

**PENGARUH FASILITAS DAN HARGA TIKET TEHADAP  
KEPUASAN PENGUNJUNG OBYEK  
WISATA UMBUL PENGGING  
TAHUN 2015**



Skripsi Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan  
pada Program Studi Pendidikan Akuntansi

**Diajukan Oleh:**

**SABRINA AMALIAWATI**

**A 210 110 194**

**PENDIDIKAN AKUNTANSI  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
JULI,2015**

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : SABRINA AMALIAWATI

NIM : A 210 110 194

Program Studi : Pendidikan Akuntansi

Judul Skripsi : "PENGARUH FASILITAS DAN HARGA TIKET TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG OBYEK WISATA UMBUL PENGGING TAHUN 2015"

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya seahkan ini benar-benar hasil karya saya sendiri dan bebas plagiat karya orang lain, kecuali yang secara tertulis/dikutip dalam naskah dan disebutkan pada daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi hasil plagiat, saya bertanggung jawab sepenuhnya dan bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Surakarta, 0\Juli 2015

Yang membuat pernyataan,



Sabrina Amaliawati

NIM. A 210 110 194

**PERSETUJUAN**

**PENGARUH FASILITAS DAN HARGA TIKET TERHADAP**  
**KEPUASAN PENGUNJUNG OBYEK WISATA**  
**UMBUL PENGGING**  
**TAHUN 2015**

Diajukan Oleh :

**SABRINA AMALIAWATI**

**A 210 110 194**

Skripsi telah disetujui oleh pembimbing skripsi Fakultas  
Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah  
Surakarta untuk dipertahankan di hadapan tim penguji skripsi.

Surakarta, 01 Juli 2015



**Drs. Sami'an, MM**

**NIP. 1953019198312001**



**PENGESAHAN**  
**PENGARUH FASILITAS DAN HARGA TIKET TERHADAP**  
**KEPUASAN PENGUNJUNG OBYEK WISATA**  
**UMBUL PENGGING**  
**TAHUN 2015**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

**SABRINA AMALIAWATI**

**A 210 110 194**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada Tanggal:

dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

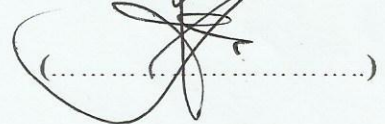
1. Drs. Sami'an, MM

  
(.....)

2. Dr. Wafroturrohman, SE., MM

  
(.....)

3. Drs. Djoko Suwandi, SE, M.Pd

  
(.....)

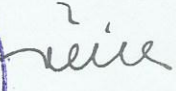
Surakarta,

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan,

Dekan,



  
**Prof. Dr. Hasan Joko Prayitno, M.Hum**

NIP. 19650428 199303 1001

## **MOTTO**

“ Belajar dari masa lalu, hidup untuk masa kini, dan berharap untuk masa yang akan datang”

( Albert Estein )

“Ayo segera bangun mimpimu atau orang lain akan memperkerjakan kamu untuk membangun mimpi mereka”

( Farh Gray )

“Kamu hanya hidup sekali, jika kamu melakukannya dengan benar, satu kali saja sudah cukup”

( Mae West )

“Bila kamu berani bermimpi tentang kesuksesan berarti anda sudah memegang kunci kesuksesan, hanya tinggal berusaha mencari lubang kuncinya untuk membuka gerbang kesuksesan”

( John Savique Capone )

“Lakukan segala sesuatu sesuai dengan pilihan yang kamu yakini itu benar, karena hidup hanya satu kali”

( Penulis )

## **PERSEMBAHAN**

Seiring sujud syukur kepada ALLAH SWT dengan segala rahmad dan hidayah-NYA yang telah memberikan kemudahan dalam segala hal yang dan penyusunan skripsi ini, penulis mempersembahkan kepada:

- ❖ Almarhummah Mamaku tersayang Ibu Retno Dwi Setyaningwati, dengan segala hormat dan penuh cinta aku ucapkan berjuta terimakasih telah melahirkanku, merawatku dan membesarkanku hingga 20 tahun lamanya. Semua pengorbanan yang telah Mama berikan untukku akan selalu aku ingat. Semoga Mama di Surga dapat melihat kebahagiaanku. Mama adalah semangat hidupku untuk mencapai kesuksesan dan cita-citaku. Aku bersyukur dan beruntung mempunyai Mama terbaik di dunia. Aku Cinta dan Sayang Mama.
- ❖ Papaku tercinta Bapak Eko Aguswanto yang telah mendukung dan bersabar dalam menghadapi seorang anak seperti diriku. Terimakasih telah menyayangiku dengan sepenuh ketulusan hati.
- ❖ Kedua Keponakanku Qaila Halimah Sophana dan Fat-han Sophana yang selalu memberikanku hiburan dalam setiap kesedihanku. Terimakasih telah mengisi hari-hariku dengan penuh canda tawa dan tangis.
- ❖ Seluruh keluarga besarku yang selalu mendukungku dan mendoakanku untuk mencapai kesuksesan.
- ❖ Teman-temanku yang selama ini selalu senantiasa membantu dan mendukungku Maya, Danis, Heni, Eni dan teman seperjuangan skripsi Metatia.
- ❖ Seluruh teman-teman FKIP Akuntansi angkatan 2011/2012 Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- ❖ Almamterku
- ❖ Pembaca yang budiman

## KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji Syukur Penulis panjatkan atas kehadiran ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmad, taufiq dan hidayah-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul 'Pengaruh Fasilitas dan Harga Tiket terhadap Kepuasan Pengunjung Obyek Wisata Umbul Pengging Tahun 2015' sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Harum Joko Prayitno, M.Hum. Dekan Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Dra. Titik Asmawati, SE.,M.Si, Ketua Program Studi Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Dr. Wafroturrahmah, SE., MM, Pembimbing Akademik selama penulis menempuh studi di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Drs. Sami'an, MM, pembimbing yang penuh kesabaran dan ketulusan membimbing, mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu kepada penulis.
6. Pengelola Obyek Wisata Umbul Pengging yang telah memberikan ijin untuk melaksanakan penelitian.

7. Seluruh pihak-pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis sehingga dapat terwujudnya skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk penulisan berikutnya.

Akhirnya semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan pelajaran serta pengalaman baru.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 01 Juli 2015



**SABRINA AMALIAWATI**

**A 210 110 194**



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang .....	1
B. Pembatasan Masalah.....	4
C. Idendifikasi Masalah.....	5
D. Perumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian .....	6
F. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori .....	8

1. Kepuasan Konsumen (Pengunjung).....	8
a. Pengertian Kepuasan Konsumen (Pengunjung) .....	8
b. Tujuan Pemberian Kepuasan pada Konsumen .....	8
c. Mengukur Kepuasan Konsumen.....	9
d. Tingkat Kepuasan Konsumen .....	11
e. Indikator Kepuasan .....	11
2. Fasilitas.....	13
a. Pengertian Fasilitas .....	13
b. Faktor-faktor desain fasilitas .....	14
c. Indikator Fasilitas .....	16
3. Harga .....	17
a. Pengertian Harga.....	17
b. Penetapan Harga .....	18
c. Tujuan Penetapan Harga .....	21
d. Metode Penetapan Harga .....	24
e. Indikataor Harga .....	24
B. Peneliti Terdahulu.....	25
C. Kerangka Pemikiran .....	26
D. Hipotesis .....	28

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Desain Penelitian .....	29
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	30
C. Populasi, Sampel dan Sampling .....	30
D. Variabel Penelitian .....	33
E. Teknik dan Instrumen Mengumpulkan Data .....	34

F. Uji Prasyarat Analisis .....	42
G. Teknik Analisis Data .....	44

#### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Wisata Umbul Pengging .....	49
1. Profil Obyek Wisata Umbul Pengging .....	49
2. Jenis Kolam Pemandian .....	49
3. Harga Tiket .....	50
4. Fasilitas Obyek Wisata Umbul Pengging .....	51
B. Deskripsi Data .....	51
C. Pengujian Prasyarat Analisis .....	62
D. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	64
E. Pembahasan .....	71

#### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan .....	74
B. Implikasi.....	74
C. Saran .....	75

#### DAFTAR PUSTAKA

#### LAMPIRAN

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Perbedaan penelitian yang relevan.....	26
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	30
Tabel 3.2 Isaac dan Michael.....	31
Table 3.3 Kisi-Kisi Angket .....	35
Tabel 3.4 Validitas Angket Kepuasan Pengunjung .....	39
Tabel 3.5 Validitas Anket Fasilitas.....	40
Tabel 3.6 Validitas Angket Harga Tiket .....	40
Tabel 3.7 Hasil Uji Realibilitas .....	41
Tabel 4.1 Deskripsi Data Kepuasan Pengunjung .....	51
Tabel 4.2 Deskripsi Data Fasilitas .....	55
Tabel 4.3 Deskripsi Data Harga Tiket .....	59
Tabel 4.4 Ringkasan Uji Normalitas.....	63
Tabel 4.5 Ringkasan Uji Linearitas .....	64
Table 4.6 Ringkasan Uji Regresi Linier Ganda.....	65



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	28
Gambar 3.1 Kurva Kriteria Pengujian t .....	46
Gambar 3.2 Kurva Kriteria Pengujian F .....	47
Gambar 4.1 Histogram data Kepuasan Pengunjung .....	54
Gambar 4.2 Histogram data Fasilitas .....	58
Gambar 4.3 Histogram data Harga Tiket .....	62
Gambar 4.4 Grafik Uji t Pengaruh $X_1$ terhadap Y .....	67
Gambar 4.5 Grafik Uji t Pengaruh $X_2$ terhadap Y .....	69
Gambar 4.6 Graafik Uji F $X_1$ dan $X_2$ terhadap Y .....	70

