

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *WORD OF MOUTH*
(WOM), DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN
BERKUNJUNG
(Studi pada Pengunjung Purbasari Pancuran Mas Purbalingga)**



SKRIPSI

ALFIN WIDYANARKO

1602010358

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *WORD OF MOUTH*
(WOM), DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN
BERKUNJUNG
(Studi pada Pengunjung Purbasari Pancuran Mas Purbalingga)**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen

ALFIN WIDYANARKO

1602010358

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *WORD OF MOUTH* (WOM), DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG

(Studi pada Pengunjung Purbasari Pancuran Mas Purbalingga)



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Oleh :

ALFIN WIDYANARKO

1602010358

Diperiksa Dan Disetujui Oleh:

Pembimbing :



Dra. Tri Septin Muji Rahyu, M.Si.

NIK.2160128

HALAMAN PENGESAHAN

Kripsi yang diajukan oleh;

Nama : Alfin Widyanarko
NIM : 1602010358
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Word Of Mouth* (WOM), Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Berkunjung (Studi Pada Pengunjung Purbasari Pancuran Mas Purbalingga)”**

telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si. (.....)

Anggota 1 : Herni Justiana Astuti, S.E, Ph.D. (.....)

Anggota 2 : Hermin Endratno, S.E, M.Si. (.....)

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 25 Agustus 2020

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Naelati Tubastuvi, S.E, M.Si

NIK. 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Naya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Alfin Widyanarko
NIM : 1602010358
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 25 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan



Alfin Widyanarko

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alfin Widyanarko
NIM : 1602010358
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *WORD OF MOUTH* (WOM) DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG (Studi Pada Pengunjung Purbasari Pancuran Mas Purbalingga)"

serta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalih media/mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan naskah akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto
Pada tanggal : 25 Agustus 2020

