



**PENGARUH AKSESIBILITAS, KUALITAS PELAYANAN,
FASILITAS DAN HARGA TIKET TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN DI OBJEK WISATA *DREAMLAND PARK*
AJIBARANG BANYUMAS**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**

Oleh

JOHAN ARIRESANDI

41221025

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN
BISNIS PROGRAM STUDI S1
MANAJEMEN BUMIAYU
2025**



**PENGARUH AKSESIBILITAS, KUALITAS PELAYANAN,
FASILITAS DAN HARGA TIKET TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN DI OBJEK WISATA *DREAMLAND PARK*
AJIBARANG BANYUMAS**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**

Oleh

JOHAN ARIRESANDI

41221025

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN
BISNIS PROGRAM STUDI S1
MANAJEMEN BUMIAYU
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **"PENGARUH AKSESIBILITAS, KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN HARGA TIKET TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI OBJEK WISATA DREAMLAND PARK AJIBARANG BANYUMAS"**

Oleh

Nama : Johan Ariresandi
NIM : 41221025
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomika dan Bisnis

Telah dipertahankan di depan dewan penguji skripsi pada tanggal 14 bulan Agustus tahun 2025.

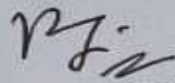
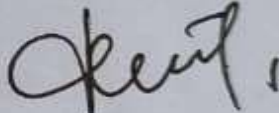
DEWAN PENGUJI

Nama Penguji
Ketua Tim/Pembimbing
Rizki Amalia, S.Kom., M.M
NIDN. 0607099402

Dosen Penguji I
Sarah Dien Hawa., S.E., M.Si
NIDN. 0622059001

Dosen Penguji II
Adi Susanto ., S.H.,S.Pd.,M.M
NIDN. 0602028302

Tanda Tangan


.....

.....

.....

Diterima dan disahkan,
pada tanggal 4 September 2025

Dekan

Fakultas Ekonomika dan Bisnis


Mukhlis, S.E., M.M
NIPY. 16.02.120

Ketua

Program Studi S1 Manajemen


Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si
NIPY. 16.01.101

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Johan Ariresandi

NIM : 41221025

Jurusan : Manajemen

Memaparkan dengan jujur, bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya saya sepenuhnya, dan tidak ada bagian dari tulisan atau pemikiran orang lain yang saya akui sebagai milik saya, kecuali disebutkan secara tertulis dalam naskah ini dan tercantum dalam daftar pustaka.

Jika kemudian hari nanti terungkap atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiat, saya siap menerima konsekuensi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh berdasarkan skripsi ini.

Paguyangan, 14 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan




Johan Ariresandi

NIM. 41221025

MOTTO PERSEMBAHAN

“Dan berdo’a lah, “Ya Tuhanku, tempatkanlah aku pada tempat yang diberkahi,
dan Engkau adalah sebaik-baik pemberi tempat””

(QS. Al-Mu’minun: 29)

“Kuncine sukses dunia akherat yaiku, ja lali sholat”

(KH. Shodiq Suhaimi Bin Suhaimi)

“Belum dikatakan suksesnya seseorang, kalau belum merasakan pahitnya
perjuangan”

(Mas Akhyar Al Hafidz)

“Skripsi itu bukan tentang siapa yang paling cepat, tapi siapa yang paling kuat
bertahan. Pelan nggak apa-apa, yang penting selesai dan tetap waras.”

(Kharisma Nurmeilinda S.M)

“Kehilangan Pewarna hari bukan apa-apa.. jangan khawatir, dirimu mampu..”

(Penulis)

Puji syukur kepada Allah SWT dengan kasih sayang-Nya memberikan nikmat yang hebat, memberi saya petunjuk dengan ilmu pengetahuan sehingga penulisan skripsi ini dapat selesai di waktu yang tepat. Tiada lembar skripsi yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Bismillahirrahmannirrahim, skripsi ini saya persembahkan untuk orang tua saya tercinta yang selalu menjadi penyemangat saya, yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta, dan selalu memberikan motivasi. Terimakasih juga untuk semua doa dan dukungan teman seperjuangan sehingga saya bisa berada di titik ini.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas izin dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi S-1 Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Assoc. Prof. Dr. Muh. Kadarisman, S.H., M.Si., selaku Rektor Universitas Peradaban.
2. Bapak Mukhroji, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban sekaligus selaku dosen pembimbing skripsi penulis yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikirannya untuk mengarahkan dan memberikan masukan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban.
4. Ibu Rizki Amalia, S.Kom., M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang telah sabar untuk mengarahkan serta memberikan masukan yang sanagta bermanfaat dalam penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban yang telah membekali dan memberikan banyak pengetahuan kepada penulis selama menyelesaikan studi ini.
6. Terkhusus saya persembahkan untuk orang tua tercinta, yang senantiasa mendoakan, memberikan dukungan, serta pengorbanan tiada henti dalam menyelesaikan studi dan proses penyusunan skripsi ini. Tanpa kasih sayang dan dukungan beliau, saya tidak akan mampu menuntaskan perjalanan akademik ini. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan mengabulkan doa-doa.

