

**PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
DI WISATA TAMAN AIR PERCUT**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada Fakultas Sosial Dan Hukum
Universitas Quality Medan

Oleh:

NAOMI SIREGAR

NPM. 2002020030



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS QUALITY
MEDAN
2024**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : NAOMI SIREGAR

NPM : 2002020030

Program Studi : MANAJEMEN

Fakultas : SOSIAL DAN HUKUM

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa Skripsi saya yang saya tulis dengan judul **“PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG”** merupakan karya asli penulis, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi manapun, dan sepanjang sepengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan penulis lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain atau dengan sengaja mengajukan karya karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan skripsi dan pencabutan gelar yang penulis peroleh sebagai hasil ujian akhir studi atas skripsi ini.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat sebagai pertanggung jawaban ilmiah tanpa adanya unsur paksaan maupun tekanan dari pihak manapun juga.

Medan,
Yang menyatakan,



NAOMI SIREGAR
2002020030

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh persepsi harga dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di wisatatanaman air Percut
Nama : NAOMI SIREGAR
Program Studi : MANAJEMEN
Fakultas : SOSIAL DAN HUKUM

Medan, 28 March 2024

Menyetujui

Tim Pembimbing

Pembimbing Utama



Nurbeti SE., M.Si

NIP.0003046713

Pembimbing Pendamping



Samuel Tenang Ukur
Ardianta S.E.,M.M

NIP.0125028105

Ketua Program Studi
Universitas Quality



Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP
S.Sos., MSP

NIP.0107038901

Dekan Soshum
Universitas Quality



Vina Maria Ompusunggu

NIP.0107038901

PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI WISATA TAMAN AIR PERCUT

ABSTRAK

Objek wisata merupakan produk jasa yang ditawarkan oleh penyedia jasa agar konsumen datang untuk berwisata. Sekarang ini kunjungan wisata ke suatu daerah sudah menjadi bagian dari gaya hidup untuk memenuhi suatu keinginan atau kebutuhan masyarakat. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah persepsi harga dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada Wisata Taman Air Percut. Teknik analisis data penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan uji analisis regresi linear berganda menggunakan program SPSS Versi 23. Penelitian ini menggunakan sampel dengan jumlah responden sebanyak 94 pengunjung. Pengumpulan data primer menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Wisata Taman Air Percut, dimana nilai t_{hitung} untuk variabel persepsi harga (X1) adalah 4,365 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,665 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Wisata Taman Air Percut, dimana nilai t_{hitung} untuk variabel fasilitas (X2) adalah 3,778 sedangkan t_{tabel} adalah 1,665 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Persepsi harga dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Wisata Taman Air Percut, dimana $F_{hitung} > F_{tabel}$ $46,279 > 3,10$ pada signifikansi $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci: Persepsi Harga, Fasilitas, Kepuasan Pengunjung

**PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
DI WISATA TAMAN AIR PERCUT**

ABSTRACT

Tourist attractions are service products offered by service providers so that consumers come to visit. Nowadays, tourist visits to an area have become part of a lifestyle to fulfill people's desires or needs. This research aims to find out whether perceptions of price and facilities influence visitor satisfaction at Percut Water Park Tourism. The research data analysis technique uses quantitative methods with multiple linear regression analysis tests using the SPSS Version 23 program. This research uses a sample with a total of 94 visitors as respondents. Primary data collection uses a questionnaire. The research results show that price perception has a positive and significant effect on visitor satisfaction at Percut Water Park Tourism, where the t value for the price perception variable (X_1) is 4,365 while the t table is 1.665 and the significance value is $0.000 < 0.05$. Facilities have a positive and significant effect on visitor satisfaction at Percut Water Park Tourism, where the t value for the facility variable (X_2) is 3,778 while t table is 1.665 and the significance value is $0.000 < 0.05$. Perceptions of price and facilities simultaneously have a positive and significant effect on visitor satisfaction at Percut Water Park Tourism, where $F_{count} > F_{table} 46,279 > 3.10$ with a significance of $0.000 < 0.05$.

