

**PENGARUH LOKASI, DAYA TARIK WISATA, FASILITAS, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
CAMP AREA UMBUL BENGKOK KARANGSALAM (CAUB)**



SKRIPSI

MUHAMAD HUAN MUHANI

1802010185

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

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH LOKASI, DAYA TARIK WISATA, FASILITAS, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
CAMP AREA UMBUL BENGKOK KARANGSALAM (CAUB)**



PROPOSAL SKRIPSI

MUHAMAD HUAN MUHANI

1802010185

Diperiksa dan disetujui oleh:

Pembimbing



Mastur Mujib Ikhsani, S.E., M.Si
NIK.2160754




HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Muhamad Huan Muhani
NIM : 1802010185
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Pengaruh Lokasi, Daya Tarik Wisata, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Camp Area Umbul Bengkok Karangsalam (CAUB)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Mastur Mujib Ikhsani, S.E., M.Si ()
Anggota 1 : Henni Justiana Astuti, Ph.D ()
Anggota 2 : Ika Yustina Rahmawati, SE., M.Sc ()

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 20 Agustus 2022

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Hj. Naelati Tubastuvi, SE, M.Si
NIK. 2160187

MOTTO

“Ga ada yang susah, pikiran kita aja yang ribet, percaya dan yakin terhadap hal yang kita inginkan dan ketahuilah dirimu sendiri, maka kamu akan mudah dalam menjalani dan mencapai segala hal yang kamu impikan”

(Muhamad Huan Muhani)



HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhamad Huan Muhani
NIM : 1802010185
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 kutipan atau dirujuk telah saya nyatakan dengan sebenar-benarnya serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Dengan demikian ini saya buat dan apabila kelak kemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto ,20 Agustus 2022



Muhamad Huan Muhani

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 : Muhamad Huan Muhani
NIM : 1802010185
Program Studi : Manajemen S1
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

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

“PENGARUH LOKASI, DAYA TARIK WISATA, FASILITAS, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI CAMP AREA UMBUL BENGKOK KARANGSALAM (CAUB)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/ mengalihformatkan, 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 : 20 Agustus 2022

Yang menyatakan,



Muhamad Huan Muhani

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Lokasi, Daya Tarik Wisata, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Camp Area Umbul Bengkok Karangsalam”. 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. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusun skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada:

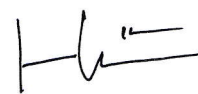
1. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns., M.Kep., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Dr. Hj. Naelati Tubastuvi, SE., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Drs. Suyoto, M.Si, selaku ketua program studi manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada mahasiswa.
4. Mastur Mujib Ikhsani, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Herni Justiana Astuti, Ph.D selaku dosen penguji I dan Ika Yustina Rahmawati, SE., M.Sc selaku dosen penguji II yang selalu memberikan masukan yang sangat membangun sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

6. Akhmad Darmawan, SE, M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang selama ini memberikan arahan yang membangun sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang saya harapkan.
7. Bapak/Ibu dosen, seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
8. Untuk orang tua yang selalu memberikan motivasi, bimbingan, doa dan kasih sayang. Terimakasih untuk Ibu atas supportnya sehingga penulisan skripsi ini bisa selesai tepat waktu.
9. Untuk keluarga besar yang telah memberi dukungan dan semangat dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini, terimakasih selalu memberi support sehingga skripsi ini dapat selesai sesuai target yang diharapkan.
10. Orang spesial Desy Ayu Maghfiroh yang telah membantu memberikan saran dan masukan untuk skripsi saya sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
11. Teman-teman seperjuangan Manajemen S1 angkatan 2018. Semangat dan sukses untuk kita semua.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, terimakasih banyak.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Purwokerto, 20 Agustus 2022



Muhamad Huan Muhani

**PENGARUH LOKASI, DAYA TARIK WISATA, FASILITAS, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
CAMP AREA UMBUL BENGKOK KARANGSALAM (CAUB)**

Muhamad Huan Muhani¹

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
E-mail: huanmuhamad@gmail.com

Mastur Mujib Ikhsani²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
E-mail: mastur_mujib@yahoo.co.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh lokasi, daya tarik wisata, fasilitas, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Berdasarkan kriteria, didapatkan 100 responden yang menjadi sampel. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji instrument, statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, dan uji hipotesis. Hasil analisis menunjukkan bahwa lokasi, daya tarik wisata, fasilitas, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, secara parsial lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, namun daya tarik wisata dan fasilitas secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: lokasi, daya tarik wisata, fasilitas, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan.

**THE EFFECT OF LOCATION, TOURISM ATTRACTION, FACILITIES,
AND QUALITY OF SERVICES ON CUSTOMER SATISFACTION IN
CAMP AREA UMBUL BENGKOK KARANGSALAM (CAUB)**

Muhamad Huan Muhani¹

Faculty of Economics and Business
Muhammadiyah University Purwokerto
E-mail: huanmuhamad@gmail.com

Mastur Mujib Ikhsani²

Faculty of Economics and Business
Muhammadiyah University Purwokerto
E-mail: mastur_mujib@yahoo.co.id

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of location, tourist attraction, facilities, service quality on customer satisfaction. The sample selection in this study used *purposive sampling*. Based on the criteria, 100 respondents were obtained as samples. The data analysis techniques used in this research are instrument test, descriptive statistics, classical assumption test, multiple regression analysis, and hypothesis testing. The results of the analysis show that location, tourist attraction, facilities, and service quality simultaneously affect customer satisfaction, partially location and service quality have a significant effect on customer satisfaction, but tourist attraction and facilities partially have no significant effect on customer satisfaction.

Keywords: location, tourist attraction, facilities, service quality, customer satisfaction.

DAFTAS ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAS ISI	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusam Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	17
C. Kerangka Pemikiran.....	25
BAB III	30
METODE PENELITIAN	30
A. Jenis Pelenilitan.....	30
B. Populasi dan Sample	30
C. Metode Pengumpulan Data	32
D. Variabel penelitian	33
E. Definisi operasional dan pengukuran variabel	34
F. Metode Analisis Data	35
BAB IV	48
A. Gambaran Umum Camp Area Umbul Bengkok	48
B. Deskripsi Responden.....	49
C. Analisis Data	55
D. Pembahasan.....	81
BAB V.....	91
A. Simpulan	92
B. Keterbatasan Penelitian.....	92
C. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	97