

**“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG PADA OBYEK WISATA TAMAN HIBURAN
PANTAI (THP) KENJERAN KOTA SURABAYA”**

SKRIPSI



Oleh:

DINIYATUSSOLIHA
NIM : 20151221018

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

2019

**“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG PADA OBYEK WISATA TAMAN HIBURAN
PANTAI (THP) KENJERAN KOTA SURABAYA”**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi
salah satu persyaratan dalam menyelesaikan
Program Sarjana Ekonomi

Oleh:

DINIYATUSSOLIHA

NIM : 20151221018

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

2019

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Diniyatussoliha
NIM : 20151221018
Program Studi : Manajemen Pemasaran
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 10 Juli 2019

Yang membuat pernyataan,



Diniyatussoliha

Persetujuan Untuk Ujian Proposal Skripsi

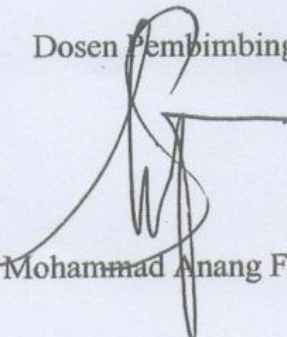
**“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG PADA OBYEK WISATA TAMAN HIBURAN
PANTAI (THP) KENJERAN KOTA SURABAYA”**

Oleh :
DINIYATUSSOLIHA
NIM : 20151221018

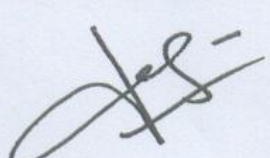
Proposal ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 10 Juli 2019

Dosen Pembimbing I,


Dr. Mohammad Anang Firmansyah, MM.

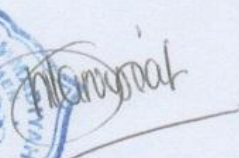
Dosen Pembimbing II,


Dra. Siti Salbiyah, M.Kes.

Mengetahui,

Kaprodi Manajemen




Anita Roosmawarni, SE, M.SE.

PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Proposal ini telah diujikan dan disyahkan dihadapan Komisi Penguji.

Judul : PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG PADA OBYEK WISATA TAMAN
HIBURAN PANTAI (THP) KENJERAN KOTA SURABAYA

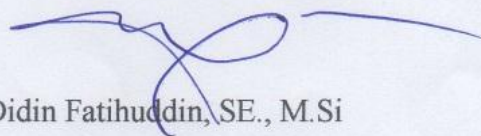
Nama : Diniyatussoliha
NIM : 20151221018

Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surabaya

Pada Hari / Tanggal : Senin / 15 Juli 2019
Pukul 13.00 WIB Sampai dengan 14.00 WIB

Komisi Penguji terdiri dari :

Ketua Penguji :



Dr. Didin Fatihuddin, SE., M.Si

Anggota



Dr. Mohammad Anang Firmansyah, MM

Anggota



Dra. Siti Salbiyah, M.Kes

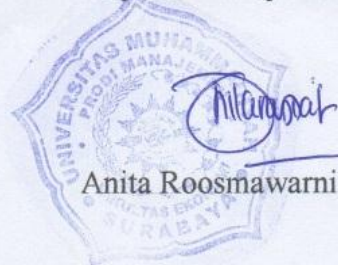
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Dra. Anna Marina, M.Si., Ak., CA

Kaprodi Manajemen



Anita Roosmawarni, SE., M.SE

MOTTO

"Tidak ada manusia yang diciptakan gagal, yang ada hanyalah mereka gagal memahami potensi diri dan gagal merancang kesuksesannya. Tiada yang lebih berat timbangan Allah pada akhir nanti, selain Taqwa dan Akhlaq Mulia seperti wajah dipenuhi senyum untuk kebaikan dan tidak menyakiti sesama". {HR. Tirmidzi}

"Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan". (QS. Al - Mujadilah : 11)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahiim

Alhamdulillah, puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang senantiasa melimpahkan kasih sayang, rahmat, karunia dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang mengantarkan manusia dari zaman kegelapan ke zaman yang terang benderang ini, beserta keluarga, sahabat dan umat Islam di seluruh dunia. Amin.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya. Judul yang penulis ajukan adalah “Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Obyek Wisata Taman Hiburan Pantai (THP) Kenjeran Kota Surabaya”.

