

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

**(Studi pada Pengunjung Objek Wisata *Dream Land Water Park* Ajibarang)**



**SKRIPSI**

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

**YOGA ADI WIBOWO**

**NIM 1602010349**

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

**2021**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

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

**(Studi pada Pengunjung Objek Wisata *Dream Land Water Park* Ajibarang)**



**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
gelar Sarjana Manajemen S1**

**Oleh :**

**YOGA ADI WIBOWO  
NIM 1602010349**

**Diperiksa dan disetujui oleh Pembimbing**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Arini Hidayah', written in a cursive style.

**Arini Hidayah, S.E.,M.Si  
NIK. 2160341**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yoga Adi Wibowo  
NIM : 1602010349  
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, 28 Januari 2021

Yang membuat pernyataan,

  
2000  
Rp. 2000  
METERAI  
TEMPEL  
88FAJX006825186

Yoga Adi Wibowo

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Yoga Adi Wibowo  
NIM : 1602010349  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Word Of Mouth (Wom)*,  
Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Berkunjung Wisata (Studi  
pada Pengunjung Objek Wisata Dream Land Water Park  
Ajibarang).

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, S.E., M.Si

(  )

Anggota 1 : Drs. Suyoto, M.Si

(  )

Anggota 2 : Totok Haryanto, SE., M.M

(  )

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 28 Januari 2021

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



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

NIP. 2160187

## MOTTO

“Ambilah kebaikan dari apa yang dikatakan, jangan melihat siapa yang mengatakan”

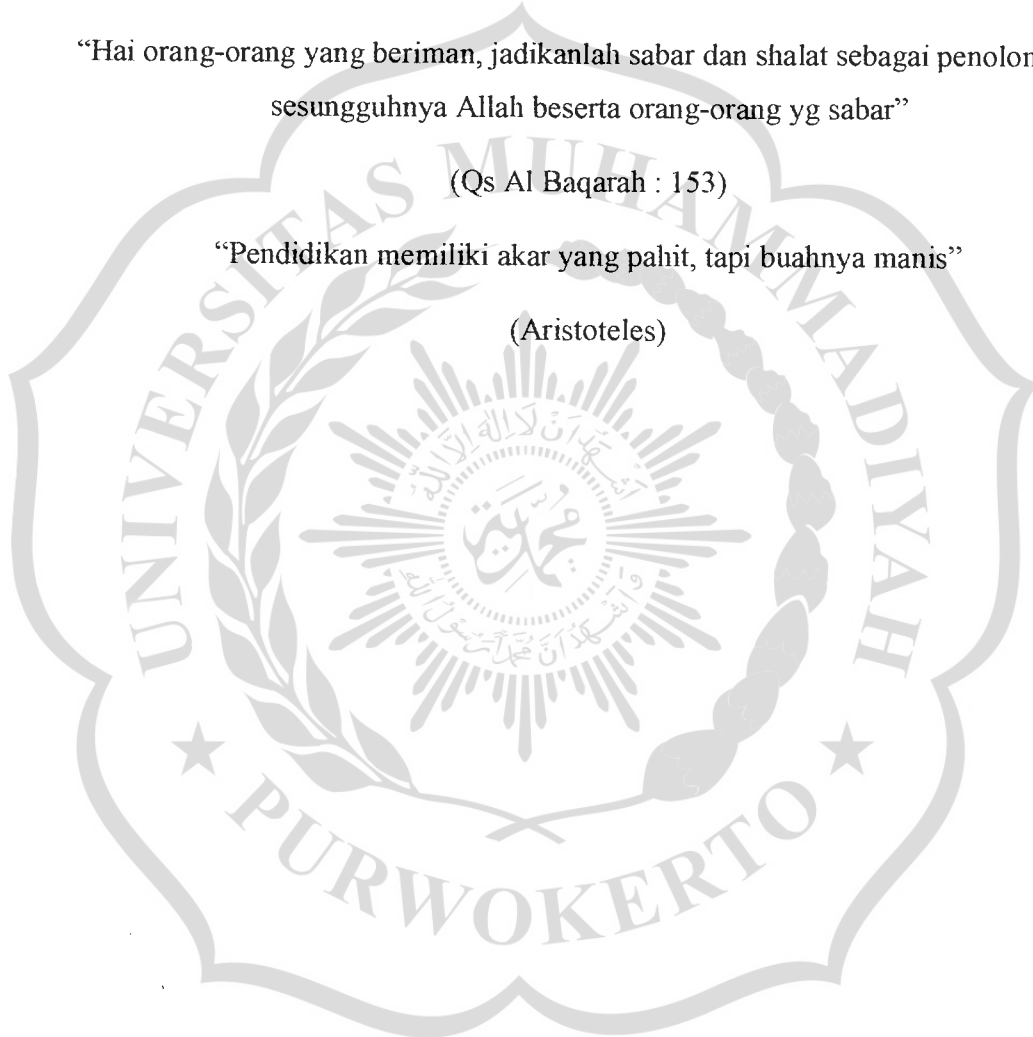
(Muhammad SAW)

“Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yg sabar”

(Qs Al Baqarah : 153)

“Pendidikan memiliki akar yang pahit, tapi buahnya manis”

(Aristoteles)



## PERSEMBAHAN



*Dengan mengucap Basmallah dan syukur, kupersembahkan  
skripsi penuh perjuangan ini kepada :*

*Bapakku Salimin & Ibuku Marniati,*

*Terima kasih atas setiap lantunan doa dan tetesan keringat yang tak bisa terhitung,  
semoga Allah memberkahi dan mengganti segalanya.*

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabil'alamiin segala puji syukur kehadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, saya 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. 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 terima kasih kepada :

1. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns. M.Kep. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
3. Drs. Suyoto, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
4. Arini Hidayah, S.E., 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. Drs. Suyoto, M.Si, selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.

6. Totok Haryanto, SE., M.M , selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
7. 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.
8. Kedua orang tua saya bapak Salimin dan ibu saya Marniati sosok yang luar biasa selalu memberikan dukungan baik moral maupun materil serta doa yang tiada henti kepada saya dalam proses penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan saya Zio, Alfin, Arta, Dandi, Uceng, Dana, Doso, Febri, Adiyasa, Mandra, Sasul, Wahyu, Sutikno, Dwiki, Egah, Iqbal, Okta terimakasih atas segala masukan dan motivasinya selama ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

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

Wassalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Purwokerto, 28 Januari 2021

Penulis



Yoga Adi Wibowo

**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 : Yoga Adi Wibowo  
NIM : 1602010349  
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 PELAYANAN, *WORD OF MOUTH* (WOM), DAN  
FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG WISATA  
(Studi pada Pengunjung Objek Wisata *Dream Land Water Park* Ajibarang)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihinformatkan, 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 : 28 Januari 2021  
Yang menyatakan,

  
Yoga Adi Wibowo

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

(Studi pada Pengunjung Objek Wisata Dream Land Waterpark Ajibarang)

Yoga Adi Wibowo<sup>1</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Email : [Yogaaw97@gmail.com](mailto:Yogaaw97@gmail.com)

Arini Hidayah<sup>2</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Email : [hidayaharini99@yahoo.co.id](mailto:hidayaharini99@yahoo.co.id)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh *Kualitas Pelayanan, Word Of Mouth (WOM)* dan *Fasilitas Terhadap Keputusan Berkunjung Wisata Pada Objek Wisata Dreamland Waterpark Ajibarang*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengambilan sample menggunakan teknik purposive sampling. Penelitian ini menyebarkan kuesioner dengan jumlah 100 kuesioner kepada Orang yang pernah berkunjung di Objek Wisata Dreamland Waterpark Ajibarang. Analisis data menggunakan uji regresi linear berganda dan Uji t. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Kualitas Pelayanan, Word Of Mouth (WOM)* dan *Fasilitas* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan berkunjung wisata pada Dreamland Waterpark Ajibarang.

**Kata Kunci** : *Kualitas Pelayanan, Word Of Mouth (WOM)* dan *Fasilitas, Berkunjung Wisata*

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, WORD OF MOUTH (WOM) AND  
FACILITY ON VISITING DECISIONS***

**(Dream Land Waterpark Ajibarang)**

Yoga Adi Wibowo<sup>1</sup>

Faculty of Economics and Business  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Email : [Yogaaw97@gmail.com](mailto:Yogaaw97@gmail.com)

Arini Hidayah<sup>2</sup>

Faculty of Economics and Business  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Email : [hidayaharini99@yahoo.co.id](mailto:hidayaharini99@yahoo.co.id)

