

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, HARGA TIKET, DAN
PROMOSI TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI PADA TAMRIS
PARK LANUD ISWAHJUDI**

SKRIPSI



OLEH:

PUTRI NOVITA SARI

NIM. 2203102173

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

2026

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, HARGA TIKET, DAN
PROMOSI TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI PADA TAMRIS
PARK LANUD ISWAHJUDI**

SKRIPSI

Diajukan Kepada UNIVERSITAS PGRI MADIUN untuk Memenuhi Salah Satu
Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Sarjana Strata I Manajemen

OLEH:

PUTRI NOVITA SARI

NIM. 2203102173

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

2026

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Putri Novita Sari telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 30 Juli 2026

Pembimbing I,



Dr. Rizal Ula Ananta Fauzi, S.E., M.M.
NIDN. 0708108702

Madiun, 30 Juli 2026

Pembimbing II,



Rollis Ayu Ditasari, S.E., M.Ak
NIDN. 0710099104

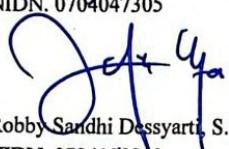
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi oleh Putri Novita Sari ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Kamis tanggal 06 Agustus 2026.

Panitia Penguji,


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

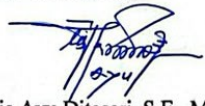
Ketua


Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M.
NIDN. 0724178802

Sekretaris


Dr. Rizal Ula Ananta Fauzi, S. E., M. M.
NIDN. 0708108702

Anggota


Rollis Ayu Ditasari, S.E., M. Ak
NIDN. 0710099104

Anggota


Dr. Hari Purwanto, S. E., M. M.
NIDN. 0728047704

Anggota

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Angga Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak. CA
NIDN. 0717078603

Mengesahkan,
Kaprod S1 Manajemen



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

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Putri Novita Sari
NIM : 2203102173
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen

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

Madiun, 20 Juli 2026

Yang membuat pernyataan,



Putri Novita Sari
NIM. 2203102173

MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Kesuksesan tidak diukur dari seberapa sering Anda jatuh, tetapi seberapa sering Anda bangkit kembali.” - Vince Lombardi

“Kesalahan terbesar seseorang menganggap sepele hal-hal kecil, yang dianggap berharga untuk orang lain”

PERSEMBAHKAN:

Dengan Mengucap Syukur Rahmat Allah SWT. Skripsi ini saya persembahkan sebagai tanda bukti kepada orang tua tercinta, kakak, kerabat, orang yang menemani penulis.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas segala karunianya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga Tiket, Dan Promosi Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pada Tamris Park Lanud Iswahjudi”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun. Skripsi ini dapat selesai berkat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih yang setulusnya dan penghargaan yang tertinggi kepada:

1. Dr. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd, selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Dr. Anggita Langgeng W, S.E., M.Si., AK., CA., CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
3. Karuniawati Hasanah, S.E., M.M., selaku Wakil Dekan 1 FEB Universitas PGRI Madiun.
4. Dr. Apriyanti, S.E., M.M., CPSM selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
5. Dr. Rizal Ula Ananta Fauzi, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang dengan sabar membimbing, mengarahkan dan memberikan nasehat-nasehat dalam penyusunan skripsi ini.

6. Rollis Ayu Ditasari, M.Ak selaku Dosen Pembimbing II yang dengan sabar membimbing, mengarahkan dan memberikan nasehat-nasehat dalam penyusunan skripsi ini.
7. Superhero dan panutan, Ayahanda tercinta, terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, mengusahakan apa yang diperlukan saat dibutuhkan, memotivasi, memberikan dukungan dan semangat serta selalu mengajarkan kebaikan dalam hidup penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Sehat selalu dan Panjang umur karena ayahku harus selalu ada disetiap perjuangan dan pencapaian hidup penulis. Terimakasih ayah. Penulis sangat mencintai ayah.
8. Bidadari surgaku, mama yang hebat luar biasa yang selalu menjadi penyemangat saya. Tanpa adanya semangat dari beliau juga tidak bisa sampai dihari ini. Terima kasih sudah melahirkan, berjuang sekuat tenaga untuk memberikan kehidupan yang layak untuk saya. Kesuksesan dan segala hal baik yang kedepannya akan penulis dapatkan adalah karena ayah dan mama. Tolong hidup lebih lama didunia ini. Terimakasih mama I Love You More.
9. Kepada kakak laki – laki yang saya cintai, terimakasih atas segala dukungan, doa, semangat, dan perhatian yang telah diberikan selama ini. Terimakasih telah menjadi sosok kakak yang selalu memberikan motivasi dan menguatkan saya dalam menghadapi berbagai kesulitan. Kehadiran dan dukunganmu menjadi salah satu sumber semangat bagi saya untuk terus berjuang hingga dapat

menyelesaikan skripsi ini. Semoga segala kebaikan dan pengorbanan yang diberikan mendapatkan balasan terbaik dari Allah SWT.

10. Kepada sahabat – sahabat tercinta, terimakasih telah hadir dan menjadi bagian dari perjalanan saya selama masa perkuliahan. Terimakasih atas segala dukungan, semangat, kebersamaan, serta cerita suka dan duka yang telah kita lalui bersama. Terimakasih telah menjadi tempat berbagai keluh kesah dan saling menguatkan di tengah berbagai kesulitan. Kehadiran kalian membuat perjalanan ini terasa lebih ringan dan bermakna. Semoga persahabatan ini tetap terjaga, meskipun nantinya kita akan menempuh jalan dan meraih impian masing-masing.

