



**ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG OBJEK WISATA  
UMBUL PONGGOK KLATEN DITINJAU DARI KUALITAS  
PELAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI**

**SKRIPSI**

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan  
Pendidikan Strata 1  
Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

**Penyusun**

**TIFANA RIDHO NURSINGGIH  
14020213130108**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
S E M A R A N G  
2017**

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Tifana Ridho Nursingih  
NIM : 14020213130108  
Departemen : Administrasi Bisnis  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

**Analisis Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Umbul Ponggok Klaten Ditinjau dari Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi**

Adalah benar-

benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila kemudian hari ternyata pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar sarjananya).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bila nanti diperlukan.

### HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Analisis Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Umbul Pongok Ditinjau dari Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi**

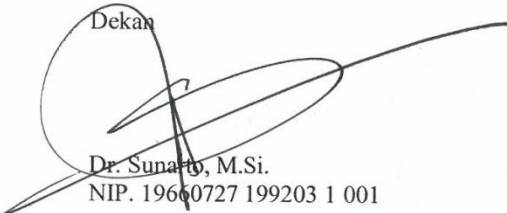
Nama Penyusun : Tifana Ridho Nursingih

Departemen : Administrasi Bisnis


Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I pada Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Semarang, 29 Desember 2017

Dekan

  
Dr. Sunarto, M.Si.  
NIP. 19660727 199203 1 001

Wakil Dekan I

  
Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si  
NIP. 19610510 198902 1 002

Dosen Pembimbing :

1. Dra. Apriatni EP, M.Si


  
(.....)

Dosen Penguji Skripsi:

1. Widayanto, S.Sos, M.Si

  
(.....)

2. Dr. Hari Susanta, S.Sos, M.Si

  
(.....)

3. Dra. Apriatni EP, M.Si

  
(.....)

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

*“ We don't know where God will take us, but one thing we should realize, we have to appreciate and grateful for all the precious moment because maybe it happens only*

*once in the life time ” (Anonymous)*

*“ In the darkest time you find out what you're made of, and I swear there's more to*

*you than you know “(Anonymous)*

*“ It is nice to be important but it's more important to be nice “(Anonymous)*

*“ Ujian itu bukan untuk dibawa stress, tapi untuk dijadikan pemacu agar bisa naik ke level*

*yang lebih tinggi “ (Papa)*

### **Persembahan :**

- Untuk Orang tua tersayang telah menjaga, mendoakan ,memberikan dukungan serta memberikan kebebasan dalam menentukan masa depan saya selama ini.
- Untuk Bapak yang selalu jadi tempat berkeluh kesah dan tidak pernah menyerah untuk selalu mendukung dan menyakinkan bahwa saya dapat meraih apa yang saya cita-citakan selama ini.
- Untuk Asa adik tersayang yang selalu jadi rekan berbeda pendapat, menertawakan kekonyolan, mendoakan serta memberikan dukungan selama ini.
- Untuk keluarga besar yang selalu mendoakan, membantu, dan menjadi bagian dalam perjalanan kehidupan saya.

- Untuk Calista yang sudah meluangkan waktu menemani peneliti dalam melakukan penelitian, yang selalu bisa menghibur dengan gaya tersendiri.
- Untuk Divisi Bisnis Kreatif IMA 2015 yang telah mengajarkan arti dan cara menjadi profesionalisme dengan caranya sendiri dan saling menerima keanehan satu sama lain.
- Teman serumah selama 42 hari Gary, Gita, Chika, Eko, Tri, Inung, Shofu, Wisnu, Ayu, Didi yang telah dan tetap mendukung satu sama lain walaupun KKN sudah berakhir.
- Damas, Bio, Ryan, Eka, Maria, Ega dan Tita yang telah membantu dan menemani saya menyelesaikan perjalanan skripsi ini sampai akhir.
- Kak Imas, There, Rafni yang telah menyemangati dan menasehati saya saat merasa jenuh dalam mengerjakan revisian.
- Love yang menjadi tempat berbagi cerita, keanehan, mendukung, dan selalu bisa membuat saya tertawa dengan keabsurdan para member di dalamnya.
- Adi yang selalu bisa membuat tertawa dengan keanehannya, dan selalu punya cara tersendiri untuk membuat saya semangat lagi.
- Teman-teman Administrasi Bisnis 2013 yang menjadi teman berjalan bersama untuk menyelesaikan pendidikan yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

