

**TUGAS AKHIR**

**PENGARUH HARGA, FASILITAS, KUALITAS WAHANA  
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PENGUNJUNG TEMPAT BERMAIN**  
(Study kasus Trans Studio Mini Sidoarjo)



Disusun oleh :

Muhammad Septian (1411600055)

**Fakultas Teknik**

**Program Studi Teknik Industri**

**Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**2020**

**TUGAS AKHIR**

**PENGARUH HARGA, FASILITAS, KUALITAS WAHANA DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG  
TEMPAT BERMAIN  
(Study kasus Trans Studio Mini Sidoarjo)**

Untuk Memeperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)

Pada Program Studi Teknik Industri

Fakultas Teknik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disusun Oleh :

Muhammad Septian

1411600055

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2020**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

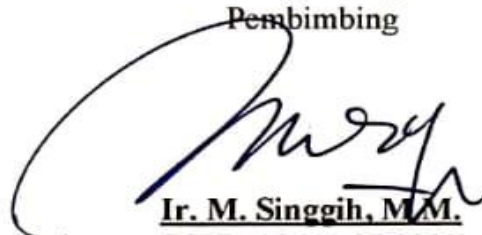
---

**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

Nama : Muhammad Septian  
NBI : 1411600055  
Judul : **PENGARUH HARGA, FASILITAS, KUALITAS WAHANA  
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PENGUNJUNG TEMPAT BERMAIN**

Tugas Akhir Ini Telah Disetujui  
Tanggal, 13 Juli 2020

Mengetahui,  
Pembimbing

  
**Ir. M. Singgih, M.M.**  
(NPP: 20410.87.0090)

Menyetujui,

Dekan  
Fakultas Teknik

  
**Dr. Ir. H. Saiyo, M. Kes**  
NPP: 20410.90.0197

Ketua Program Studi  
Teknik Industri

  
**Herv Murnawan, ST., MT**  
NPP: 20410.94.0378

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

---

**LEMBAR PENETAPAN PANITIA PENGUJI**

Nama Mahasiswa : Muhammad Septian  
NBI : 1411600055  
Fakultas : Teknik  
Jurusan : Teknik industri  
Judul : Pengaruh Harga, Fasilitas, Kualitas Wahana dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Tempat Bermain (Study kasus Trans Studio Mini Sidoarjo)

Tugas Akhir ini telah diuji pada: Tanggal, 30 Juni 2020

Panitia penguji tugas akhir berdasarkan surat keputusan

Dekan Fakultas Teknik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Ketua	Ir. M. Singgih, M.M.	NPP: 20410.87.0090
Anggota	1. Hilyatun Nuha, ST., MT	NPP: 20410.16.0722
	2. Siti Muhimatul Khoiroh, ST., MT	NPP: 20410.16.0723

## LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Septian  
Agama : Islam  
Alamat Rumah : Sukorejo Baru RT 11 RW 04, Buduran - Sidoarjo

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :  
**“PENGARUH HARGA, FASILITAS, KUALITAS WAHANA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG TEMPAT BERMAIN (Studi kasus Trans Studio Mini Sidoarjo)”**

Adalah hasil kerja tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa artikel; skripsi; thesis ataupun disertasi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiat maka kami bersedia menerima sanksi. Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan kelembagaan Fakultas Teknik Untag Surabaya.

Surabaya, 13 Juli, 2020

Yang membuat



Muhammad Septian



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl Semolowaru 45 Surabaya

Tlp. 031 593 1800 (ex. 311)

Email : Perpus@untag-sby.ac.id

## LEMBAGA PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Septian  
NBI : 1411600055  
Fakultas : Teknik  
Program Studi : Teknik Industri  
Jenis Karya : Tugas Akhir

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada badan perpustakaan universitas 17 agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalti-Free Right)*. Atas Karyasaya yang berjudul :

**“PENGARUH HARGA, FASILITAS, KUALITAS WAHANA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG TEMPAT BERMAIN (Studi kasus Trans Studio Mini Sidoarjo)”**

