PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG KEBUN BINATANG SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh :

HUSNIA WARDANI
1121408099

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA

2018

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG KEBUN BINATANG SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh :

HUSNIA WARDANI
1121408099

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA
2018

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama	:	HUSNIA WARDANI
NPM	:	1121408099
Judul	:	PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG KEBUN BINATANG SURABAYA

Surabaya, 2 Agustus 2018

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dr. Endro Tjahjono, MM

Disetujui Oleh,

Dosen Pembimbing

Dr. Endro Tjahjono, MM

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal :

DEWAN PENGUJI :

1. **Dra. Awin Mulyati, MM** ( )
   Ketua

2. **Dra. Hj. Diana Juni Mulyati, MM** ( )
   Anggota

3. **Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM** ( )
   Anggota

Mengesahkan
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
Dekan,

Dr. Endro Tjahjono, MM

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Husnia Wardani

NIM : 1121408099

Jurusan : Administrasi Bisnis

Judul : PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG (Studi kasus pada Kebun Binatang Surabaya)

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pebimbing dari dosen pebimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan / atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.

2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencatumkan sumber dan mencantumkan dalam daftar pustaka.

3. Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam daftar pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat penyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 2 Agustus 2018

Yang membuat Penyataan

(Husnia

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa:

Nama : HUSNIA WARDANI

Nomor Mahasiswa : 1121408099

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul :

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG di KEBUN BINATANG SURABAYA

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada).

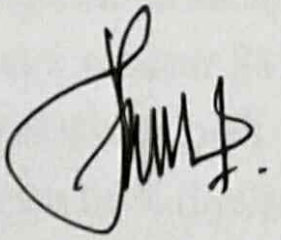
Dengan demikian saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta 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 : 5 September 2018

Yang menyatakan



(HUSNIA WARDANI)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa:

Nama : HUSNIA WARDANI

Nomor Mahasiswa : 1121408099

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul :

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG di KEBUN BINATANG SURABAYA

beserta 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

(HUSNIA WARDANI)

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG KEBUN BINATANG SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Bisnis

Disusun oleh :

HUSNIA WARDANI
1121408099

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2018

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Husnia Wardani
NIM : 1121408099
Judul : PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG (Studi kasus pada Kebun Binatang Surabaya)

Surabaya, 2 Agustus 2018

Mengetahui:	Disetujui oleh
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya	Dosen Pebimbing
Dr. Endro Tjahjono, MM	Dr. Endro Tjahjono, MM

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan sidang dewan penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal :

Dewan Penguji:

1. Dra. Awin Mulyati, MM ( )

   Ketua

2. Dra. Hj. Diana Juni Mulyati, MM ( )

   Anggota

3. Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM ( )

   Anggota

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,

Dr. Endro Tjahjono, MM

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Husnia Wardani
NIM : 1121408099
Jurusan : Administrasi Bisnis
Judul : PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG (Studi kasus pada Kebun Binatang Surabaya)

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pebimbing dari dosen pebimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan / atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.

2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencatumkan sumber dan mencantumkan dalam daftar pustaka.

3. Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam daftar pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

   Demikian surat penyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 2 Agustus 2018

Yang membuat Penyataan

(Husnia Wardani)

ABSTRAK

Tempat wisata selain berfungsi sebagai pelepas rasa penat dari aktivitas, ada pula yang bermanfaat sebagai edukasi terlebih pada anak-anak. Tidak semua daerah atau wilayah memiliki tempat wisata, terutama pada kota-kota besar. Tempat wisata kebun binatang yang hanya satu-satunya di Surabaya ini, merupakan alternatif hiburan yang dapat dikunjungi masyarakat Surabaya maupun masyarakat luar Surabaya bersama keluarga ataupun teman-teman. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung. Dimana variabel independen yaitu Harga dan Kualiatas Pelayanan mempengaruhi Kepuasan Pengunjung sebagai variabel dependennya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung Kebun Binatang Surabaya, sampel diambil sebanyak 100 orang responden. Kemudian dilakukan analisis melalui data yang diperoleh dengan menggunakan analisis data sacara kuantitatif. Analisis ini meliputi: uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis liner berganda, uji hipotesis melalui uji t dan uji F serta analisis koefisien determinasi (R^2).

