

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN
WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI PADA PENGUNJUNG TAMAN MAS KEMAMBANG)**



SKRIPSI

AN-NUUR BAGUS NUGROHO

1902010022

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN
WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI PADA PENGUNJUNG TAMAN MAS KEMAMBANG)**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen

AN-NUUR BAGUS NUGROHO

1902010022

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO 2023

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN
WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI PADA PENGUNJUNG TAMAN MAS KEMAMBANG)**



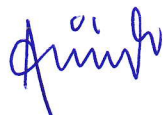
SKRIPSI

AN-NUUR BAGUS NUGROHO

1902010022

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing skripsi yang bertanda tangan dibawah di bawah ini:

Pembimbing



Arini Hidayah, S.E., M.Si

NIK. 2160341




HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : An-nuur Bagus Nugroho
NIM : 1902010022
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan *Word Of Mouth* terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengunjung Taman Mas Kemambang)**

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

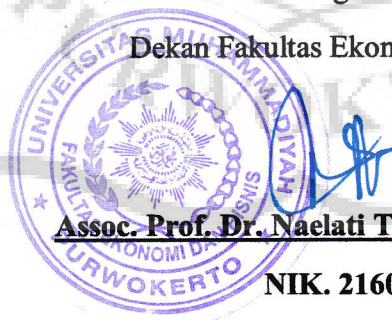
1. Ketua : Arini Hidayah, S.E., M.Si ()
2. Anggota I : M. Agung Miftahuddin, S.E., M.Si ()
3. Anggota II : Yudhistira Pradhipta Aryoko, S.E., MM ()

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 14 Juli 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



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

NIK. 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : An-nuur Bagus Nugroho
NIM : 1902010022
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya skripsi ini adalah 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 mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 14 Juli 2023

Yang membuat pernyataan

Dibubuhi materai Rp. 10.000

Tanda Tangan



An-nuur Bagus Nugroho

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : An-nuur Bagus Nugroho
NIM : 1902010022
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

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

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pada Pengunjung Taman Mas Kemambang”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini, Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalih media/mengalih informatkan, 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 Juli 2023

Yang men:



An-nuur Bagus Nugroho

MOTTO

“ Tidak ada ujian yang tidak bisa diselesaikan, tidak ada kesulitan yang melebihi batas kesanggupan, karena Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(Q.S. Al – Baqarah : 286)

“ Sukses adalah saat persiapan dan kesempatan bertemu “

(Bobby Unser)

“ Jangan nilai orang dari kesuksesan, tetapi nilai orang dari seberapa sering dia jatuh dan berhasil bangkit kembali”

(Nelson Mandela)

“ Tangga kesuksesan tak pernah penuh sesak di bagian puncak”

(Napoleon Hill)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim, Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi.

Ibu dan Ayah Tercinta

Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibu (Sri Ningsih) dan Ayah (Nurharyanto Heris Nugroho) yang telah memberikan kasih sayang, dukungan motivasi, doa, ridho, dan cinta kasih yang tiada terhingga dan tidak mungkin dapat ku balas hanya dengan selembar kertas yang berjudul "persembahan" ini. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan Ayah bahagia karena kusadar, selama ini belum bisa berbuat lebih. Untuk Ibu dan Ayah yang selalu membuatku termotivasi dan selalu memberikan kasih sayang serta selalu mendoakanku, selalu menasehatiku, dan selalu meridhoiku untuk melakukan hal yang baik.

Terima kasih untuk semuanya ...

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kedua orang tuaku yang tercinta.

Aamiin yaa rabbal 'aalamiin.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbil'alamin segala puji syukur kehadiran 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. Assoc. Prof. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns., M.Kep, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Assoc. Prof. 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, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
4. Arini Hidayah, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan, dan memberi masukan kepada saya dalam mengerjakan skripsi.
5. M. Agung Miftahuddin, S.E., M.Si selaku dosen penguji satu skripsi yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
6. Yudhistira Pradhipta Aryoko, S.E., MM selaku dosen penguji dua skripsi yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
7. Alfalisyado, S.E., Sy, M.E selaku pembimbing akademik yang telah membimbing dan memberi masukan kepada saya dari awal kuliah semester 1 hingga akhir kuliah semester 8 ini.
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. Untuk kedua orang tua saya yang tercinta Bapak Nurharyanto Heris Nugroho dan Ibu Sri Ningsih, serta seluruh keluarga besar yang selalu mendoakan, memberikan motivasi, dan pengorbanan baik dari segi moral maupun material kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

10. Untuk sahabat saya Ryfanda, Septian, Ikhsan, Eko, Ilham, Ulul, dan teman-teman lain yang tidak bisa saya sebutkan yang selalu memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Untuk teman-teman satu angkatan Manajemen S1 2019, terutama Kelas A. Terimakasih sudah memberi kesan dan pengalaman selama berada di bangku perkuliahan.
12. Untuk Haifa Azizah yang selalu mendoakan, memberikan semangat, motivasi, banyak mendengarkan keluh kesah saya dan bisa sama – sama menyelesaikan skripsi ini dan bisa wisuda bersama.