Terwujudnya proposal skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis, baik tenaga, ide-ide, maupun pemikiran. Sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. dr. Sukadiono., MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Ibu Dr. Dra. Anna Marina, M.Si., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.

3. Ibu Anita Roosmawarni, SE., M.SE selaku Kaprodi Manajemen yang selalu memberikan dukungan kepada mahasiswanya.
4. Bapak Dr. Mohammad Anang Firmansyah, MM selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu serta memberikan arahan dan bimbingan dengan penuh kesabaran juga tak pernah lelah memberi masukan berharga.
5. Ibu Dra. Siti Salbiyah, M.Kes selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu serta memberikan pengarahan dan bimbingan dengan sabar sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak Dr. Didin Fatihudin, SE., M.Si selaku Dosen Penguji Proposal sekaligus Dosen Penguji Skripsi saya yang telah memberikan masukan dan arahan dalam proses penyempurnaan skripsi.
7. Segenap Bapak Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya yang telah memberikan bekal pengetahuan kepada penulis.
8. Ayahanda Suaidik Faqih dan Ibunda Muryani, yang telah mencurahkan kasih sayang, doa yang tak henti, cinta, perhatian yang tak ternilai untuk saya. Terimakasih atas do'a, semangat, pengorbanan dan ketulusan dalam mendampingi. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat, kesehatan, karunia, keberkahan dan ridho-Nya di dunia dan di akhirat kepada keduanya.
9. Teman-teman Manajemen angkatan 2015 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya. Terimakasih atas dukungan,

persahabatan dan kebersamaan kita yang tak akan terlupakan yang mewarnai perjalanan semasa kuliah.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih bagi semua pihak atas segala dukungan dan doanya semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah mereka berikan kepada penulis Amiin. Besar harapan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan.

Akhir kata penyusun ucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu dan semoga Allah SWT melimpahkan karunianya dalam setiap amal kebaikan kita dan diberikan balasan. Amiin.

Surabaya, 10 Juli 2019

Penulis,

Diniyatussoliha

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Pembahasan	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	10
1. Pengertian Pemasaran	10
2. Pengertian Pemasaran Jasa	11
3. Karakteristik Jasa	11
4. Kualitas Layanan	13
5. Promosi	16
6. Kepuasan Pengunjung.....	23
7. Hubungan Antar Variabel	24
B. Penelitian Terdahulu	29
C. Kerangka Konseptual.....	32
D. Hipotesis	33
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Penelitian	34
B. Identifikasi Variabel.....	34
C. Definisi Operasional Variabel.....	35

D. Teknik Pengumpulan Data	38
E. Populasi dan Sampel	39
F. Teknik Pengolahan Data	42
G. Pengujian Instrumen Penelitian	43
1. Uji Validitas.....	43
2. Uji Reabilitas	43
H. Uji Asumsi Klasik.....	44
1. Uji Normalitas	44
2. Uji Multikolinearitas.....	44
3. Uji Heteroskedastisitas	45
I. Teknik Analisis Data	45
1. Analisis Linier Berganda	45
2. Uji Hipotesis	46
3. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Penelitian.....	50
B. Deskripsi Hasil Penelitian.....	55
C. Pengujian Hipotesis	67
D. Pembahasan	70
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	74
B. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Halaman
1.1 Data Pengunjung Tahun 2018	6
3.1 Data Pengunjung di UPTD THP Kenjeran Tahun 2018	40
4.2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	56
4.3 Karakteristik Umur Responden.....	56
4.4 Karakteristik Pekerjaan Responden	57
4.5 Karakteristik Responden yang Berkunjung	57
4.6 Karakteristik Pendapatan Responden.....	58
4.7 Rekapitulasi Pernyataan Responden Kualitas Layanan	59
4.8 Rekapitulasi Pernyataan Responden Promosi.....	60
4.9 Rekapitulasi Pernyataan Responden Kepuasan Pengunjung	60
4.10 Hasil Uji Validitas.....	61
4.11 Hasil Uji Reliabilitas	62
4.12 Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)	62
4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	63
4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	64
4.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	65
4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	66
4.17 Hasil Uji F.....	67
4.18 Hasil Uji t	68

