

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN WISATA PAKET
OUTBOUND DI 5G RESORT**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh :

MOCHAMAD ANDREAN HASBALAH
NIM : 2412008300



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2024



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN WISATA PAKET
OUTBOUND DI 5G RESORT**

Oleh :

Nama : MOCHAMAD ANDREAN HASBALAH
NIM : 2412008300
Program Studi : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 5 Agustus 2024

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Hanantyoko D, SP, MM

Drs. Henky Hendrawan, MM., MSi

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, MS



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN WISATA PAKET
OUTBOUND DI 5G RESORT**

Oleh :

Nama : MOCHAMAD ANDREAN HASBALAH
NIM : 2412008300
Program Studi : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 5 Agustus 2024

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Hanantyo D, SP, MM

Drs. Henky Hendrawan, MM., MSi

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, MS

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mochamad Andrean Hasbalah
NIM : 2412008300
Program Studi : Manajemen
Nomor KTP : 3201242101010003
Alamat : Kp. Loji RT.008/RW.002, Desa Cileungsi, Kecamatan
Ciawi, Kabupaten Bogor.

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang berjudul Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan OUTBOND 5G Resorts ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*Plagiat*).
2. Memberikan izin hak bebas Royalti Non-Eslusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan Mengalihmediakan atau Mengalihfotmatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan Skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademisi baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersediamenerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Bogor, 5 Agustus 2024

MOCHAMAD ANDREAN HASBALAH

ABSTRAK

MOCHAMAD ANDREAN HASBALAH, NIM 2412008300 Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Outbond 5G Resorts.

Indonesia merupakan negara kepulauan dengan pariwisata sebagai salah satu sektor penting yang menopang perekonomian. Kekayaan alam dan budaya merupakan komponen penting dalam pariwisata Indonesia, dimana Indonesia memiliki pesona alam yang indah, sejarah, budaya dan kuliner yang beraneka ragam. Sehingga ini menjadi potensi yang sangat baik bagi perekonomian Indonesia. Alam Indonesia memiliki kombinasi iklim tropis, lebih dari 17.000 pulau yang 6000 diantaranya tidak berpenghuni, serta garis pantai terpanjang ke-tiga di dunia setelah Kanada dan Uni Eropa. Pantai-pantaidi Bali, tempat menyelam di Bunaken, Gunung Rinjani

Jenis penelitian yang dilakukan penulis adalah kuantitatif dengan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survei yaitu penelitian yang datanya dikumpulkan dari sampel atas populasi untuk mewakili seluruh populasi. Metode penelitian survei memiliki maksud untuk penjajagan (explorative), deskriptif, penjelasan (explanatory atau confirmatory), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulandata, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, tes, wawancara terstruktur dan sebagainya.

Hasil uji validitas menunjukan bahwa semua pernyataan yang berada di kuesioner yang telah disebar dinyatakan valid, karena r hitung $> 0,300$. Hasil uji reliabilitas menunjukkans semua memiliki koefisien keandalan atau cronbach's alpha > 0.6 . Hal ini menyatakan bahwa pernyataan dalam kuesioner reliabel. Persamaan regresi yang diperoleh dari penelitian adalah 87,90% atau 0,879 ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel independen adalah sebesar 87,90%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor- faktor lain.

Kata Kunci : Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

MOCHAMAD ANDREAN HASBALAH, NIM 2412008300. *The Influence of Product Quality, Price and Promotion on 5G Resorts Outbond Customer Satisfaction.*

Indonesia is an archipelagic country with tourism as an important sector that supports the economy. Natural and cultural wealth is an important component in Indonesian tourism, where Indonesia has beautiful natural charm, history, culture and diverse culinary delights. So this has excellent potential for the Indonesian economy. Indonesia's nature has a combination of tropical climate, more than 17,000 islands, 6000 of which are uninhabited, and the third longest coastline in the world after Canada and the European Union. Beaches in Bali, diving spots in Bunaken, Mount Rinjani

The type of research carried out by the author is quantitative with the research method used in this research being survey research, namely research in which data is collected from a sample of the population to represent the entire population. The survey research method aims to be exploratory, descriptive, explanatory or confirmatory, but researchers carry out treatments in collecting data, for example by distributing questionnaires, tests, structured interviews and so on.

