

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG DI
EKOWISATA SUNGAI MUDAL KULON PROGO**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Fakultas
Ekonomi dan Sosial Universitas Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh:

SYNTIA ANJANI

212304065

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG DI EKOWISATA SUNGAI
MUDAL KULON PROGO**

Diajukan Oleh:

SYNTIA ANJANI

212304065

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Sah
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen (S-1) Fakultas Ekonomi dan Sosial
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal : 20 Agustus 2025

Mengesahkan,

Pembimbing,

Rizki Wahyuning Damayanti, S.E, M.Sc.

Ketua Penguji,

Murwani Eko Astuti, S.E, MBA.

Anggota Penguji,

Rizki Wahyuning Damayanti, S.E, M.Sc.

Pjs. Ketua Program Studi Manajemen,

Murwani Eko Astuti, S.E., MBA.

NPP. 2018.13.0130

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Syntia Anjani

NPM : 212304065

Program Studi : Manajemen (S-I)

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung di Ekowisata Sungai Mudal Kulon Progo.

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil plagiarisme. Semua referensi dan sumber terkait yang dikutip dalam karya ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik dikemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 11 Agustus 2025



Syntia Anjani

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Di Ekowisata Sungai Mudal Kulon Progo”.

Skripsi ini dapat diselesaikan atas bimbingan, arahan, dan bantuan berbagai pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu. Pda kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Edhy Tri Cahyono, S.Si., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta dan pembimbing penyusunan skripsi.
2. Ibu Muwarni Eko Astuti, S.E., MBA, selaku Ketua Program Studi Manajemen (S-1), yang telah memberikan arahan, dukungan, serta fasilitas selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Rizki Wahyuning Damayanti, S.E., M.Sc., selaku dosen pembimbing skripsi, yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan masukan yang sangat berarti dalam setiap proses penyusunan skripsi ini. Bimbingan dan dukungan Ibu menjadi bagian penting dari keberhasilan saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Seluruh sivitas akademika Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta.
5. Kepada kedua orang tuaku tercinta, yang telah menjadi fondasi utama dalam setiap langkah kehidupanku. Terima kasih yang tak terhingga atas kasih sayang yang tanpa batas, doa-doa yang tak pernah berhenti terucap, serta dukungan moral dan material yang selalu mengalir tanpa diminta. Terima kasih karena selalu percaya bahwa aku bisa, bahkan saat aku sendiri ragu. Kalian adalah sumber semangat terbesarku, cahaya dalam kegelapan, dan alasan utama aku terus berjuang hingga titik ini. Setiap tetes peluh,

setiap pengorbanan, dan setiap kata semangat dari kalian menjadi kekuatan yang tak tergantikan dalam perjalanan menyelesaikan skripsi ini. Aku sangat bersyukur dilahirkan dari orang tua sehebat dan sekuat kalian. Kepada sahabat serta teman yang selalu mendukung dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi.

6. Kepada adikku tersayang, meski sering ngeselin dan nggak selalu menghibur, terima kasih karena tetap jadi bagian dari hariku. Kehadiranmu, suka nggak suka, tetap memberi warna di tengah perjuangan ini.
7. Kepada kakakku Mahmud, partner begadang paling setia sekaligus guru dadakan yang sabarnya luar biasa (kadang dipaksain sabar sih). Terima kasih sudah rela direpotin tiap aku panik, bolak-balik ditanya hal yang sama, bahkan diajak diskusi di jam yang manusia normal mestinya udah tidur. Kamu bukan cuma bantu secara teknis, tapi juga jadi penenang mental, meskipun kadang dibalut dengan omelan duluan. Tapi serius, tanpa bantuanmu, mungkin aku sudah menyerah duluan. Makasih, kak walau kadang nyebelin.
8. Kepada Mayka dan Dinda, yang selalu hadir di momen-momen tak terduga dengan ajakan sederhana tapi sangat berarti. Di tengah penatnya menyusun bab demi bab, ajakan kalian sering menjadi penyelamat. Terima kasih atas tawa, obrolan ringan, dan kehangatan yang membuat beban terasa lebih ringan. Kalian berhasil mengingatkanku bahwa rehat itu perlu, dan kebersamaan mampu menyembuhkan lelah.
9. Kepada seseorang yang selalu berhasil jadi motivasi, entah karena dukunganmu atau karena ingin cepat-cepat kerja biar bisa traktir kamu, makasih ya! Kamu nggak bantu nyusun bab, tapi bantu nyusun semangat tiap hari. Kalau skripsi ini lulus, sebagian karena kamu sisanya karena kopi dan overthinking is always.
10. Kepada teman-teman Manajemen 2021, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup yang sangat berkesan. Kalian bukan hanya rekan

seangkatan, tapi juga keluarga yang memberikan warna dalam setiap semester. Dari awal perkuliahan hingga detik-detik akhir menuju kelulusan, kita telah melewati banyak hal bersama—tugas, presentasi, diskusi kelompok, hingga momen-momen penuh tawa dan haru. Terima kasih sudah saling mendukung, menguatkan, dan menjadi bagian dari cerita hidupku yang tak akan terlupakan.