## **ABSTRACT**

*Recreation is that something human need. People have many choices of tourist attractions one of which is UmbulPonggokKlaten. UmbulPonggokKlaten has an underwater garden specialization. The company give the best innovation to fulfill the needs of its visitors. Visitors have their own choices in choosing which services to use, but visitor's consideration not only on services products, but others factor like quality of service, price and promotion provided by the company. Umbulpongkok always trying to giving the best quality of services, price, and promotion. Companies are always improving their quality of services, give a special offers of promotions, and quality of price. The strategies provided by company are given in order to give satisfaction to visitors.*

*Type of this research is descriptive analysis, with population of 100 respondents on UmbulPonggokKlaten's visitors. Sampling in this research using purposive sampling technique. Data were collected through questionnaires. Data analysis method used by Importance performance analysis by using SPSS application.*

*This study concludes that the quality of service, price, and promotion can make a visitor satisfaction. The quality of service has the lowest performance for visitor satisfaction compared with price performance and promotion performance.*

*Based on this, we suggest that both companies have to improve the quality of service on several dimensions of existing services, and several attributes of promotion. This is to increase visitor satisfaction of UmbulPonggokKlaten to keep customers.*

*Keywords: Service Quality, Price, Promotion, Visitor satisfaction, UmbulPonggokKlaten*

## **ABSTRAK**

Rekreasi merupakan salah satu kebutuhan rohani manusia. Banyak tempat wisata yang dapat dijadikan pilihan.

UmbulPonggokKlaten merupakan salah satu objek wisata taman bawah air. Perusahaan telah memberikan inovasi terbaik untuk memenuhi kebutuhan pengunjung.

Calon pengunjung dapat memiliki kebebasan untuk mengonsumsi berbagai jenis jasa yang ditawarkan, namun pertimbangan pengunjung tidak hanya jasa yang ditawarkan tetapi juga hal lain seperti pelayanan yang disediakan, harga, dan promosi yang ditawarkan.

UmbulPonggok sentiasa melakukan perbaikan terkait kualitas pelayanan, harga, dan promosi.

Perbaikan tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan serta menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengunjung untuk melakukan kunjungan kembali.

Tipe penelitian ini adalah *Deskriptif analisis*, dengan populasi sebanyak 100 responden pada pengunjung Objek Wisata UmbulPonggokKlaten.

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik pengambilan *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner. Metode analisis data yang digunakan menggunakan *Importance performance analysis* dengan menggunakan aplikasi SPSS.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan, harga, dan promosi mampu menciptakan kepuasan pengunjung.

Kualitas Pelayanan UmbulPonggokKlaten memiliki kinerja yang paling rendah jika dibandingkan dengan kinerja harga dan kinerja promosi.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti menyarankan agar perusahaan meningkatkan kualitas pelayanan pada beberapa dimensi pelayanan yang ada, dan beberapa atribut promosi. Hal ini agar meningkatkan kepuasan pengunjung UmbulPonggok agar pengunjung tetap menggunakan jasa dan melakukan kunjungan kembali.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, Kepuasan Pengunjung, UmbulPonggokKlaten

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas limpahan berkat, rahmat dan hidayah-

Nyasehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memenuhi pendidikan Strata 1 Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro.

Penulis sadar bahwa penulis skripsi dengan judul

**“Analisis Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Umbul Ponggok Klaten Ditinjau dari Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi”** ini tidak mungkin dapat selesai tanpa dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

- Bapak Dr. Sunarto, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
- Ibu Bulan Prabawani, S.Sos, M.M, Ph.D. selaku Ketua Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
- Ibu Dra. Apriatni EP, M.Si. selaku dosen pembimbing atas segala bimbingan, arahan, saran dan waktu yang telah diberikan selama penulis skripsi ini.
- Bapak Widayanto, S.Sos, M.Si selaku dosen penguji I atas waktu dan masukan yang diberikan dalam penyusunan skripsi ini.



- Bapak Dr. Hari Susanta, S.Sos, M.Sis selaku dosen penguji II atas waktu dan masukkan yang diberikan dalam penyusunan skripsi ini.
- Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya dosen Jurusan Administrasi Bisnis Undip yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
- Kepada bapak Joko Winarno selaku BumDes Tirta Mandiri yang telah memberikan izin dan bantuan untuk melaksanakan penelitian ini.
- Kepada bapak Suwito selaku Koordinator Lapangan Umbul Pongok Klaten yang telah bantuan untuk melaksanakan penelitian ini.
- Serta berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu, dan tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran konstruktif sangat penulis harapkan agar tercapainya hasil yang bermanfaat bagi banyak pihak. Semoga skripsi ini memberikan manfaat yang nyata bagi kemajuan bersama.

Semarang, 30 November 2017

Penyusun,

Tifana Ridho Nursingih

NIM. 14020213130108