



**PENGARUH LOKASI, KUALITAS PELAYANAN, *WORD OF MOUTH*, HARGA TIKET DAN DAYA TARIK TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA WISATA PEMANDIAN AIR PANAS TIRTA HUSADA**

**SKRIPSI**

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

**Disusun Oleh:**

**ARUM FITO PEBRIAN**

**41221083**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**BUMIAYU**

**2025**



**PENGARUH LOKASI, KUALITAS PELAYANAN, *WORD OF MOUTH*, HARGA TIKET DAN DAYA TARIK TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA WISATA PEMANDIAN AIR PANAS TIRTA HUSADA**

**SKRIPSI**

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

**Disusun Oleh:**

**ARUM FITO PEBRIAN**

**41221083**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**BUMIAYU**

**2025**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **PENGARUH LOKASI, KUALITAS PELAYANAN, WORD OF MOUTH, HARGA TIKET, DAN DAYA TARIK TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA WISATA PEMANDIAN AIR PANAS TIRTA HUSADA**

Oleh

Nama : Arum Fito Pebrian  
NIM : 41221083  
Program Studi : SI Manajemen  
Fakultas : Ekonomika dan Bisnis

Telah dipertahankan di depan dewan penguji Skripsi pada tanggal 23 bulan Juli tahun 2025

## DEWAN PENGUJI

Nama Penguji

Ketua Tim Penguji/Pembimbing

Rizki Amalia, S. Kom, M.M  
NIDN. 0607099402

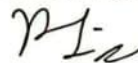
Dosen Penguji I

Adi Susanto, S.H., S.Pd., M.M  
NIDN. 0602028302

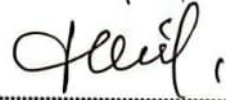
Dosen Penguji II

Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si  
NIDN. 0622059001

Tanda Tangan







Diterima dan disahkan

Pada tanggal 12 Agustus 2025

Dekan  
Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
  
Mukhroji, S.E., M.M  
NIPY. 16.02 120

Ketua  
Program Studi SI Manajemen  
  
Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si.  
NIPY. 16.01.101

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Arum Fito Pebrian

NIM : 41221083

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya dan bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya, kecuali secara tertulis mengacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya peroleh terkait skripsi ini.

Paguyangan, 10 Juli 2025

Yang membuat pernyataan

Arum Fito Pebrian

41221083

## **MOTO PERSEMBAHAN**

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar.”

(Qs. Ar-Ruum: 60)

“Bukan kesulitan yang membuat kita takut, tapi sering ketakutanlah yang membuat jadi sulit. Jadi jangan mudah menyerah.”

(Joko Widodo)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan.”

(Boy Chandra)

*Allhamdulillahirabbil'alamin* puji syukur kepada Allah SWT dengan kasih sayang-Nya memberikan nikmat yang hebat memberi saya petunjuk dengan ilmu pengetahuan sehingga penulis skripsi ini dapat selesai di waktu yang tepat. Tiada lembar skripsi yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Untuk ini saya persembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua saya tercinta bapak Tobari dan ibu Fatonah yang selalu melangitkan doa-doa baik dan menjadikan motivasi untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih sudah memberikan yang terbaik dalam hal apapun. Semoga selalu diberikan kebahagiaan yang penuh dan selalu dalam lindungannya-Nya.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban.

Akan sangat sulit untuk menyelesaikan skripsi ini tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, mulai dari masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak berikut:

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.
3. Ibu Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban.
4. Ibu Rizki Amalia S.Kom., M.M., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan serta memberikan masukan yang sangat bermanfaat dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Terima kasih atas pengalaman dan pengetahuan yang telah didapatkan penulis selama menyelesaikan tugas ini.
6. Cinta pertama penulis, Ayahanda Tobari. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
7. Pintu surgaku, Ibu Fatonah. Beliau sangat berperan penting bagi penulis dalam menyelesaikan program studi ini, beliau juga memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai di bangku perkuliahan, tetapi semangat dan motivasi serta do'a yang selalu beliau berikan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.

