

**PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN DI CAFÉ SAWAH PUJON KIDUL
KABUPATEN MALANG**

SKRIPSI



Disusun Oleh:
Hiasinta Angela Bulu
19054000042

**PROGRAM DIPLOMA KEPARIWISATAAN
UNIVERSITAS MERDEKA
MALANG
2023**

HALAMAN SAMPUL DALAM

**PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN DI CAFÉ SAWAH PUJON KIDUL
KABUPATEN MALANG**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Pariwisata (ST. Par) pada Program Studi D-IV Destinasi Wisata Program
Diploma Kepariwisataan Universitas Merdeka Malang**

Disusun oleh:

HIASINTA ANGELA BULU

19054000042

**PROGRAM DIPLOMA KEPARIWISATAAN
UNIVERSITAS MERDEKA
MALANG
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Dengan ini menyatakan bahwa proposal skripsi yang berjudul:
**PENGARUH HARGA LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI CAFÉ SAWAH PUJON
KIDUL KABUPATEN MALANG**

Oleh:

Hiasinta Angela Bulu

19054000042

telah diterima dan disetujui oleh pembimbing untuk diujikan.

Malang, 25 Agustus 2023

Ketua Program Studi,



Stella Alvianna, S.Par., MM
NIDN. 0703099201

Dosen Pembimbing,



Dr. Estikowati, SST.Par., MM
NIDN. 0705066703

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI CAFÉ SAWAH PUJON
KIDUL KABUPATEN MALANG**

Oleh:

Hiasinta Angela Bulu

19054000042

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji pada tanggal,

Ketua Penguji,


Dr. Estikowati, SST.Par., MM

NIDN. 0705066703

Anggota Penguji 1,


Stella Alvianna, S.Par., MM

NIDN. 0703099201

Anggota Penguji 2,


Dr. Syarif Hidayatullah, SE., MM

NIDN. 0731057101

Mengetahui

Ketua Program Studi Destinasi Wisata,


Stella Alvianna, S.Par., MM
NIDN. 0703099201



Ketua Program Diploma Kepariwisata


Prof. Dr. Widji Astuti, SE., MM., CPM(A)
NIDN. 0703036301

PERNYATAAN ORISINALITAS PENELITIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Hiasinta Angela Bulu

Nim : 19054000042

Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Café Sawah Pujon Kidul Kabupaten Malang.

Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana baik di Universitas Merdeka Malang atau Perguruan Tinggi lain.

Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain kecuali arahan Dosen Pembimbing. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan aturan yang berlaku.

Malang, 23 Agustus 2023

Yang menyatakan



Hiasinta Angela Bulu

NIM. 19054000042

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS

DATA PRIBADI

Nama : Hiasinta Angela Bulu
NIM : 19054000042
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, tanggal lahir : Waimangura, 12 Januari 2000
Agama : Katolik
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Camme, Desa Kabali Dana, Kec.Wewewa Barat,
Kabupaten Sumba Barat Daya, NTT.
e-mail : hiasintaangela@gmail.com
Mobile Phone : 081246156536



PENDIDIKAN FORMAL :

Tahun	Instansi Pendidikan
2019-2023	Program Studi D-IV Destinasi Wisata Program Diploma Kepariwisata Universitas Merdeka Malang
2018-2016	SMAS Manda Elu
2016-2014	SMP Kristen Waimangura
2013-2007	SD Inpres Lola Ramo

