

**ANALISIS KUALITAS PELAYAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG EVENT INDONESIA OPEN 2022**

TUGAS AKHIR

SALSABILA MAULIDA

193404516053



**PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2023**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG EVENT INDONESIA OPEN 2022**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Pariwisata pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Nasional

SALSABILA MAULIDA

193404516053



**PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2023**

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas Akhir yang berjudul:

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG EVENT INDONESIA OPEN 2022

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas Akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di Perguruan Tinggi lain. Jika didalamnya terdapat kesalahan atau kekeliruan, maka sepenuhnya saya akan menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta, 2 Februari 2023



Salsabila Maulida

NPM: 193404516053



LEMBAR PESETUJUAN

Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG EVENT
INDONESIA OPEN 2022

Nama Mahasiswa : SALSABILA MAULIDA

Nomor Pokok : 193404516053

Program Studi : PARIWISATA

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir

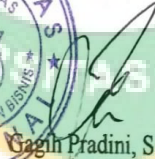


Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par., M.M.

Mengetahui,

Ketua Program Studi Pariwisata




Gagih Pradini, S.Par., M.M.

Jakarta, 1 Februari 2023

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG EVENT
INDONESIA OPEN 2022
Nama Mahasiswa : SALSABILA MAULIDA
Nomor Pokok : 193404516053
Program Studi : PARIWISATA

DITERIMA DAN DISAHKAN OLEH PANITIA UJIAN SKRIPSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS NASIONAL

Mengesahkan,

Pembimbing

Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par., M.M.

Ketua Penguji

Ardi Mularsari, S.Pd., M.Pd.

Anggota / Penguji

Gagih Pradini, S.Par., M.M.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Kumba Digo Wiselso, S.E., M.App.Ec., Ph.D.

Jakarta: 2 Februari 2023

Tanggal Lulus: 21 Februari 2023

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG EVENT INDONESIA OPEN 2022

Oleh:

Salsabila Maulida

193404516053

Tugas akhir dibawah bimbingan Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par., M.M. Penelitian ini bertujuan untuk: 1) mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung event Indonesia Open 2022, 2) mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pengunjung event Indonesia Open 2022, dan 3) mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama terhadap kepuasan pengunjung *Event Indonesia Open 2022*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Adapun responden dalam penelitian ini adalah pengunjung *Event Indonesia Open 2022*. Penentuan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner dan studi pustaka dengan teknik pengolahan data menggunakan *IBM SPSS Statistics 23*. Hasil pengujian diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) event Indonesia Open 2022, variabel Harga (X2) memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) event Indonesia Open 2022, serta variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) secara bersamaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung Event Indonesia Open 2022 dengan hasil menunjukkan bahwa penelitian ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) event Indonesia Open 2022.

Kata Kunci: Event, Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pengunjung

ABSTRACT

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON VISITOR SATISFACTION AT THE INDONESIA OPEN 2022 EVENT

By;

Salsabila Maulida

193404516053

Thesis, under the guidance of Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par., M.M.

This study aims to: 1) determine the effect of service quality on visitor satisfaction at the Indonesia Open 2022 event, 2) determine the effect of price on visitor satisfaction at the Indonesia Open 2022 event, and 3) determine the effect of service quality and price together on visitor satisfaction at the Indonesia Open 2022 Event.

This research uses quantitative methods. The number of samples in this study were 100 respondents. The respondents in this study were visitors to the Indonesia Open 2022 Event. Determination of the sample using purposive sampling technique. The data collection techniques used are questionnaires and literature studies with data processing techniques using IBM SPSS Statistics 23. The test results show that the Service Quality variable (X1) has an influence on Visitor Satisfaction (Y) of the Indonesia Open 2022 event, the Price variable (X2) has an influence on Visitor Satisfaction (Y) of the Indonesia Open 2022 event, and the Service Quality (X1) and Price (X2) variables simultaneously affect Visitor Satisfaction of the Indonesia Open 2022 Event with the results showing that this study has a positive and significant effect on Visitor Satisfaction (Y) of the Indonesia Open 2022 event.

Keywords: *Event, Service Quality, Price and Visitor Satisfaction*

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

1. Nama : Salsabila Maulida
2. Tempat dan Tanggal Lahir : Depok, 14 Juni 2001
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat : Jl. Jelutung I No.311, Depok, Jawa Barat
5. No. Handphone : 085692191121
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : salsabilamaulida34@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2007 – 2013 : SD Negeri Tapos 2
2. 2013 – 2016 : SMP IT Arafah
3. 2016 – 2019 : SMA Negeri 7 Depok



Jakarta, 4 Februari 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Salsabila'.