7. Teman-teman Program Studi S1 Manajemen angkatan 2021. Terima kasih atas kebersamaan dan solidaritasnya selama penulis menempuh studi di Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban.
8. Berbagai pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, yang namanya tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, saya mengucapkan terima kasih

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Paguyangan, 14 Agustus 2025

Johan Ariresandi

41221025

ABSTRAK

Indonesia memiliki potensi besar dalam sektor pariwisata untuk membangun ekonomi lokal. Namun pada objek wisata *Dreanland Park* Ajibarang Banyumas terjadi fluktuasi jumlah pengunjung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh aksesibilitas, kualitas pelayanan, fasilitas dan harga tiket terhadap kepuasan wisatawan. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik insidental sampling, melibatkan 220 responden. Pengumpulan data diperoleh melalui kuisioner, dan analisis menggunakan SmartPLS versi 4. Hasil analisis menunjukkan bahwa: 1) aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. 2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. 3) fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. 4) harga tiket berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Penelitian ini memberikan rekomendasi agar pengelola objek wisata *Dreamland Park* Ajibarang Banyumas meningkatkan aksesibilitas lokasi, kualitas pelayanan, dan strategi penetapan harga tiket untuk meningkatkan kepuasan wisatawan. Peningkatan fasilitas juga perlu diperhatikan meskipun tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan wisatawan, karena fasilitas yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengunjung.

Kata Kunci: Aksesibilitas, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga Tiket, Kepuasan Wisatawan.

ABSTRACT

Indonesia has great potential in the tourism sector to develop the local economy. However, the number of visitors to the Dreamland Park Ajibarang Banyumas tourist attraction fluctuates. This study aims to determine the effect of accessibility, service quality, facilities, and ticket prices on tourist satisfaction. The approach used was quantitative with incidental sampling technique, involving 220 respondents. Data collection was obtained through questionnaires, and analysis using SmartPLS version 4. The results of the analysis show that: 1) accessibility has a positive and significant effect on tourist satisfaction. 2) service quality has a positive and significant effect on tourist satisfaction. 3) facilities do not have a significant effect on tourist satisfaction. 4) ticket prices have a positive and significant effect on tourist satisfaction. This study provides recommendations for the management of the Dreamland Park Ajibarang Banyumas tourist attraction to improve location accessibility, service quality, and ticket pricing strategies to increase tourist satisfaction. Improvement of facilities also needs to be considered even though it does not directly affect tourist satisfaction, because good facilities can increase visitor satisfaction.

Keywords: *Accessibility, Service Quality, Facilities, Ticket Prices, Tourist Satisfaction.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
DEWAN PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSRTACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitan	10
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PERUMUSAN MODEL PENELITIAN	12
A. Telaah Pustaka	12

1. Kepuasan Wisata.....	12
2. Aksesibilitas.....	14
3. Kualitas Pelayanan.....	15
4. Fasilitas	17
5. Harga Tiket	19
B. Perumusan Model Penelitian.....	20
1. Penelitian Terdahulu	20
2. Perumusan Hipotesis.....	23
3. Kerangka Pemikiran.....	28
BAB III METODE PENELITIAN DAN TEKNIK ANALISIS DATA	30
A. Metode Penelitian	30
1. Jenis Penelitian.....	30
2. Lokasi Penelitian	30
3. Waktu Penelitian	31
4. Populasi dan Sampel	31
5. Teknik Pengambilan Sampel	31
6. Sumber Data.....	33
7. Teknik Pengambilan Data.....	33
8. Definisi Konsep dan Operasional Variabel	34
B. Teknik Analisis Data.....	38
1. Analisis Data.....	38
2. Analisis SEM (Struktural Equation Modeling).....	40
3. Evaluasi PLS (<i>Partial Least Square</i>)	41
4. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	41
5. Evaluasi Model Struktural (<i>Iner model</i>)	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	48
1. Profil singkat objek wisata Dreamland Park Ajibarang Banyumas.....	
2. Fasilitas dan Wahana Wisata	49