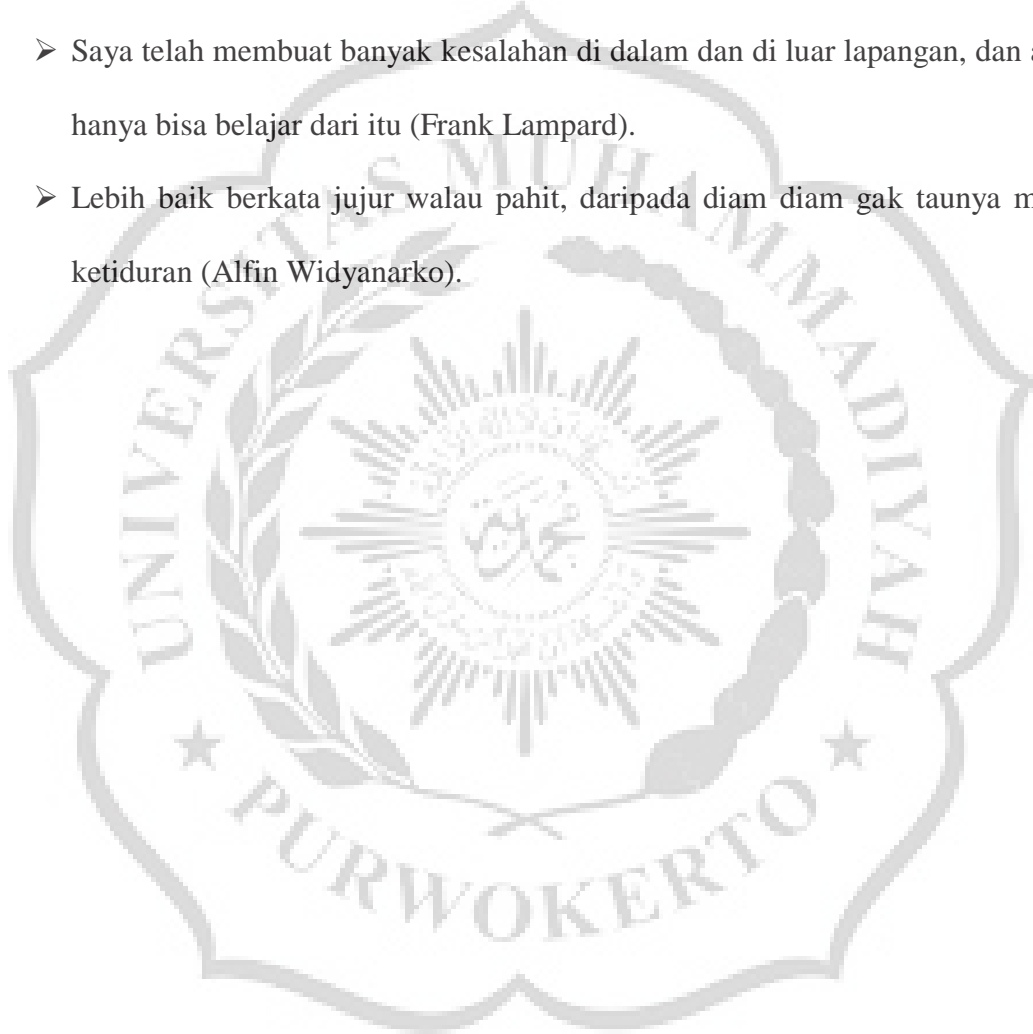
Yang menyatakan,



Alfin Widyanarko

MOTTO

- Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan (Q.S Al-Insyirah : 5).
- Banyakin bersyukur bukan *insecure* (Alfin Widyanarko).
- Saya telah membuat banyak kesalahan di dalam dan di luar lapangan, dan anda hanya bisa belajar dari itu (Frank Lampard).
- Lebih baik berkata jujur walau pahit, daripada diam diam gak taunya malah ketiduran (Alfin Widyanarko).



PERSEMBAHAN



Kupersembahkan skripsi ini kepada:

Bapak dan Ibu saya tercinta (Bapak Safudin dan Ibu Chotimah) sebagai tanda sayang, bakti, hormat, dan terima kasih yang tidak terhingga atas kasih sayang,

kerja keras, motivasi, dan doa yang telah diberikan selama ini. Saudara-saudaraku tersayang sebagai tanda terima kasih atas dukungan, motivasi, dan

doa selama ini

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahil'alamiin puji syukur kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

