PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN PADA OBJEK-OBJEK WISATA DI KOTA PRABUMULIH

SKRIPSI

Nama : WAHYU TRI PUTRA
NIM : 212014028

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2019

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN PADA OBJEK-OBJEK WISATA DI KOTA PRABUMULIH

Diajukan untuk Menyusun Skripsi Pada
Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang

Nama : WAHYU TRI PUTRA
NIM : 212014028

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2019

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wahyu Tri Putra
Nim : 212014028
Konsentrasi : Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasaan wisatawan pada objek-objek wisata di kota prabumulih

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademi Sarjana Strata 1 baik Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Februari 2019

METERAI TEMPEL
AA5D4AFF846998114
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Wahyu Tri Putra

Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul	: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN PADA OBJEK-OBJEK WISATA DI KOTA PRABUMULIH
Nama	: Wahyu Tri Putra
Nim	: 212014028
Fakultas	: Ekonomi
Program Studi	: Manajemen
Mata Kuliah Pokok	: Pemasaran

Diterima dan Disyahkan
Pada tanggal, Februari 2019

Pembimbing I,	Pembimbing II
DR. Sri Rahayu, S.E., M.M.	Hj. Zuhriyah, S.E., M.Si.
NIDN: 0206016702	NIDN: 0018105606

Mengetahui,
Dekan
u.b. Ketua Program Studi Manajemen

Hj. Maftuhah Nurahmi, S.E., M.Si.
NIDN: 0216057001

PERSEMBAHAN DAN MOTTO

MOTTO :

"Barang siapa melepaskan dari seorang muslim suatu kesulitan di dunia, Allah akan melepaskan kesulitan darinya pada hari kiamat; dan Allah senantiasa menolong hamba-Nya selama ia (suka) menolong saudaranya".

(HR. Muslim dari Abu Hurairah)

"Pilihlah dia yang mencintai dan mengutamakanmu,daripada dia yang kau cintai tapi menjadikanmu pengemis perhatian"

(WahyuTriPutra)

Dengan Ridho ALLAH SWT

Kupersembahkan Skripsi Ini Kepada :

- *Ayahanda dan ibunda tersayang*
- *Saudara-saudaraku tercinta*
- *Kedua pembimbing skripsiku*
- *Sahabat-sahabat terbaik ku*
- *Almamater ku*

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum, Wr, Wb.

Alhamdulillahi rabbil'alamin, segala puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah S.W.T, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Objek-Objek Wisata di Kota Prabumulih sebagai salah satu syarat dalam ujian komprehensif pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari berbagai kesulitan. Namun, berkat bimbingan, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak maka penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, dan tentunya saran kritik dari pembaca sangat diharapkan untuk memperbaiki kekurangan pada skripsi ini. Dengan kerendahan hati dan rasa ikhlas, perkenalkanlah penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan laporan ini, sehingga penulis dapat mengatasi kesulitan dalam pembuatan skripsi ini. Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. H. Abid Djazuli, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Drs. Fauzi Ridwan, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang dan Wakil-Wakil Dekan beserta staf karyawan/karyawati Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Hj. Maftuhah Nurahmi, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Diah Isnaini A., S.E., M.M. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Ibu DR. Hj. Sri Rahayu, S.E., M.Si. selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.

6. Ibu Hj. Zuhriyah, S.E., M.Si. selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen dan staff pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
8. Kepala Dinas Pariwisata Kota Prabumulih yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di objek-objek wisata Kota Prabumulih.
9. Ayahanda dan Ibunda yang senantiasi memberikan doa dan dukungan kepada penulis selama menjalankan kuliah dan menyelesaikan skripsi.
10. Saudara-saudaraku yang telah memberikan semangat dan motivasi kepadaku dalam menyelesaikan skripsi.
11. Semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, Semoga Allah S.W.T. membalas budi baiknya dan memberikan berkah kepada kita semua, Amin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, Januari 2018

Penulis,

Wahyu Tri Putra

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN BEBAS PLAGIAT ii

HALAMAN PENGESAHAN iii

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN iv

HALAMAN PRAKATA v

HALAMAN DAFTAR ISI vii

HALAMAN DAFTAR TABEL x

HALAMAN DAFTAR GAMBAR xi

HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN xii

ABSTRAK xiii

ABSTRACT xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Perumusan Masalah 5

