

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, *WORD OF MOUTH* (WOM) DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG
(Pada Pengunjung Taman Sari Rasa Waterpark di Karangjati Cilacap)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh:

Ahmad Kurniawan

1602010253

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

2020

HALAMAN PERSETUJUAN
PENGARUH KUALITAS LAYANAN, *WORD OF MOUTH* (WOM) DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG
(Pada Pengunjung Taman Sari Rasa Waterpark di Karangjati Cilacap)



SKRIPSI

AHMAD KURNIAWAN

1602010253

Diperiksa dan disetujui oleh :

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Arini Hidayah', is written over a faint, illegible stamp.

Arini Hidayah, SE., M.Si.

NIK/NIP : 2160341

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Ahmad Kurniawan
NIM : 1602010253
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul : **Pengaruh Kualitas Layanan, *Word of Mouth* (WOM) dan Fasilitas Terhadap Keputusan Berkunjung (Pada Pengunjung Taman Sari Rasa Waterpark)**

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, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Arini Hidayah, SE., M.Si.

Penguji 1 : Muchammad Agung Miftahuddin, SE., M.Si.

Penguji 2 : Restu Frida Utami, SE., M.Si.

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 29 Desember 2020

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Akhmad Darmawan, SE, M.Si.

NIK 2160148

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ahmad Kurniawan
NIM : 1602010253
Program Studi : Manajemen
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, Januari 2020