Keywords: Price Perception, Facilities, Visitor Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa. Atas karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI TAMAN AIR PERCUT”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengalami kesulitan dan penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak atas bantuan, bimbingan, arahan serta dorongan dari berbagai pihak, yaitu:

1. Bapak Dr. Dedi Holden Simbolon, S.Si M.Pd Selaku Rektor Universitas Quality.
2. Ibu Rita Herlina Br Perangin-angin, S.Pd M.Pd Selaku Wakil Rektor Universitas Quality.
3. Ibu Lasma Melinda Siahaan SE., M.Si Selaku Ketua Kaprodi Manajemen Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality.
4. Ibu Nurbeti SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
5. Bapak Samuel Tenang Ukur Ardianta S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing II yang dengan sabar memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality telah membekali penulis dengan berbagai ilmu selama mengikuti perkuliahan dan juga staff pegawai yang telah membantu penulis selama perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.

7. Bapak Julpan selaku Pengelola Wisata Taman Air Percut yang sudah memberikan dorongan semangat serta memberikan kesempatan kepada penulis untuk boleh melakukan penelitian pada Wisata Taman Air Percut.
8. Teristimewa penulis sampaikan terimakasih kepada kedua orangtua penulis yaitu ayah penulis yang bernama Marapen Siregar (+) dan ibu penulis yang bernama Rosdiana Saragi yang telah menjadi orangtua yang luar biasa hebat dalam mendidik dan membesarkan penulis, yang memberikan dukungan, yang tiada hentinya selalu memberikan kasih sayang dan motivasi, serta membantu penulis dalam menjalani masa perkuliahan hingga sampai pada tahap pengerjaan skripsi ini.
9. Kepada Keluarga penulis Bang Roy, Kak Winda, dan Kak Putri, terimakasih sudah memberikan dukungan dan motivasi serta semangat yang luar biasa kepada penulis hingga sampai tahap pengerjaan skripsi ini.
10. Teruntuk diri sendiri Naomi Siregar terimakasih karena sudah sabar dari segala hal yang mengejar, sudah berpikir positif, sudah berani sepanjang jalan ini, terimakasih untuk tidak menyerah walau seringkali merasa lelah dan terimakasih sudah berhasil sampai di titik ini.
11. Kepada Mikie Grup, Ronauli Nainggolan, Fadia, Zihan, Tasya, dan Megaria terimakasih telah menemani setiap suka duka dan dukungan serta bantuannya selama masa-masa penyusunan skripsi ini.
12. Sahabat penulis Sofia Loren terimakasih atas dukungan dan motivasi yang sudah banyak membantu menulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Kepada rekan seperjuangan terkhusus kelas 2A41 manajemen, terimakasih untuk setiap dukungan dan bantuannya yang telah diberikan kepada penulis.
14. Seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang ikut serta dalam membantu menyelesaikan penulisan skripsi ini, terimakasih atas dukungan dan motivasinya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca untuk menyempurnakan skripsi ini.