The results of the validity test show that all statements in the questionnaire that have been distributed are declared valid, because the calculated r is > 0.300 . The reliability test results show that all have a reliability coefficient or Cronbach's alpha > 0.6 . This states that the statements in the questionnaire are reliable. The regression equation obtained from the research is 87.90% or 0.879, this shows that the contribution of the independent variable is 87.90%, while the rest is influenced by other factors.

Keywords: *The Influence of Product Quality, Price and Promotion on Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT. Tuhan Yang Maha mul panjakan karena berkatrahmat, taufik, hidayah serta inayahnya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya, Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya mendapatkank syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul pengaruh kualitas produk, harga dan promosi terhadap keputusan pembelian pada Paket wisata Outbond 5G Resorts ini disusun guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen SekolahTingg Ilmu Ekonomi GICI.

Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ni penulis mengucapkan terima kasih yang kepada :

1. Bapak Mildy Rifa'I S.E selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, MS selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Bapak Drs. Henky Hendrawan, MM., MSi selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Bapak Dr. Hanantyoko D, SP, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telahdengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi.
5. Ayahanda Achmad Hoerudin serta Mamah Nisa yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik
6. Ibunda tersayang terkasih tercinta Lina Komalasari (Almh) yang telah memberikan dukungan, doa serta kasih sayang tulus semasa hidup hingga awal perkuliahan, yang telah memberikan pembelajaran hidup yang tidak akan pernah 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

menulisdengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Amiin.

Bogor, 5 Agustus, 2024

Penulis.

MOCHAMAD ANDREAN HASBALAH
NIM. 2412008300

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR SEDANG.....	iv
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi masalah.....	4
1.3 Pembatasan Masalah	4
1.4 Perumusan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
1.7 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Kualitas Produk.....	8
2.1.2 Harga.....	8
2.1.3 Promosi	9
2.1.4 Kepuasan pelanggan	11
2.2 Penelitian Terdahulu.....	11
2.3 Kerangka Berfikir	13
2.4 Hipotesis	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	17

3.1	Tempat Dan Waktu Penelitian.....	17
3.2	Jenis Penelitian	17
3.3	Populasi Dan Sampel.....	18
3.3.1	Populasi.....	18
3.3.2	Sampel	18
3.4	Teknik Pengumpulan Data	19
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	20
3.5.1	Variabel Bebas	20
3.5.2	Variabel Terikat	21
3.6	Teknik Analisis Data	22
3.6.1	Skala dan Angka Penafsiran.....	23
3.6.2	Persamaan Regresi	24
3.6.3	Uji Kualitas Data.....	25
3.6.4	Uji Asumsi Klasik	27
3.6.5	Uji Hipotesis	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		32
4.1	Hasil Penelitian.....	32
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	32
4.1.2	Karakteristik Responden.....	32
4.1.3	Tanggapan Responden.....	34
4.1.4	Hasil uji kualitas data.....	40
4.1.5	Hasil Uji Asumsi Klasik	43
4.1.6	Hasil Uji Hipotesis.....	46
4.2	Pembahasan	50
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		53
5.1	Simpulan.....	53
5.2	Saran	53
DAFTAR PUSTAKA		55
LAMPIRAN.....		57

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pesaing Wisata di Kecamatan Cigombong	3
Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya	12
Tabel 3. 1 Rencana Penelitian	17
Tabel 3. 2 Definisi Operasional	22
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	33
Tabel 4. 2 Tanggapan responden atas variabel Kualitas Produk	35
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden atas Variabel Harga	36
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden atas variabel Promosi	37
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden atas Variabel Kepuasan Pelanggan	39
Tabel 4. 6 Hasil Uji validitas Kualitas Produk	41
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Harga	41
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Promosi	42
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	42
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4. 11 Hasil Kolmogrov-Smirnov	44
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinieritas	45
Tabel 4. 13 Hasil Uji Regresi Berganda	47
Tabel 4. 14 Hasil Uji F	48
Tabel 4. 15 Koefisien Determinasi	49
Tabel 4. 16 Hasil Uji t	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Kunjungan Wisata Mancanegara Ke Indonesia 2023.....	2
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	15
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas.....	44
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	57
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	61
Lampiran 3 Hasil Output SPSS (Uji Validitas dan Realibitas)	62
Lampiran 4 Hasil Uji Output SPSS (Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis)	66
Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup.....	68
Lampiran 6 Cek Plagiarisme.....	69
Lampiran 7 Kartu Bimbingan	70
Lampiran 8 Surat Keterangan Penelitian	71