Penulis

Hiasinta Angela Bulu

**PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI CAFÉ SAWAH PUJON
KIDUL KABUPATEN MALANG**

Hiasinta Angela Bulu
Program Studi Destinasi Wisata, Program Diploma Kepariwisata
Universitas Merdeka Malang
Email : hiasintaangela@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan desa wisata sebagai objek dan daya tarik wisata akan berhubungan langsung dengan wisatawan yang di desa tradisional atau yang dekat dengan wisata atau hanya untuk kunjungan singgah dimana lokasi desa wisata ini biasanya terletak di daerah terpencil. Desa memiliki potensi untuk pengelolaan sumber daya alam yang dapat dikelola oleh komunitas kelompok masyarakat sesuai dengan prinsip pariwisata berkelanjutan yaitu Desa Pujon Kidul, yang terletak di Kecamatan Pujon Kabupaten Malang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan secara simultan maupun parsial. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dan teknik pengambilan sampel menggunakan Teknik *simple random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden dengan menggunakan skala *likert*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan, lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan, kualitas pelayanan berpengaruh positif serta dominan terhadap kepuasan wisatawan.

Kata Kunci : Harga, Lokasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wisatawan.

***THE INFLUENCE OF PRICE, LOCATION AND SERVICE QUALITY ON
TOURIST SATISFACTION AT CAFÉ SAWAH PUJON KIDUL MALANG
DISTRICT***

Hiasinta Angela Bulu
Program Studi Destinasi Wisata, Program Diploma Kepariwisata
Universitas Merdeka Malang
Email : hiasintaangela@gmail.com

ABSTRACT

The development of village tourism as an object and tourist attraction will be directly related to tourists in traditional villages or close to tourism or just for stopover visits where the location of this tourist village is usually located in remote areas. The village has the potential to manage natural resources that can be managed by community groups in accordance with the principles of sustainable tourism, namely Pujon Kidul Village, which is located in Pujon District, Malang Regency. This study aims to determine the effect of price, location and service quality on tourist satisfaction simultaneously and partially. The research method used is quantitative method and the sampling technique uses simple random sampling technique with a sample size of 100 respondents using a Likert scale. The results showed that price has no effect on tourist satisfaction, location has a positive effect on tourist satisfaction, service quality has a positive and dominant effect on tourist satisfaction.

Keywords: Price, Location, Service Quality, Tourist Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis hanturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat karunia-Nya, skripsi ini dapat diselesaikan. Pada kesempatan yang baik ini dan dengan penuh rasa syukur yang mendalam, perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat.

Ketua Program Diploma Kepariwisata beserta jajaran, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk mengikuti kuliah Diploma Kepariwisata hingga selesai. Ketua Program Studi ibu Stella Alvianna, S.Par., MM beserta jajaran yang telah memberikan bimbingan dan memfasilitasi selama proses perkuliahan.

Ucapan yang sama juga ditujukan kepada ibu Dr. Estikowati, SST.Par., MM, pembimbing yang penuh perhatian telah memberikan dorongan, semangat, bimbingan, dan saran selama penyelesaian skripsi ini.

Para dosen pengampu selama menempuh kuliah di Diploma Kepariwisata Universitas Merdeka Malang, yang telah meletakkan dasar-dasar teoritis, memperkaya wawasan dan cara berfikir ilmiah yang kritis, sesuai dengan keahlian masing-masing untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Kepada staf/pegawai Diploma Kepariwisata, terima kasih atas jasa-jasanya dalam memfasilitasi masa perkuliahan, ujian hingga terselesaikannya skripsi ini.

Pada kesempatan ini, terimakasih juga disampaikan kepada BUMDES Café Sawah Pujon Kidul Kabupaten Malang Bapak Ibadur Rohman yang telah memberikan izin, kesempatan untuk mencari data selama penelitian.

Dengan rasa hormat dan bakti serta terimakasih di sampaikan kepada Papa Stef dan Mama Mariana yang telah memberikan semangat, rasa kasih sayang mendoakan, beserta seluruh keluarga besar yang dengan penuh semangat memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada sahabat dan teman-teman yang selalu mendukung dan membantu penulis semoga segala kebaikan kalian mendapatkan balasan dari Tuhan Yang Maha Esa.

