

**PENGARUH LOKASI, KUALITAS PELAYANAN DAN DAYA TARIK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Pada Wisatawan Kebun Teh Kaligua di Brebes)



SKRIPSI

**(Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen S1)**

Oleh:

THOMAS ILHAM SYAFATULOH

1902010018

PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH LOKASI, KUALITAS PELAYANAN DAN DAYA TARIK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada Wisatawan Kebun Teh Kaligua di Brebes)**



SKRIPSI

Oleh:

THOMAS ILHAM SYAFATULOH

1902010018

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

Pembimbing:

Dr. Erny Rachmawati, S.E., M.M

Nik. 2160122


HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:


Nama : Thomas Ilham Syafatuloh
Nim : 1902010018
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan dan Daya Tarik Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Wisatawan Kebun Teh Kaligua di Brebes)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan 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 : Dr. Emy Rachmawati, S.E., M.M ()

Anggota 1 : Arini Hidayah, S.E., M.Si ()

Anggota 2 : Alfato Yusnar, S.E., M.Si ()

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 12 Januari 2024

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



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

Nik. 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Thomas Ilham Syafatuloh

Nim : 1902010018

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 menjiplak dari karya orang lain.

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

Purwokerto, 12 Januari 2024

Yang membuat pernyataan




Thomas Ilham Syafatuloh

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

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

Nama : Thomas Ilham Syafatuloh

Nim : 1902010018

Program Studi : Manajemen S1

Fakultass : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Jenis Karya : Skripsi

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

**PENGARUH LOKASI, KUALITAS PELAYANAN DAN DAYA TARIK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA WISATAWAN
KEBUN TEH KALIGUA)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalih media/mengalih formatkan, 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.

Penyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Di buat di : Purwokerto

Pada tanggal : 12 Januari 2024

Yang Menyatakan



Thomas Ilham Syafatuloh

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”
(QS. Al Baqarah [2] : 286)

“Orang lain tidak akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *succes stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.”