Berdasarkan hasil penelitian telah memenuhi uji validitas dan reliabilitas dengan diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: Y = 7,471 + 0,224 X1 + 0,222 X2. Pengujian hipotesis uji t menunjukkan bahwa variabel Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung. Berdasarkan hasil penelitian ini disarankan agar Kebun Binatang Surabaya terus mempertahankan dan mengembangkan apa yang telah diraih, karena Kebun Binatang Surabaya adalah salah aset kota Surabaya yang harus kita jaga. Kemudian uji F dapat mengetahui bahwa kedua variabel independen yang teliti secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen Kepuasan Pengunjung, angka Adjusted R Square sebesar 34% menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Pengunjung dapat dijelaskan oleh variabel Harga dan Kualitas Pelayanan sedangkan sisanya sebesar 66% dijelaskan oleh variabel lain diluar kedua variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengunjung.

ABSTRACT

In addition to relieve fatigue from all activities a tourism object can give some benefits in term of education for children. Especially in some areas or regions which located surround big cities, the existence of tourism object is necessary for them. Therefore, Surabaya Zoo that became one of tourism objects in Surabaya is an alternative entertainment that can be visited by people of Surabaya and people outside Surabaya. This study aims to determine the influence of price and quality of service to visitor satisfaction. Where independent variables are Price and Service Quality can affect visitor satisfaction as the dependent variable. The population in this research is visitors of Surabaya Zoo. The sample was taken 100 respondents. Furthermore, the writer analyzed by using quantitative data analysis. This analysis includes: test of validity, reliability, classical assumption test, multiple liner analysis, hypothesis test through t test and F test and coefficient of determination analysis (R2).

Based on the results, this research has methode the validity and reliability test by obtaining the regression equation as follows: Y = 7,471 + 0,224 X1 + 0,222 X2. Testing t test hypothesis shows that the variable Price and Service Quality have a significant effect on Visitor Satisfaction. The results of this study suggests that Surabaya Zoo could continues to maintain and develop what has been achieved, because Surabaya Zoo is one of the assets of Surabaya city that must be preserved . In the F test it is known that the two independent variables are simultaneously affect the dependent variable of Visitor Satisfaction, the Adjusted R Square of 34% indicates that the Visitor Satisfaction variable being explained by the Price and Quality of Service variables while the remaining 66% is explained by other variable beyond two variables used in this study.

Keywords: Price, Service Quality and Visitor Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Swt atas segala Rahmat dan Hidayahnya yang telah melimpahkan kasih dan sayang-Nya sehingga penulis dapat menyeselsaikan Skripsi ini yang berjudul **"Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Kebun Binatang Surabaya"**

Adapun maksud penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan gelar Sarjana Administrasi Bisnis (S,AB) pada fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17Agustus 1945 surabaya. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang sangat membantu tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat. Oleh karena itu, penulis sampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bpk Dr. Endro Tjahjono, MM selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Serta pebimbing 1 yang telah memberikan waktunya untuk bimbingan dan masukan selama proses penulisan skripsi.
2. Ibu Dra. Awin Mulyati, MM selaku pebimbing 2 yang telah memberikan waktunya dalam bimbingan sampai penulis menyelesaikan skripsi ini.
3. Bpk Drs. Agung Pujianto, MM selaku Ketua Program Studi Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Bpk Dr. IGN Anom Maruta, MM selaku Dosen Wali penulis jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Seluruh dosen pengajar Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
6. Kedua Orang Tua Ayah dan Ibu serta saudara-saudara saya tercinta yang memberikan dukungan moral maupun materil serta doa hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar dan baik.

7. Teman-teman Jurusan Administrasi Bisnis angkatan 2014, yang sudah memberikan semangat, dukungan dan yang selalu memberikan motivasi untuk saya.
8. Teman dan sahabat-sahabat saya yang telah memberikan dukungan, semangat serta doa kepada saya.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah tulus memberikan dukungan dan doanya semoga Allah Swt membalas kebaikanya. Sehingga dapat terselesaikan skripsi ini.