DAFTAR GAMBAR

No. Tabel	Halaman
4.1 Struktur Organisasi UPTD THP Kenjeran	52

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran

1. Kuisisioner
2. Tabulasi Jawaban Responden
3. Frekuensi
4. Validitas
5. Reliabilitas
6. Tabel r
7. Tabel F
8. Tabel t

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, (2018), *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung.
- Ananditya, Dwiki, A., (2017), *Pengaruh Kualitas Produk Wisata, Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Goa Kreo Semarang*, Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, Vol. 6, No. 2.
- Chandra, S.M., Tielung, M. V. J., (2015), *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Hotel Baliem Pilamo Di Wamena*, Jurnal EMBA, Vol. 3, No. 3.
- Fatihudin, Didin, (2019), *Metode Penelitian untuk Ilmu Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi dari Teori ke Praktek*, Zifatama Publisher, Sidoarjo.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A., (2019), *Pemasaran Jasa:(Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*, Deepublish.
- Firmansyah, M. A., & Fatihudin, D., (2017), *Globalisasi Pemasaran (Marketing Globalization)*, Deepublish.
- Firmansyah, M. A., & SE, M., (2019), *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*, Penerbit Qiara Media.
- Firmansyah, M. A., (2019), *Pemasaran: Dasar dan Konsep*, Penerbit Qiara Media.
- Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya, (2018), *Buku Pedoman Tata Cara Penulisan Proposal, Skripsi, Artikel, Pembimbing, dan Pengujian Skripsi*, Surabaya : Universitas Muhammadiyah Surabaya.
- Ghozali, Imam, (2016), *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Handayani, E., dan Dedi Mohamad, (2017), *Pengaruh Wisata Bahari dan Kualitas Pelayanan terhadap Peningkatan Jumlah Kunjungan Wisatawan di Pelabuhan Muncar Banyuwangi*, Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil, Volume 7, Nomor 02.
- Luta, Syah, L., (2018), *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV Amrita Tour Kediri Studi pada Mahasiswa Manajemen UN PGRI Kediri*, Jurnal Simki-Economic Vol. 02, No. 02.

- Piola, Irpa, (2018), *Pengaruh Promosi, Kualitas Layanan, Dan Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Objek Wisata Lawang Park Kabupaten Agam*, Jurnal Fakultas Ekonomi, Vol. 13, No. 2.
- Sangkaeng, S., Mananeke, L., Oroh, S. G., (2015), *Pengaruh Citra, Promosi dan Kualitas Pelayanan Objek Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Objek Wisata Taman Laut Bunaken Sulawesi utara*, Jurnal Emba, Vol. 3. No. 3.
- Susanto, Ardi, A., (2017), *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Promosi Terhadap Kepuasan Wisatawan dan Minat Kunjungan Kembali (Studi pada Pengunjung Objek Wisata Air Owabong Kabupaten Purbalingga)*, Jurnal Manajemen dan Bisnis MEDIA EKONOMI, Vol. XVII, No. 2.
- Sugiyono, (2017), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, CV, Bandung.
- Sugiyono, (2014), *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, (2012), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandy, (2014), *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.