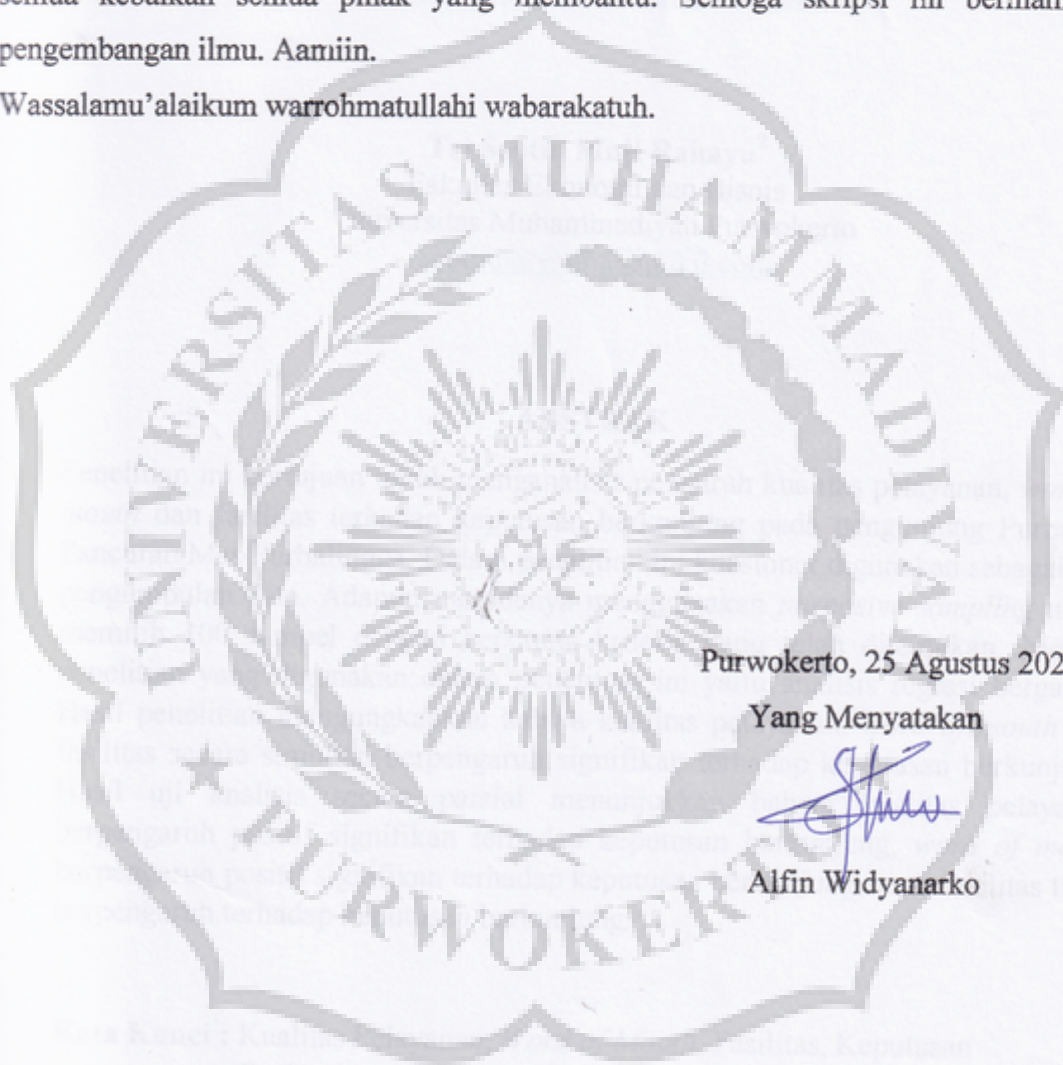
1. Dr. Anjar Nugroho, M.S.I., M.H.I. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Drs Suyoto, S.E., M.Si, Ph.D, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberi masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya.
5. Bapak/Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
6. Untuk kedua orang tua Bapak Safudin dan Ibu Chotimah. Dan saudara-saudaraku yang selalu memberikan dukungan moral maupun materil, nasihat dan motivasi yang tidak terbatas kepada penulis sehingga penulis selalu bersemangat dan optimis menghadapi setiap masalah dalam penyusunan skripsi ini.
7. Untuk paguyuban Jamaah Kost Indonesia dan Nubie Mania yang selama ini telah membantu saya dalam berbagai hal.

Untuk teman seperjuangan saya Yoga, Dana, Dandy, Zio, Arta, Febri, Dwifi, dan Selen yang telah memberi semangat, karena usaha kita tidak akan mengkhianati hasil dan memberikan sukses untuk kita semua.

Untuk semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap, Allah Subhanahu wa Ta'ala berkenan memebalas semua kebaikan semua pihak yang membantu. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin.

Wassalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.



Purwokerto, 25 Agustus 2020

Yang Menyatakan

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Alfin Widyarako', is written over the watermark logo.

Alfin Widyarako

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *WORD OF MOUTH* (WOM)
DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG
(Studi Pada Pengunjung Purbasari Pancuran Mas Purbalingga)**

Alfin Widyarako¹

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
alfinwidyarako1998@gmail.com

Tri Septin Muji Rahayu²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
septinharyanto@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, *word of mouth* dan fasilitas terhadap keputusan berkunjung pada pengunjung Purbasari Pancuran Mas Purbalingga. Dalam penelitian ini kuesioner digunakan sebagai alat pengumpulan data. Adapun metodenya menggunakan *purposive sampling* untuk memilih 100 sampel dengan beberapa kriteria yang telah ditentukan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi berganda. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan, *word of mouth* dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung. Hasil uji analisis secara parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan berkunjung, *word of mouth* berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan berkunjung, serta fasilitas tidak berpengaruh terhadap keputusan berkunjung.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *Word of Mouth*, Fasilitas, Keputusan Berkunjung.