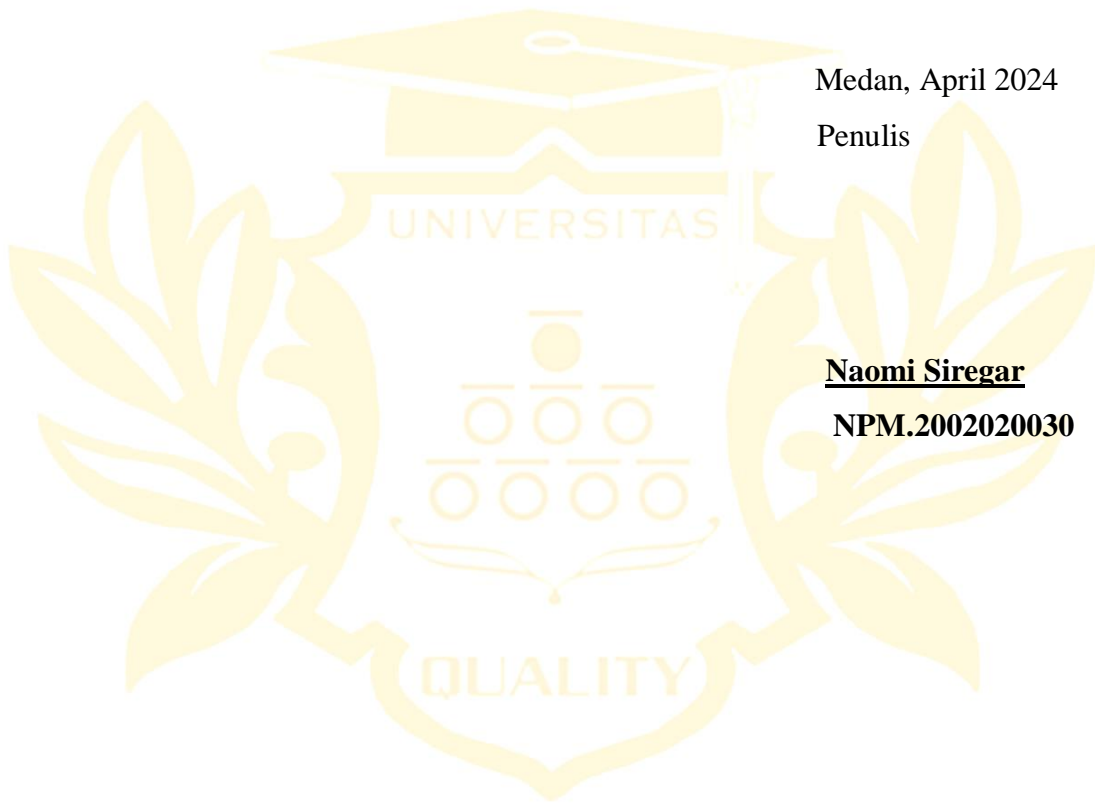
Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih atas doa dan bantuannya, dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk kita semua.

Medan, April 2024

Penulis

Naomi Siregar

NPM.2002020030



DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.2 Bauran Pemasaran	10
2.1.3 Persepsi Harga.....	12
2.1.4 Fasilitas	15
2.1.5 Kepuasan Pengunjung	17
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Berpikir.....	21
2.4 Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Pendekatan Penelitian	24
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	24
3.2.1 Lokasi Penelitian	24
3.2.2 Waktu Penelitian	24
3.3 Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel dan Sumber Data.....	25
3.3.1 Populasi.....	25
3.3.2 Sampel	25

3.3.3 Teknik pengambilan sampel	26
3.3.4 Sumber Data	26
3.4 Variabel Penelitian	27
3.4.1 Variabel bebas atau Independent Variable (X)	27
3.4.2 Variabel terikat atau Dependent Variable (Y)	27
3.5 Definisi Operasional Variabel	27
3.6 Teknik Pengumpulan Data	28
3.6.1 Kuisisioner.....	28
3.6.2 Dokumenter.....	28
3.6.3 Skala Pengukuran.....	29
3.7 Teknik Analisis Data.....	29
3.7.1 Uji Kualitas Data	29
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	30
3.7.3 Uji Regresi Linear Berganda	31
3.8 Uji Kesesuaian (<i>Test Goodness of Fit</i>).....	31
3.8.1 Uji T (Parsial).....	31
3.8.2 Uji F (Simultan)	32
3.8.3 Uji koefisien determinasi (R^2).....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Gambaran Umum Penelitian	33
4.2 Hasil Penelitian	34
4.2.1 Deskripsi Umum Responden Penelitian	34
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
4.2.3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	35
4.2.4 Karakteristik Responden berdasarkan Kunjungan	35
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	36
4.3.1 Persepsi Harga (X1)	36
4.3.2 Fasilitas (X2).....	39
4.3.3 Kepuasan Pengunjung (Y)	42
4.4 Uji Validitas dan Reabilitas	45
4.4.1 Uji Validitas	45
4.4.2 Uji Reabilitas	47
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	47
4.5.1 Uji Normalitas.....	47
4.5.2 Uji Multikolinearitas	49