3. Peran terhadap Ekonomi Lokal.....	50
B. Gambaran Umum Responden	50
1. Gambaran Umum Responden	50
C. Analisis Data dan Pembahasan	55
1. Analisis Deskriptif	55
2. Evaluasi Model Pengukuran(Outer Model)	62
3. Evaluasi Model Structural (<i>Iner Model</i>)	72
4. Pembahasan.....	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	96
A. Kesimpulan	96
B. Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN.....	108

DAFATAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Data Pengunjung Dreamland Park Ajibarang	4
Tabel 2. Definisi Oprasional Variabel	35
Tabel 3. Skala Pengukuran.....	39
Tabel 4. Nilai Indeks	40
Tabel 5. Respomden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 6. Respomden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 7. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	53
Tabel 8. Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 9. Jawaban Responden Variabel Kepuasan Wisatawan.....	56
Tabel 10. Deskriptif Variabel Aksesibilitas	57
Tabel 11. Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	59
Tabel 12. Deskriptif Variabel Fasilitas	60
Tabel 13. Deskriptif Variabel Harga Tiket	61
Tabel 14. Nilai <i>Loading Factor</i> Konstruk Eksogen/Independen Aksesibilitas	64
Tabel 15. Nilai <i>Loading Factor</i> Konstruk Eksogen/Independen Kualitas Pelayanan	64
Tabel 16. Nilai <i>Loading Factor</i> Konstruk Eksogen/Independen fasilitas.....	65
Tabel 17. Nilai <i>Loading Factor</i> Konstruk Eksogen/Independen Harga Tiket	65
Tabel 18. Nilai <i>Loading Factor</i> Konstruk Endogen/Dependen Kepuasan Wisatawan.....	66
Tabel 19. <i>Construct Reliability</i> dan <i>Validity</i>	67

Tabel 20. Nilai <i>Cross Loading</i>	68
Tabel 21. <i>Fornell-Larcker Criterion Discriminant Validity</i>	69
Tabel 22. <i>Colinearity Statistics (Outer VIF)</i>	70
Tabel 23. Signifikansi dan Relevansi <i>Outer Wight</i>	71
Tabel 24. Inner VIF	73
Tabel 25. <i>R-Square</i>	73
Tabel 26. <i>F-square</i>	74
Tabel 27. <i>Q² Prediction relevance</i>	75
Tabel 28. Hasil perhitungan <i>PLS-Predict</i>	76
Tabel 29. Hasil <i>t</i> statistik	77
Tabel 30. <i>Confidence Interval 95%</i> dari Koefisien Jalur	78
Tabel 31. Total <i>Dirrect Effect</i>	80
Tabel 32. Hasil Hipotesis	82
Tabel 33. Model (SRMR)	83
Tabel 34. Model (SRMR)	83

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Data Pengunjung Dreamland Park Ajibarang	3
Gamb 2. Krangka Pemikiran.....	28
Gambar 3. Model Penelitian	29
Gambar 4. Hasil Uji Outer Model.....	63
Gambar 5. Hasil Pengujian Hipotesis	79

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuisioner Penelitian.....	108
Lampiran 2. Tabulasi Data Kepuasan Wisatawan (Y)	114
Lampiran 3. Tabulasi Data Aksesibilitas (X1)	120
Lampiran 4. . Tabulasi Data Kualitas Pelayanan	126
Lampiran 5. Tabulasi Data Fasilitas (X3)	132
Lampiran 6. Tabulasi Data Harga Tiket (X4).....	138
Lampiran 7. Nilai <i>Loading Factor</i>	144
Lampiran 8. <i>Output Construct Reliability</i>	145
Lampiran 9. Output Nilai <i>Cross Loading</i>	146
Lampiran 10. <i>Fornell-Larcker Criterion Discriminant Validity</i>	147
Lampiran 11. <i>Colinearity Statistics (Outer VIF)</i>	148
Lampiran 12. Signifikansi dan Relevansi <i>Outer Wight</i>	149
Lampiran 13. Inner VIF	150
Lampiran 14. <i>Output R²</i>	151
Lampiran 15. <i>Output F²</i>	152
Lampiran 16. Output <i>Q² Prediction relevance</i>	153
Lampiran 17. <i>Output PLS-Predict</i>	154
Lampiran 18. Hasil t statistik	155
Lampiran 19. <i>Confidence Interval 95%</i> dari Koefisien Jalur.....	156
Lampiran 20. Total <i>Dirrect Effect</i>	157
Lampiran 21. Model (SRMR).....	158

Lampiran 22. Gambar Hasil Uji Outer Model	159
Lampiran 23. Daftar Riwayat Hidup.....	160