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, WORD OF MOUTH (WOM)
AND FACILITIES FOR VISITING DECISIONS
(Study of visitors Purbasari Pancuran Mas Purbalingga)***

Alfin Widyanarko¹

*Faculty of Economics and Business
Muhammadiyah University Purwokerto
alfinwidyanarko1998@gmail.com*

Tri Septin Muji Rahayu²

*Faculty of Economics and Business
Muhammadiyah University Purwokerto
septinharyanto@gmail.com*

ABSTRACT

This research aims to analyze the effect of service quality, word of mouth and facilities on visiting decisions for visitors Purbasari Pancuran Mas Purbalingga. In this research, the questionnaire was used as a data collection tool. The method uses purposive sampling to select 100 samples with several predetermined criteria. The research method used in this research is multiple regression analysis. The results showed that the quality of service, word of mouth and facilities simultaneously had a significant effect on visiting decisions. The results of the partial analysis test show that service quality has a significant positive effect on visiting decisions, word of mouth has a significant positive effect on visiting decisions, and facilities have no effect on visiting decisions.

Keywords : Service Quality, Word of Mouth, Facilities, Visiting Decision.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISIONALITAS	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	2
A. Latar Belakang Masalah.....	2
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Pembatasan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Landasan Teori.....	12
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	23
C. Kerangka Pemikiran.....	30
D. Hipotesis	33
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	34
A. Jenis Penelitian.....	34
B. Populasi dan Sampel	34
C. Jenis, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	35
D. Variabel Penelitian.....	36
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	37
F. Metode Analisis Data.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
A. Hasil Penelitian	52
B. Rangkuman Hasil Penelitian.....	73
C. Pembahasan	73

BAB V PENUTUP.....	84
A. Kesimpulan	84
B. Keterbatasan Penelitian	84
C. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN.....	90



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	23
Tabel 4.1	Response Rate	54
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Pendidikan.....	56
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	57
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Word of Mouth</i>	58
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas	59
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Keputusan Berkunjung	60
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 4.10	Hasil Uji Normalitas	62
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinearitas	63
Tabel 4.12	Hasil Uji Heteroskedastisitas	65
Tabel 4.13	Hasil Uji F.....	66
Tabel 4.14	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	67
Tabel 4.15	Hasil Uji Determinasi	69
Tabel 4.16	Rangkuman Hasil Penelitian.....	73
Tabel 4.17	Hasil Rata-Rata Butir Pernyataan Keputusan Berkunjung	75
Tabel 4.18	Hasil Rata-Rata Butir Pernyataan Kualitas Pelayanan	78
Tabel 4.19	Hasil Rata-Rata Butir Pernyataan <i>Word of Mouth</i>	80
Tabel 4.20	Hasil Rata-Rata Butir Pernyataan Fasilitas.....	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	32
Gambar 3.1	Kurva Uji F (Hipotesis Pertama)	46
Gambar 3.2	Kurva Uji t Hipotesis Kedua	49
Gambar 3.3	Kurva Uji t Hipotesis Ketiga	50
Gambar 3.4	Kurva Uji t Hipotesis Keempat	51
Gambar 4.1	Hasil Kurva Uji F (Hipotesis Pertama)	66
Gambar 4.2	Hasil Kurva Uji t Hipotesis Kedua	71
Gambar 4.3	Hasil Kurva Uji t Hipotesis Ketiga	71
Gambar 4.4	Hasil Kurva Uji t Hipotesis Keempat	72



DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner	91
Uji Statistik Deskriptif	95
Data Deskripsi Responden	102
Tabulasi Data	105
Uji Validitas	118
Uji Reliabilitas	121
Uji Asumsi Klasik	122
R Tabel	125
F Tabel	127
T Tabel	128
Bukti Penyebaran Kuesioner Melalui <i>Google Form</i>	129