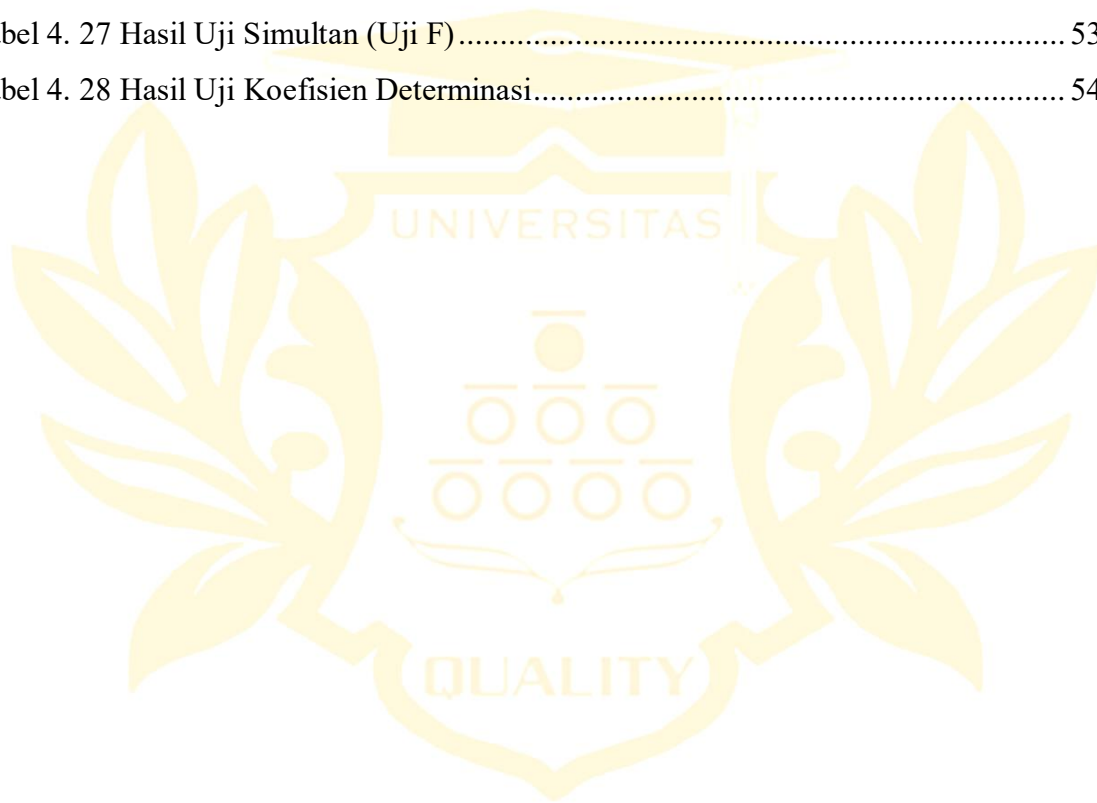
4.5.3 Uji Heterokedastisitas.....	50
4.5.4 Uji Regresi Linear Berganda	50
4.6 Uji Hipotesis	52
4.6.1 Uji Parsial (Uji t)	52
4.6.2 Uji Simultan (F)	53
4.6.3 Koefisien Determinasi (R ²)	54
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	54
4.7.1 Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pengunjung	54
4.7.2 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung.....	55
4.7.3 Pengaruh Persepsi Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung.....	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	57
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran.....	57