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneklusif ( Noneklusif Royalti-Free Right)*. Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan. Mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 agustus 1945

Pada Tanggal : 13 juli 2020

Yang Menyatakan  
METERAI  
TEMPIL  
68DC5A9F51832867  
6000  
ENAM RIBU RUPAH  
(Muhammad Septian)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, ridho dan kebaikannya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul “Pengaruh Harga, Fasilitas, Kualitas Wahana, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Tempat Bermain (Study kasus Trans Studio Mini Sidoarjo)” sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan. Adapun penulisan tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi program (S1) pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulisan tugas akhir ini tidak akan terlaksana dan terselesaikan dengan baik dan benar tanpa bantuan, dukungan, serta kerjasama dari berbagai pihak yang tulus dan rela mengorbankan waktu dan pikiran untuk membimbing penulis sampai penulisan tugas akhir ini dapat terselesaikan. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr.Ir.H.Sajiyo, M., Kes selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Bapak Hery Murnawan, ST., MT selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak Ir. M. Singgih, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah mengarahkan dan membimbing penulis dengan sepenuh hati.
4. Ibu Kartika Wahyu Hidayah Putri. Selaku perwakilan staff Trans Studio Mini Sidoarjo yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Kedua orang tua saya yang senantiasa turut membantu, mendukung, dan mendoakan agar tugas akhir saya diberikan kelancaran dan kemudahan.
6. Para sahabat-sahabat saya, para anak-anak GAS dan Squad Poltek. Terima kasih atas dukungan dan doa yang diberikan selama ini.

Penulis menyadari bahwa proses penyusunan laporan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mohon maaf atas ketidaksempurnaan dalam penyusunan tugas akhir ini.

## ABSTRAK

Trans studio mini Sidoarjo adalah perusahaan yang bergerak dibidang wahana bermain, dimana memiliki permasalahan tidak tercapainya jumlah pengunjung. Adapun penelitian ini untuk mengetahui tingkat pengaruh pada harga, fasilitas, kualitas wahana, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung. Digunakannya teknik regresi linier berganda uji t dengan uji f untuk penyelesaian penelitian ini. Dengan hasil diketahui kualitas pelayanan nilai sig untuk pengaruh X1 terhadap Y yaitu  $0,005 < 0,05$  dan nilai t hitung  $2,918 > t$  tabel 2,000 bisa diartikan diterima, berarti memiliki pengaruh positif X1 terhadap Y. Pada kualitas wahana diketahui nilai sig pada pengaruh X2 terhadap Y yaitu  $0,008 < 0,05$  dan nilai t hitung  $2,781 > t$  tabel 2,000 bisa diartikan diterima, berarti memiliki pengaruh positif X2 terhadap Y. Pada fasilitas diketahui nilai sig untuk pengaruh X3 terhadap Y yaitu  $0,051 > 0,05$  dan nilai t hitung  $-1,994 < t$  tabel 2,000 bisa diartikan ditolak, berarti tidak memiliki pengaruh positif X3 terhadap Y. Pada harga diketahui sig untuk pengaruh X4 terhadap Y yaitu  $0,193 > 0,05$  dan nilai t hitung  $0,790 < t$  tabel 2,000 bisa diartikan ditolak, berarti tidak memiliki pengaruh positif X4 terhadap Y. Pada uji f signifikan untuk pengaruh variabel bebas x secara bersamaan terhadap y yaitu  $0,003 < 0,05$  dan nilai f hitung  $21.430 > f$  tabel 2,52,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, berarti secara bersama memiliki pengaruh variabel bebas (x) dengan terikat (y).

Kata Kunci : Harga, Fasilitas, Wahana, Pelayanan, Kepuasan.