C. Tujuan Penelitian 5

D. Manfaat Penelitian 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori 7

1. Pemasaran Jasa 7

2. Konsep Kepuasan Pelanggan 9

3. Kualitas Pelayanan 13

4. Harga 17

B. Penelitian Sebelumnya 19

C. Kerangka Pemikiran 21

D. Hipotesis 22

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian 23

B. Lokasi Penelitian 24

C. Operasionalisasi Variabel 24

D. Populasi dan Sampel 25

E. Data yang Diperlukan 26

F. Metode Pengumpulan Data 27

G. Analisis Data dan Teknik Analisis 28

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian 34

1. Gambaran Umum Kota Prabumulih 34
2. Objek Wisata di Kota Prabumulih 35
3. Hasil Uji Instrumen Penelitian 39
4. Deskripsi Responden 41
5. Distribusi Jawaban Responden 44
6. Analisis Deskriptif Statistik 51
7. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda 55
8. Hasil Uji Hipotesis 56
9. Koefisien Determinasi 58

B. Pembahasan Hasil Penelitian 58

1. Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Harga (X_2) Terhadap Kepuasan Wisatawan (Y) Pada Objek-Objek Wisata di Kota Prabumulih 58

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) Terhadap Kepuasan Wisatawan (Y) Pada Objek-Objek Wisata di Kota Prabumulih 60

3. Pengaruh Harga (X_2) Terhadap Kepuasan Wisatawan (Y) Pada Objek-Objek Wisata di Kota Prabumulih.... 61

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 62

B. Saran..... 62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Jumlah Wisatawan yang Berkunjung ke Objek Wisata di Kota Prabumulih Tahun 2013–2017 4

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel..... 24

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) 39

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X_2) 40

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Wisatawan (Y) 40

Tabel 4.4 Pengujian Reliabilitas Angket..... 41

Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 42

Tabel 4.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia 42

Tabel 4.7 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... 43

Tabel 4.8 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan..... 43

Tabel 4.9 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan 44

Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) 45

Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden Variabel Harga (X_2)..... 48

Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Wisatawan (Y) 49

Tabel 4.13 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) 52

Tabel 4.14 Deskriptif Variabel Harga (X_2) 53

Tabel 4.15 Deskriptif Variabel Kepuasan Wisatawan (Y)..... 54

Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda 55

Tabel 4.17 Hasil Uji F (Simultan)..... 56

Tabel 4.18 Hasil Uji t (Parsial)..... 57

Tabel 4.19 Hasil Koefisien Determinasi 58

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran..... 21

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN KUESIONER

LAMPIRAN HASIL PENGOLAHAN DATA SPSS

LAMPIRAN BIODATA

LAMPIRAN SERTIFIKAT TOEFL

LAMPIRAN SERTIFIKAT AL-ISLAM KEMUHAMMADIYAAN

LAMPIRAN KARTU AKTIFITAS BIMBINGAN

LAMPIRAN SURAT KETERANGAN SELESAI RISET PENELITIAN

ABSTRAK

Wahyu Tri Putra/ 212014028/ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Wisatawan pada Objek-Objek Wisata di Kota Prabumulih

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan wisatawan pada objek-objek wisata di Kota Prabumulih? Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan wisatawan pada objek-objek wisata di Kota Prabumulih. Penelitian ini dilakukan di Kota Prabumulih adalah objek wisata alam, objek wisata budaya antara lain adalah Desa Muara Sungai, Desa Sindur, *Islamic Center* Prabumulih, Mesjid Darussalam, Kampoeng Wisata Prabumulih, Patung Kuda, Pantai Pasir Payuputat, dan *Caroline Island*. Populasi penelitian tidak diketahui secara pasti dengan teknik sampel menggunakan rumus invinite dengan sehingga sampel berjumlah 100 responden. Data yang diperlukan adalah data primer. Teknik pengumpulan data adalah kuesioner. Metode analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan alat analisis regresi linear berganda, uji F, dan uji t.