Yang membuat pernyataan



Ahmad Kurniawan

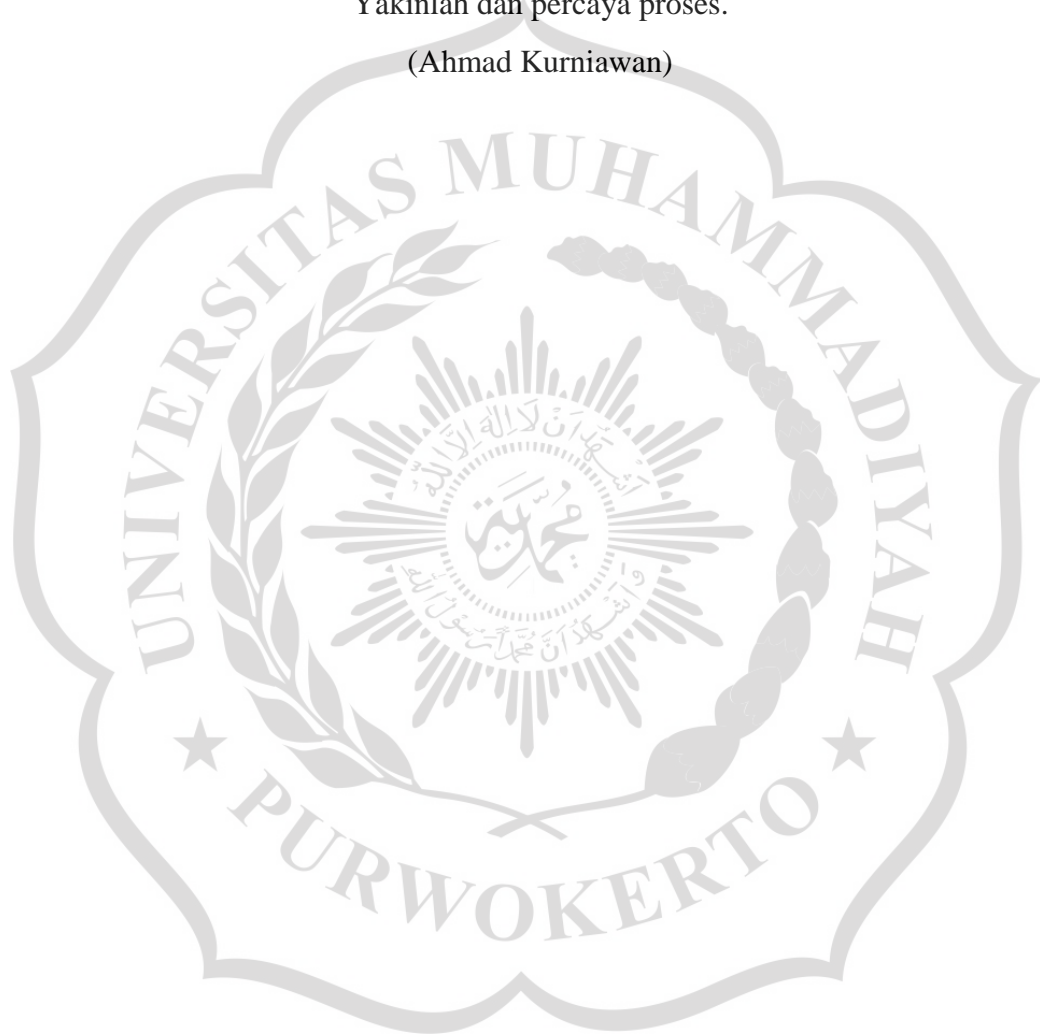
MOTTO

Teruslah berusaha dan jangan pernah takut gagal,

Karena usaha tidak akan mengkhianati hasil,

Yakinlah dan percaya proses.

(Ahmad Kurniawan)



PERSEMBAHAN



Kupersembahkan skripsi ini kepada :

Bapak dan Ibuku tercinta (Bapak H. Martamiardi Yahya dan Almh. Hj. Ibu Komariyah) sebagai tanda sayang, bakti, hormat, dan terima kasih yang tidak terhingga atas kasih sayang, kerja keras, motivasi, dan doa yang telah diberikan selama ini. Kedua Kakakku serta tersayang sebagai tanda terima kasih atas dukungan, motivasi, dan doa selama ini.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahil'alamiin segala 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 selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Akhmad Darmawan, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Hermin Endratno, S.E., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Arini Hidayah, S.E., M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Muhammad Agung Miftahuddin, S.E., M.Si., yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
6. Restu Frida Utami, S.E., M.Si., yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
7. Wida Purwidianti, S.E., M.Sc., selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan motivasi dan dukungan serta arahan untuk penulis dalam melaksanakan studi akademik di masa perkuliahan.
8. 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.

9. Bapak H. Suryo Sudarmo selaku Owner dan Bapak H. Parmono selaku Manager Perusahaan di Taman Sari Rasa Waterpark yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Taman Sari Rasa Waterpark.