## ABSTRACT

*Trans studio mini Sidoarjo is a company engaged in the vehicle for playing, which has the problem of not achieving the number of visitors. The research is to determine the level of influence on price, facilities, vehicle quality, and service quality on visitor satisfaction. The use of the multiple linear regression technique  $t$  test with  $f$  test for the completion of this study. With the results known service quality sig value for the effect of  $X1$  to  $Y$  that is  $0.005 < 0.05$  and the value of  $t$  arithmetic  $2.918 > t$  table  $2,000$  can be interpreted accepted, it means that it has a positive influence  $X1$  on  $Y$ . On the quality of the vehicle known the sig value on the influence of  $X2$  on  $Y$  that is  $0.008 < 0.05$  and the calculated  $t$  value  $2.781 > t$  table  $2,000$  can be interpreted as accepted, meaning that it has a positive influence of  $X2$  on  $Y$ . At the facility known sig value for the influence of  $X3$  on  $Y$  is  $0.051 > 0.05$  and the  $t$  value of  $-1.994 < t$  table  $2,000$  can be interpreted as rejected, meaning that it does not have a positive influence  $X3$  on  $Y$ . At prices known sig for the influence of  $X4$  on  $Y$  yatu  $0.193 > 0.05$  and  $t$  count value of  $0.790 < t$  table  $2,000$  can be interpreted rejected, meaning that it does not have a positive influence  $X4$  on  $Y$ . In the  $f$  test it is significant to influence the independent variable  $x$  simultaneously on  $y$  that is  $0.003 < 0.05$  and the value of  $f$  arithmetic  $21.430 > f$  table  $2.52$ ,  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted, meaning that together has the influence of the independent variable ( $x$ ) with bound ( $y$ ).*

*Keywords: Price, Facilities, Vehicle, Service, Satisfaction.*

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS .....	v
LEMBAGA PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Ruang Lingkup Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1 Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	10
2.2 Harga .....	10
2.2.1 Penetapan Harga.....	11
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.4 Fasilitas.....	15
2.5 Kualitas Produk .....	15
2.6 Teknik Pembuatan Kuisisioner .....	16
2.6.1 Tujuan Pembuatan Kuisisioner .....	16

2.6.2	Uji Validitas .....	17
2.6.3	Uji Reliabilitas .....	17
2.7	Teknik Skala.....	17
2.7.1	Skala Likert .....	18
2.8	Definisi Operasional.....	19
2.9	Peneliti Terdahulu .....	21
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>23</b>
3.1	Metode Pengambilan Sampel dan Populasi .....	23
3.1.1	Populasi .....	23
3.1.2	Sampel.....	23
3.1.3	Jenis dan Sumber Data .....	23
3.2	Metode Pengumpulan Data .....	24
3.3	Metode Analisis Data .....	24
3.3.1	Uji Validitas .....	24
3.3.2	Uji Reliabilitas .....	25
3.3.3	Uji Regresi .....	26
3.4	Tahapan Penelitian .....	27
3.4.1	Alur Penelitian .....	27
3.4.2	Tempat Penelitian.....	27
3.4.3	Waktu Penelitian .....	27
3.5	Flowchart.....	28
3.6	Jadwal Penelitian.....	29
<b>BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS PEMBAHASAN.....</b>		<b>31</b>
4.1	Gambaran Umum Tempat Penelitian .....	31
4.2	Pengolahan Data.....	32
4.2.1	Analisis Data .....	32
4.2.2	Deskripsi Data dan Analisis Data Karakteristik Responden ....	33
4.2.3	Deskripsi Variabel dan Analisi Data pada Uji Sampel .....	36

4.3	Pengujian Instrumen.....	48
4.3.1	Uji Validitas.....	48
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	50
4.4	Model Regresi.....	52
4.4.1	Uji Normalitas.....	52
4.4.2	Uji Multikolinieritas.....	53
4.4.3	Analisis Data.....	54
4.4.4	Uji t.....	57
4.4.5	Uji f.....	60
4.4.6	Analisis Korelasi.....	61
4.4.7	Uji Koefesian Determinasi ( $R^2$ ).....	62
4.5	Simpulan.....	62
BAB V PENUTUP.....		65
5.1	Kesimpulan.....	65
5.2	Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....		67
LAMPIRAN.....		69