Hasil peneltian Y = 3.230 + 0.557X1 + 0.409X2. Hasil pengujian hipotesis dengan tingkat kepercayaan 95% menunjukkan ada pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara terhadap kepuasan wisatawan pada objek-objek wisata di Kota Praburnulih. Secara parsial ada pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan wisatawan pada objek-objek wisata di Kota Praburnulih.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan, Objek-objek Wisata

ABSTRACT

Wahyu Tri Putra/ 212014028/ The Influence of Service Quality and Price on Tourist Satisfaction in Tourism Objects in Prabumulih City. *The formulation of the problem is there an influence of service quality and price on tourist satisfaction on tourism objects in Prabumulih City? The research objective is to find out and analyze the influence of service quality and price on tourist satisfaction on tourist objects in Prabumulih City. This research was conducted on natural attractions, cultural tourism objects including Muara Sungai Village, Sindur Village, Prabumulih Islamic Center, Darussalam Mosque, Prabumulih Tourism Kampoeng, Horse Statue, Pasir Payuputat Beach, and Caroline Island. The research population is not known with certainty with the sample technique using the invinite formula so that the sample amounts to 100 respondents. Data uses primary data. The data collection technique is a questionnaire. The analytical method used is multiple linear regression analysis, F test, and t test. The results of the research are Y = 3,230 + 0.557X1 + 0.409X2. The results of hypothesis testing with a confidence level of 95% indicate that there is an influence of service quality and price on tourist satisfaction on tourist objects in Praburnulih City. Partially there is the influence of service quality and price on tourist satisfaction on tourist objects in Praburnulih City.*
Keywords: Service Quality, Price, Satisfaction, Tourism Objects

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rekreasi dan hiburan pada dasarnya merupakan kebutuhan manusia yang sangat penting (Wikipedia, 2014). Meskipun rekreasi dan hiburan termasuk kebutuhan sekunder, namun kegiatan ini sangat membantu seseorang untuk melupakan masalah-masalah yang dihadapi dalam kehidupan sehari–hari. Rutinitas harian yang padat membutuhkan konsentrasi yang tinggi sehingga seseorang akan mudah jenuh dan membutuhkan rekreasi dan hiburan untuk dapat menyegarkan kembali jasmani dan rohani. Rekreasi merupakan kegiatan yang dilakukan untuk penyegaran kembali jasmani dan rohani (Wikipedia, 2014).

Pariwisata mempunyai banyak manfaat bagi masyarakat yang dilihat dari berbagai aspek yaitu, ekonomi, sosial, dan budaya. Dari aspek ekonomi, pertama, mendatangkan devisa bagi negara melalui pajak, seperti pajak restoran,pajak bandara, dan pajak karyawan. Kedua, membuka lapangan kerja bagi tenaga siap kerja, seperti penjaga loket tempat wisata, membuka tempat makan, tempat pembelanjaan, dan pendirian penginapan. Ketiga, melalui pariwisata keadaan perekonomian masyarakat akan meningkat dan itu tentu akan menstabilkan kondisi perekonomian lokal mereka. Keempat, sektor pariwisata sangat berperan dalam menunjang pembangunan daerah yang akan menarik wisatawan baik domestik maupun internasional. Dari aspek sosial, pertama, pariwisata mendorong pembelajaran bahasa asing dan ketrampilan baru. Masyarakat daerah pariwisata akan terdorong mempunyai keterampilan

berbahasa asing agar dapat berinteraksi dengan pendatang. Kedua, sarana dan prasarana yang dikembangkan untuk pariwisata juga menguntungkan penduduk. Ketiga, dana pariwisata terkait telah memberikan kontribusi terhadap sekolah yang dibangun dibeberapa daerah. Keempat, meningkatkan dan memeratakan pendapatan masyarakat sekitar tempat wisata (Wulandari, 2017: 2).

Di Negara berkembang pariwisata menjadi andalan pendapatan negara, seperti Indonesia, Malaysia, Singapura dan Thailand. Setiap negara memiliki identitas sendiri akan pariwisata yang ditawarkan sesuai dengan keadaan geografis alam, geografis ekonomi dan budaya. Tentu saja hal tersebut membutuhkan perhatian khusus karena menyangkut identitas yang ingin dikenalkan pemerintah kepada wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara terhadap negaranya selain untuk meningkatkan pendapatan negara dan untuk membuka kesempatan kerja.

Letak geografis Indonesia yang berada di 6° LU-11° LS dan 95° BT – 141° BT yang terletak di antara dua benua yaiu Benua Asia dan Benua Australia, serta terletak diantara dua samudra yaitu Samudra Hindia dan Samudra Pasifik memiliki sumber daya alam yang melimpah dan tempat-tempat wisata yang indah. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan mendefinisikan pariwisata merupakan berbagai macam kegiatan wisata dan didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah. Sektor pariwisata menghasilakan devisa yang besar bagi Negara sehingga meningkatkan perekonomian negara.

