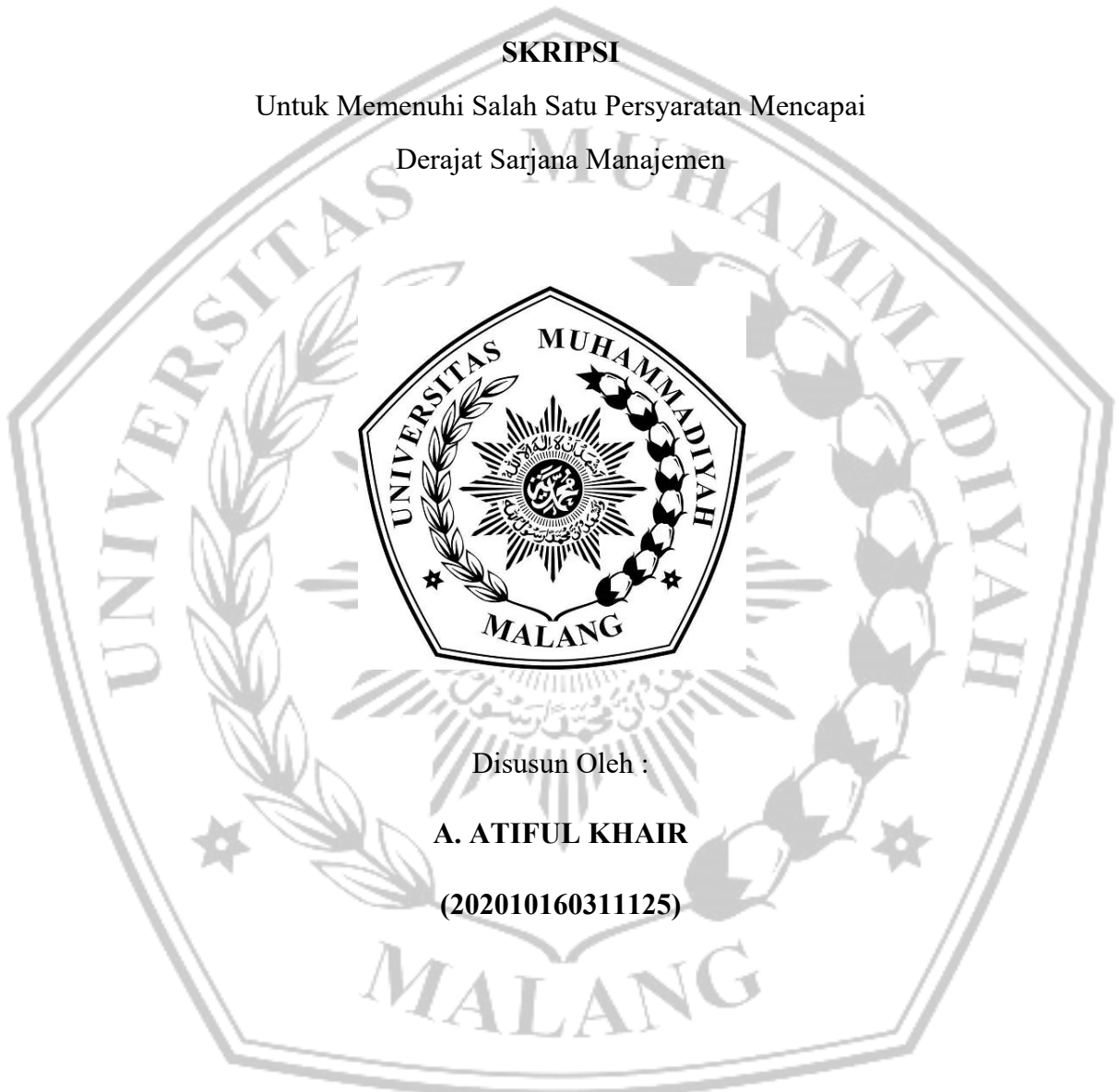


**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN OBJEK WISATA
JAWA TIMUR PARK 2**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Manajemen



Disusun Oleh :

A. ATIFUL KHAIR

(202010160311125)

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

TAHUN 2024

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN OBJEK WISATA JAWA TIMUR PARK 2**

Oleh :

A. Atiful Khair

202010160311125

Diterima dan disetujui
pada tanggal 06 Juli 2024

Pembimbing I,



Dr. Dra. Ratih Juliati, M.Si.