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. 1</b>	Data pengunjung periode bulan Januari – Desember 2019 .....	2
<b>Tabel 1. 2</b>	Data macam jenis permainan atau wahana beserta rata-rata harga .....	3
<b>Tabel 1. 3</b>	Jenis permainan pada perusahaan pesaing.....	4
<b>Tabel 1. 4</b>	Rangkuman macam-macam keluhan konsumen .....	5
<b>Tabel 2. 1</b>	Indicator variabel bebas.....	20
<b>Tabel 2. 2</b>	data peneliti terdahulu .....	21
<b>Tabel 3. 1</b>	Jadwal Penelitian .....	29
<b>Tabel 4. 1</b>	Kriteria presentase skor tanggapan responden .....	33
<b>Tabel 4. 2</b>	Karakteristik berdasarkan jenis kelamin.....	33
<b>Tabel 4. 3</b>	Karakteristik berdasarkan usia.....	34
<b>Tabel 4. 4</b>	Karakteristik berdasarkan jenis pekerjaan.....	35
<b>Tabel 4. 5</b>	Karakteristik berdasarkan frekuensi kunjungan .....	35
<b>Tabel 4. 6</b>	<b>Kategori skor kuisioner</b> .....	37
<b>Tabel 4. 7</b>	Pengukuran variabel kualitas pelayanan.....	38
<b>Tabel 4. 8</b>	Pengukuran variabel kualitas wahana / produk .....	40
<b>Tabel 4. 9</b>	Pengukuran variabel fasilitas wahana bermain .....	42
<b>Tabel 4. 10</b>	Pengukuran variabel harga wahana bermain .....	44
<b>Tabel 4. 11</b>	Pengukuran variabel kepuasan pengunjung .....	46
<b>Tabel 4. 12</b>	Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	48
<b>Tabel 4. 13</b>	Uji Validitas Kualitas Wahana .....	49
<b>Tabel 4. 14</b>	Uji Validitas Fasilitas .....	49
<b>Tabel 4. 15</b>	Uji Validitas Harga.....	49
<b>Tabel 4. 16</b>	Uji Validitas Kepuasan.....	50
<b>Tabel 4. 17</b>	Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....	51
<b>Tabel 4. 18</b>	Uji Reliabilitas Kualitas Wahana .....	51
<b>Tabel 4. 19</b>	Uji Reliabilitas Fasilitas .....	51
<b>Tabel 4. 20</b>	Uji Reliabilitas Harga.....	51
<b>Tabel 4. 21</b>	Uji Reliabilitas Kepuasan .....	52
<b>Tabel 4. 22</b>	Uji Multikolinieritas .....	54
<b>Tabel 4. 23</b>	Hasil analisis data .....	55
<b>Tabel 4. 24</b>	Distribusi T tabel dengan nilai signifikasi 5%.....	56
<b>Tabel 4. 25</b>	Distribusi nilai F tabel dengan signifikasi ( $\alpha = 0,05$ ) .....	57
<b>Tabel 4. 26</b>	Hasil uji t .....	58
<b>Tabel 4. 27</b>	Uji F.....	60
<b>Tabel 4. 28</b>	Analisis Korelasi .....	61

**Tabel 4. 29** Koefesian Determinasi ( $R^2$ ) ..... 62

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Konsep kepuasan pelanggan.....	15
<b>Gambar 3. 1</b> Flowchart Penelitian .....	28
<b>Gambar 4. 1</b> Lokasi tempat penelitian.....	31
<b>Gambar 4. 2</b> Histogram kualitas pelayanan.....	39
<b>Gambar 4. 3</b> Histogram kualitas wahana.....	41
<b>Gambar 4. 4</b> Histogram fasilitas .....	43
<b>Gambar 4. 5</b> Histogram harga.....	45
<b>Gambar 4. 6</b> Histogram kepuasan.....	47
<b>Gambar 4. 7</b> P-plot uji normalitas.....	53
<b>Gambar 4. 8</b> Kurva uji hipotesis uji t.....	59