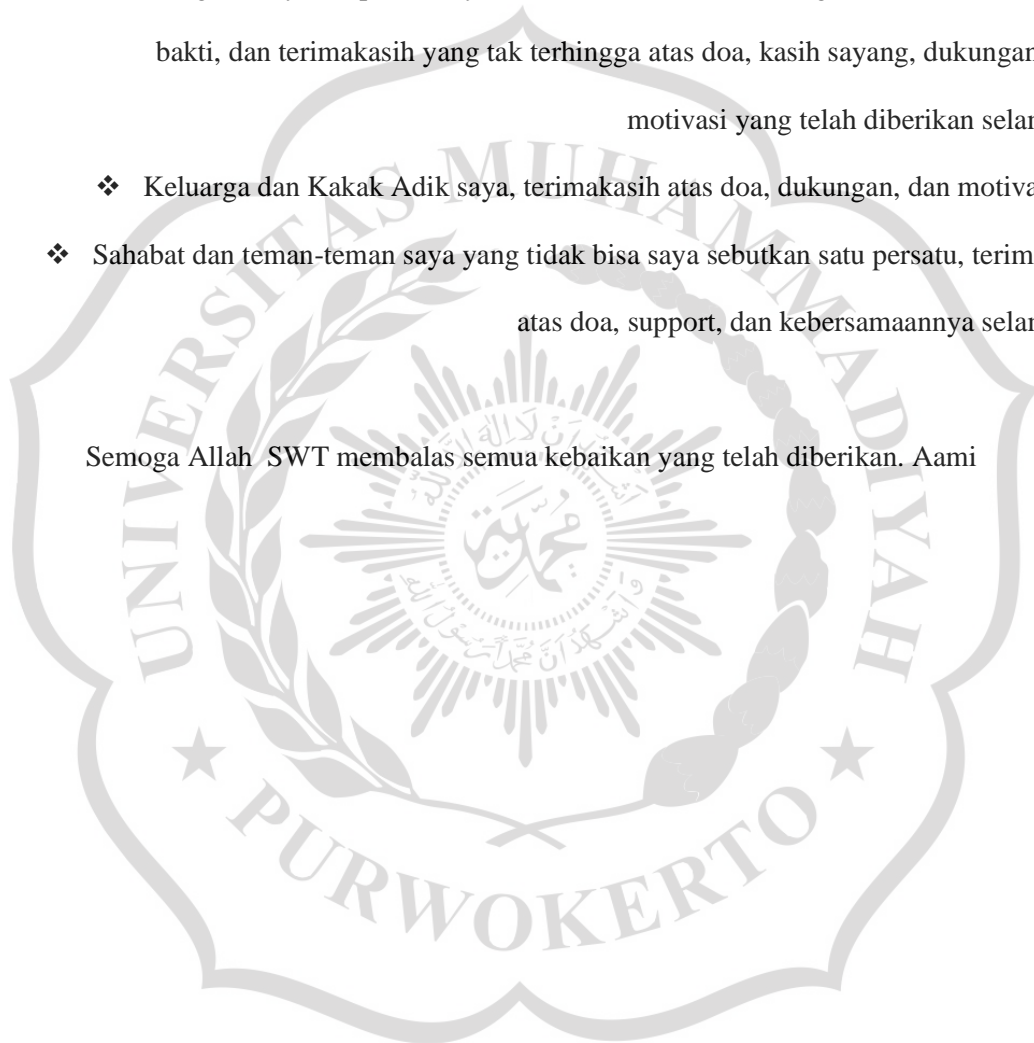
PERSEMBAHAN

Alhamdulillahil' alamin, segala puji bagi Allah SWT berkat rahmat serta hidayah-Nya sehingga tugas akhir skripsi ini dapat diselesaikan dengan lancar.

Tugas akhir ini saya persembahkan untuk :

- ❖ Kedua orang tua saya, Bapak Wahyono dan Ibu Sri tercinta sebagai tanda hormat, sayang bakti, dan terimakasih yang tak terhingga atas doa, kasih sayang, dukungan, serta motivasi yang telah diberikan selama ini.
- ❖ Keluarga dan Kakak Adik saya, terimakasih atas doa, dukungan, dan motivasinya.
- ❖ Sahabat dan teman-teman saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas doa, support, dan kebersamaannya selama ini.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Aami



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan dan Daya Tarik Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Wisatawan Kebun Teh Kaligua)”. Penulisan skripsi dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen S1 program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, selama masa perkuliahan hingga pada penyusunan skripsi ini, akan terasa sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada :

1. Assoc. Prof. Dr. Jebul Suroso S.Kp., Ns., M.Kep, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, SE., M.SI, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Drs.Suyoto, M. Si, Ph.D selaku ketua Program Studi Manajemen S1 yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
4. Dr. Erny Rachmawati, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing yang selalu menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan dan memberikan masukan kepada saya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Arini Hidayah, S.E., M.Siselaku Dosen Penguji 1 yang telah meluangkan waktu untuk memberikan kritik dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
6. Alfato Yusnar, S.E., M.Si selaku Dosen Penguji 2 yang telah meluangkan waktu untuk memberikan kritik dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah membimbing, mengajar dan

memberikan ilmu selama menjadi mahasiswa, seluruh staf dan karyawan yang membantu dalam kelancaran proses belajar dan mengajar.

8. Kepada kedua orang tua saya Bapak Wahyono dan Ibu Sri Rahayu serta Keluarga dan saudara-saudara terimakasih atas doa, kasih sayang, perhatian, kesabaran yang selalu ada dan dukungan moral dan materil hingga sekarang, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Purwokerto, 12 Januari 2024

Penulis

Thomas Ilham Syafatuloh

**PENGARUH LOKASI, KUALITAS PELAYANAN DAN DAYA TARIK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI PADA WISATAWAN KEBUN TEH KALIGUA)**

Thomas Ilham Syafatuloh¹, Erny Rachmawati²

**Program Studi Manajemen S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto**

thomas.ilham201@gmail.com, erny_rachmawati@gmail.com

ABSTAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lokasi, kualitas pelayanan dan daya tarik terhadap kepuasan pelanggan (studi pada wisatawan kebun teh kaligua). Populasi dalam penelitian adalah wisatawan kebun teh kaligua yang berjumlah 130 wisatawan. Teknik penentuan sampel menggunakan sampel jenuh. Data diperoleh dari responden dengan instrumen menggunakan kuesioner. Teknik analisa menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian ini berdasarkan uji t menghasilkan : (a) lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (b) kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (c) daya tarik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Lokasi, Kualitas Pelayanan, Daya Tarik

