

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI,
FASILITAS, DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN WISATA
CURUG CILEMBER**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PROMOTION,
FACILITIES, AND PRICE ON CUSTOMER
SATISFACTION AT CILEMBER
WATERFALL TOURISM***

Oleh

**MUHAMMAD SEH SIDIK
61201122009535**

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI,
FASILITAS, DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN WISATA
CURUG CILEMBER**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PROMOTION,
FACILITIES, AND PRICE ON CUSTOMER
SATISFACTION AT CILEMBER
WATERFALL TOURISM***

Oleh

**Muhammad Seh Sidik
61201122009535**

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 10 Juli 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan

Judianto Tjahjo Nugroho, ST., MM

NIDN/NUPTK : 7438749650130113

Drs. Henky Hendrawan, MM., M.Si

NIDN/NUPTK : 7048743644130093

Mengetahui,

Ketua

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, MS

NIDN/NUPTK : 2017065701

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI,
FASILITAS, DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN WISATA
CURUG CILEMBER**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PROMOTION,
FACILITIES, AND PRICE ON CUSTOMER
SATISFACTION AT CILEMBER
WATERFALL TOURISM***

Oleh

**Muhammad Seh Sidik
61201122009535**

SKRIPSI

Telah diujikan pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 10 Juli 2025

Ketua Penguji

Anggota Penguji

Dr. Hanantyo Dewanto, SP, MM

NIDN/NUPTK : 0407017901

Ricky Rizkie, SE, MM

NIDN/NUPTK : 5941754655130102

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM., M.Si

NIDN/NUPTK : 7048743644130093

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Muhammad Seh Sidik
N I M : 61201122009535
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Fasilitas,
Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Wisata
Curug Cilember.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Hasil Penelitian dan penulisan dari skripsi saya ini, dengan ini dialihkan hak nya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal- hal yang berkaitan.
3. Penulisan hasil penelitian ini (skripsi) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku dilingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa:
 - a. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima.
 - b. Pencabutan ijasah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 10 Juli 2025

Muhammad Seh Sidik

Nama Lengkap : Muhammad Seh Sidik
NIM : 61201122009535
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Fasilitas, Dan
Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Wisata Curug
Cilember

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan menjadi faktor penting untuk memastikan pengunjung merasakan kepuasan sesuai harapan pelanggan. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan Metode penelitian survey yang dilakukan pada populasi, dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Untuk metode pengumpulan data dengan memberikan kuesioner pada Pengunjung Curug Cilember, dan untuk teknik pengambilan sampling dengan menggunakan sampling *purposive sampling*. Adapun sampel tersebut berjumlah 100 responden. Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa 62,1% faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan, Promosi, Fasilitas dan Harga, sedangkan sisanya 37,9% di jelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan hasil uji f menunjukkan bahwa secara simultan variabel Kualitas Pelayanan, Promosi, Fasilitas dan Harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Curug Cilember dengan hasil analisis yaitu nilai $F_{hitung} (41,498) > F_{tabel} (2,700)$. Hasil uji t menunjukkan bahwa hasil analisis variabel Kualitas Pelayanan thitung (5,941), variabel Promosi thitung (2,849), variabel Fasilitas thitung (2,518) dan variable Harga thitung (2,165) di mana ttabel (1,661) maka secara parsial variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Curug Cilember.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Promosi, Harga, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Customer satisfaction is an important factor to ensure that visitors feel satisfied according to customer expectations. The type of research used is quantitative with a survey research method approach conducted on the population, using multiple linear regression analysis. For the data collection method by providing questionnaires to Cilember Waterfall Visitors, and for sampling techniques using purposive sampling. The sample amounted to 100 respondents. The results of the determination coefficient showed that 62.1% of Customer Satisfaction factors could be explained by Service Quality, Promotion, Facilities and Price, while the remaining 37.9% were explained by other factors that were not studied in this study. Meanwhile, the results of the f test showed that simultaneously the variables of Service Quality, Promotion, Facilities and Price simultaneously had a significant effect on Curug Cilember Customer Satisfaction with the results of the analysis, namely the value of $F_{cal} (41,498) > F_{table} (2,700)$. The results of the t-test showed that the results of the analysis of the variable Quality of Service (5.941), the variable of Promotion (2.849), the variable of the Facility (2.518) and the variable of the price of the table (2.165) where the table (1.661) partially had a significant effect on Customer Satisfaction of Curug Cilember.

Keywords: Service Quality, Promotion, Price, Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT karena atas segala nikmat dan rahmat-Nya kepada Penulis sehingga mampu menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Tidak lupa pula Shalawat serta salam Penulis curahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya kelak.

Penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Curug Cilember (Studi Kasus Libur Lebaran) ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan Penulis memilih judul tersebut karena dengan melihat kunjungan yang meningkat pada libur lebaran, dan masih adanya ulasan negatif sehingga penulis ingin mengetahui indikator mana yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Dalam proses penyelesaian di susunnya skripsi ini Penulis banyak menerima bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Mildy H. Nurdin Rifai, SE., M.Sc., MAP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Abdul Hamid, S.M selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Bapak Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Jurusan Manajemen ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Bapak Judianto Tjahjo Nugrogo, ST., MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seperti sekarang ini.
6. Para staff dan karyawan Curug Cilember yang telah mendukung dalam penelitian ini.
7. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2022 yang telah bersama-sama penulis

menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.