10. Kedua orang tua saya, H. Martamiardi Yahya dan Almh Hj. Komariyah, kedua kakak saya Briпка Ismail, S.H., dan Ikhsanudin, yang senantiasa mendoakan, memberi nasihat, semangat, dan motivasi kepada saya selama proses studi dan penyusunan skripsi.
11. Keluarga besar Alm. Mbah Dulah Mukti dan Almh. Siti Masiroh atas dukungan dan doa yang telah diberikan.
12. Vivi Kukuh Agustina terima kasih atas segala bantuan, semangat, nasihat, dan selalu ada baik itu disaat senang maupun susah hingga terselesaikanya skripsi ini.
13. Untuk sahabat-sahabat pejuang skripsi, terimakasih atas canda tawa, masukan, semangat, motivasi, doa dan segala bentuk persahabatan yang luar biasa selama ini.
14. Teman-teman Manajemen E 2016 yang telah berjuang bersama dan memberikan berbagai macam kenangan selama perkuliahan.
15. Serta berbagai pihak lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, atas bantuannya dalam penyusunan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

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

Purwokerto, Januari 2020

Penulis

Ahmad Kurniawan

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Ahmad Kurniawan
NIM : 1602010253
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

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

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, *WORD OF MOUTH* (WOM) DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG
(PADA PENGUNJUNG TAMAN SARI RASA WATERPARK)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihinfomatkan, 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 sebenar-benarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada Tanggal : Januari 2020