Setelah melalui proses yang panjang dan penuh perjuangan, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya yang tentunya masih banyak kekurangan dan jauh dari kata kesempurnaan. Namun berkat rahmat Allah swt serta pengarahan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Demikian penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua penulis khususnya dan mendorong penelitian-penelitian selanjutnya.

Surabaya, 2 Agustus 2018

Penulis

Husnia Wardani

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI.....v

ABSTRAK .....

ABSTRACT .....

KATA PENGANTAR.....

BAB I PENDAHULUAN.....

1.1 Latar Belakang .....

1.2 Rumusan Masalah .....

1.3 Tujuan Penelitian .....

1.4 Manfaat Penelitian .....

1.5 Sistematika Penulisan.....

BAB II KAJIAN PUSTAKA .....

2.1 Penelitian Terdahulu .....

2.2 Landasan Teori.....

2.2.1 Manajemen Pemasaran .....

2.2.2 Pemasaran Jasa.....

2.2.3 Harga.....

2.2.4 Kualitas Pelayanan.....

2.2.5 Kepuasan Pengunjung.....

2.3 Kerangka Pemikiran.....

2.4 Hipotesis Penelitian.....

2.5 Definisi Konsep & Operasional .....

BAB III METODE PENELITIAN .....

3.1 Rancangan Penelitian .....

3.2 Populasi dan Sampel .....

3.2.1 Populasi
3.2.2 Sampel
3.3 Pengukuran dan Instrumen Penelitian
3.3.1 Pengukuran
3.3.2 Instrumen
3.4 Pengumpulan Data
3.5 Analisis Data
3.5.1 Uji analisis data
3.5.2 Uji Asumsi klasik
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda
3.5.4 Pengujian Hipotesis
BAB IV PENYAJIAN, ANALISIS DAN PEMBAHASAN
4.1 Penyajian Data
4.1.1 Sejarah Kebun Binatang Surabaya
4.1.2 Gambaran Umum Responden
4.1.3 Rekapitulasi Jawaban Responden
4.1.5 Deskripsi Variabel Penelitian
4.1.6 Tabulasi Jawaban Responden
4.2 Analisis Data
4.2.1 Uji Asumsi Kalsik
4.2.2 Analisis Regresi Linier
4.3 Pembahasan
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan
5.2 Saran
DAFTAR PUSTAKA
DAFTAR LAMPIRAN

KUESIONER.....
DOKUMENTASI .....
HASIL UJI VALIDITAS DAN REALIBILITAS .....
HASIL UJI ASUMSI KLASIK.....
HASIL ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA.....

Daftar Gambar

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran
Gambar 4.1 Peta Lokasi
Gambar 4.2 Uji Normalitas Model Histogram
Gambar 4.3 Uji Normalitas Data
Gambar 4.4 Hasil Heteroskedastisitas

Daftar Tabel

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu
Tabel 2.5 Definisi Konsep & Operasional
Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert
Tabel 3.3 Variabel Harga
Tabel 3.4 Variabel Kualitas Pelayanan
Tabel 3.5 Variabel Kepuasan Pengunjung
Tabel 3.6 Hasil Pengujian Validitas
Tabel 3.7 Hasil uji reliabilitas
Tabel 3.8 Korelasi
Tabel 4.1 Jenis Kelamin
Tabel 4.2 Usia
Tabel 4.3 Domisili
Tabel 4.4 Pekerjaan
Tabel 4.5 Jumlah Kunjungan
Tabel 4.6 Variabel Harga
Tabel 4.7 Variabel Kualitas Pelayanan
Tabel 4.8 Variabel Kepuasan Pengunjung
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Pada Harga
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Pada Kulitas Pelayanan
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Pada Kepuasan Pengunjung
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
Tabel 4.14 Uji Korelasi (r)
Tabel 4.15 Uji Determinasi (R2)
Tabel 4.16 Uji F (simultan)

Daftar Lampiran

Lampiran 1 Kuesioner
Lampiran 2 Dokumentasi
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik
Lampiran 5 Analisis Regresi Linier Berganda