Pembimbing II,



Kenny Roz, S.Kom., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Ketua Program Studi,



Dr. Nurul Asfiah, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN OBJEK WISATA JAWA TIMUR PARK 2

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : A. Atiful Khair
NIM : 20201016031125
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 06 Juli 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : Dr. Dra. Ratih Juliati, M.Si.
Pembimbing II : Kenny Roz, S.Kom., M.M.
Penguji I : Drs. Noor Azis, M.M.
Penguji II : Chalimatuz Sa'diyah, S.E., M.M.

1. 
2. 
3. 
4. 

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Ketua Program Studi,

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : A. Atiful Khair

NIM : 202010160311125

Program Studi : Manajemen

Surel : atifulkhair001@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

- 1) Skripsi ini merupakan karya ilmiah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, bukan dari hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya dan bukan merupakan hasil penjiplakan (plagiarisme) dari hasil karya orang lain.
- 2) Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagian bahan rujukan (refrensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan telah dicantumkan pada daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan karya ilmiah yang berlaku.
- 3) Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, Juni 2024

Yang Membuat Pernyataan



A. Atiful Khair

Pengaruh Harga dan Kaulitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Wisata Jawa Timur Park 2

A. Atiful Khair¹, Ratih Jualati,² Kenny Roz³
Program Studi Manajemen, FEB UMM
E-mail: atifulkhair001@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan wisata Jawa Timur Park 2. Sampel dalam penelitian ini berjumlah sebanyak 100 orang yang merupakan pelanggan wisata Jawa Timur Park 2. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner. Teknik analisis data dalam penelitian menggunakan rentang skala dan regresi linier berganda dengan bantuan software SPSS. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan merupakan variable dominan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Harga ; Kualitas Pelayanan ; Kepuasan Pelanggan

**Pengaruh Harga dan Kaulitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan
Wisata Jawa Timur Park 2**

A. Atiful Khair¹, Ratih Jualiati,² Kenny Roz³
Management Department, Universitas Muhammadiyah Malang
E-mail: atifulkhair001@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of price and service quality on customer satisfaction at East Java Park 2. The sample in this study consisted of 100 people who are customers of East Java Park 2. The data collection technique used in this study was a questionnaire. The data analysis technique used in this study employed a scale range and multiple linear regression with the help of SPSS software. The results of this study indicate that price does not have a positive effect on customer satisfaction, service quality has a significantly positive effect on customer satisfaction, and service quality is the most dominant variable compared to the price variable.

Keywords— *"Price; Quality of Service; Customer Satisfaction"*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur yang teramat mendalam saya ucapkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas percikan kasih, hidayah, trahmat dan taufiq-Nya, sehingga Skripsi dengan judul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Objek Wisata Jawa Timur Park 2”**, dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang direncanakan. Teriring do’a dan sholawat, senantiasa melimpah ke haribaan Muhammad S.A.W., Rasulakhirzaman, penutup para Nabi yang membawa kesempurnaan ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti. Semoga tumpahan do’a sholawat menetes kepada segenap keluarga dan sahabatnya, para syuhada’, para mushonnifin, para ulama’, dan seluruh umatnya, yang dengan tulus ikhlas mencintai dan menjunjung sunnahnya. Selama proses penyusunan Skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ucapan syukur, dalam kesempatan ini, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Malang, Prof. Nazaruddin Malik, M.Si
2. Ketua Program Studi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ibu Nurul Asfiah, Dr., M.M
3. Ibu Ratih Jualati, Dr.,Dra.,M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang sudah berbaik hati meluangkan waktu yang lumayan panjang untuk membimbing dan memberi arahan terhadap penulis.
4. Bapak Kenny Roz, S.Ko, M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang sudah berbaik hati meluangkan waktu untuk membimbing dan memberi arahan terhadap penulis.
5. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada bapak saya Jauzi, dan ibu saya Sutiati yang telah banyak memberikan doa, dukungan, ridho, dan nasehat yang tidak pernah putus, dan juga pengorbanan baik secara moral maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik

6. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada nenek Badriyah dan kakek Hafidi yang telah banyak memberikan doa, dukungan, ridho, dan nasehat yang tidak pernah putus, dan juga pengorbanan baik secara moral maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik
7. Terima kasih sebanyak-banyaknya kepada Tazkia Tahira yang selalu membantu, mendoakan, mendukung, memberi saran dan kritik, serta menyemangati penulis dalam menyusun skripsi ini.
8. Terima kasih sebanyak-banyaknya kepada teman-teman saya salman alfarizi, Irwan, Aji, Doni, Ridho selalu membantu, , mendukung, memberi saran dan kritik, serta menyemangati penulis dalam menyusun skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, tanpa mengurangi rasa hormat, saya mengucapkan terimakasih.

Hanya ungkapan terima kasih dan doa 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 Yaa Robbal Aallamiin. Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangan, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi demi pengembangan ke arah yang lebih baik. Kritik yang konstruktif dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya. Terima kasih.

Malang, 21 Juni 2024

A Atiful Khair

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II	12
KAJIAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
A. Kepuasan Pelanggan.....	12
B. Harga	20
C. Kualitas Pelayanan	28
2.2 Penelitian Terdahulu.....	34
2.3 Hipotesis.....	35
2.4 Definisi Operasional variabel.....	37
BAB III.....	40
METODE PENELITIAN	40
3.1 Jenis Penelitian	40
3.2 Lokasi Penelitian	40

3.3	Populasi dan Sampel	40
3.4	Data dan Sumber Data.....	42
3.5	Skala Pengukuran Data dan Variabel.....	43
3.6	Teknik Pengumpulan Data	44
3.7	Uji Instrumen.....	45
3.8	Uji Asumsi Klasik	46
3.9	Teknik Analisis Data	47
3.10	Uji Hipotesis.....	49
BAB IV		51
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		51
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	51
B.	Gambaran Umum Responden.....	51
C.	Hasil Analisis data	57
D.	Hasil Uji Asumsi Klasik	59
E.	Hasil Analisis Data	61
F.	Hasil Uji Hipotesis.....	74
G.	Pembahasan	76
BAB V		92
PENUTUP		92
A.	Kesimpulan.....	92
B.	Saran	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kepuasan (Tjiptono, 2019).....	13
Gambar 2.2 Kerangka konsep.....	34