Ahmad Kurniawan

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

(Pada Pengunjung Taman Sari Rasa Waterpark di Karangjati Cilacap)

Ahmad Kurniawan¹
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
kurniawanahmad17@gmail.com

Arini Hidayah, S.E., M.Si.²
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
arinihidayah@ump.ac.id

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, *word of mouth* dan fasilitas terhadap keputusan berkunjung pada pengunjung Taman Sari Rasa Waterpark. Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Menggunakan metode *purposive sampling* untuk memilih 100 sampel dengan beberapa kriteria yang telah ditentukan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, koefisien determinasi, uji F, dan uji t. Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa kualitas layanan, *word of mouth* dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung, selanjutnya, kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan berkunjung dan *word of mouth* berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan berkunjung, serta fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan berkunjung.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, *Word of Mouth*, Fasilitas, Keputusan berkunjung.

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, WORD OF MOUTH (WOM) AND
FACILITIES FOR VISITING DECISIONS**

(For visitors to the Taman Taman Rasa Water Park in Karangjati Cilacap)

Ahmad Kurniawan¹
Faculty of Economics and Business
Muhammadiyah University Purwokerto
kurniawanahmad17@gmail.com

Arini Hidayah, S.E., M.Si²
Faculty of Economics and Business
Muhammadiyah University Purwokerto
arinihidayah@ump.ac.id

ABSTRACT

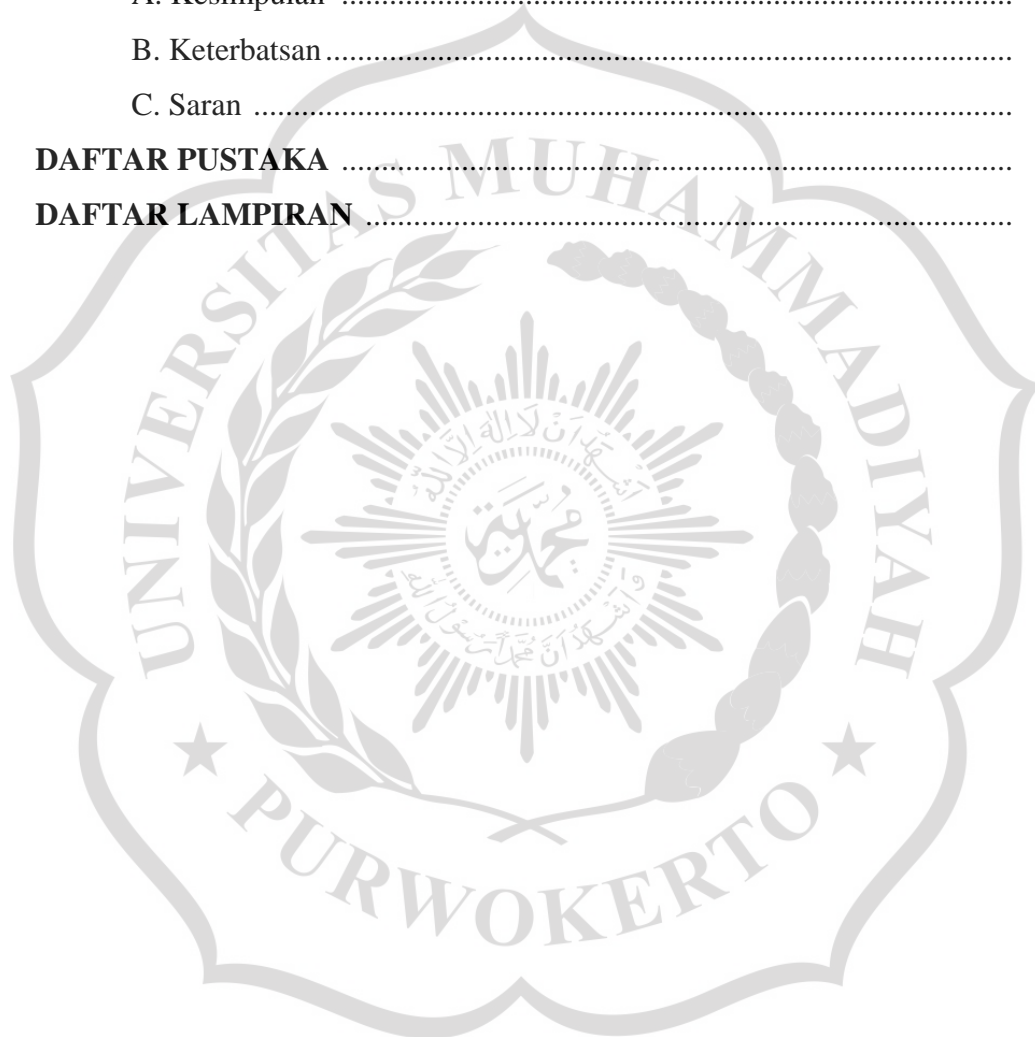
The purpose of this research was to analyze the effect of service quality, word of mouth and facilities on visiting decisions for visitors to Taman Sari Rasa Waterpark. In this research using a questionnaire as a data collection tool. Using a purposive sampling method to select 100 samples with several predetermined criteria. The research methods used in this research are the validity test, reliability test, classic assumption test, multiple regression analysis, coefficient of determination, F test, and t test. The results of this research revealed that the quality of service, word of mouth and facilities simultaneously had a significant effect on visiting decisions, subsequently, service quality had a significant positive effect on visiting decisions and word of mouth had a significant positive effect on visiting decisions, and facilities had a significant positive effect on decisions visiting.

