

**PENGARUH FASILITAS, *SERVICECAPES*, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG  
OBJEK WISATA PEMANDIAN AIR PANAS GUCI KABUPATEN TEGAL**



**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Manajemen**

**Disusun oleh:**

**HARIS ZARKASIH**

**1702010249**

**PROGAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**

**2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**PENGARUH FASILITAS, *SERVICECAPES*, DAN KUALITAS**  
**PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG**  
**OBJEK WISATA PEMANDIAN AIR PANAS GUCI**  
**KABUPATEN TEGAL**



**SKRIPSI**

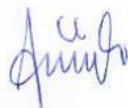
Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen  
Oleh :

**HARIS ZARKASIH**

**1702010249**

Diperiksa dan disetujui oleh :

Pembimbing



**Arini Hidayah, S.E., M.Si.**

**NIK. 2160341**




## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditujukan oleh :

Nama : Haris zarkasih  
NIM : 1702010249  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas, *Serviceapes*, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Pemandian Air Panas Guci Kabupaten Tegal.

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

### DEWAN PENGUJI

Ketua : Arini Hidayah, S.E., M.Si. (  )  
Anggota 1 : Herni Justiana Astuti, PhD (  )  
Anggota 2 : Fatmah Bagis, S.E., M.Si. (  )

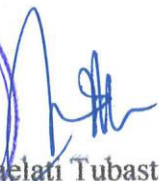
Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 14 Januari 2022

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



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

NIK. 2160187

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Haris Zarkasih

NIM : 1702010249

Program Studi : Manajemen S1

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

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

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



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Haris Zarkasih  
NIM : 1702010249  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

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

“ Pengaruh Fasilitas, *Serviccapes*, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Guci Kabupaten Tegal ”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan mengalih media/mengalih informasikan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas 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 : 14 Januari 2022

Yang menyatakan



## MOTTO

“Kadang hidup terasa jauh lebih ringan ketika beberapa hal akhirnya kita lepaskan ”



## PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk :

Orang tua saya Bapak H.Kastolani dan Ibu Hj.Bahuyoh

Tercinta sebagai tanda sayang, bakti, hormat dan terimakasih

Yang tidak terhingga atas kasih sayang, kerja keras, motivasi dan Doa yang telah diberikan selama ini.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya 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 terimakasih kepada:

1. Dr. Ns Jebul Suroso S.Kp., M.Kep, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Dr. Hj. Naelati Tubastuvi, SE., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Drs. Suyoto, M.Si, selaku Kaprodi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Arini Hidayah, S.E., M.Si, selaku dosen pembimbing yang bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini tepat waktu sesuai dengan apa yang diharapkan.
5. Herni Justiana Astuti, PhD selaku dosen penguji I dan Fatmah Bagis, S.E., M.Si, selaku dosen penguji II yang selalu memberikan saran yang sangat membangun sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
6. Bapak/Ibu dosen, seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada dibangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
7. Untuk kedua orang tua yang selalu memberikan motivasi, bimbingan, doa dan kasih sayang dan bantuan finansial sehingga penulis selalu bersemangat dan optimis menghadapi setiap masalah dalam penyusunan skripsi ini. Terimakasih

Ibu dan Bapak atas supportnya sehingga penulisan skripsi ini bisa selesai tepat waktu.

8. Kakak dan adikku, terimakasih banyak atas dukungan, doa dan selalu memberikan semangat.
9. Terimakasih banyak untuk Dyah Ajeng RA, atas motivasi dan support nya setiap hari dan selalu mengingatkan tentang hal apapun.
10. Sahabat-sahabat kontrakan mecla mecle Verdy, Diaz, Abi dan sahabat-sahabatku Firki, Bagas, Bocil, Leri, Jeki, Rina, Anita, Punto, Deka, Fega, ilman, juli, Kecol, dan semua yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terimakasih atas dukungan dan selalu memberikan semangat, perhatian dan senantiasa menjadi penyemangat dalam setiap hariku.
11. Seluruh teman-teman seperjuanganku di Manajemen E angkatan 2017 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungan, kerjasama, kekompakan serta selalu membantu, berbagai keceriaan dan melewati suka duka selama berada di perkuliahan.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Purwokerto,  
Penulis

Haris Zarkasih

**PENGARUH FASILITAS, *SERVICECAPES*, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG  
OBJEK WISATA PEMANDIAN AIR PANAS GUCI KABUPATEN TEGAL**