8. Ayahanda Lukman Nurhasan, serta Ibunda Tarlina, tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
9. Delia Ajeng Lestari selaku partner yang senantiasa support dalam penelitian ini.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Aamiin.

Depok, 10 Juli 2025

MUHAMMAD SEH SIDIK

DAFTAR ISI

	halaman
LEMBARAN JUDUL SKRIPSI	i
LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
LEMBARAN PENGUJIAN SKRIPSI	iii
LEMBARAN PERNYATAAN	iii
LEMBARAN ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Ruang Lingkup/Batasan Masalah	5
1.4. Rumusan Masalah	6
1.5. Maksud dan Tujuan Penelitian	6
1.5.1. Maksud Penelitian	6
1.5.2. Tujuan Penelitian	6
1.6. Sistematika Penulisan	6
 BAB II. KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	8
2.1.1. Manajemen.....	8
2.1.2. Jasa	10
2.2. Pengertian Pelayanan	10
2.2.1. Indikator Kualitas Pelayanan	12
2.2.2. Promosi	12
2.2.3. Indikator Promosi	13
2.2.4. Fasilitas	13

2.2.5. Indikator Fasilitas	14
2.2.6. Harga.....	15
2.2.7. Indikator Harga	15
2.3. Kepuasan Pelanggan	15
2.3.1. Indikator Kepuasan Pelanggan	16
2.3.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan ..	16
2.4. Penelitian Terdahulu	17
2.5. Kerangka Berpikir	23
2.6. Pengajuan Hipotesis	24

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Desain dan Jenis Penelitian	26
3.2. Objek, Jadwal dan Lokasi Penelitian	26
3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian	27
3.4. Populasi dan Sampel Penelitian	28
3.4.1. Populasi.....	28
3.4.2. Sampel	28
3.5. Operasional Variabel	29
3.5.1. Variabel Bebas	29
3.5.2. Variabel Terikat	31
3.6. Metode Pengumpulan Data	33
3.7. Metode Pengolahan/Analisis Data	34
3.7.1. Skala dan Angka Penafsiran	34
3.7.2. Persamaan Regresi	35
3.7.3. Uji Kualitas Data	36
1. Uji Validitas	36
2. Uji Realibilitas	37
3.7.4. Uji Asumsi Klasik	37
1. Uji Normalitas	37
2. Uji Multikolinieritas	38
3. Uji Heteroskedastisitas	38
3.7.5. Uji Hipotesis	39

1. Koefisien Determinasi (R)	39
2. Uji Parsial (Uji T)	39
3. Uji F	40
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	42
4.1.1. Gambaran Umum Responden dan Lokasi Penelitian	42
4.1.2. Visi Misi Perusahaan	42
4.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan	43
4.1.4. Deskripsi Karakteristik Responden dan Variabel Penelitian	43
4.1.5. Hasil Uji Kualitas Data	59
4.1.6. Hasil Uji Asumsi Klasik	64
4.1.7. Hasil Uji Hipotesis	67
4.2. Pembahasan	72
4.2.1. Pembahasan Hasil Penelitian	72
4.2.2. Interpretasi Hasil Penelitian	73
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	76
5.2. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	83

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1.1. Rekapitulasi jumlah kunjungan wisatawan Tahun 2023 & 2024.....	3
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	27
Tabel 3.2. Operasional Variabel	32
Tabel 3.3. Angka Penafsiran	35
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	43
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	46
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Variabel Promosi	48
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Variabel Fasilitas	51
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Variabel Harga	54
Tabel 4.6. Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan.....	56
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas pelayanan.....	59
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Promosi	60
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas	61
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Variabel Harga.....	62
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	63
Tabel 4.12. Hasil Uji Reabilitas	64
Tabel 4.13. Hasil Uji Multikolinieritas.....	66
Tabel 4.14. Hasil Uji Regresi Berganda	67
Tabel 4.15. Hasil Uji F	69
Tabel 4.16. Koefisien Determinasi	69
Tabel 4.17. Hasil Uji T	70

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 1.1. Komplain Pelanggan	3
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	24
Gambar 4.1. Struktur Organisasi.....	43
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas.....	65
Gambar 4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Garfik	66

DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	83
Lampiran 2. Hasil Data Tabulasi	87
Lampiran 3. Hasil Out Put SPSS (Uji Validitas dan Uji Reabilitas)	88
Lampiran 4. F Tabel.....	93
Lampiran 5. T Tabel.....	94
Lampiran 6. R Hitung	95
Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup.....	96
Lampiran 8. Cek Plagiat.....	97
Lampiran 9. Kartu Bimbingan	98
Lampiran 10. Surat Izin Penelitian.....	99