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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Pembatasann Masalah	11
E. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	13
B. Hasil Penelitian Terdahulu	25
C. Kerangka Pemikiran	31
D. Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	33
B. Populasi dan Sampel	33
C. Metode Pengumpulan Data	35
D. Variabel Penelitian	36
E. Definisi Operasional	37

F. Metode Analisis Data.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	51
B. Pembahasan	74
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	84
B. Keterbatasan.....	84
C. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87
DAFTAR LAMPIRAN	90

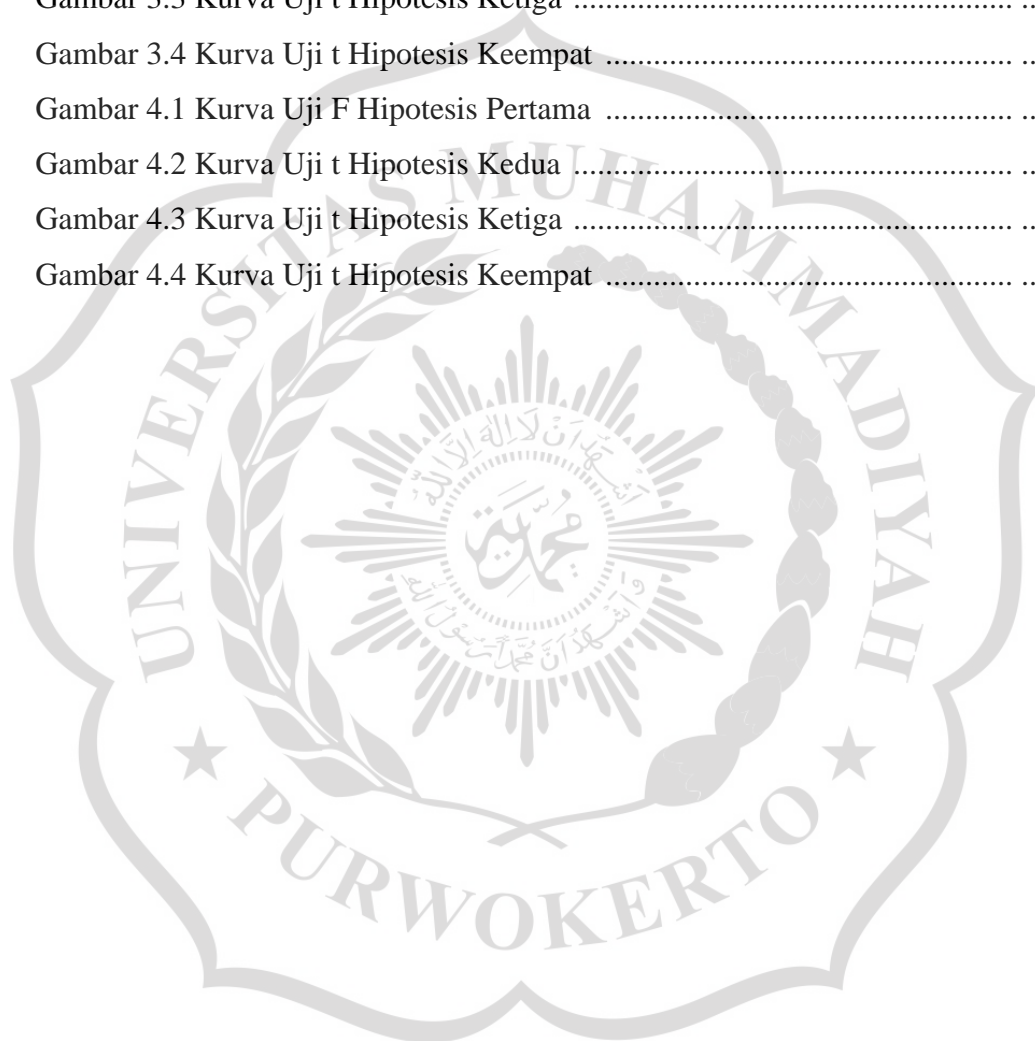


DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengunjung	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Definisi Operasional	38
Tabel 4.1 <i>Respon Rate</i>	54
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	55
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Status Perkawinan	57
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Pendidikan Formal Terakhir	58
Tabel 4.7 Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung	58
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas <i>Word of Mouth</i>	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Fasilitas	61
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Keputusan Berkunjung	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	62
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	64
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas	65
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	66
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	67
Tabel 4.17 Hasil Uji Determinasi.....	69
Tabel 4.18 Hasil Uji F.....	70
Tabel 4.19 Hasil Kesimpulan Uji Hipotesis.....	74
Tabel 4.20 Statistik Rekapitulasi Variabel Keputusan Berkunjung	76
Tabel 4.21 Statistik Rekapitulasi Variabel Kualitas Layanan	78
Tabel 4.22 Statistik Rekapitulasi Variabel <i>Word of Mouth</i>	80
Tabel 4.23 Statistik Rekapitulasi Variabel Fasilitas	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 3.1 Kurva Uji F Hipotesis Pertama	47
Gambar 3.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua	48
Gambar 3.3 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga	49
Gambar 3.4 Kurva Uji t Hipotesis Keempat	50
Gambar 4.1 Kurva Uji F Hipotesis Pertama	71
Gambar 4.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua	72
Gambar 4.3 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga	73
Gambar 4.4 Kurva Uji t Hipotesis Keempat	73



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian	91
Lampiran 2 : <i>Respon Rate</i>	99
Lampiran 3 : Data Responden	100
Lampiran 4 : Data Penelitian Jawaban Responden	105
Lampiran 5 : Hasil Analisis Rekapitulasi Jawaban Responden	116
Lampiran 6 : Uji Instrumen	118
Lampiran 7 : Uji Asumsi Klasik	123
Lampiran 8 : Uji Regresi	125
Lampiran 9 : R Tabel	126
Lampiran 10 : F Tabel	127
Lampiran 11 : t Tabel	128
Lampiran 12 : Foto Pengisian Kuesioner	129
Lampiran 13 : Surat Izin Penelitian	141