8. Kaka tercinta Adi Saputra dan Ayu Tri Utami, terima kasih atas dukungan, motivasi, dan semangat yang selalu diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Bantuan dan pengertian kalian sangat berarti bagi penulis.
9. Sahabat saya Zelina, Santika, Putra, yang selalu memberikan semangat, dukungan, serta kebersamaan dalam suka dan duka selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas motivasi, bantuan, dan persahabatan yang telah diberikan.
10. Rekan-rekan program studi Manajemen angkatan tahun 2021 yang telah membantu dan memberi dukungan, motivasi kepada penulis.
11. Responden yang sudah bersedia mengisi kuesioner untuk penelitian ini.
12. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

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, 10 Juli 2025

Penulis,

Arum Fito Pebrian

NIM. 41221083

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh lokasi, kualitas pelayanan, *word of mouth*, harga tiket, dan daya tarik terhadap kepuasan pengunjung. Lokasi penelitian ini dilakukan di Wisata Pemandian Air Panas Tirta Husada. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Responden dalam penelitian ini yaitu 230 responden. Analisis data dilakukan menggunakan teknik *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Squares* (PLS) melalui software SmartPLS versi 4. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel lokasi, harga tiket, dan daya tarik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Sementara itu, variabel kualitas pelayanan dan *word of mouth* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan fasilitas, harga yang sesuai, serta daya tarik wisata dapat meningkatkan kepuasan pengunjung. Sementara itu, pelayanan, dan promosi dari mulut ke mulut belum memberikan kontribusi yang signifikan.

**Kata kunci :** lokasi, kualitas pelayanan, *word of mouth*, harga tiket, daya tarik, dan kepuasan pengunjung.

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine and test the effect of location, service quality, word of mouth, ticket price, and attraction on visitor satisfaction. The location of this research was carried out at the Tirta Husada Hot Springs Tourism. The research method used in this study is a quantitative method. The data collection technique used in this study is non-probability sampling with a purposive sampling method. Respondents in this study were 230 respondents. Data analysis was carried out using the Structural Equation Modeling (SEM) technique with the Partial Least Squares (PLS) approach through SmartPLS software version 4. The results of the analysis show that the variables of location, ticket price, and attraction have a positive and significant effect on visitor satisfaction. Meanwhile, the variables of service quality and word of mouth do not have a significant effect on visitor satisfaction. These findings indicate that improving facilities, appropriate prices, and tourist attractions can increase visitor satisfaction. Meanwhile, service and word of mouth promotion have not made a significant contribution.*

**Keywords:** location, service quality, word of mouth, ticket price, attraction, and visitor satisfaction.

## DAFTAR ISI

|                                                          |      |
|----------------------------------------------------------|------|
| HALAMAN SAMPUL.....                                      | i    |
| HALAMAN JUDUL .....                                      | ii   |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                                  | iii  |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....                         | iv   |
| MOTO PERSEMBAHAN .....                                   | v    |
| KATA PENGANTAR .....                                     | vi   |
| ABSTRAK.....                                             | viii |
| <i>ABSTRACT</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.....                                  | 10   |
| C. Tujuan Penelitian .....                               | 11   |
| D. Manfaat Penelitian .....                              | 11   |
| BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PERUMUSAN MODEL PENELITIAN.... | 13   |
| A. Telaah Pustaka .....                                  | 13   |
| 1. Kepuasan Pengunjung.....                              | 13   |
| 2. Lokasi.....                                           | 16   |
| 3. Kualitas Pelayanan.....                               | 18   |
| 4. <i>Word Of Mouth</i> .....                            | 19   |
| 5. Harga Tiket .....                                     | 22   |