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, 14 Juli 2023

Penulis,



An-nuur Bagus Nugroho

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Studi Pada Pengunjung Taman Mas Kemambang)

An-nuur Bagus Nugroho¹, Arini Hidayah²

Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas

Muhammadiyah Purwokerto

anuragusnugroho@gmail.com hidayaharini99@yahoo.co.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, *word of mouth* terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, teknik pengambilan sampel yaitu *Non-Probability Sampling*, pendekatan accidental sampling, jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji analisis statistik deskriptif, uji instrumen data, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji kecocokan model dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, *word of mouth* berpengaruh simultan terhadap kepuasan konsumen. Dan kualitas pelayanan, fasilitas, *word of mouth*, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: kepuasan konsumen, kualitas pelayanan, fasilitas, *word of mouth*

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, FACILITIES AND WORD OF MOUTH ON CUSTOMER SATISFACTION

(Study on Visitors to Taman Mas Kemambang)

An-nuur Bagus Nugroho¹, Arini Hidayah²

Faculty of Economics and Business S1 Management Study

Program Muhammadiyah University Purwokerto

1anuragusnugroho@gmail.com 2hidayaharini99@yahoo.co.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality, facilities, word of mouth on customer satisfaction. This research uses quantitative methods, the sampling technique is Non-Probability Sampling, accidental sampling approach, the sample size is 100 respondents. The data analysis techniques used in this study are descriptive statistical analysis test, data instrument test, classical assumption test, multiple linear regression test, model fit test and hypothesis testing. The results showed that service quality, facilities, word of mouth had a simultaneous effect on customer satisfaction. And service quality, facilities, word of mouth, have a positive and significant effect on customer satisfaction.

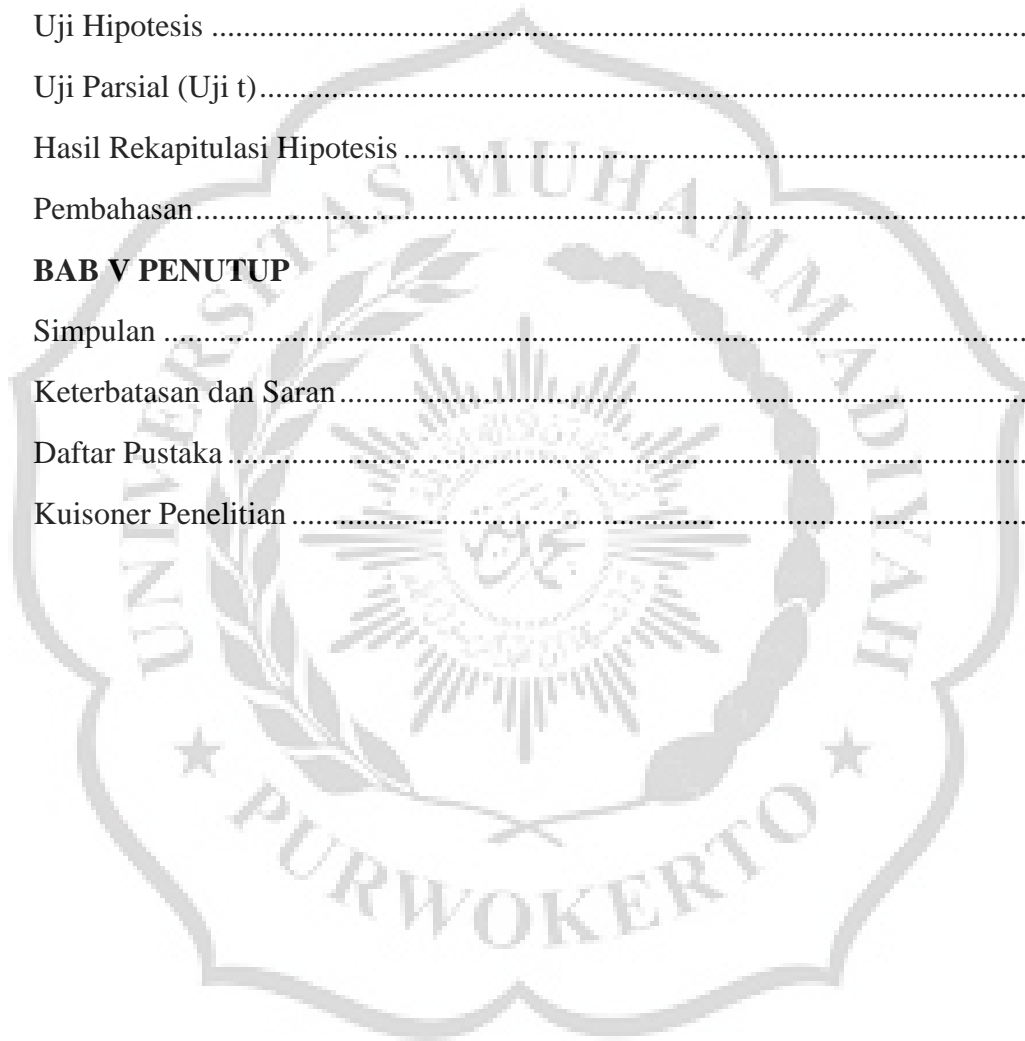
Keywords: *customer satisfaction, service quality, facilities, word of mouth*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERTANYAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
Latar Belakang	1
Perumusan Masalah	7
Pembatasan Masalah	7
Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
Landasan Teori	10
Jurnal Pendukung	14
Kerangka Pemikiran	22
Hipotesis Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	
Jenis Penelitian	27
Populasi, Sampel, dan Teknik Pengumpulan Data	27
Jenis, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	29

