

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI HARGA, FASILITAS WISATA,
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
(Studi pada Wisatawan Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta di Masa
Pandemi COVID-19)**

***ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF PRICE PERCEPTION, TOURIST
FACILITIES, SERVICE QUALITY ON VISITOR SATISFACTION
(Study on Tourists at the Yogyakarta Gembira Loka Zoo during the COVID-19
Pandemic)***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Univeritas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh :

YUSRIL ZULKARNAIN

20180410254

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2022

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Yusril Zulkarnain

Nomor Mahasiswa : 20180410254

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Kampus : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH PERSEPSI HARGA, FASILITAS WISATA, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG (Studi pada Wisatawan Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta di Masa Pandemi COVID-19)**

Menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang saya pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apalagi ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 14 Maret 2022



Yusril Zulkarnain
NIM. 20180410254

PERSEMBAHAN

Dengan segala puji dan syukur atas rahmat Allah SWT yang telah memberikan penulis kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih untuk seluruh pihak yang terlibat dalam proses penyelesaian skripsi ini. Banyak kesulitan dan kendala yang terjadi, namun hal ini tentunya tidak lepas dari doa dan dukungan seluruh pihak yang terlibat dalam proses tugas akhir penulis., skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Rosyid Muji Asmoro dan Bunda Ristatik yang sabar mendidik saya, mengasihi dan menyayangi saya sepenuh hati, menguatkan saya untuk selalu berjuang, mengingatkan saya untuk selalu bersyukur dan mengingat Allah SWT, terima kasih atas do'a dan nasehat yang selalu terucap serta pelajaran hidup yang tak ternilai.
2. Kakak-kakak saya, Kak Irfan Maulana dan Kak Arifin Muhammad yang telah membantu penulisan ini, terima kasih sudah menjadi bagian penting dalam perjalanan panjang hidup saya.

KATA PENGANTAR



Puji Syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul "Analisis Pengaruh Persepsi, Fasilitas Wisata, Kulaitas Pelayanan Terhadap Kuepuasan Pengunjung"

Skripsi ini disusun guna untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis menggunakan topik ini berdasarkan permasalahan terjadi secara sebenar-benarnya. Diharapkan topik ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan guna memberikan masukan pengambilan keputusan serta ide dalam melakukan pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Prof. Rizal Yahya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., C.A., CRP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, penulis ucapan terima kasih telah memberikan kesempatan untuk mengikuti studi hingga mendapatkan gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, S.E., M.Si. selaku ketua Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, penulis ucapkan terima kasih telah memberikan kesempatan untuk mengikuti studi hingga mendapatkan gelar sarjana pada Program Studi Manajemen.

3. Dr. Siti Dyah Handayani, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu meluangkan waktu dalam kesibukannya untuk membimbing, mengarahkan, memberi masukan dan dorongan semangat dengan penuh ketulusan yang beliau berikan sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi dan menyelesaikan studi ini.
4. Seluruh Bapak, Ibu dosen dan Staf Program Studi Manajemen yang selalu memberikan dukungan dan ketulusan dalam memberikan ilmu yang sangat bermanfaat kepada penulis.
5. Orang tua, saudara-saudara, dan teman-teman saya yang telah membantu penulis baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.
6. Kepada responden yang telah membantu penulis untuk melaksanakan penelitian sehingga skripsi ini bisa di selesaikan dengan baik.
7. Seluruh Keluarga PT Buana Alam Tirta (BAT) Gembira loka Zoo Yogyakarta penulis ucapkan terima kasih banyak atas do'a dan semangat yang diberikan kepada penulis.
8. Untuk keluarga Generasi Indonesia Mengabdi, keluarga Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univeritas Muhammadiyah Yogyakarta, serta keluarga Serigala Terakhir selaku teman yang telah memberikan banyak pelajaran dan dorongan serta masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelsaian tugas akhir (skripsi) ini. Semoga selalu

diberikan kemudahan, kebahagiaan, rahmat karunia, serta dilancarkan dalam segala hal dan dilipatgandakan oleh Allah SWT.

Sebagai penutup, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan yang terdapat dalam karya tulis ini. Oleh karena itu dengan lapang dada penulis menerima saran dan masukkan apapun demi perkembangan kemampuan penulis sendiri serta pengembangan penelitian dalam karya tulis ini.

Yogyakarta, 14 Maret 2022



Yusril Zulkarnain
NIM. 20180410254

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
INTISARI	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori	11
1. Persepsi Harga.....	11
2. Fasilitas Wisata	13
3. Kualitas Pelayanan	17
4. Kepuasan Pengunjung.....	20
B. Hasil Penelitian Terdahulu	23
C. Pengembangan Hipotesis.....	30
1. Pengaruh Persepsi Harga, Fasilitas Wisata, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Secara Simultan.....	30
2. Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung.....	30
3. Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung	31
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung.....	32
D. Metode Penelitian.....	34
BAB III	35

METODE PENELITIAN	35
A. Pendekatan Penelitian	35
B. Objek dan Subjek Penelitian	35
1. Objek Penelitian	35
2. Subjek Penelitian.....	36
C. Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	36
1. Sampel Penelitian.....	36
2. Teknik Pengambilan Sampel.....	36
D. Jenis Data.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data	38
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	39
G. Uji Kualitas Instrumen	42
H. Analisis Data dan Uji Hipotesis	44
BAB IV	48
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
BAB V.....	76
SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN	76
A. Simpulan	76
B. Keterbatasan Penelitian	77
C. Saran	77
D. Impikasi.....	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Mapping Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3. 1 Instrumen Skala <i>Likert</i>	39
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	39
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	56
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah	57
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan di Masa Pandemi COVID-19 .	57
Tabel 4. 6 Hasil Uji Coba Validitas 30 Responden	58
Tabel 4. 7 Hasil Uji Coba Reliabilitas 30 Responden.....	60
Tabel 4. 8 Uji Validitas	61
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas	63
Tabel 4. 10 Interpretasi dari Nilai Kelas Interval	65
Tabel 4. 11 Statistika Deskriptif Variabel Persepsi Harga.....	66
Tabel 4. 12 Statistika Deskriptif Variabel Fasilitas Wisata	67
Tabel 4. 13 Statistika Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	68
Tabel 4. 14 Statistika Deskriptif Variabel Kepuasan Pengunjung.....	69
Tabel 4. 15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	70
Tabel 4. 16 Hasil Uji Statistik F.....	72
Tabel 4. 17 Hasil Uji t Statistik.....	73
Tabel 4. 18 Hasil Koefisien Determinasi	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pengunjung Wisata di Kota Yogyakarta, 2020	3
Gambar 1. 2 Grafik Pengunjung Gembira Loka Zoo Yogyakarta Pertahun.....	5
Gambar 2. 1 Model Penelitian.....	34
Gambar 4. 1Struktur Organisasi Gembira Loka Zoo Yogyakarta.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	84
Lampiran 2 Karakteristik Responden.....	90
Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas 30 Responden.....	92
Lampiran 4 Analisis Statistik Deskriptif.....	105
Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas 195 Responden.....	110
Lampiran 6 Analisis Regresi Berganda	123
Lampiran 7 Surat Izin Riset	124