**Haris Zarkasih<sup>1</sup> Arini Hidayah<sup>2</sup>**

**Program Studi Manajemen S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis<sup>(1) (2)</sup>  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto<sup>(1) (2)</sup>**

<sup>1</sup>[Hariszarkasih23@gmail.com](mailto:Hariszarkasih23@gmail.com)

<sup>2</sup>[hidayaharini99@yahoo.co.id](mailto:hidayaharini99@yahoo.co.id)

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas, *servicescape* dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengunjung di Pemandian Air Panas Guci Tegal. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang disebut sebagai *positifstic* karena berdasarkan pada *filsafat positivisme* yang cocok digunakan untuk pembuktian. Dengan sampel penelitian sebanyak 100 responden yang dipilih dengan teknik *purposive sampling*. Instrument penelitian menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu statistik deskriptif, uji instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji hipotesis dan uji *t-test*. Hasil dari penelitian didapatkan hasil variabel fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung. Untuk variabel *servicescape* didapatkan hasil berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Kemudian untuk variabel kualitas pelayanan didapatkan hasil berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

**Kata Kunci:** Fasilitas, *Servicescape*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung.

**THE EFFECT OF FACILITIES, SERVICECAPES, AND QUALITY OF SERVICES ON VISITORS SATISFACTION  
GUCI HOT WATER TOURISM OBJECT IN TEGAL REGENCY**

**Haris Zarkasih<sup>1</sup>**

Faculty of Economics and Business  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
[hariszarkasih23@gmail.com](mailto:hariszarkasih23@gmail.com)

**Arini Hidayah<sup>2</sup>**

Faculty of Economics and Business  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
[arinihidayah77@gmail.com](mailto:arinihidayah77@gmail.com)

***ABSTRACT***

The purpose of this study was to determine the effect of facilities, servicescape and service quality on the level of visitor satisfaction at Guci Tegal Hot Springs. This study uses a quantitative method called positivism because it is based on the philosophy of positivism which is suitable for proof. With a research sample of 100 respondents selected by purposive sampling technique. The research instrument uses a questionnaire. The data analysis techniques used in this study are descriptive statistics, instrument testing, classical assumption test, multiple linear regression analysis, hypothesis testing and t-test. The results of the study showed that the facilities variable had a positive effect on visitor satisfaction. For the servicescape variable, the results have a significant positive effect on visitor satisfaction. Then for the service quality variable, the results obtained have a significant positive effect on visitor satisfaction.

**Keywords:** Facilities, Servicescape, Service Quality, Visitor Satisfaction

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
ABSTRAK .....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Pembatasan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TUNJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori.....	10
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	19
C. Kerangka Pemikiran.....	21
D. Hipotesis .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	24
B. Populasi dan Sampel .....	24
C. Metode Pengumpulan Data.....	26
D. Variabel Penelitian.....	27
E. Definisi Operasional .....	29
F. Metode Analisis .....	30