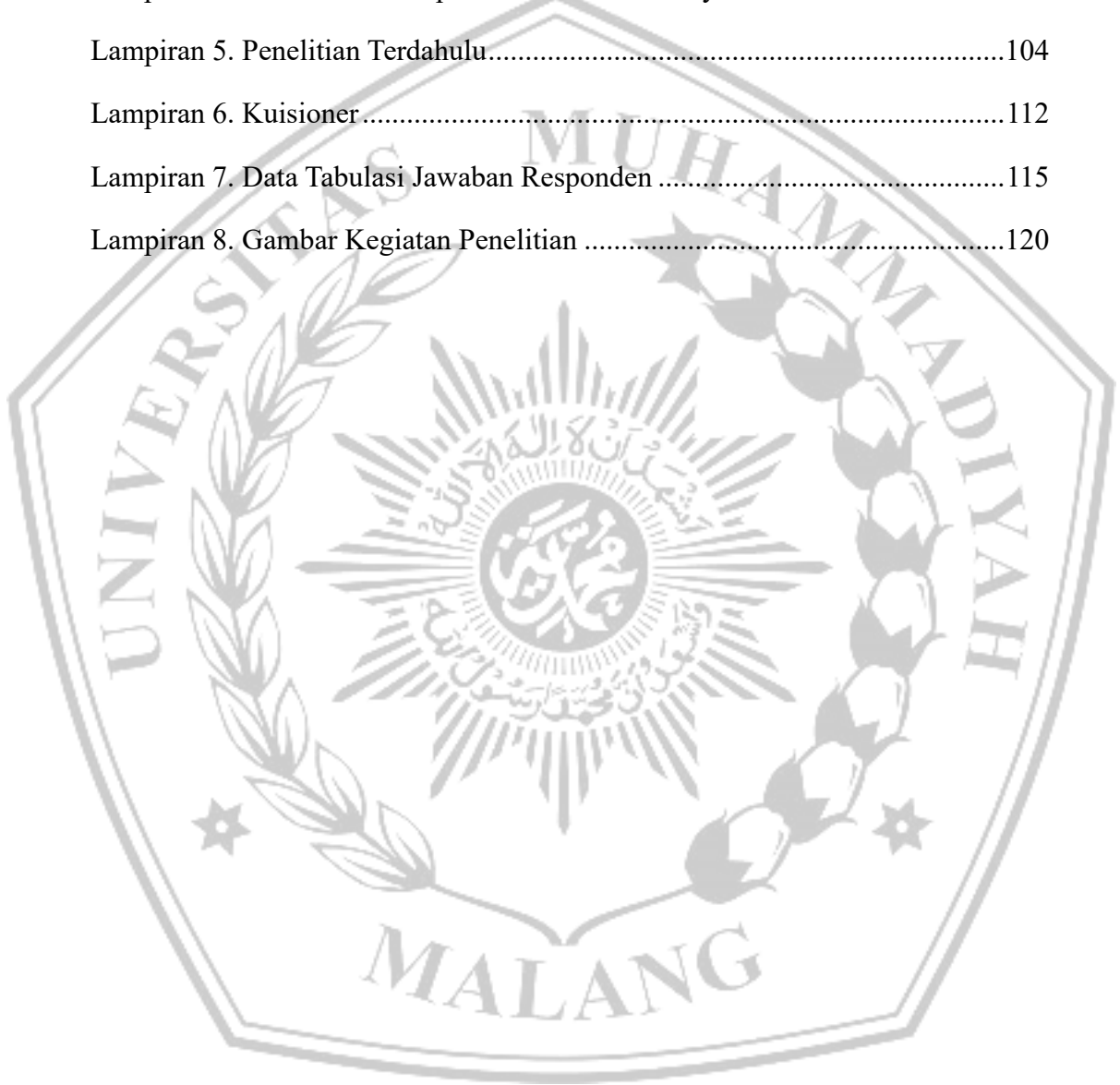


DAFTAR TABEL

Table 1.1 Data Objek Wisata Kota Batu	5
Table 1.2 Harga Tiket Wisata Jawa Timur Park 2.....	8
Table 2.1 Definisi Operasional Variabel	38
Tabel 3.1 Skala Likert.....	43
Tabel 3.2 Rentang Skala Variabel	48
Tabel 4.1 Identitas Responden Menurut Usia.....	51
Tabel 4.2 Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin	53
Tabel 4.3 Identitas Responden Menurut Pendidikan Terakhir.....	54
Tabel 4.4 Identitas Responden Menurut Pekerjaan	54
Tabel 4.5 Identitas Responden Menurut Uang Saku	56
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Harga.....	57
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Instrument Variabel Kualitas Pelayanan.....	58
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Instrument Variabel Kepuasan Pelanggan.....	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas	60
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	61
Tabel 4.13 Hasil Rentang Skala Variabel Harga.....	62
Tabel 4.14 Hasil Rentang Skala Variabel Kualitas Pelayanan.....	63
Tabel 4.15 Hasil Rentang Skala Variabel Kepuasan Pelanggan	70
Tabel 4.16 Hasil Analisis Linier Berganda	72
Tabel 4.17 Hasil Koefisienn Determinasi	73
Tabel 4.18 Hasil Uji T.....	74
Tabel 4.19 Hasil Uji F.....	75
Tabel 4.20 Hasil Uji Dominan	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kepuasan Pengunjung.....	101
Lampiran 2. Ulasan Harga dan Kualitas Pelayanan	102
Lampiran 3. Ulasan Tripadvisor Kualitas Pelayanan	102
Lampiran 4. Hasil Ulasan Tripadvisor Kualitas Pelayanan.....	103
Lampiran 5. Penelitian Terdahulu.....	104
Lampiran 6. Kuisisioner.....	112
Lampiran 7. Data Tabulasi Jawaban Responden	115
Lampiran 8. Gambar Kegiatan Penelitian	120



