

**PENGARUH LOKASI, DAYA TARIK WISATA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN WISATA
MENGGALA RANCH KARANG TENGAH KABUPATEN BANYUMAS**

(Studi Pada Wisatawan Menggala Ranch)



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen S1

**Renanda Fajri Ajati
2002010276**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
TAHUN 2024**

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH LOKASI, DAYA TARIK WISATA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN WISATA MENGGALA
RANCH KARANG TENGAH KABUPATEN BANYUMAS**

(Studi Pada Wisatawan Menggala Ranch)



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen S1

**Renanda Fajri Ajati
2002010276**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
TAHUN 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH LOKASI, DAYA TARIK WISATA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN WISATA MENGGALA
RANCH KARANG TENGAH KABUPATEN BANYUMAS**

(Studi Pada Wisatawan Menggala Ranch)



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen S1

Renanda Fajri Ajati
2002010276

Diperiksa dan disetujui oleh :
Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Totok Haryanto", is written over a faint, circular watermark or background.

Totok Haryanto, S.E.,M.M
NIK. 2160729




HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditunjukkan oleh:

Nama : Renanda Fajri Ajati
NIM : 2002010276
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul Laporan : **“ Pengaruh Lokasi, Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Wisata Menggala Ranch Karang Tengah Kabupaten Banyumas (Studi Pada Wisatawan Menggala Ranch) ”**

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

Pembimbing : Totok Haryanto, S.E., M.M ()
Penguji 1 : Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M. Si ()
Penguji 2 : Purnadi, S.E.,M.Si ()

Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 16 Agustus 2024

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 : Renanda Fajri Ajati

NIM : 2002010276

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 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 mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 16 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan



Renanda Fajri Ajati

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 : Renanda Fajri Ajati

NIM : 2002010276

Program Studi : Manajemen S1

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

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

“PENGARUH LOKASI, DAYA TARIK WISATA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN WISATA MENGGALA RANCH KARANG TENGAH KABUPATEN BANYUMAS”

(Studi Pada Wisatawan Menggala Ranch)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan mengalih media/mengalih informasikan, 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 : 16 Agustus 2024

Yang Menyatakan,



MOTTO

“Untungnya bumi masih berputar, untungnya ku tak pilih menyerah”

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS AL-Baqarah : 286)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu. Dengan penuh semangat dan rasa syukur, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada orang-orang yang berjasa bagi penulis.

- ❖ Terimakasih yang tak terhingga kepada keluarga saya yang selalu memberikan motivasi dan selama proses penulisan skripsi ini. Terima kasih kepada ibu dan ayah yang selalu memberikan semangat dan dukungan, serta memberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan hingga ke jenjang sarjana.
- ❖ Terimakasih kepada dosen pembimbing saya bapak Totok Haryanto, S.E., M.M yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang sangat berharga dalam proses penulisan skripsi ini. Terimakasih atas kesabaran dan pengertian yang diberikan selama proses bimbingan.
- ❖ Terimakasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu dan mendukung saya dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu memberkati dan membalas segala bantuan dan doa yang telah diberikan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen S1 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 terimakasih kepada:

1. Assoc. Prof. Dr. Jebul Suroso, S.Kep., 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.
3. Drs. Suyoto, M.Si, P.hD selaku Kaprodi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Totok Haryanto, S.E., M.M, selaku dosen pembimbing yang bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini tepat waktu sesuai dengan apa yang diharapkan.
5. Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M. Si, selaku dosen penguji I dan Purnadi, S.E.,M.Si, selaku dosen penguji II yang selalu memberikan saran yang sangat membangun sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
6. Totok Haryanto, S.E., M.M, selaku pembimbing akademik yang sudah membimbing dan memberikan arahan selama masa perkuliahan.
7. Bapak/Ibu dosen, seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada dibangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
8. Untuk Ibu, Bapak, Kakaku, dan Adiku yang selalu memberikan motivasi, bimbingan, doa dan kasih sayang sehingga penulis selalu bersemangat dan

optimis menghadapi setiap masalah dalam penyusunan skripsi ini. Terimakasih untuk semua keluarga yang telah mendukung sehingga penulisan skripsi ini bisa selesai tepat waktu.