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Harga Tiket Masuk Wisata Taman Air Percut	2
Tabel 1.2	Daftar Jumlah Pengunjung Wisata Taman Air Percut	3
Tabel 1.3	Hasil Pra Survei Harga pada Kepuasan Pengunjung Wisata Taman Air Percut	3
Tabel 1.4	Hasil Pra Survei Harga pada Kepuasan Pengunjung Wisata Taman Air Percut	3
Tabel 2.1	Faktor Pembentuk Fasilitas	16
Tabel 2.2	Daftar Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3. 1	Skedul Proses Penelitian	24
Tabel 3. 2	Definisi Operasional Variabel	27
Tabel 4. 1	Jenis Kelamin Responden	35
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	35
Tabel 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan	36
Tabel 4. 4	Hasil Jawaban Responden Variabel Persepsi Harga (X1.1)	36
Tabel 4. 5	Hasil Jawaban Responden Variabel Persepsi Harga (X1.2)	37
Tabel 4. 6	Hasil Jawaban Responden Variabel Persepsi Harga (X1.3)	37
Tabel 4. 7	Hasil Jawaban Responden Variabel Persepsi Harga (X1.4)	38
Tabel 4. 8	Hasil Jawaban Responden Variabel Persepsi Harga (X1.5)	38
Tabel 4. 9	Hasil Jawaban Responden Variabel Persepsi Harga (X1.6)	39
Tabel 4. 10	Hasil Jawaban Responden Variabel Fasilitas (X2.1)	39
Tabel 4. 11	Hasil Jawaban Responden Variabel Fasilitas (X2.2)	40
Tabel 4. 12	Hasil Jawaban Responden Variabel Fasilitas (X2.3)	40
Tabel 4. 13	Hasil Jawaban Responden Variabel Fasilitas (X2.4)	41
Tabel 4. 14	Hasil Jawaban Responden Variabel Fasilitas (X2.5)	41
Tabel 4. 15	Hasil Jawaban Responden Variabel Fasilitas (X2.6)	42
Tabel 4. 16	Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pengunjung (Y.1)	42
Tabel 4. 17	Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pengunjung (Y.2)	43
Tabel 4. 18	Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pengunjung (Y.3)	43

Tabel 4. 19 Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pengunjung (Y.4)	44
Tabel 4. 20 Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pengunjung (Y.5)	44
Tabel 4. 21 Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pengunjung (Y.6)	45
Tabel 4. 22 Uji Validitas	46
Tabel 4. 23 Uji Reabilitas	47
Tabel 4. 24 Uji Multikolinearitas	49
Tabel 4. 25 Regresi Linear Berganda	51
Tabel 4. 26 Hasil Uji Parsial (Uji T)	52
Tabel 4. 27 Hasil Uji Simultan (Uji F)	53
Tabel 4. 28 Hasil Uji Koefisien Determinasi	54



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	22
Gambar 4. 1 Kurva Histogram Normalitas	48
Gambar 4. 2 PP Plot Uji Normalitas	48
Gambar 4. 3 Scatterplot Uji Heterokedastisitas.....	50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	61
Lampiran 2 Hasil Jawaban Variabel Persepsi Harga (X1)	65
Lampiran 3 Hasil Jawaban Variabel Fasilitas (X2).....	66
Lampiran 4 Hasil Jawaban Variabel Kepuasan Pengunjung (Y).....	67
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas	68
Lampiran 6 Hasil Uji Reabilitas	71
Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik	72
Lampiran 8 Uji Hipotesis	74
Lampiran 9 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner Kepada Responden	81
Lampiran 10 Kondisi Lingkungan Wisata Taman Air Percut Sekarang	82
Lampiran 11 Surat Balasan Penelitian di Wisata Taman Air Percut.....	83
Lampiran 12 Distribusi F.....	84
Lampiran 13 Distribusi Ttabel.....	85