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| 6. Daya Tarik .....                                           | 25 |
| B. Perumusan Model Penelitian .....                           | 26 |
| 1. Penelitian Terdahulu .....                                 | 26 |
| 2. Perumusan Hipotesis.....                                   | 27 |
| 3. Kerangka Pemikiran.....                                    | 32 |
| BAB III METODE PENELITIAN.....                                | 35 |
| A. Metode Penelitian .....                                    | 35 |
| 1. Jenis Penelitian.....                                      | 35 |
| 2. Lokasi Penelitian.....                                     | 35 |
| 3. Waktu Penelitian.....                                      | 35 |
| 4. Populasi dan Sampel .....                                  | 35 |
| 5. Teknik Pengambilan Sampel .....                            | 36 |
| 6. Sumber Data.....                                           | 37 |
| 7. Teknik Pengumpulan Data.....                               | 38 |
| 8. Definisi dan Operasional Variabel.....                     | 39 |
| B. Teknik Analisis Data.....                                  | 41 |
| 1. Analisis Deskriptif .....                                  | 42 |
| 2. Analisis SEM ( <i>Structural Equation Modeling</i> ) ..... | 44 |
| 3. Evaluasi PLS .....                                         | 44 |
| 4. Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....     | 45 |
| 5. Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....      | 49 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....                             | 56 |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....                        | 56 |
| 1. Profil Singkat Pemandian Air Panas Tirta Husada .....      | 56 |
| B. Gambaran Umum Responden .....                              | 57 |
| C. Analisis Data dan Pembahasan .....                         | 62 |

|                                                           |     |
|-----------------------------------------------------------|-----|
| 1. Analisis Deskriptif .....                              | 62  |
| 2. Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) ..... | 75  |
| 3. Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....  | 85  |
| 4. Pembahasan.....                                        | 99  |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....                           | 109 |
| A. Kesimpulan .....                                       | 109 |
| B. Saran .....                                            | 110 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                      | 113 |
| LAMPIRAN.....                                             | 120 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                               |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. Jumlah Pengunjung Pemandian Air Panas Tirta Husada 2024.....                         | 4  |
| Tabel 2. Kesenjangan Penelitian .....                                                         | 9  |
| Tabel 3. Penelitian Terdahulu .....                                                           | 26 |
| Tabel 4. Skala <i>Likert</i> .....                                                            | 39 |
| Tabel 5. Definisi Operasional Variabel.....                                                   | 39 |
| Tabel 6. Skala Pengukuran.....                                                                | 42 |
| Tabel 7. Interpretasi Nilai Indeks.....                                                       | 43 |
| Tabel 8. Responden Berdasarkan Usia.....                                                      | 58 |
| Tabel 9. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                            | 59 |
| Tabel 10. Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....                                       | 60 |
| Tabel 11. Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                                               | 61 |
| Tabel 12. Jawaban Responden Variabel Lokasi .....                                             | 64 |
| Tabel 13. Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....                                  | 65 |
| Tabel 14. Jawaban Responden Variabel <i>Word Of Mouth</i> .....                               | 67 |
| Tabel 15. Jawaban Responden Variabel Harga Tiket .....                                        | 69 |
| Tabel 16. Jawaban Responden Variabel Daya Tarik .....                                         | 71 |
| Tabel 17. Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pengunjung .....                                | 73 |
| Tabel 18. Nilai <i>Loading Factor</i> Konstruk Eksogen/ Independen Lokasi .....               | 76 |
| Tabel 19. Nilai <i>Loading Factor</i> Konstruk Eksogen/ Independen Kualitas Pelayanan .....   | 77 |
| Tabel 20. Nilai <i>Loading Factor</i> Konstruk Eksogen/ Independen <i>Word Of Mouth</i> ..... | 77 |
| Tabel 21. Nilai <i>Loading Factor</i> Konstruk Eksogen/ Independen Harga Tiket.....           | 78 |
| Tabel 22. Nilai <i>Loading Factor</i> Konstruk Eksogen/ Independen Daya Tarik.....            | 78 |
| Tabel 23. Nilai <i>Loading Factor</i> Konstruk Endogen/ Dependen Kepuasan Pengunjung.....     | 79 |
| Tabel 24. <i>Construct Reliability dan Validity</i> .....                                     | 79 |
| Tabel 25. Nilai <i>Cross Loading</i> .....                                                    | 81 |
| Tabel 26. <i>Fornell- Larcker Criterion Discriminant Validity</i> .....                       | 82 |
| Tabel 27. Kolineritas Statistik.....                                                          | 83 |
| Tabel 28. Signifikansi dan Relevansi <i>Outer Weights</i> .....                               | 84 |