**THE INFLUENCE OF LOCATION, SERVICE QUALITY AND
ATTRACTION ON CUSTOMER SATISFACTION**

(Study on Tourist Kaligua Tea Garden)

Thomas Ilham Syafatuloh¹, Erny Rachmawati²

Program Study Management, Faculty of Economics and Business

Muhammadiyah University of Purwokerto

thomas.ilham201@gmail.com, erny_rachmawati@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of location, service quality and attractiveness on customer satisfaction (study of Kaligua tea plantation tourists). The population in the study were Kaligua tea plantation tourists, totaling 130 tourists. The sampling technique uses saturated samples. Data was obtained from respondents with instruments using questionnaires. The analysis technique uses multiple linear regression. The results of this research based on the t test produce: (a) location has a positive and significant effect on customer satisfaction. (b) service quality has a negative and insignificant effect on customer satisfaction. (c) attractiveness has a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Location, Service Quality, Attractiveness

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH LOKASI, KUALITAS PELAYANAN DAN DAYA TARIK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada Wisatawan Kebun Teh Kaligua di Brebes)



SKRIPSI

Oleh:

THOMAS ILHAM SYAFATULOH

1902010018

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

Pembimbing:

Dr. Erny Rachmawati, S.E., M.M

Nik. 2160122

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Thomas Ilham Syafatuloh

Nim : 1902010018

Program Studi : Manajemen S1


Fakultas : Ekonomi dan Bisnis


Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto


Judul : Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan dan Daya Tarik Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Wisatawan Kebun Teh Kaligua di Brebes)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan 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 : Dr. Erny Rachmawati, S.E., M.M ()

Anggota 1 : Arini Hidayah, S.E., M.Si ()

Anggota 2 : Alfato Yusnar, S.E., M.Si ()

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 12 Januari 2024

Mengetahui

Dean Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Asoc. Prof. Dr. Maelati Tubastuvi, S.E., M.Si

Nik. 2160187

ii

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Thomas Ilham Syafatuloh

Nim : 1902010018

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 menjiplak dari karya orang lain.

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

Purwokerto, 12 Januari 2024

Yang membuat pernyataan



Thomas Ilham Syafatuloh

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

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

Nama : Thomas Ilham Syafatulloh
Nim : 1902010018
Program Studi : Manajemen S1
Fakultass : Ekonomi dan Bisnis
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, KUALITAS PELAYANAN DAN DAYA TARIK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA WISATAWAN
KEBUN TEH KALIGUA)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalih media/mengalih formatkan, 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.

Penyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Di buat di : Purwokerto

Pada tanggal : 12 Januari 2024

Yang Menyatakan




Thomas Ilham Syafatulloh

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Definisi Operasional Lokasi (X1).....	28
Tabel 3.2 Definisi Operasional Kualitas Pelayanan (X2).....	29
Tabel 3.3 Definisi Operasional Daya Tarik (X3)	30
Tabel 3.4 Definisi Operasional Kepuasan Pelanggan (Y)	31
Tabel 4.1 <i>Response Rate</i>	42
Tabel 4.2 Jenis Kelamin	42
Tabel 4.3 Usia.....	43
Tabel 4.4 Pekerjaan	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan (Y).....	45
Tabel 4.6 Hasil Uji Statistik Deskriptif Lokasi (X1)	46
Tabel 4.7 Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan (X2)	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Statistik Deskriptif Daya Tarik (X3).....	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi (X1)	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tarik (X3)	53
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas	56
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	57
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	58
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	59
Tabel 4.19 Hasil Uji F (Uji Simultan)	60
Tabel 4.20 Hasil Uji Parsial.....	62
Tabel 4.21 Ringkasan Pengujian Hipotesis	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 3.1 Kurva uji F.....	36
Gambar 3.2 Kurva Hipotesis Pertama	39
Gambar 3.3 Kurva Hipotesis Kedua.....	40
Gambar 3.4 Kurva Hipotesis ketiga.....	40
Gambar 4.1 Hasil Kurva Uji F.....	61
Gambar 4.2 Hasil Kurva Hipotesis Hipotesis Pertama.....	63
Gambar 4.3 Hasil Kurva Hipotesis Kedua	64
Gambar 4.4 Hasil Kurva Hipotesis Ketiga	65