11. Kepada diriku sendiri, terima kasih atas keberanian untuk memulai, kesabaran untuk bertahan, dan keteguhan untuk terus melangkah walau banyak rintangan menghadang. Terima kasih telah berani mengambil langkah di tengah rasa takut dan ketidakpastian, telah menangis dalam diam namun tetap memilih untuk bangkit keesokan harinya. Terima kasih untuk setiap malam begadang, setiap pagi penuh rasa cemas, setiap momen kelelahan yang tak terlihat, dan setiap usaha yang mungkin tidak dihargai orang lain, tapi kamu tetap menjalaninya dengan tekad. Terima kasih sudah rela mengorbankan waktu bersenang-senang, memilih untuk fokus, bahkan ketika merasa sendiri dan hampir menyerah. Diriku, terima kasih karena telah mempercayai bahwa semua perjuangan ini layak untuk dijalani. Terima kasih karena telah memilih untuk terus belajar, memperbaiki diri, dan melangkah maju meskipun jalan yang dilalui sering kali tidak mudah.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kebaikan kepada semuanya, sebagai imbalan atas segala kebaikan yang telah dilakukan kepada saya. Akhirnya besar harapan saya, semoga skripsi ini dapat berguna bagi banyak orang.

Yogyakarta, 10 Mei 2025

Penulis

Syntia Anjani

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI.....	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian.....	15
D. Manfaat Penelitian	15
E. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah.....	16
BAB II.....	18
TINJAUAN PUSTAKA.....	18
A. Landasan Teori	18
1. Expectation Disconfirmation Theory	18
2. Kualitas Pelayanan	20
3. Harga	23
4. Kepuasan Pengunjung	26
B. Penelitian Terdahulu.....	30
C. Kerangka Berpikir.....	36
D. Pengembangan Hipotesis	37
BAB III	41

METODE PENELITIAN.....	41
A. Desain Penelitian.....	41
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	41
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian	42
D. Populasi dan Sampel	44
E. Teknik Pengumpulan Data	46
F. Teknik Analisis Data	48
BAB IV	59
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	59
A. Deskripsi Data.....	59
B. Analisis Data	67
C. Pengujian Hipotesis.....	75
D. Pembahasan.....	80
BAB V.....	88
KESIMPULAN DAN SARAN.....	88
A. Kesimpulan	88
B. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Kunjungan Wisatawan Ekowisata Kulon Progo 2023	3
Tabel 1. 2 Perbandingan Wisata Sungai Mudal dengan Air Terjun di Kulon Progo.....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3. 1 Definisi Oprasional	43
Tabel 3. 2 Skala Likert	48
Tabel 4. 1 Statistik Deskripsi Item Variabel	65
Tabel 4. 2 Uji Validitas	68
Tabel 4. 3 Uji Reliabilitas.....	69
Tabel 4. 4 Uji Normalitas	71
Tabel 4. 5 Grafik P-Polt	72
Tabel 4. 6 Uji Multikolonieritas	73
Tabel 4. 7 Uji Scatterplot Heteroskedastisitas.....	74
Tabel 4. 8 Uji Glejster	75
Tabel 4. 9 Uji Regresi Linier Berganda.....	76
Tabel 4. 10 Uji Parsial (t)	77
Tabel 4. 11 Uji Simultan (F).....	78
Tabel 4. 12 Uji Koefisien Determinasi.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ulasan positif dari wisatawan	8
Gambar 1. 2 Ulasan negatif dari wisatawan.....	8
Gambar 1. 3 Kerangka Berpikir	36
Gambar 4. 1 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Gambar 4. 2 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Usia	60
Gambar 4. 3 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan/Profesi	61
Gambar 4. 4 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Domisili.....	62
Gambar 4. 5 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	63

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kueisioner Penelitian.....	99
Lampiran 2 Identitas Responden.....	107
Lampiran 3 Jawaban Responden.....	112
Lampiran 4 Analisis Deskriptif.....	117
Lampiran 5 Uji Instrumen.....	120
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik.....	124
Lampiran 7 Pengujian Hipotesis.....	128
Lampiran 8 Kartu bimbingan.....	130
Lampiran 9 Surat Bebas Keuangan.....	132
Lampiran 10 Surat Izin Penelitian.....	134
Lampiran 11 Cek Bukti Plagiarisme.....	136
Lampiran 12 Bukti transfer biaya layanan cek plagiarisim.....	152