9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

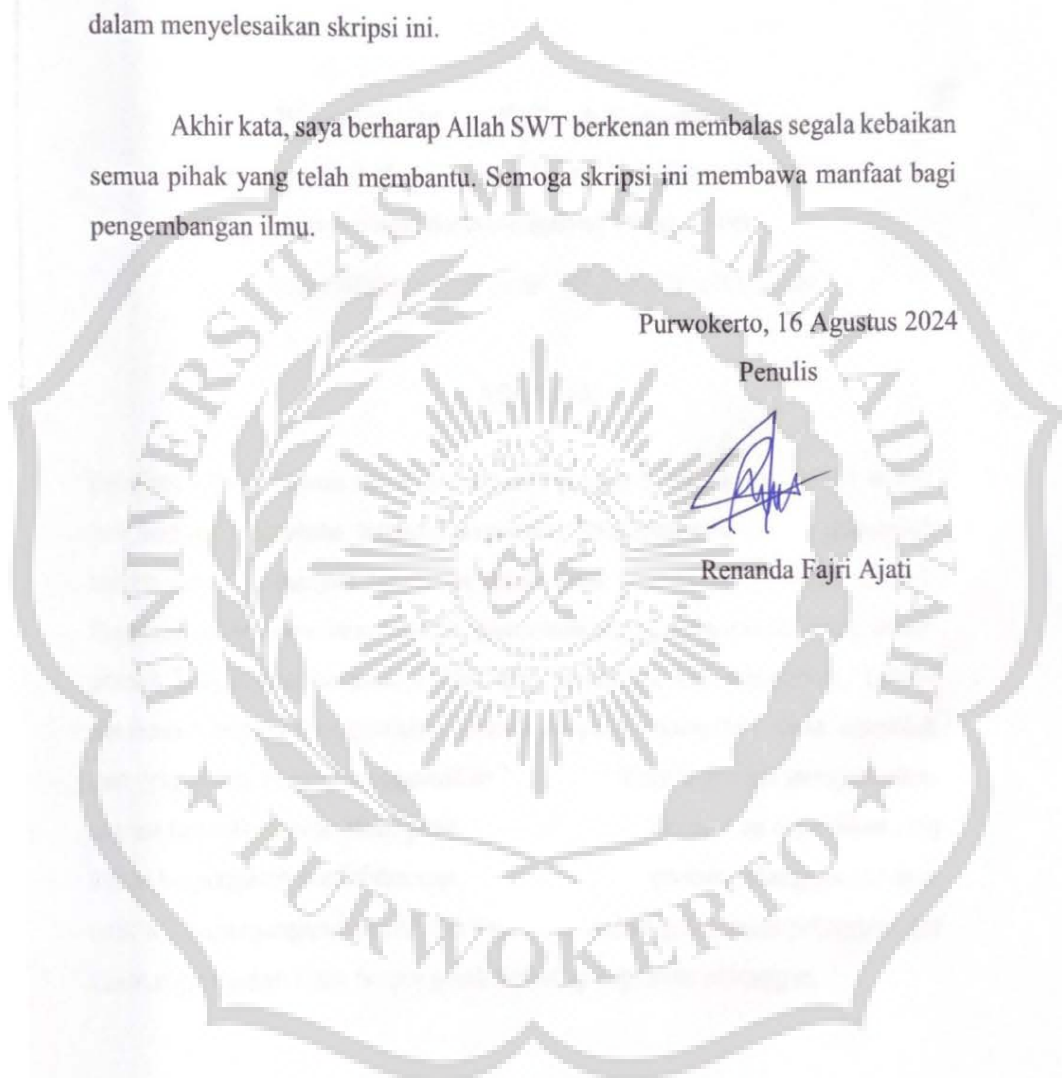
Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Purwokerto, 16 Agustus 2024

Penulis



Renanda Fajri Ajati



**PENGARUH LOKASI, DAYA TARIK WISATA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN WISATA
MENGALA ANCH KARANG TENGAH KABUPATEN BANYUMAS**

(Studi Pada Wisatawan Menggala Ranch)

Renanda Fajri Ajati¹, Totok Haryanto²

Program Studi Manajemen S1, Fakultas Ekonomi Bisnis

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

[¹renandafa11@gmail.com](mailto:renandafa11@gmail.com), [²feb.ump.th@gmail.com](mailto:feb.ump.th@gmail.com)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lokasi, daya tarik wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan wisata menggala ranch karang tengah kabupaten banyumas (studi pada wisatawan menggala ranch). Populasi dalam penelitian adalah wisatawan menggala ranch yang sudah pernah berkunjung minimal 1 kali dan berjumlah 130 wisatawan. Teknik penentuan sampel menggunakan Teknik *purposive sampling*. Data diperoleh dari responden dengan 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) daya tarik wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (c) kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Lokasi, Daya Tarik Wisata, Kualitas Pelayanan