Madiun, 20 Juli 2026

Putri Novita Sari

NIM. 2203102173

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	v
MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang.....	1
B. Batasan Masalah.....	18
C. Rumusan Masalah.....	18
D. Tujuan Penelitian.....	18
E. Kegunaan Penelitian.....	19
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	21
A. Kajian Teori.....	21
1. Theory of Planned Behaviour.....	21
2. Minat Berkunjung Kembali.....	23
3. Kualitas Pelayanan.....	26
4. Fasilitas.....	29
5. Harga Tiket.....	33
6. Promosi.....	36
B. Penelitian Terdahulu.....	40

C. Kerangka Berpikir.....	46
D. Hipotesis Penelitian.....	47
BAB III METODE PENELITIAN.....	52
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	52
B. Jadwal Penelitian.....	53
C. Desain Penelitian.....	54
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	55
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	57
1. Variabel Penelitian.....	57
2. Definisi Operasional Variabel.....	58
1. Minat melakukan kunjungan ulang.....	58
2. Keinginan merekomendasikan kepada orang lain.....	58
3. Menjadikan tempat wisata sebagai pilihan utama.....	58
4. Keinginan mencari informasi kembali mengenai tempat wisata.....	58
Ferdinand (2014).....	58
1. Tangibles (bukti fisik).....	58
2. Reliability (keandalan).....	58
3. Responsiveness (daya tanggap).....	58
4. Assurance (jaminan).....	58
5. Empathy (empati).....	58
Zeithaml, et al (2018).....	59
1. Kelengkapan fasilitas.....	59
2. Kondisi fasilitas.....	59
3. Kenyamanan fasilitas.....	59
4. Kemudahan penggunaan.....	59
Tjiptono (2019).....	59
1. Keterjangkauan harga.....	59
2. Kesesuaian harga dengan kualitas.....	59
3. Kesesuaian harga dengan manfaat yang diterima.....	59
4. Daya saing harga dibandingkan wisata lain.....	59
5. Kewajaran harga.....	59

Kotler & Keller (2016).....	59
1. Periklanan (advertising).....	59
2. Promosi penjualan.....	59
3. Public relations.....	59
4. Personal selling.....	59
5. Digital marketing.....	59
F. Teknik Pengumpulan Data.....	60
G. Instrumen Penelitian.....	60
H. Teknik Analisis.....	61
I. Uji Data Instrumen Variabel Penelitian.....	62
J. Uji Asumsi Klasik.....	63
K. Analisis Regresi Linier Berganda.....	65
L. Uji Hipotesis.....	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	68
A. Gambaran Umum.....	68
B. Deskripsi Data.....	70
1. Karakteristik Responden.....	70
2. Deskripsi Jawaban Responden.....	77
C. Analisis Data.....	84
1. Uji Instrumen.....	84
2. Uji Asumsi Klasik.....	95
3. Uji Regresi Linear Berganda.....	98
4. Uji Hipotesis.....	100
D. Pembahasan.....	103
1. Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pada Tamris Park Lanud Iswahjudi.....	103
2. Fasilitas Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pada Tamris Park Lanud Iswahjudi.....	107
3. Harga Tiket Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pada Tamris Park Lanud Iswahjudi.....	110
4. Promosi Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pada Tamris Park Lanud Iswahjudi.....	114

BAB V PENUTUP.....	119
A. Kesimpulan.....	119
B. Keterbatasan Penelitian.....	120
C. Implikasi.....	121
D. Saran.....	122
DAFTAR PUSTAKA.....	124
LAMPIRAN.....	130
KUESIONER PENELITIAN.....	131

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Harga Tiket.....	11
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	39
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian 2026.....	52
Tabel 3.2 Definisi Operasional.....	57
Tabel 3.3 Tabel Skala Likert.....	60
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	70
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	72
Tabel 4.3 Karakteristik Pekerjaan.....	73
Tabel 4.4 Karakteristik Domisili.....	75
Tabel 4.5 Karakteristik Minat Berkunjung Kembali.....	76
Tabel 4.6 Karakteristik Jawaban Responden Kualitas Pelayanan.....	78
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Fasilitas.....	79
Tabel 4.8 Karakteristik Jawaban Responden Harga Tiket.....	80
Tabel 4.9 Karakteristik Jawaban Responden Promosi.....	82
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	84
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X_2).....	86
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Harga Tiket (X_3).....	88
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi (X_4).....	90
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Minat Berkunjung Kembali (Y).....	92
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas.....	94
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas.....	95
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas.....	96
Tabel 4.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	97
Tabel 4.19 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	98
Tabel 4.20 Hasil Uji Parsial t (Uji t).....	99
Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2).....	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Trend Wisata Wahana baru Taman Ria.....	2
Gambar 1.2 Pengunjung Tamris Park.....	3
Gambar 1.3 Ulasan Google.....	7
Gambar 1.4 Fasilitas Wisata.....	9
Gambar 1.5 Media Promosi dengan Instagram.....	14
Gambar 2.1 Diagram Minat dan Perilaku.....	22
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir.....	47
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	54