Kekayaan alam merupakan sumber daya utama yang memengaruhi tingkat pertumbuhan dan perkembangan ekonomi wilayah. Dewasa ini pemerintah semakin gencar mengembangkan sumber daya pariwisata yang akan direncanakan sebagai sumber devisa. Oleh karena itu pemerintah menyadari pentingnya pariwisata sebagai sektor yang dapat memperbaiki taraf hidup masyarakat regional. Sektor kepariwisataan menjadi salah satu andalan penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada era otonomi daerah, karena sifatnya yang multi sektor dan multi efek berpotensi untuk menghasilkan pendapatan yang besar. Berkembangnya sektor kepariwisataan akan menghasilkan pendapatan wilayah dari berbagai sisi diantaranya retribusi masuk obyek wisata, pajak hotel, restoran dan industri makanan, perizinan usaha pariwisata maupun penyerapan tenaga kerja dari sektor formal maupun informal. Maka, pengembangan pariwisata menjadi sangat penting untuk memajukan dan memperbaiki atau meningkatkan pendapatan wilayah.

Pengembangan kepariwisataan berkaitan erat dengan pelestarian budaya bangsa, dengan memanfaatkan seluruh potensi keindahan dan kekayaan alam. Pemanfaatan disini bukan berarti merubah secara total, tetapi lebih berarti mengelola, memanfaatkan dan melestarikan setiap potensi yang ada, potensi tersebut dapat menjadi daya tarik wisata. Oleh karena itu, pengelolaan dan pemanfaatan potensi pariwisata yang dimiliki daerah juga dikelola oleh masing-masing daerah. Begitu juga halnya dengan Kota Prabumulih yang memiliki banyak potensi dan sumber daya alam yang dapat dikembangkan sebagai daya tarik wisata.

Objek wisata yang ada di Kota Prabumulih adalah objek wisata alam, objek wisata budaya antara lain adalah Desa Muara Sungai, Desa Sindur, *Islamic Center* Prabumulih, Mesjid Darussalam, Kampoeng Wisata Prabumulih, Patung Kuda, Pantai Pasir Payuputat, dan *Caroline Island*.

Berikut disajikan jumlah wisatawan domestik maupun mancanegara yang berkunjung ke objek wisata di Kota Prabumulih tahun 2013 – 2017.

Tabel 1.1
Jumlah Wisatawan yang Berkunjung Ke Objek Wisata di Kota Prabumulih Tahun 2013 – 2017

Tahun	Jumlah Wisatawan	Domestik	Mancanegara
2013	3.246 orang	2.997 orang	249 orang
2014	3.311 orang	3.017 orang	294 orang
2015	5.216 orang	4.876 orang	340 orang
2016	5.197 orang	4.854 orang	343 orang
2017	4.256 orang	3.968 orang	288 orang

Sumber : BPS Kota Prabumilih 2018

Tabel 1.1 di atas menjelaskan bahwa terjadi kenaikan jumlah wisatawan yang berkunjung di kota Prabumulih dari tahun 2013 ke tahun 2014. Namun, tiga tahun ke depannya, yaitu tahun 2015, 2016, dan 2017 mengalami penurunan jumlah wisatawan yang berkunjung ke kota Prabumulih. Penurunan tersebut bisa disebabkan oleh kualitas pelayanan dan harga yang diberikan, sehingga hal tersebut bisa menimbulkan ketidakpuasan wisatawan terhadap objek-objek wisata tersebut.

Kepuasan konsumen merupakan suatu persoalan yang menjadi perhatian utama bagi kebanyakan perusahaan seperti persoalan-persoalan tentang pelayanan yang kurang maksimal sehingga konsumen banyak merasakan kekecewaan baik dari segi administrasi, wahana hiburan, hingga fasilitas lain. Menurut Yamit (2013: 7), kepuasan konsumen adalah konsumen

yang melakukan pembelian ulang atas produk dan jasa yang dihasilkan perusahaan.

Menurut Zeitmal dan Bitner (2009), faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di antaranya adalah kualitas pelayanan dan harga. Berdasarkan observasi peneliti diketahui bahwa objek-objek wisata yang ada di Kota Prabumulih sangat indah, sebagian informasi yang ada di objek wisata belum tersedia, pelayanan yang diberikan objek wisata sebagian masih lamban, sebagian objek wisata di kota Prabumulih belum ada pos keamanan, dan sebagian petugas yang belum bisa membantu para wisatawan. Untuk harga makanan dan minuman di objek wisata masih bisa dijangkau oleh wisatawan, harga tiket masuk di objek wisata juga masih sesuai dengan keadaan objek wisatanya dan harga tersebut lebih murah dibandingkan harga tiket objek wisata di luar kota Prabumulih, serta harga tersebut sesuai dengan keadaan objek wisata tersebut.