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

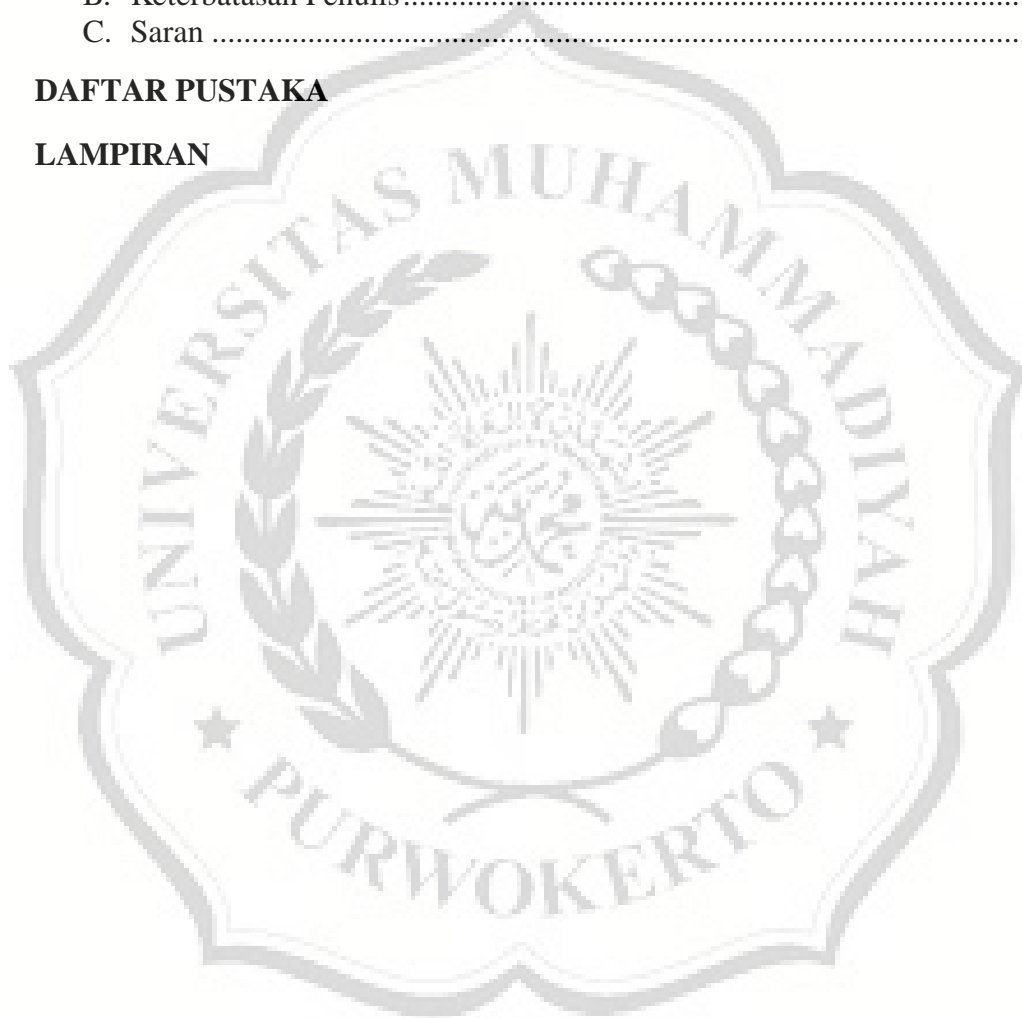
A. Hasil Penelitian .....	41
B. Deskripsi responden .....	42
C. Pembahasan.....	69

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	77
B. Keterbatasan Penulis .....	77
C. Saran .....	78

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu .....	19
Tabel 3.1 Definisi operasional .....	28
Tabel 4.1 Respon Rate .....	43
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan gender .....	44
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir.....	45
Tabel 4.4 Hasil analisis deskriptif item kepuasan pengunjung .....	46
Tabel 4.5 Hasil analisis deskriptif item fasilitas .....	48
Tabel 4.6 Hasil analisis deskriptif item <i>servicescape</i> .....	49
Tabel 4.7 Hasil analisis deskriptif item kualitas pelayanan .....	51
Tabel 4.8 Hasil uji validitas kepuasan penunjang .....	53
Tabel 4.9 Hasil uji validitas fasilitas .....	53
Tabel 4.10 Hasil uji validitas <i>servicescape</i> .....	54
Tabel 4.11 Hasil uji validitas kualitas pelayanan.....	54
Tabel 4.12 Hasil uji reliabilitas .....	56
Tabel 4.13 Hasil uji normalitas one-sampe Kolmogorov Smirnov test.....	57
Tabel 4.14 Hasil uji multikolinearitas.....	58
Tabel 4.15 Hasil uji heteroskedatisitas .....	59
Tabel 4.16 Hasil uji analisis regresi linier berganda .....	60
Tabel 4.17 Hasil nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ).....	63
Tabel 4.18 Hasil uji F.....	63
Tabel 4.19 Hasil rangkuman penelitian .....	67
Tabel 4.20 Nilai rata-rata variabel fasilitas.....	71
Tabel 4.21 Nilai rata-rata variabel <i>servicescape</i> .....	73
Tabel 4.22 Nilai rata-rata variabel kualitas pelayanan.....	75

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka pemikiran.....	23
Gambar 3.1 Kurva uji F hipotesis pertama .....	36
Gambar 3.2 Kurva uji F hipotesis kedua.....	38
Gambar 3.3 Kurva uji F hipotesis ketiga .....	39
Gambar 3.4 Kurva uji F hipotesis keempat.....	40
Gambar 4.1 Uji F .....	64
Gambar 4.2 Kurva uji t hipotesis kedua.....	65
Gambar 4.3 Kurva uji t hipotesis ketiga .....	66
Gambar 4.4 Kurva uji t hipotesis keempat.....	67