Variabel Penelitian	30
Definisi Operasional.....	31
Metode Analisis Data.....	33
Uji Statistik Deskriptif	34
Uji Instrumen Data.....	34
Uji Validitas	34
Uji Reliabilitas	35
Uji Asumsi Klasik.....	35
Uji Normalitas.....	35
Uji Multikolonieritas.....	36
Uji Heteroskedastisitas.....	37
Analisis Regresi Linier Berganda	37
Uji Kecocokan Model	37
Uji Determinasi (R^2)	38
Uji Hipotesis	38
Uji F	38
Uji Parsial (Uji t).....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
Gambaran Umum Taman Mas Kemambang.....	43
<i>Response Rate</i>	44
Deskripsi Data Responden	45
Analisis Statistik Deskriptif	46
Uji Instrumental	51
Uji Validitas	51
Uji Reliabilitas	53
Uji Asumsi Klasik.....	54
Uji Normalitas.....	54
Uji Multikolinearitas	54

Uji Heteroskedastisitas.....	55
Analisis Data.....	56
Analisis Regresi Linier Berganda.....	56
Uji Determinasi.....	58
Uji F (Uji Pengaruh Simultan).....	58
Uji Hipotesis.....	59
Uji Parsial (Uji t).....	59
Hasil Rekapitulasi Hipotesis.....	62
Pembahasan.....	63
BAB V PENUTUP	
Simpulan.....	68
Keterbatasan dan Saran.....	68
Daftar Pustaka.....	73
Kuisoner Penelitian.....	75



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 2A : Tabulasi Penelitian	79
Lampiran 2B : Deskripsi Responden	89
Lampiran 2C : Analisis Deskriptif	90
Lampiran 2D : Uji Validasi.....	91
Lampiran 2E : Uji Reliabel	94
Lampiran 2F : Uji Normalitas	94
Lampiran 2G : Uji Multikolinearitas	95
Lampiran 2H : Uji Heteroskedastisitas Glejser.....	95
Lampiran 2I : Uji Regresi Linier Berganda	95
Lampiran 2J : Uji Determinasi.....	96
Lampiran 2K : Uji Parsial (F)	96
Lampiran 2L : R tabel	96
Lampiran 2M : F Tabel	98
Lampiran 2N : T Tabel.....	100

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.....	44
Tabel 4.2.....	45
Tabel 4.3.....	45
Tabel 4.4.....	46
Tabel 4.5.....	48
Tabel 4.6.....	49
Tabel 4.7.....	50
Tabel 4.8.....	51
Tabel 4.9.....	52
Tabel 4.10.....	52
Tabel 4.11.....	52
Tabel 4.12.....	53
Tabel 4.13.....	54
Tabel 4.14.....	54
Tabel 4.15.....	55
Tabel 4.16.....	56
Tabel 4.17.....	58
Tabel 4.18.....	58
Tabel 4.19.....	62