***THE INFLUENCE OF LOCATION, TOURIST ATTRACTIONS AND SERVICE
QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION OF MENGGALA RANCH
TOURISM IN KARANG TENGAH, BANYUMAS REGENCY***

(Study On Menggala Ranch Tourist)

Renanda Fajri Ajati¹, Totok Haryanto²

Program Study Management, Faculty of Economics and Business

Muhammadiyah University of Purwokerto

renandafa11@gmail.com, feb.ump.th@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of location, tourist attractions and service quality on customer satisfaction of Menggala Ranch tourism in Karang Tengah, Banyumas Regency (study on Menggala Ranch tourists). The population in the study is the Menggala Ranch tourists who had visited at least once with a total of 130 tourists. The sampling technique used purposive sampling technique. The data were obtained from respondents using questionnaires. The analysis technique used multiple linear regression. The results of this study based on the t-test produced: (a) location has a positive and significant effect on customer satisfaction. (b) tourist attractions have a positive and significant effect on customer satisfaction. (c) service quality does not effect on customer satisfaction.

Keyword : Location, Tourist attractions, service quality

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI... ..	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Pembatasan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Grand Theory	11
1. Perilaku Konsumen	11
2. Kepuasan Pelanggan	12
3. Lokasi	14
4. Daya Tarik Wisata.....	16
5. Kualitas Pelayanan	18
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	21
C. Kerangka Pemikiran.....	30
1. Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	30
2. Pengaruh Daya Tarik Wisata terhadap Kepuasan Pelanggan	31
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	32
D. Hipotesis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Jenis Penelitian.....	34
B. Populasi dan Sampel	34

C. Jenis Data	36
D. Metode Pengumpulan Data.....	36
E. Variabel Penelitian.....	37
F. Definisi Operasional.....	38
G. Metode Analisis Data.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
A. Hasil Penelitian	53
1. Gambaran Umum Objek Wisata Menggala Ranch	53
2. <i>Response Rate</i>	54
3. Gambaran Umum Responden	55
4. Metode Analisis Data.....	57
5. Uji Instrumen Data.....	64
6. Uji Asumsi Klasik	70
7. Metode Analisis Data.....	74
8. Uji Hipotesis.....	79
B. Pembahasan.....	82
1. Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pengunjung	83
2. Pengaruh Daya Tarik Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung	84
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung	85
BAB V PENUTUP.....	87
A. Simpulan	87
B. Keterbatasan Penelitian.....	87

