

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
(Taman Rekreasi Sengkaling UMM)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Manajemen



Disusun Oleh:

ASSYAHRIAL IQBAL MAULANA

201910160311522

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
MALANG
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
(Taman Rekreasi Sengkaling UMM)**

Oleh:

Assyahrial Iqbal Maulana

201910160311522

Diterima dan disetujui
pada tanggal 16 Maret 2024

Pembimbing I

Pembimbing II

Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.

Dra. Erna Retna Rahadjeng, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Jurusan



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.



Dr. Nurul Asfiah, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG (Taman Rekreasi Sengkaling UMM)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Assyahrial Iqbal Maulana

NIM : 201910160311522

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 16 Maret 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dicky Wisnu Usdek Riyanto, Ph.D.

Penguji II : Rinaldy Achmad Robert H, S.AB., M.M.

Penguji III : Dra. Erna Retna Rahadjeng, M.M.

Penguji IV : Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ketua Jurusan,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Aefiah, M.M.

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Assyahrial Iqbal Maulana
NIM : 201910160311522
Program Studi : Manajemen
Surel : iqbalece84@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik Sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (*referensi*) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas sebagai bahan / sumber acuan, dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar Pustaka, sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 25 Februari 2024



ASSYAHRIAL IQBAL MAULANA
201910160311522

**THE INFLUENCE OF PROMOTIONS AND SERVICE QUALITY
ON SENGKALING RECREATION PARK VISITOR SATISFACTION**

Assyahrial Iqbal Maulana*¹Sri Nastiti Andharini*², Erna Retna Rahadjeng*³

Management Study

Program Faculty Of Economic and Business

University Muhammadiyah Malang

Jl Raya Tlogomas No. 246 Malang

Corresponding E-mail: iqbaleee84@gmail.com

ABSTRACT

This research was conducted to determine and analyze the influence of promotions and service quality on visitor satisfaction. This research uses quantitative methods. The data collection technique in this research uses a questionnaire. The population in this study was 110 consumers. This research uses SPSS. The results of the research: Promotion has a positive and significant effect on Sengkaling Recreation Park Visitor Satisfaction, meaning that the more promotions given, the higher the level of visitor satisfaction. Service quality has a positive and significant effect on visitor satisfaction at Sengkaling Recreation Park. This means that when the services provided are in accordance with the desires and needs of visitors, the higher the level of visitor satisfaction. The service quality variable is more dominant than the promotion variable on visitor satisfaction. The results of this research show that when compared with promotion variables, service quality variables have a more dominant influence in influencing visitor satisfaction.

Keywords: *promotions, service quality, visitor satisfaction*

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
(Taman Rekreasi Sengkaling UMM)**

Assyahrial Iqbal Maulana*¹, Sri Nastiti Andharini*², Erna Retna Rahadjeng*³

Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Malang
E-mail: iqbaleee84@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen sebanyak 110 responden. Penelitian ini menggunakan SPSS. Hasil penelitian Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Rekreasi Sengkaling, dapat diartikan semakin banyak promosi yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengunjung. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Taman Rekreasi Sengkaling. Artinya Ketika pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pengunjung, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengunjung. Variabel Kualitas layanan lebih dominan daripada variabel promosi terhadap kepuasan pengunjung. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jika dibandingkan dengan variabel promosi, variabel kualitas layanan memiliki pengaruh yang lebih dominan dalam memberikan pengaruh pada kepuasan pengunjung.

Kata Kunci: Promosi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengunjung

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang teramat dalam saya haturkan kehadirat Tuhan Yang Maha Segala, atas percikan kasih, hidayat, dan taufiq-Nya sehingga Skripsi dengan judul “**Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Rekreasi Sengkaling**” ini dapat terselesaikan pada waktu yang telah direncanakan.

Teriring do’a sholawat semoga senantiasa melimpah keharibaan Muhammad SAW., Rasul akhir zaman, penutup para Nabi yang membawa kesempurnaan ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti. Dan semoga tumpahan do’a sholawat menetes kepada segenap keluarga dan sahabatnya, para syuhada’, para mushonnifin, para ulama’, dan seluruh umatnya yang telah tulus ikhlas mencintai dan menjunjung sunnahnya.

Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ungkapan syukur, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Nazaruddin, M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan kesempatan untuk menyusun skripsi.
3. Dr. Nurul Asfiah, M.M. selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan persetujuan dalam penelitian.
4. Dra. Nastiti Andharini, M.M. selaku dosen pembimbing I yang telah sabar dalam mengarahkan dan membimbing penulisan skripsi.
5. Dr. Erna Retna Rahadjeng, M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah sabar dalam mengarahkan dan membimbing penulisan skripsi.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan arahan dan wawasan selama pembelajaran di Universitas Muhammadiyah Malang.
7. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang tua saya. Ibu saya, Eti Purwindari dan Bapak Eni Mulyatno yang telah banyak memberikan doa, ridho dan dukungan yang tidak pernah putus dan juga pengorbanan baik secara moral maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
8. Ungkapan terima kasih kepada seluruh teman-teman saya yang tidak bisa saya

sebutkan satu per satu yang selalu mendukung saya.

Kepada mereka semua, hanya ungkapan terimakasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai, Aamiin. Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangan dipersembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya. Terima kasih.



Malang, 19 Februari 2024

ASSYAHRIAL IQBAL
MAULANA
201910160311522

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRACT.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
1. Manfaat Teoritis	7
2. Manfaat Praktis	8
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS.....	9
A. Tinjauan Teori	9
1. Kepuasan Pelanggan	9
2. Promosi.....	15
3. Kualitas Layanan.....	18
B. Penelitian Terdahulu	24
C. Hubungan Antar Variabel.....	27

D. Kerangka Pikir	31
E. Hipotesis.....	31
BAB III	33
METODE PENELITIAN.....	33
A. Jenis Penelitian	33
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	33
C. Populasi, Sampel dan Sampling	33
1. Populasi	33
2. Sampel dan Sampling.....	34
D. Definisi Operasional	30
E. Teknik Penskalaan Data	30
F. Sumber Data	36
1. Sumber Data	36
2. Teknik Pengumpulan Data.....	36
G. Pengujian Instrumen Penelitian	37
1. Uji Validitas	37
2. Uji Reliabilitas.....	38
H. Metode Analisis Data	39
1. Uji Asumsi Klasik.....	39
2. Analisis regresi linier Berganda	43
3. Uji Hipotesis.....	43
BAB IV	46
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	46
B. Deskripsi Data	40
1. Gambaran Umum Identitas Responden	40
C. Hasil Uji Instrumen.....	48

1. Hasil Uji Validitas	48
2. Hasil Uji Realibilitas	49
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	50
1. Uji Normalitas	50
2. Uji Multikolinieritas	51
3. Uji Heteroskedastisitas	51
E. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	56
F. Uji Hipotesis	57
1. Hasil Uji t	57
G. Pembahasan	58
BAB V	62
SIMPULAN DAN SARAN	62
A. Simpulan	62
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65
<u>LAMPIRAN</u>	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Rekapitulasi Keluhan Pengunjung	5
Gambar 2: Rekapitulasi Keluhan Promosi & Kualitas Layanan	6
Gambar 3: Kerangka Konsep Kepuasan Pelanggan	10
Gambar 4: Kerangka Pikir Penelitian	31



DAFTAR TABEL

Tabel 1: Data Wisatawan Kota Malang	3
Tabel 2: Daftar Pengunjung Taman Rekreasi Sengkaling	4
Tabel 3: Tabulasi Penelitian Terdahulu	24
Tabel 4: Definisi Operasional Variabel	30
Tabel 5: Tabulasi Skala Likert 5 Poin.....	36
Tabel 6: Rentang Skala	38
Tabel 7: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 8: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 9: Tabulasi Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 10: Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 11: Rekapitulasi Hasil Uji Normalitas	45
Tabel 12: Rekapitulasi Hasil Uji Multikolinieritas.....	52
Tabel 13: Rekapitulasi Hasil Uji Heteroskedastisitas	56
Tabel 14: Tabel Distribusi Frekuensi Promosi	57
Tabel 15: Tabel Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan.....	49
Tabel 16: Tabel Distribusi Frekuensi Kepuasan Pengunjung.....	50
Tabel 17: Rekapitulasi Hasil Uji Regresi Linier Berganda	51
Tabel 18: Rekapitulasi Hasil Uji t.....	52
Tabel 19: Rekapitulasi Hasil Uji Dominan.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