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| Tabel 29. <i>Collinearity Inner VIF</i> .....             | 85 |
| Tabel 30. <i>R-Square</i> .....                           | 86 |
| Tabel 31. <i>F-Square</i> .....                           | 87 |
| Tabel 32. <i>Q<sup>2</sup> Prediction Relevance</i> ..... | 89 |
| Tabel 33. Hasil Perhitungan <i>PLS Predict</i> .....      | 90 |
| Tabel 34. Hasil t statistik.....                          | 91 |
| Tabel 35. Konfidensi Interval 95% .....                   | 92 |
| Tabel 36. Total <i>Direct Effect</i> .....                | 95 |
| Tabel 37. Hasil Hipotesis .....                           | 97 |
| Tabel 38. Model SRMR .....                                | 98 |
| Tabel 39. Hasil Ringkasan Model PLS .....                 | 99 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....            | 33 |
| Gambar 2. Model Penelitian .....             | 34 |
| Gambar 3. Hasil Uji <i>Outer Model</i> ..... | 76 |
| Gambar 4. Hasil Pengujian Hipotesis .....    | 94 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                                  |     |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....                                            | 120 |
| Lampiran 2. Tabulasi Data Variabel Lokasi .....                                  | 128 |
| Lampiran 3. Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan .....                      | 134 |
| Lampiran 4. Tabulasi Data Variabel <i>Word Of Mouth</i> .....                    | 140 |
| Lampiran 5. Tabulasi Data Variabel Harga Tiket.....                              | 146 |
| Lampiran 6. Tabulasi Data Variabel Daya Tarik .....                              | 152 |
| Lampiran 7. Tabulasi Data Variabel Kepuasan Pengunjung .....                     | 158 |
| Lampiran 8. Nilai <i>Loading Factor</i> .....                                    | 164 |
| Lampiran 9. <i>Output Construct Reliability</i> .....                            | 165 |
| Lampiran 10. <i>Output Nilai Cross Loading</i> .....                             | 166 |
| Lampiran 11. <i>Output Fornell-Larcker Criterion Discriminant Validity</i> ..... | 167 |
| Lampiran 12. <i>Output Colinearity Statistics Outer VIF</i> .....                | 168 |
| Lampiran 13. <i>Output Signifikansi dan Relevansi Outer Wight</i> .....          | 169 |
| Lampiran 14. <i>Output Colinearity Statistics (Inner VIF)</i> .....              | 170 |
| Lampiran 15. <i>Output R<sup>2</sup></i> .....                                   | 171 |
| Lampiran 16. <i>Output F<sup>2</sup></i> .....                                   | 172 |
| Lampiran 17. <i>Output Q<sup>2</sup> Prediction Relevance</i> .....              | 173 |
| Lampiran 18. <i>Output Hasil Perhitungan PLS-Prediction</i> .....                | 174 |
| Lampiran 19. <i>Output Hasil T Statistik</i> .....                               | 175 |
| Lampiran 20. <i>Output Confidence Interval 95% dari Koefisien Jalur</i> .....    | 176 |
| Lampiran 21. <i>Total Direct Effect</i> .....                                    | 177 |
| Lampiran 22. <i>Output Model (SRMR)</i> .....                                    | 178 |
| Lampiran 23. Gambar Hasil Uji <i>Outer Model</i> .....                           | 179 |
| Lampiran 24. Penyebaran Kuesioner Offline 1.....                                 | 180 |
| Lampiran 25. Riwayat Hidup Penulis .....                                         | 181 |