***ABSTRACT***

*This study aims to analyze and explain the effect of Service Quality, Word Of Mouth (WOM) and Facility on Visiting Decisions at Dreamland Waterpark Ajibarang. This research uses quantitative methods. Also, it use purposive sampling techniques. To conduct the study, a total of 100 questionnaires is distributed to the people who ever visited Dreamland Waterpark Ajibarang . For the data analysis, this research applies the multiple linear regression test and the t-test. Finally, the analysis shows that the variable Service Quality, Word Of Mouth (WOM) and Facility surely have a positive and significant effect on Visiting D at Dreamland Waterpark Ajibarang*

***Keyword*** : *Service Quality, Word Of Mouth (WOM) and Facility, Visiting Decisions*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PESETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</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 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
A. Landasan Teori .....	11
1. Pemasaran Pariwisata .....	11
2. Perilaku Konsumen .....	12
3. Kualitas Pelayanan .....	13
4. Word of Mouth.....	15
5. Fasilitas .....	17

6. Keputusan Berkunjung.....	19
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	22
C. Kerangka Pemikiran.....	28
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Berkunjung .....	28
2. Pengaruh Produk Wisata terhadap Keputusan Berkunjung .....	28
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Berkunjung .....	29
4. Hipotesis.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
A. Jenis Penelitian .....	32
B. Populasi dan Sampel.....	32
1. Populasi.....	32
2. Sampel .....	32
C. Sumber Data .....	34
D. Variabel Penelitian.....	35
1. Variabel Dependen .....	35
2. Variabel Independen .....	35
E. Definisi Operasional .....	36
1. Keputusan Berkunjung (Y) .....	36
2. Kualitas Pelayanan (X1) .....	37
3. Word of Mouth (X2) .....	38
4. Fasilitas (X3) .....	39
F. Metode Analisis .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
A. Hasil Penelitian .....	51
1. Gambaran Umum Dreamland Waterpark Ajibarang .....	51
2. Response Rate .....	56

3. Gambaran Umum Responden .....	57
4. Statistik Deskriptif Jawaban Responden .....	60
5. Uji Instrumen .....	66
6. Uji Asumsi Klasik .....	71
7. Analisis Regresi Linier Berganda .....	75
8. Uji Kecocokan Model .....	77
9. Uji Parsial (Uji t) .....	80
B. Hasil Penelitian .....	83
1 Kualitas Pelayanan, <i>Word Of Mouth</i> dan Fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap Keputusan Berkunjung Pengunjung Dreamland Waterpark Ajibarang.....	84
2 Kualitas Pelayanan berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Keputusan Berkunjung Pengunjung Dreamland Waterpark Ajibarang.....	86
3 <i>Word Of Mouth</i> berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Keputusan Berkunjung Pengunjung Dreamland Waterpark Ajibarang.....	88
4 Fasilitas berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Keputusan Berkunjung Pengunjung Dreamland Waterpark Ajibarang.....	90
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>93</b>
A. Kesimpulan .....	93
B. Keterbatasan Penelitian .....	93
C. Saran .....	94
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>96</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>99</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 4.1 Tarif Dreamland Water Park .....	53
Tabel 4.2 Response Rate.....	56
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	57
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Usia .....	58
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Alamat.....	59
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	60
Tabel 4.7 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 4.8 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Word of Mouth .....	62
Tabel 4.9 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Fasilitas .....	63
Tabel 4.10 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Keputusan Berkunjung.....	65
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	67
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Word of Mouth.....	68
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas .....	69
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Berkunjung.....	69
Tabel 4.15 Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas.....	71
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas .....	72
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas .....	73
Tabel 4.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	74
Tabel 4.19 Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	75
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	78
Tabel 4.21 Hasil Uji F.....	79
Tabel 4.22 Hasil Uji T .....	80
Tabel 4.23 Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan Keputusan Berkunjung .....	84
Tabel 4.24 Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan Kualitas Pelayanan.....	86
Tabel 4.25 Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan Word Of Mouth .....	88
Tabel 4.26 Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan Fasilitas .....	90

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	30
Gambar 3.1 Kurva uji F .....	46
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 4.2 Strukur Organisasi Dreamland Waterpark Ajibarang .....	53
Gambar 4.1 Kurva uji F .....	79
Gambar 4.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua .....	81
Gambar 4.3 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga .....	82
Gambar 4.4 Kurva Uji t Hipotesis Keempat .....	83

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	100
Lampiran 2	Biodata Responden.....	109
Lampiran 3	Uji Validitas .....	127
Lampiran 4	Uji Reliabilitas.....	131
Lampiran 5	Uji regresi Linier Berganda.....	134
Lampiran 6	r Tabel.....	136
Lampiran 7	F Tabel.....	138
Lampiran 8	T tabel.....	140