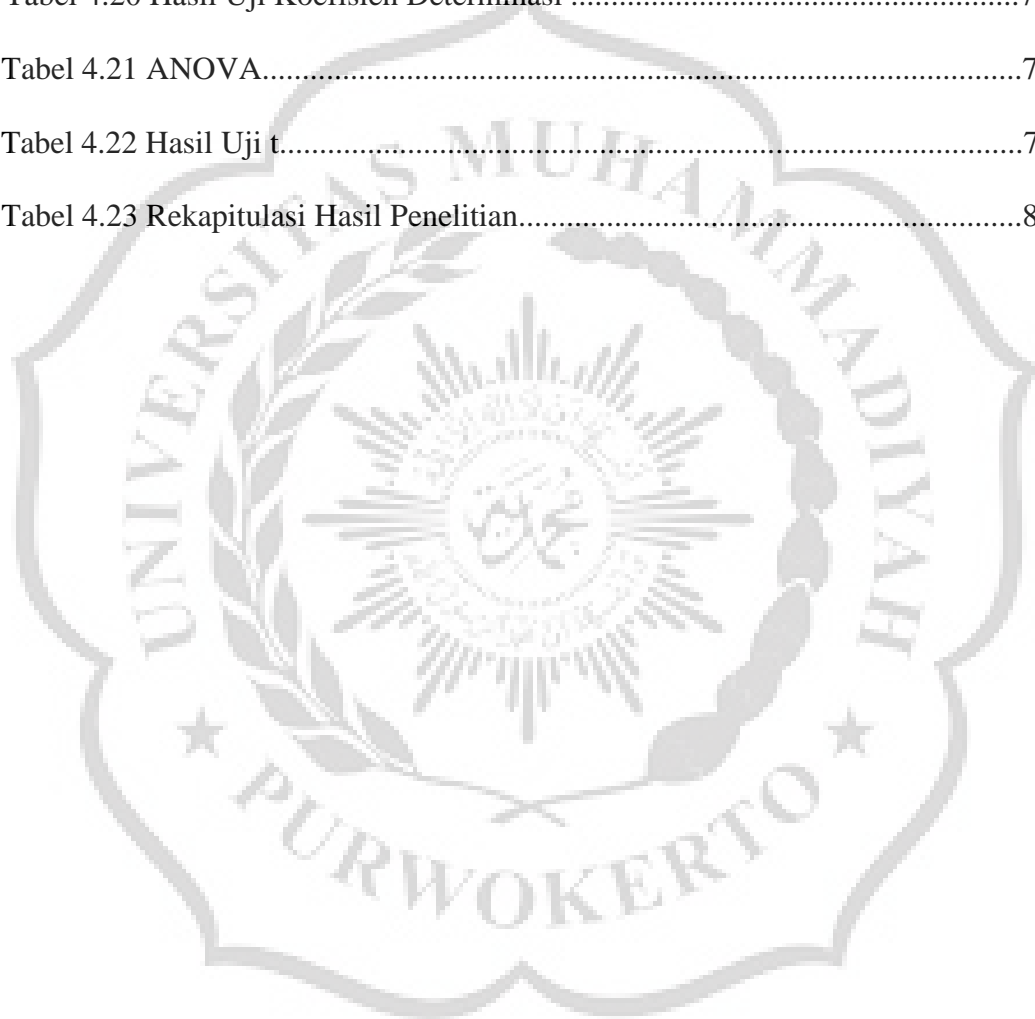
C. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN.....	93



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tempat Wisata di Banyumas	1
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional Lokasi (X1)	38
Tabel 3.2 Definisi Operasional Daya Tarik(X2)	39
Tabel 3.3 Definisi Operasional Kualitas Pelayanan (X3)	40
Tabel 3.4 Definisi Operasional Kepuasan Pelanggan (Y).....	41
Tabel 4.1 Response Rate.....	54
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan	56
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	57
Tabel 4.7 Hasil analisis deskriptif Kepuasan Pelanggan	58
Tabel 4.8 Hasil analisis deskriptif Lokasi	59
Tabel 4.9 Hasil analisis deskriptif Daya Tarik Wisata.....	61
Tabel 4.10 Hasil analisis deskriptif Kualitas Pelayanan	62
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	65
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Lokasi.....	66
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Daya Tarik Wisata (X2).....	67
Tabel 4.14 Hasil uji validitas Kualitas Pelayanan.....	68
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas.....	70

Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas	71
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas	72
Tabel 4.18 Uji Heteroskedastisitas	74
Tabel 4.19 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	75
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi	76
Tabel 4.21 ANOVA.....	77
Tabel 4.22 Hasil Uji t.....	79
Tabel 4.23 Rekapitulasi Hasil Penelitian.....	82



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kondisi Jalan Menuju Menggala Ranch	5
Gambar 2.1 Tanggapan Konsumen.....	12
Gambar 2.2: Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 3.1 Kurva Uji F.....	48
Gambar 3.2 Kurva Uji Hipotesis Pertama.....	50
Gambar 3.3 Kurva Uji Hipotesis Kedua	51
Gambar 3.4 Kurva Uji Hipotesis ke tiga	52
Gambar 4.1 Kurva Uji f Hipotesis pertama.....	78
Gambar 4.1 Kurva Uji t Hipotesis pertama.....	80
Gambar 4.2 Kurva Uji t Hipotesis kedua	81
Gambar 4.3 Kurva Uji t Hipotesis ketiga.....	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	95
Lampiran 2 : Data Deskriptif Responden.....	103
Lampiran 3 : Hasil Statistik Deskriptif Responden.....	114
Lampiran 4 : Data Tabulasi Kuesioner	116
Lampiran 5 : Analisis Statistik Deskriptif.....	130
Lampiran 6 : Hasil Uji Validitas Dan Reabilitas	132
Lampiran 7 : Hasil Uji Asumsi Klasik	136
Lampiran 8 : Hasil Uji Analisis Data.....	137
Lampiran 9 : R Tabel	138
Lampiran 10 : F Tabel.....	140
Lampiran 11: T Tabel.....	141