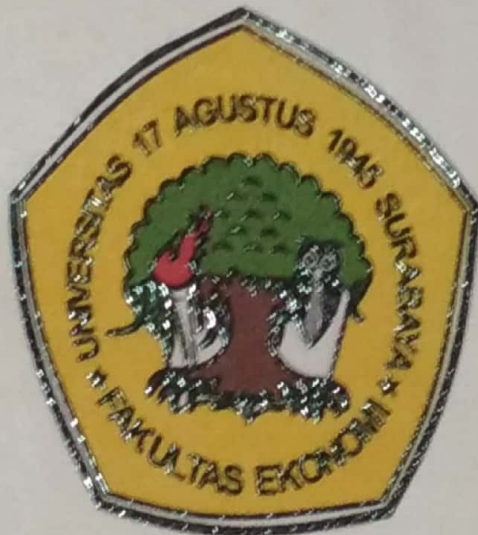


SKRIPSI

**PENGARUH FASILITAS, KUALITAS LAYANAN DAN
WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN
BERKUNJUNG WISATAWAN MOARS RAFTING
DI KABUPATEN PROBOLINGGO**



Oleh :

NUR AISYAH
NBI : 1211408267

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2018**

**PENGARUH FASILITAS, KUALITAS LAYANAN DAN
WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN
BERKUNJUNG WISATAWAN NOARS RAFTING
DI KABUPATEN PROBOLINGGO**

SKRIPSI

**Di ajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi
Prodi Manajemen**

Oleh :

**NUR AISYAH
NBI : 1211408267**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2018**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nur Aisyah

NRI : 1211408267

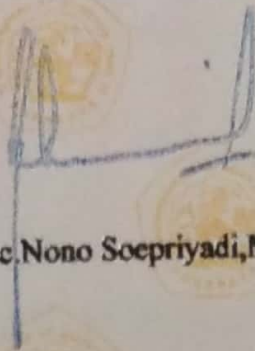
Prodi : Manajemen

Judul Skripsi : PENGARUH FASILITAS, KUALITAS LAYANAN DAN
WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN
BERKUNJUNG WISATAWAN NOARS RAFTING DI
KABUPATEN PROBOLINGGO.

Surabaya, 2 Februari 2018

Mengetahui/Menyetujui

Pembimbing,



Drs. Ec. Nono Soepriyadi, MM


LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

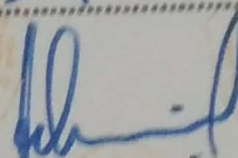
Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal : **06 Pebruari 2018**

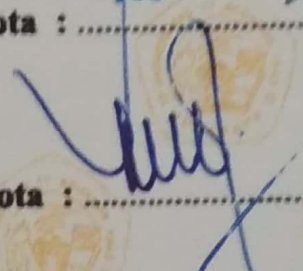
TIM PENGUJI :

1. **Dr. Nanis Susanti, MM**
2. **Drs. Ec. Nono Soepriyadi, MM**
3. **Dr. Tri Andjarwati, MM**

TANDA TANGAN

- Ketua : 

- Anggota : 

- Anggota : 

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,



Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak. CA
NPP. 20220.93.0319

PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa:
Nama : Nur Aisyah
Nomor Mahasiswa : 1211408267

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada
Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul :
Pengaruh Fasilitas, Kualitas Layanan dan Word of Mouth
terhadap Kepuasan Berkunjung wisatawan Ploas Rafting
dikabupaten Probolinggo

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada).

Dengan demikian saya memberikan kepada Badan Perpustakaan
UNTAG Surabaya hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk
media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan
secara terbatas, dan mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk
kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun
memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya
sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Surabaya

Pada tanggal :

Yang menyatakan



(Nur Aisyah)
.....