Live can be heavy, especially if you try to carry it all at once , part of growing up and moving into new chapters of your life is about catch and release, what I mean by that is knowing what things to keep and what things to release. You can carry all things, all grudges, decide what is yours to hold and let the rest go.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DALAM	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS PENELITIAN	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Pengertian Pariwisata.....	8
2. Harga.....	8
3. Lokasi.....	10
4. Kualitas Pelayanan.....	11
5. Kepuasan	13
B. Penelitian Terdahulu (yang relavan dengan topik penelitian)	16
C. Kerangka Pikir Penelitian	18
D. Hipotesis Penelitian	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Ruang Lingkup Penelitian	20
B. Identifikasi Variabel	20
1. Definisi Operasional dan Indikator Variabel Penelitian.....	20
2. Instrumen Penelitian	22

a. Skala pengukuran variabel penelitian.....	23
b. Kisi-kisi instrumen penelitian	23
C. Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel	25
1. Populasi	25
2. Sampel.....	25
3. Teknik pengambilan sampel.....	27
D. Sumber Dan Jenis Data.....	27
1. Sumber data	27
a. Data primer	27
b. Data sekunder.....	27
2. Jenis data	28
E. Teknik Pengumpulan Data.....	28
1. Kuesioner.....	28
F. Teknik Analisis Data	29
1. Uji validitas	29
2. Uji reabilitas	30
3. Analisis regresi linear berganda	32
4. Uji hipotesis	33
a. Uji T.....	33
b. Uji F.....	35
c. Uji koefisien determinasi R kuadrat	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
A. Hasil dan Penelitian.....	37
1. Gambaran Umum.....	37
a. Sejarah Café Sawah Pujon Kidul Kabupaten Malang.....	37
2. Deskripsi Variabel	41
3. Hasil Uji Validitas	53
4. Hasil Uji Reabilitas.....	55
x	
5. Uji Asumsi Klasik	55

6. Analisis Regresi Linear Berganda.....	58
7. Uji Hipotesis	59
a. Uji T	59
b. Uji F	61
c. Uji Koefisien Determinasi R^2	62
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	66
C. Implementasi Hasil Penelitian	66
BAB V PENUTUP	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara dan Nusantara ke Kabupaten Malang tahun 2019-2022	3
Tabel 2 Penelitian terdahulu	16
Tabel 3 Variabel dan indikator penelitian	21
Tabel 4 Penentuan Kategori Skor Berdasarkan kategori jawaban responden	23
Tabel 5 Instrumen penelitian	23
Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
Tabel 9 Distribusi Frekuensi Harga	43
Tabel 10 Distribusi Frekuensi Lokasi	46
Tabel 11 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	49
Tabel 12 Distribusi Frekuensi Kepuasan Wisatawan	52
Tabel 13 Hasil Uji Validitas	53
Tabel 14 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 15 Hasil Uji Normalitas	56
Tabel 16 Hasil Uji Multikolinearitas	56
Tabel 17 Hasil Uji Autokorelasi	58
Tabel 18 Analisis Regresi Linear Berganda	58
Tabel 19 Uji Hipotesis F	59
Tabel 20 Uji Hipotesis Determinasi (R^2).....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pikir Penelitian	18
Gambar 2 Uji Heteroskedasitas	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	74
Lampiran 2 Distribusi Frekuensi	78
Lampiran 3 Output SPSS Uji Validitas Variabel Harga	89
Lampiran 4 Output SPSS Uji Validitas Variabel Lokasi	91
Lampiran 5 Output SPSS Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	92
Lampiran 6 Output SPSS Uji Validitas Variabel Kepuasan Wisatawan	94
Lampiran 7 Output Uji Normalitas	95
Lampiran 8 Output Uji Multikolinearitas	96
Lampiran 9 Uji Heteroskedasitas.....	96
Lampiran 10 Uji Regresi Linear Berganda	96
Lampiran 11 Uji T	97
Lampiran 12 Uji F	97
Lampiran 13 Uji Determinasi R^2	97
Lampiran 14 Form 1-5	98
Lampiran 15 Hasil Cek Plagiasi	105