DAFTAR PUSTAKA

- Aan Purnama. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Alfaria Trijaya, Tbk. 11.
- Agustinawati, & Samsidar. (2021). Analisis tingkat Kepuasan Wisatawan pada destinasi pariwisata Kota lhokseumawe. Ilmu Administrasi Bisnis, 4.
- Ali, H. (2015). Tourism Marketing. Center For Academic Publishing Service.
- Alma, B. (2016). Buchari Alma Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. In Bandung: CV Alfabeta. Alfabeta.
http://perpustakaan.stikim.ac.id/slims/index.php?p=show_detail&id=13690
- Aluiwaauri Tafona, & Yurmanius Waruwu. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Ud. Fany Kota Gunung Sitoli. 7.
<https://jurnal.uniraya.ac.id/index.php/JEB>
- Assauri, S. (2014). Manajemen Pemasaran. Raja Grafindo Persada.
- Dicky Setiawan, & Khairul Bahrun. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada usaha kerupuk rambak kecamatan ketahun bengkulu utara. 4.
- Dwi Putri, V., & Tinggi Ilmu Ekonomi, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen di Kadai Kopi Nipah Padang (Vol. 7).
- Firmansyah, A., & Fatihudin, D. (2019). Pemasaran Jasa Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. CV BUDI UTAMA.
- Fitrianti, F., Ruski, R., & Widjaya, S. (2023). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Kolam Renang Syafira Kecamatan Burneh Kabupaten Bangkalan. Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi, 23(3), 3403.
<https://doi.org/10.33087/jiubj.v23i3.4168>
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 (9th ed.). Universitas Diponegoro.
- Gulo, A. J., & Yunita, E. (2023). Pengaruh Harga Tiket dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Pameran Bifhex (Studi Kasus PT Indorich Expo Utama) Jakarta.
- Gunawan, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Swarna Dwipa. Jurnal.
- Halim, J. J. (2023). Pengaruh Fasilitas dan Harga terhadap Kepuasan Pengunjung (Study Kasus pada Camp Kobes). 4(1), 44–51.
<http://jurnal.unda.ac.id/index.php/KEIZAI/index>
- Hariyanto, O. I. B., & Rukmandiana, J. (2022). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan dan dampaknya terhadap kepuasan pengunjung.

In Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen (Vol. 6, Issue 1).
<http://jurnal.unswagati.ac.id/index.php/jibm>

- Harmaja, O. J., Purba, W., Siregar, M. P., Manurung, H. T., & Sirait, F. A. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Rudang Hotel Berastagi Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Csi). *Jurnal Teknik Informasi Dan Komputer (Tekinkom)*, 5(1), 147. <https://doi.org/10.37600/tekinkom.v5i1.511>
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan: pemasaran dan kepuasan pelanggan - - Google Books. In Indrasari (Ed.), Unitomo Press. Unitomo pres.
- Intan, D. R., Lubis, W., & Harahap, W. U. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Agrowisata Sapi Perah Di Berastagi. 2.
- Irawan, H. (2015). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Elex media Komputindo.
- Jati, R. W., & Soliha, E. (2023). Kepuasan Pelanggan: Peran Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Pada Pt. Centra Sarana Sukses Kota Semarang. *Jesya*, 6(2). <https://doi.org/10.36778/jesya.v6i2.1124>
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2008). Prinsip-Prinsip Pemasaran (Edisi 12.). Erlangga.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2012). Prinsip_Prinsip Pemasaran (Edisi 13.). Erlangga.
- Kotler, P., & Kevin, L. K. (2018). Manajemen Pemasaran (12th, Jilid 2 ed.). PT Indeks.
- Kotler, P., & Kevin Lane, K. (2012). Manajemen Pemasaran (12 Jilid 1). Erlangga.
- Layli Sa'adah, Eko Prawoto, Meftahudin, & M. Trihudyatmanto. (2023). Pengaruh Harga, Fasilitas, Dan Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Lubang Kilat Di Desa Riam Tinggi Kabupaten Lamandau. *Jurnal Manajemen*, 3.
- Lupiyoadi, R. (2016). Manajemen Pemasaran Jasa (3rd ed.). Salemba Empat.
- Maydiya Dzulvida. (2021). Analisa kualitas pelayanan, harga, dan faktor emosional terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata tangkahan kabupaten langkat.
- Monica, C., & Marlius, D. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Nagari cabang Muaralabuh. *JURNAL PUNDI*, 7(1), 53. <https://doi.org/10.31575/jp.v7i1.465>
- Muhammad Ridonny, & Andri Riyadi. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen jasa pengiriman barang pada pt surya jaya cargo di sandul. 8.
- NABILA, I., YUDHARI, I. D. A. S., & DEWI, I. A. L. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Agrowisata Taman Edelweis di Kabupaten Karangasem Bali. *Jurnal Agribisnis Dan Agrowisata (Journal of Agribusiness and Agritourism)*, 11(1), 200. <https://doi.org/10.24843/jaa.2022.v11.i01.p19>