Kepuasan konsumen merupakan konsep penting dalam konsep pemasaran yang dilihat dari subjek beberapa penelitian konsumen yang dilakukan cukup gencar oleh perusahaan khususnya dibidang pariwisata seperti halnya objek-objek wisata di Kota Prabumulih. Hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah keinginan konsumen yang sebenarnya.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Wisatawan pada Objek-Objek Wisata di Kota Prabumulih**"

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan wisatawan pada objek-objek wisata di Kota Prabumulih?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan wisatawan pada objek-objek wisata di Kota Prabumulih.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Sebagai pengetahuan untuk mengaplikasikan teori-teori yang diperoleh selama ini khusunya manajemen pemasaran dengan kenyataan yang ada.

2. Bagi Dinas Pariwisata Kota Prabumulih

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai rekomendasi bagi Dinas Pariwisata untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan pada objek-objek wisata, khususnya di Kota Prabumulih.

3. Bagi Almamater

Dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan sebagai *referensi* dan bacaan bagi mahasiswa/i untuk diajadikan sebagai bahan acuan dan perbandingan bagi penelitian selanjutnya yang melakukan penelitian serupa atau sama.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Alma, Buchari, 2005, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung, Alfabeta.

Basiya R. dan Hasan Abdul R. 2012. *Kualitas Daya Tarik Wisata, Kepuasan, dan Niat Kunjungan Kembali Wisatawan Mancanegara di Jawa tengah*. Jurnal Dinamika Kepariwisataan, Vol. XI No.2, p. 1-12.

Baker, D. A., & Crompton, J. L. 2000. Quality, satisfaction, and behaviour intentions. Annals of Tourism Research, 27(3) 785-804

Endrianto Asmara, 2017, *Tingkat Kepuasan Wisatawan Di Objek Wisata Pantai Padang*. Jurnal Manajemen.

Fatmawati Kalebos, 2016, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Yang Berkunjung Ke Daerah Wisata Kepulauan*, Jurnal Manajemen.

Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 1, Jakarta: Salemba Empat.

Lupiyoadi, Rambat, 2014, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 3, Jakarta: Salemba Empat.

Kotler, Phillip, 2009, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jakarta; Erlangga.

Kotler, Philip and Gary Armstrong, 2008, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, Jakarta: Erlangga.

Kotler, P. & Keller, K. L., 2009. *Marketing Management*, New Jersey: Pearson Education, Inc.

Nasution, Az. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar Pemasaran Strategik*, Edisi 2, Yogyakarta: CV Andi.

Nur, I. dan Bambang, S., 2009, *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama, Yogyakarta: BPFE.

Parasuraman, A., dkk 2015. Service Quality Can Often Make The Difference Between a Business's Success and Failure. But What Causes Problems, and What Can Business Do To Eliminate Them? The Answers Are Here. *Journal of Marketing*, 35-43.

Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. dan Diana, A. 2003. *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi

Tjiptono, F, 2005, *Service, Quality And Satisfaction*, Yogyakarta : Andi.

Tjiptono, F., 2008, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F., 2015, *Pemasaran Jasa*, Malang: Banyumedia Publishing.

Tjiptono, F. dan Chandra, G., 2015, *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta: Andi.

Umar, Husein, 2013, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Umar, H., 2014, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*, Jakarta: Rajawali.

Valerie A. Zeithaml, 2013, *Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*. Journal of Retailing, Vol. 64.

Vonny Wulandari, 2017, *Pengaruh Fasilitas, Pelayanan,Dan Harga Terhadap Kepuasan Wisatawan*, Jurnal Manajemen Pemasaran.

Wibisono, Dermawan. 2010. *Metode Penelitian & Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.

Wilson DT, 2002, *The Future of Competition: Value Creating Network, Industrial Marketing Management*, Vol 30 No. 4.

Wijaya, T., 2011, *Manajemen Kualitas Jasa*, Kembangan-Jakarta Barat: PT Indeks.

Wulandari, 2017, *Strategi Pengembangan Objek Wisata Gunung Gambar Di Kabupaten Gunungkidul*, Jurnal Bumi Indonesia Volume 6, Nomor 1 Tahun 2017.

Internet:

Wikipedia.com 2014