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

- Nama : Nur Aisyah
- Agama : Islam
- Alamat Rumah : Desa Pesawahan, Kec. Tiris, Kab. Probolinggo

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

PENGARUH FASILITAS, KUALITAS LAYANAN DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG WISATAWAN NOARS RAFTING DI KABUPATEN PROBOLINGGO.

Adalah hasil kerja Tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat dari Karya Tulis Ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis ataupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika di kemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi yang kami tulis adalah hasil plagiat maka saya bersedia menerima sangsi. Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi Untag Surabaya.



KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen dalam jenjang Strata Satu Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang berjudul “PENGARUH FASILITAS, KUALITAS LAYANAN DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG WISATAWAN NOARS RAFTING DI KABUPATEN PROBOLINGGO” .

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa ada dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini berlangsung. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA, CPAI, selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Bapak Dr. Slamet Riyadi M.Si, Ak, CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Dr.Ec.I.A.Sri Brahmayanti, MM, selaku Wakil Dekan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Ulfi Pristiana, Dra.Ec.,MS, selaku Kaprodi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Bapak Dr. Ec. Nono Soepriyadi, MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran, nasehat serta bantuan bimbingan skripsi kepada peneliti sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Seluruh Dosen Staff dosen Jurusan Manajemen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjadi Mahasiswi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
7. Kedua orang tua tercinta dan terkasih, Bapak Muhammad dan Ibu Mursiah, nenekku tersayang Mbah Tuya, kakakku Erni Astutik, adik tergendutku Hilda Muyasyaroh dan keponakan – keponakanku yang lucu Fiki dan Icha atas doa restu, kasih sayang, kelucuan, didikan dan arahan, dukungan moril dan finansial, serta kesabaran kepada penulis selama ini.
8. Bapak Frans selaku manajer Noars Rafting yang telah memberikan izin dan data-data yang diperlukan oleh penulis dalam melakukan penelitian ini.
9. Seluruh responden yang telah rela meluangkan waktu untuk penulis, terimakasih atas kerjasamanya.

10. Terimakasih untuk Yoga Mulayana atas dorongan semangat, motivasi, doa, kelucuan dan kebahagiaan yang sudah diberikan kepada penulis selama ini.
11. Terimakasih untuk sahabat-sahabatku Sonia, Mega, Anisya, Fandy, Kholes, Irma, Rosa, Ais, Safitri, Danu, Lia, Aminah, Neng deysis atas kerjasama, dukungan dan motivasi yang telah diberikan selama ini.

Dengan rendah hati penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, mengingat keterbatasan pengetahuan yang penulis peroleh selama ini. oleh karena itu penulis sangat berharap saran dan kritik membangun dari pembaca dan pihak lain.

Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 27 Januari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Pernyataan Anti Plagiat.....	iv
Kata Pengantar.....	vi
Abstract.....	vii
Ringkasan.....	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Gambar	xi
Daftar Tabel	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Pemasaran.....	7
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	7
2.1.3 Pemasaran Jasa.....	8
2.1.4 Perilaku Konsumen.....	10
2.1.5 Fasilitas.....	12
2.1.6 Kualitas Layanan.....	14
2.1.7 <i>Word of Mouth</i>	16
2.1.8 Keputusan Berkunjung.....	21
2.1.9 Hubungan Antar Variabel.....	26
2.2 Penelitian Terdahulu.....	27
2.3 Kerangka Konseptual.....	29
2.4 Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Desain Penelitian.....	31
3.2 Populasi dan Sampel.....	31
3.3 Teknik Pengambilan Data.....	32
3.4 Definisi Variabel dan Definisi Operasional.....	32
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	36