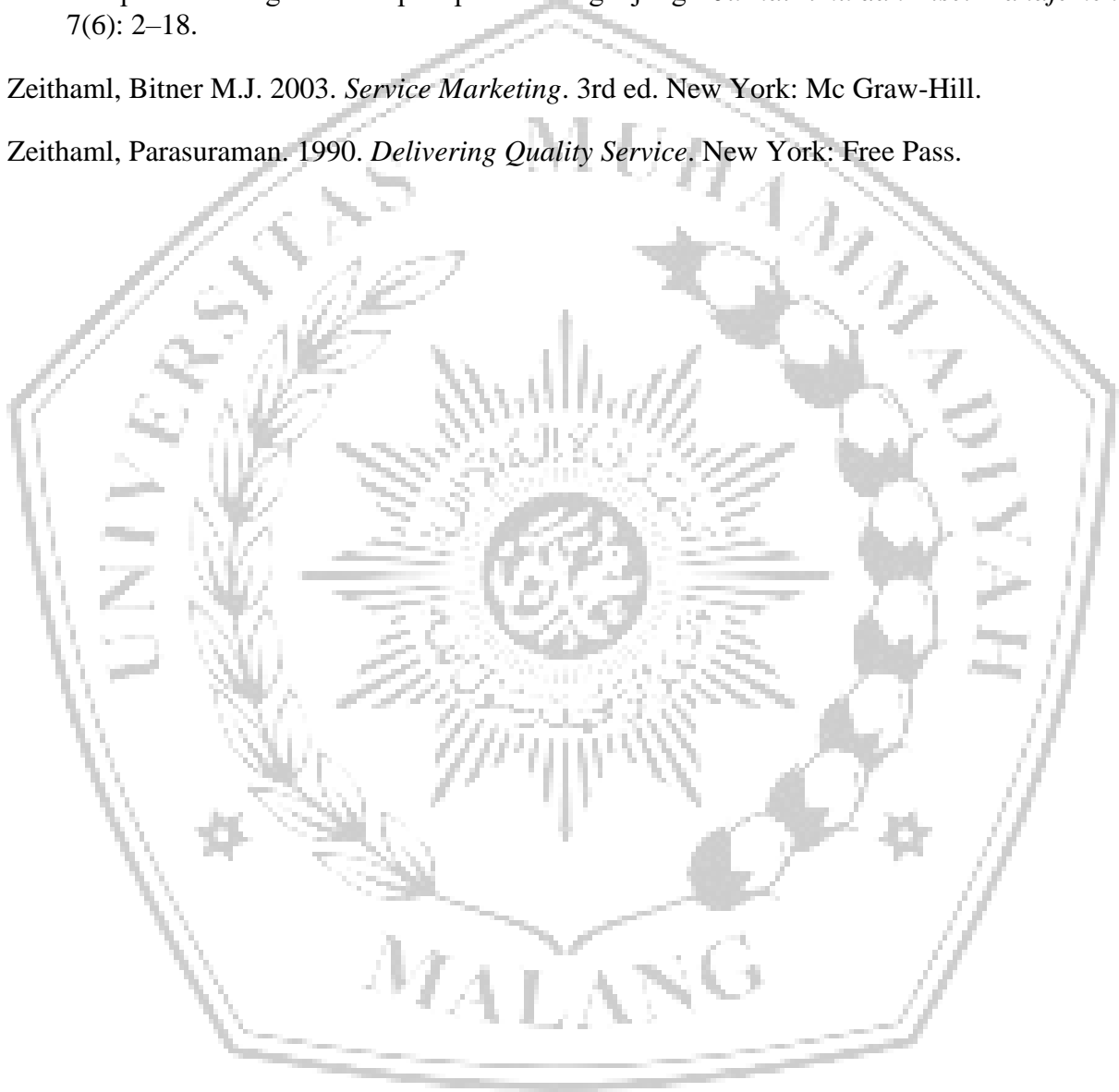
LAMPIRAN.....	63
A. Lampiran 1: Kuesioner Penelitian	63
B. Lampiran 2: Rekapitulasi Skor Responden	63
1. Variabel Promosi (X_1).....	65
2. Variabel Kualitas Layanan (X_2).....	67
3. Variabel Kepuasan Pengunjung (Y).....	75
C. Lampiran 3: Karakteristik Responden.....	72
1. Karakteristik Berdasarkan Usia.....	72
2. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	72
D. Lampiran 4: Hasil Uji Instrumen.....	72
1. Uji Validitas	72
2. Hasil Uji Reliabilitas	74
E. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	75
1. Uji Normalitas	75
2. Uji Multikolinieritas.....	75
3. Uji Heteroskedastisitas	75
F. Lampiran 5: Hasil Analisis Regresi.....	76
1. Uji t.....	76