- Panjaitan, R. (2018). *Manajemen* (Sip. S. Sukarno, Ed.). SUKARNO PRESSINDO.
- Qatrunnada Benklah, J., Rahayu, S., & Pemasaran, M. (2022). Pengaruh Harga dan Tempat terhadap Kepuasan Wisatawan Dengan Loyalitas Wisatawan sebagai Variabel Intervening pada Wisata Rekreasi Air Buatan (Waterpark) Kota Palembang. In *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM e* (Vol. 3, Issue 3).
- Rahmawati. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Mulawarman university press.
- Realino, D., Gula, V. E., Jelita, S., Jl, A. :, & No, K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Ojek Konvensional). *Jurnal Penelitian Manajemen Dan Inovasi Riset*, 1. <https://doi.org/10.61132/lokawati.v1i4.136>
- Riki Kusuma Marga. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di kawasan wisata alam aik nyet kabupaten lombok barat. *Jrt*, 2, 1–14. <https://stp-mataram.e-journal.id/jrt/article/view/2158/1686>
- Rio Sasongko, S., & Penulis, K. (2021). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (literature review manajemen pemasaran). 3(1). <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1>
- Rizdiyanti, E., Sucipto, H., Aisyah, N., Program, S., Manajemen, F., Ekonomi, D., Bisnis, U. M., Setiabudi, K., Brebes, J., & Tengah, I. (2022). Analisis Pengaruh Harga Tiket, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Desa Wisata Hutan Mangrove Pandansari Brebes. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2).
- Rustanti, N. (2015). *Buku Ajar Ekonomi*. Deepublish.
- Sanjaya, M., Sari, S., Kualitas, P., Terhadap, P., Wisatawan, K., Kawasan, D., Bahari, W., Mihardi, T. M., Sukma, S., Sekolah, S., Ilmu, T., & Kbp, E. (2023). Lidya Martha Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi KBP. 1(4), 403–425. <https://doi.org/10.54066/jrime-itb.v1i4.906>
- Sciffman, G. L., & Kanuk, L. L. (2018). *Perilaku Konsumen* (Zoelkifli, Ed.; 7th ed.). Indeks.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Alfabet.
- Suhartapa, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Taman Indonesia Kaya Semarang. *Khasanah Ilmu - Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 13(2), 99–107. <https://doi.org/10.31294/khi.v13i2.12337>
- Suwarsono, B., Kunci, K., Harga, :, Lokasi, F., & Koresponding, K. (2022). Kepuasan pengunjung yang dipengaruhi oleh harga tiket, lokasi dan fasilitas taman wisata.
- Tifana, O. :, Nursingih, R., Apriatni, D., & Si, M. (2021). Analisis kepuasan pengunjung objek wisata umbul ponggok klaten ditinjau dari kualitas pelayanan, harga, dan promosi.

Tjiptono, F. (2008). Strategi Pemasaran. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Edisi 3, Issue March). CV. Andi Offset.