3.6 Model Analisis.....	37
3.7 Teknik Pengumpulan Data	38
3.8 Teknik Pengolahan Data	38
3.9 Teknik Analisis Data dan Hipotesis.....	39
BAB IV KEADAAN UMUM DAERAH PENELITIAN.....	45
4.1 Sejarah Noars Rafting.....	45
4.2 Visi dan Misi Noars Rafting.....	46
4.3 Motto Perusahaan.....	46
4.4 Bidang Garapan Noars Rafting.....	47
4.5 Struktur Organisasi Perusahaan.....	48
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
5.1 Deskripsi Hasil Penelitian	49
5.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	49
5.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	52
5.2 Uji Prasyarat Analisis/ Uji Instrumen.....	57
5.2.1 Uji Validitas.....	57
5.2.2 Uji Reliabilitas.....	58
5.3 Analisis Data.....	59
5.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	59
5.4 Pengujian Hipotesis.....	60
5.4.1 Uji t (Uji Parsial).....	60
5.4.2 Uji F (Uji Simultan).....	63
5.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	65
5.5.1 Pengaruh Fasilitas Terhadap Keputusan Berkunjung.....	65
5.5.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Berkunjung.....	66
5.5.3 Pengaruh <i>Word of Mouth</i> Terhadap Keputusan Berkunjung.....	66
5.5.4 Pengaruh Fasilitas, Kualitas Layanan, <i>Word of Mouth</i> Terhadap keputusan berkunjung.....	67

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN.....	69
6.1 Simpulan	69
6.2 Implikasi.....	69
6.3 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

THE INFLUENCE OF FACILITIES, SERVICE QUALITY AND WORD OF MOUTH ON THE DECISIONS OF TOURISTS VISITING NOARS RAFTING IN PROBOLINGGO

ABSTRACT

East Java precisely in Probolinggo, is one tourist destination that has a diverse tourist attraction. One of the attractions Rafting is Noars Rafting located in the village of Pesawahan, Tiris, Probolinggo. The purpose of this study was to determine the influence of facilities, service quality and word of mouth of tourists visiting noars rafting in Probolinggo. The type of this research is a quantitative research. Methods of data collection is by survey method with questionnaire and interview technique. Population in this research is all visitor noars rafting. Sampling technique used is purposive sampling that is number of 100 respondents according to criteria. Data analysis is used in this research is multiple linear regression analysis and hypothesis test.

Based on the discussion of facility variable significantly influence the visiting decision. Service quality variable significant influence to visit decision and word of mouth variable significantly influence to visit decision. F test results show the result that the value of $F_{hitung} 92.398 > F_{tabel} 2.70$ with significant level $(0,000 < 0,05)$ this means that simultaneously the variables facilities, service quality and word of mouth significantly influence the decision of tourists visiting noars rafting in Probolinggo.

Keyword: facility, service quality, word of mouth, visit decision.

PENGARUH FASILITAS, KUALITAS LAYANAN DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG WISATAWAN NOARS RAFTING DI KABUPATEN PROBOLINGGO.

RINGKASAN

Jawa Timur tepatnya di Probolinggo, merupakan salah satu daerah tujuan wisata yang memiliki daya tarik wisata yang beraneka ragam, Salah satunya obyek wisata arung jeram Noars Rafting yang terletak di desa Pesawahar kecamatan Tiris kabupaten Probolinggo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas, kualitas layanan dan word of mouth terhadap keputusan berkunjung wisatawan noars rafting di kabupaten perobolinggo. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan metode survey dengan teknik kuisisioner dan wawancara. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung noars rafting. Teknik pengumpulan sampel yang digunakan adalah purposive sampling yaitu sejumlah 100 responden sesuai kriteria. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis.

Berdasarkan pembahasan variabel fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan berkunjung. Variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung dan variabel word of mouth berpengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung. Hasil uji F menunjukkan hasil bahwa nilai $F_{hitung} 92.398 > F_{tabel} 2.70$ dengan tingkat signifikan $(0,000 < 0,05)$ hal ini diartikan bahwa secara simultan variabel fasilitas, kualitas layanan dan word of mouth berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan berkunjung wisatawan noars rafting di probolinggo.

Kata kunci : fasilitas, kualitas layanan, word of mouth, keputusan berkunjung.