DAFTAR PUSTAKA

- Acmad Gani, Muh. Agung. 2020. "Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Objek Wisata Bahari Di Kota Makassar." *Journal of Management Science (JMS)* 1(2): 309–24.
- Ferdinand, Agusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas diponegoro. Semarang.
- Fornell, C., Jhonson, M. D., Anderson, E. W. 1996. "The American Customer Satisfaction Index." *Journal of Marketing* 4: 7–18.
- Gasprez, Vincent. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gery, Mexano Hans. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen the Aliga Hotel Padang." *Menara Ilmu* 12(9): 92–102.
- Ghozali, I. 2018. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25."
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivarians Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, R. W. 2013. *Business*. 10th ed. New York: Pearson Education.
- Gronroos. 1990. *Service Management and Marketing*. Lexington: Lenington Books.
- Herlambang, Alfian Sulisty, and Edi Komara. 2022. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Starbucks Coffee Reserve Plaza Senayan)." *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Perbankan (Journal of Economics, Management and Banking)* 7(2): 56.
- Indrasari, Meithana. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Kotler, P., Amstrong, G. 2018. *Principles of Marketing*. 17th ed. Pearson.
- Kotler, P. dan Keller, Kevin Lane. 2013. *Manajemen Pemasaran*. 3rd ed. Jakarta: Erlangga.
- Kotler & Keller. 2008. *2 Manajemen Pemasaran*. 13th ed. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. 1994. *Marketing*. Yogyakarta: Liberty.
- . 2009. *Manajemen Pemasaran*. 13th ed. Jakarta: Erlangga.
- . 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. 13th ed. Jakarta: Erlangga.
- . 2019. *Manajemen Pemasaran*. Milenium. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, P, and K Keller. 2016. *Marketing Management*. 15th ed. Pearson Education Limited.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Jasa, Teori Dan Praktik*. 1st ed. Jakarta: Salemba Empat.
- Milala, Bryan Joriko S, and Mahendra Fakhri. 2022. "Analisis Pengaruh Promosi Dan Kualitas

- Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Objek Wisata Puncak Gundaling Di Kabupaten Karo.” 5(3): 1360–67.
- Nada, Reni Shinta Dewi. 2019. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Vanaprastha Gedong Songo Park Kabupaten Semarang.” *Jurnal Administrasi Bisnis* 6(August).
- Nuariska, Riva. 2008. “Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Taman Rekreasi Sengkaling Malang (TRS).”
- Parasuraman, A. Zeithaml, V.A & Berry, L. L. 1985. “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research.” *Journal of Marketing* 49(4): 41–50.
- Pardamean, Imanuddin Hasbi. 2022. “Analisis Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Objek Wisata Puncak Gundaling Di Kabupaten Karo.” *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan* 5(3): 1360–67.
- Priyatno, D. 2013. “Analisis Korelasi, Regresi Dan Multivariate Dengan SPSS.”
- Putu, Ni, and Dian Putri. 2023. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Strategi Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pondok Nyoman Bagus Di Pererenan Mengwi.” 3(1).
- R.L., Oliver. 1980. “A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions.” *Journal of Marketing Research* 4: 460–69.
- Saladin, Djaslim. 2003. *Intisari Pemasaran Dan Unsur-Unsur Pemasaran*. Bandung: Linda Karya.
- Sinaga, Dearlina. 2018. “Pengaruh Promosi Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Objek Wisata Istana Maimun Medan.” *Jurnal Prointegrita* 4(1).
- Soehardi, Soehardi, Dino Gobel, Bambang Soejatmiko, and Mohammad Syofiansur. 2020. “Pengaruh Bunaken Brand, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Turis Domestik Dan Asing Di Provinsi Sulawesi Utara.” *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara* 2(1): 9.
- Solomon. 1999. *Consumer Behavior*. 6th ed. New York: Mc Graw-Hill.
- Sudirman, Riki, Salfadri, and Tifani Ratu Firdaus. 2022. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan d’Dhave Hotel Purus Padang.” *Jurnal Matua* 4(1): 201–14.
- Sugiarto. 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono, S. 2014. “Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif Dan R&D.” *Cet. XIX. Bandung: Alfabeta*.
- Tjiptono. 2008. *Strategi Pemasaran*. 2nd ed. Yogyakarta: Andi.

- . 2014. “Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan Dan Penelitian.”
- . 2016. *Service Quality and Satisfaction*. 4th ed. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2013. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Bayumedi Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. 4th ed. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yulianingsih, and Hidayat. 2018. “Pengaruh Citra Destinasi Promosi Kualitas Pelayanan Tempat Dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung.” *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 7(6): 2–18.
- Zeithaml, Bitner M.J. 2003. *Service Marketing*. 3rd ed. New York: Mc Graw-Hill.
- Zeithaml, Parasuraman. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: Free Pass.



HASIL CEK PLAGIASI

Skripsi (Februari 2024)

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

10%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

www.gramedia.com

Internet Source

3%

2

portaluqb.ac.id:808

Internet Source

2%

3

Submitted to unars

Student Paper

2%

4

jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id

Internet Source

2%

5

umm.ac.id

Internet Source

2%

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On

MALANG