

**PENGARUH HARGA, FASILITAS, LOKASI DAN *SERVICE QUALITY*  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KEBUN REFUGIA DI  
KABUPATEN MAGETAN  
SKRIPSI**



**Oleh:**

**EDWIN DWIKI DARMAWAN**

**NIM. 2003102089**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

**2024**

**PENGARUH HARGA, FASILITAS, LOKASI DAN SERVICE QUALITY  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KEBUN REFUGIA DI  
KABUPATEN MAGETAN**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas PGRI Madiun Untuk Memenuhi Salah  
Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Sarjana Strata 1 Manajemen

**Oleh**

**EDWIN DWIKI DARMAWAN**

**2003102089**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

## LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Edwin Dwiki Darmawan telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 31 Juli 2024

Pembimbing I,



Dr. Apriyanti, S.E., M.M., CPSMM  
NIDN. 0704047305

Madiun, 31 Juli 2024

Pembimbing II,




Hendra Setiawan, S.E., M.M.  
NIDN. 0702089403

## LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi oleh Edwin Dwiki Darmawan ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Rabu, tanggal 7 Agustus 2024.


Panitia Penguji,

  
Dr. Apriyanti, S.E., M.M.  
NIDN. 0704047305


Ketua

  
Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M.  
NIDN. 0727128802


Sekretaris

  
Dr. Apriyanti, S.E., M.M.  
NIDN. 0704047305

Anggota

  
Hendra Setiawan, S.E., M.M.  
NIDN. 0702089403


Anggota

  
Dr. Heny Sidanti, S.E., M.M.  
NIDN. 0727107503

Anggota



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

  
Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak. CA  
NIDN. 0727078603



Mengesahkan,  
Prodi S1 Manajemen

  
Dr. Apriyanti, S.E., M.M.  
NIDN. 0704047305

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Edwin Dwiki Darmawan

NIM : 2003102089

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 31 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Edwin Dwiki Darmawan

## **MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(Al-Baqarah: 286).

“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirmu, dan apa yang ditakdirkan untukmu tidak akan pernah melewatkanmu”

(Umar Bin Khattab)

“Kalau lagi bahagia jangan terlalu berlebihan ingat suatu saat pasti bakal sedih,  
kalau lagi sedih jangan terlalu berlebihan ingat suatu saat pasti bahagia”

“Hancurlah sejadi jadinya untuk titik menang sehebat hebatnya, harus berjalan meskipun kita sendiri, sekalipun tanpa bercerita, mengeluh dan meminta pelukan,  
tidak apa-apa semuanya tidak sesuai kenyataan”

“Dengarkan secukupnya, ambil yang baik lalu lanjutkan perjalanan”

“Tidak semua hal yang rusak harus diperbaiki, yang rusak biarlah rusak biar  
menjadi pelajaran untuk kehidupan dimasa depan”

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini kupersembahkan untuk kepada kedua orang tuaku, Bapak Bejo dan Ibu Ratna yang telah senantiasa memberikan dukungan semangat, serta doa kepadaku.

Skripsi ini kupersembahkan kepada kakak dan adik saya yaitu Deni Ayu Setyorini dan Farhan Aditya Saputra yang telah memberikan semangat dan semoga kita menjadi abak yang membanggakan kedua orang tua.

Skripsi ini saya persembahkan untuk teman-teman yang semua yang mengenal saya. Kalian sudah menjadi teman yang baik untuk saya selama saya menempuh pendidikan sarjana ini.

## KATA PENGANTAR

Assalamualikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas nikmat dan karunia-Nya yang telah diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Harga, Fasilitas, Lokasi Dan Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kebun Refugia Di Kabupaten” dengan tepat waktu. Peneliti sangat bersyukur atas terselesaikannya penyusunan skripsi ini guna memenuhi salah satu persyaratan kelulusan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.

Selama penyusunan skripsi ini peneliti mendapat banyak bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. H. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd. selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Bapak Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si. A.k C.A., CPA., CRMP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun
3. Ibu Dr. Apriyanti S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
4. Dr. Apriyanti, S.E., M.M., CPSMM Selaku dosen Pembimbing 1 yang sudah bersedia untuk meluangkan waktu dengan memberi bimbingan, arahan, dan juga sabar menghadapi kekurangan yang peneliti miliki selama penyusunan skripsi.
5. Bapak Hendra Setiawan, S.E., M.M. Selaku dosen Pembimbing 2 yang sudah bersedia untuk meluangkan waktu dengan memberi bimbingan, arahan, dan juga sabar menghadapi kekurangan yang peneliti miliki selama penyusunan skripsi.



6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen Universitas PGRI Madiun yang telah membekali Ilmu pengetahuan kepada peneliti selama perkuliahan agar bermanfaat di kemudian hari.
7. Kepada orang tua peneliti yang senantiasa memberikan kasih sayang, dukungan, semangat dan doa yang tak pernah putus bagi peneliti dalam menyusun skripsi hingga selesai.
8. Kepada kakak saya yang selalu memberikan dukungan dan doa dalam penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh teman-teman seperjuangan dan sahabat-sahabat yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi dan semangat saat penyusunan skripsi hingga terselesaikan.
10. Dan pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan yang telah membantu penyelesaian skripsi ini, terima kasih banyak atas kerjasamanya. Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah informasi dan pengetahuan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Madiun 1 Agustus 2024

Edwin Dwiki Darmawan

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	ii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK .....	xv
BAB 1 .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Masalah.....	10
C. Rumusan Masalah .....	11
D. Tujuan Penelitian.....	11
E. Kegunaan Penelitian.....	12
BAB II.....	13
A. Landasan Teori .....	13
B. Penelitian Terdahulu.....	27
C. Kerangka Konseptual .....	42
D. Hipotesis Penelitian .....	43
BAB III .....	46
A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	46
B. Jadwal Penelitian .....	46
C. Desain Penelitian .....	47
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	49
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	51
F. Teknik Pengumpulan Data.....	58
G. Instrumen Penelitian.....	59
H. Teknik Analisis Data .....	60
BAB IV .....	67
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	67
B. Deskripsi Data .....	69

C.	Hasil Pengujian Hipotesis .....	81
D.	Pembahasan .....	91
BAB V	.....	98
A.	Kesimpulan.....	98
B.	Implikasi dan Saran .....	99
DAFTAR PUSTAKA	.....	102
LAMPIRAN	.....	106

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual .....	42
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	48
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas.....	84

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tempat Wisata di Magetan 2023 .....	3
Tabel 1. 2 Data Kunjungan Wisata di Magetan .....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	27
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	47
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	56
Tabel 3. 3 Skala Likert .....	59
Tabel 3. 4 Uji Durbin Waston .....	64
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	70
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	70
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	71
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	72
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan .....	73
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Harga (X1) .....	75
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel Fasilitas (X2).....	76
Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel Lokasi (X3) .....	77
Tabel 4. 9 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X4) .....	79
Tabel 4. 10 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	80
Tabel 4. 11 Uji Validitas .....	82
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas .....	83
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinelaritas .....	85
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	86
Tabel 4. 15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	87
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	89
Tabel 4. 17 Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	90

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	106
Lampiran 2. Data Tabulasi.....	111
Lampiran 3. Olah Data.....	161