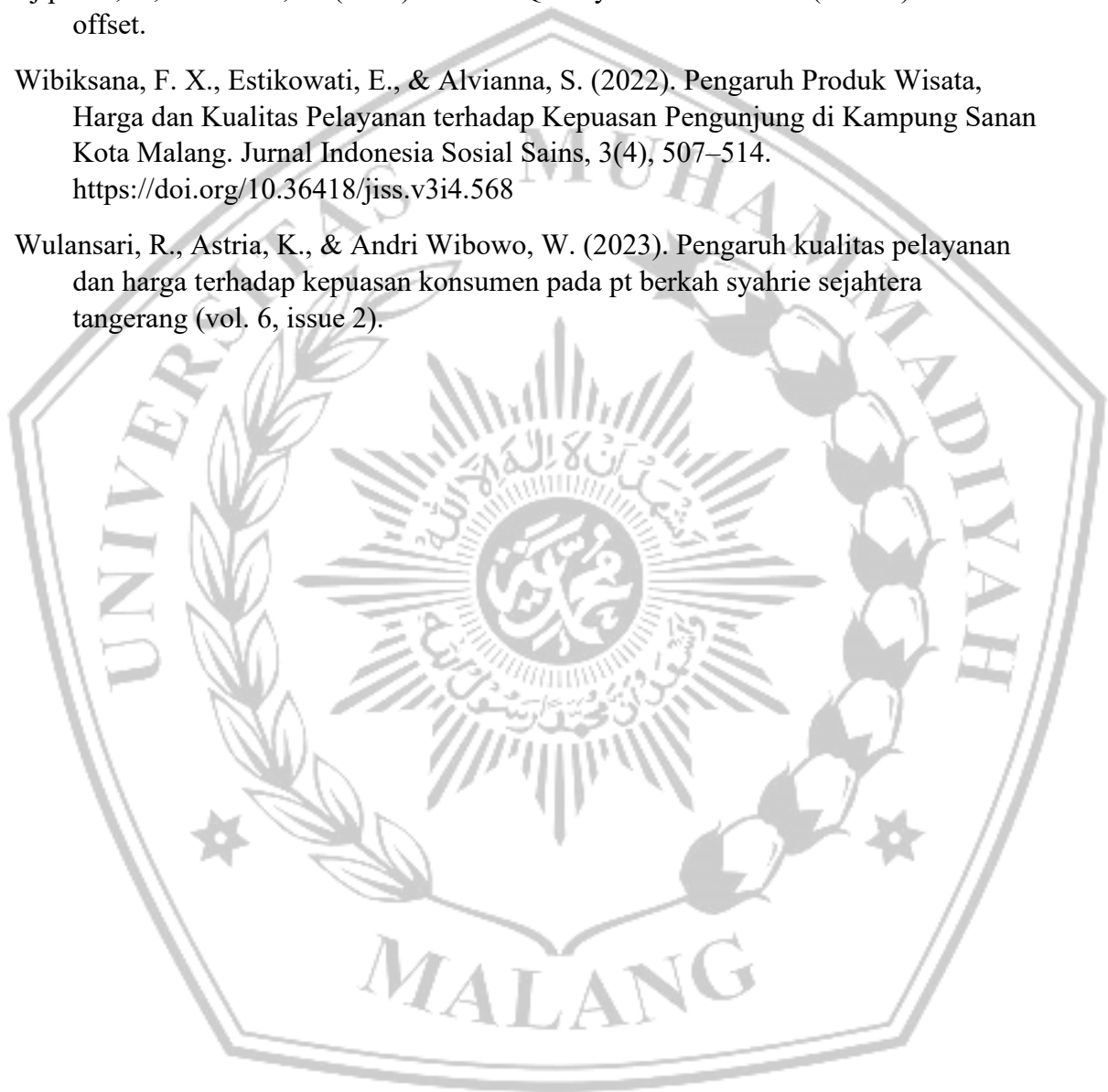
Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. CV. Andi Offset.

Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* (Anastasia Diana, Ed.; 1st ed.). CV. ANDI OFFSET.

Tjiptono, F., & Candra, G. (2016). *Service Quality and Satisfaction* (4th ed.). CV Andi offset.

Wibiksana, F. X., Estikowati, E., & Alvianna, S. (2022). Pengaruh Produk Wisata, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung di Kampung Sanan Kota Malang. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 3(4), 507–514.
<https://doi.org/10.36418/jiss.v3i4.568>

Wulansari, R., Astria, K., & Andri Wibowo, W. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada pt berkah syahrie sejahtera tangerang (vol. 6, issue 2).



Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan objek wisata Jawa Timur Park 2

ORIGINALITY REPORT

7 %	2 %	3 %	10 %
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to University of Muhammadiyah Malang Student Paper	5 %
2	repositori.usu.ac.id Internet Source	2 %

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%