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket Penelitian.....	79
Lampiran 2 Daftar Nama Pengunjung sebagai <i>Try Out</i> .....	85
Lampiran 3 Hasil Skor <i>Try Out</i> Angket Kepuasan Pengunjung .....	86
Lampiran 4 Uji Validitas Hasil <i>Try Out</i> Kepuasan Pengunjung .....	87
Lampiran 5 Uji Reliabilitas Hasil <i>Try Out</i> Kepuasan Pengunjung.....	89
Lampiran 6 Hasil Skor <i>Try Out</i> Angket Fasilitas .....	90
Lampiran 7 Validitas <i>Try Out</i> Angket Fasilitas .....	91
Lampiran 8 Uji Reliabilitas <i>Try Out</i> Angket Fasilitas .....	92
Lampiran 9 Skor <i>Try Out</i> Angket Harga Tiket .....	93
Lampiran 10 Uji Validitas Angket Harga Tiket .....	94
Lampiran 11 Uji Reliabilitas <i>Try Out</i> Angket Harga Tiket .....	95
Lampiran 12 Daftar Nama Pengunjung Sebagai Sampel Penelitian .....	96
Lampiran 13 Hasil Skor Sampel Anket Kepuasan Pengunjung .....	100
Lampiran 14 Hasil Skor Sampel Angket Fasilitas.....	103
Lampiran 15 Hasil Skor Sampel Angket Harga Tiket .....	106
Lampiran 16 Data Induk Penelitian .....	109
Lampiran 17 Deskripsi Data Penelitian .....	112
Lampiran 18 Uji Normalitas Data .....	115
Lampiran 19 Uji Linearitas Variabel $X_1$ terhadap Y .....	117
Lampiran 20 Uji Linearitas Variabel $X_2$ terhadap Y .....	119

Lampiran 21 Uji Regresi Berganda Variabel $X_1$ dan $X_2$ terhadap $Y$ .....	121
Lampiran 22 Sumbangan Efektif dan Relatif.....	123
Lampiran 23 Tabel Harga Kritik dan <i>Product</i> Momen .....	125
Lampiran 24 Tabel $L$ Nilia Kritis $L$ untuk uji Liliefors.....	126
Lampiran 25 Tabel Nilai-nilai dalam Distribusi $t$ .....	127
Lampiran 26 Tabel Nilai $F$ .....	128
Lampiran 27 Tabel Issac dan Michael .....	129

## ABSTRAK

### PENGARUH FASILITAS DAN HARGA TIKET TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG OBYEK WISATA UMBUL PENGGING TAHUN 2015

Sabrina Amaliawati. A 210 110 194. Jurusan Pendidikan Akuntansi. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2015.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung; 2) pengaruh harga tiket terhadap kepuasan pengunjung; 3) pengaruh fasilitas dan harga tiket terhadap kepuasan pengunjung. Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif asosiatif. Populasi penelitian ini adalah pengunjung obyek wisata umbul pengging tahun 2015 yang berjumlah 110 orang. Sampel diambil sebanyak 84 orang dengan teknik incidental sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik dokumentasi dan angket. Angket sebelumnya diujicobakan dan diuji validitas serta di uji reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda, uji F, uji t, uji  $R^2$ , dan sumbangan relatif dan efektif. Hasil analisis regresi linear berganda memperoleh persamaan garis regresi  $Y=26,609+0,473X_1+0,376X_2$ . Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda dapat disimpulkan bahwa: 1) Fasilitas berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengunjung Obyek Wisata Umbul Pengging Tahun 2015. Hasil analisis regresi linear berganda (uji t) memperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $4,175 > 1,990$  pada taraf signifikansi  $< 0,05$  yaitu 0,000 dengan sumbangan relatif 58,4% dan sumbangan efektif 41,6%; 2) Harga Tiket berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengunjung Obyek Wisata Umbul Pengging Tahun 2015. Hasil analisis regresi linear berganda (uji t) memperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $3,213 > 1,990$  pada taraf signifikansi  $< 0,05$  yaitu 0,002 dengan sumbangan relatif 25% dan sumbangan efektif 17,8%; 3) Fasilitas dan Harga Tiket berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengunjung Obyek Wisata Umbul Pengging Tahun 2015. Hal ini terbukti dari analisis regresi linear berganda (uji F) yang memperoleh nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $30,354 > 3,109$  pada taraf signifikansi  $< 0,05$  yaitu 0,000. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,428 yang artinya bahwa ada pengaruh yang diberikan oleh kombinasi variabel fasilitas dan harga tiket terhadap kepuasan pengunjung sebesar 42,8% sedangkan 57,2% dipengaruhi factor lain yang tidak diteliti oleh penulis.

Kata Kunci: fasilitas, harga tiket, kepuasan pengunjung.