Salsabila Maulida

NPM: 193404516053

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Puji Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan atas limpahan rahmat serta hidayah-Nya dari Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG EVENT INDONESIA OPEN 2022”** yang disusun untuk melengkapi syarat-syarat penyelesaian Program Studi Strata Satu (S1) pada Jurusan Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional. Selama penyusunan proposal tugas akhir ini penulis telah banyak mendapat bantuan dari berbagai sumber baik dukungan moral maupun materil. Karenanya, tanpa mengurangi rasa hormat serta syukur atas semuanya itu dalam kesempatan ini tak lama penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A., Rektor Universitas Nasional yang telah memberikan ijin dan kesempatan untuk menyelesaikan studi di Universitas Nasional.
2. Bapak Kumba Digdowiseiso, S.E.,M.App.Ec., Ph.D. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E.,M.M. Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Bapak Gagih Pradini, S.Par.,M.M. Selaku Ketua Program Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Miss Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par.,M.M. Selaku Dosen pembimbing kami, selalu menyempatkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan, memberikan motivasi dan semangat saat bimbingan, petunjuk-petunjuk dan saran yang berharga dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Segenap Dosen Program Studi Pariwisata Universitas Nasional yang telah memberikan keilmuan serta berbagai wawasan dan pengalaman kepada penulis.

7. Ayah dan Mama, Bapak Prabowo dan Ibu Feni yang telah memberikan doa dan dukungan baik secara moral dan finansial.
8. Adik-adik saya, M. Fahri Ilham dan Zaskia Azzahra yang selalu mendukung penulis.
9. Asri Aulia Rohadatul Aisyah, Aina Asshyela Kusuma Febyanka, dan Siska Anjani, selaku sahabat semasa sekolah yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada penulis.
10. Livia, Trisda, Yulia, dan Shifa, teman sejak semester awal hingga saat ini yang selalu bersama dengan penulis.
11. Rekan-rekan seperjuangan Tourism 2019 hingga saat ini, terima kasih atas dukungan dan hari – hari yang sudah kita lalui bersama hingga detik ini.
12. *Last but not least, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me never quitting, for just being me at all times.*

Peneliti menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengetahuan dan waktu yang dimiliki Peneliti. Peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Akhir kata dengan segala kerendahan hati, peneliti memohon maaf apabila masih banyak kesalahan dalam penyajian tugas akhir.

Jakarta, 2 Februari 2023



Salsabila Maulida

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
1. Tujuan Penelitian.....	6
2. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Teori yang terkait dengan Variabel Penelitian.....	8
1. Event.....	8
2. Kualitas Pelayanan	11
3. Harga	13
4. Kepuasan Pengunjung	15
B. Keterkaitan antar Variabel Penelitian	17
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung <i>Event</i> Indonesia Open 2022	17
2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung <i>Event</i> Indonesia Open 2022	
17	
C. Hasil Penelitian yang Sesuai sebagai Rujukan Penelitian	18
D. Kerangka Analisis Penelitian.....	20

E. Hipotesis	21
BAB III. METODE PENELITIAN.....	22
A. Objek Penelitian.....	22
B. Rencana dan Tahapan Penelitian	23
C. Data Penelitian	23
1. Sumber Data dan Jenis Data	23
2. Populasi dan Sampel.....	24
D. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	26
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	27
F. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	29
1. Metode Analisis Deskriptif.....	29
2. Uji Instrumen Penelitian	30
3. Uji Asumsi Klasik	31
4. Uji Kelayakan Model.....	34
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Hasil Penelitian	36
1. Deskripsi Hasil Penelitian	36
2. Sejarah Tempat Penelitian	36
3. Karakteristik Responden.....	37
4. Analisis Deskriptif.....	44
5. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian	50
B. Pembahasan Hasil Analisis dan Uji	58
1. Kualitas Pelayanan Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung Event Indonesia Open 2022.....	60
2. Harga Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung Event Indonesia Open 2022.....	60
3. Kualitas Pelayanan dan Harga secara bersamaan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengunjung Event Indonesia Open 2022.....	61
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kegiatan Event Indonesia Open.....	4
Tabel 2. Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3. Rencana dan Tahapan Penelitian	23
Tabel 4. Skala Likert untuk Kuesioner	27
Tabel 5. Indikator	28
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	38
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	42
Tabel 11. Kategori Berdasarkan Nilai Rata-Rata.....	44
Tabel 12. Deskriptif Data.....	44
Tabel 13. Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	47
Tabel 14. Statistik Deskriptif Harga.....	48
Tabel 15. Statistik Deskriptif Kepuasan Pengunjung	49
Tabel 16. Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 17. Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 18. Hasil Uji Normalitas	52
Tabel 19. Hasil Uji Multikolinearitas.....	53
Tabel 20. Hasil Uji Heteroskedasitas	54
Tabel 21. Hasil Uji Linearitas X_1 dengan Y	55
Tabel 22. Hasil Uji Linearitas X_2 dengan Y	55
Tabel 23. Hasil Uji Anova (Uji F)	56
Tabel 24. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	57
Tabel 25. Hasil Uji Hipotesis (Uji T).....	58
Tabel 26. Hasil Uji Analisis Linier Berganda	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Analisis Penelitian	20
Gambar 2. Logo Event Indonesia Open 2022	37
Gambar 3. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Gambar 4. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal....	39
Gambar 5. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
Gambar 6. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	41
Gambar 7. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	42

