

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI PANTAI RIO BY THE
BEACH LAMPUNG SELATAN**

SKRIPSI



Disusun oleh:

DIAN SASMITA
21.96.2345

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI S1-ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
TAHUN 2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI PANTAI RIO BY THE
BEACH LAMPUNG SELATAN**

SKRIPSI

untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai gelar Sarjana
pada Program Studi Ilmu Komunikasi



Disusun oleh:

DIAN SASMITA
21.96.2345

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI S1- ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
TAHUN 2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI PANTAI RIO BY THE
BEACH LAMPUNG SELATAN**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Dian Sasmita
21.96.2345

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 21 Oktober 2025

Dosen Pembimbing,



Devi Wening Astari M.I.Kom
NIK. 190302655

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI PANTAI RIO BY THE
BEACH LAMPUNG SELATAN**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Dian Sasmita
21.96.2345

telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji
pada tanggal 21 Oktober 2025

Nama Penguji

Bela Fataya Azmi, S.Kom.I., M.A.
NIK. 190302659

Angga Intueri Mahendra Purbakusuma, S.Sos.,
M.I.Kom.
NIK. 190302339

Devi Wening Astari, M.I.Kom
NIK. 190302655

Tanda Tangan



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)
Tanggal 21 Oktober 2025

Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial



Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom., Ph.D.
NIK. 190302125

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Segala sesuatu yang terkait dengan naskah dan karya yang telah dibuat adalah menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Yogyakarta, 21 Oktober 2025



Dian Sasmita

21.96.2345

KATA PENGANTAR

Puji syukur, Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada kita semua sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) di program studi Ilmu Komunikasi Universitas Amikom Yogyakarta.

Adapun penyusunan skripsi ini digunakan sebagai bukti bahwa penyusun telah melaksanakan dan menyelesaikan penelitian Skripsi. Dalam proses penyusunan laporan ini penyusun mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu kami mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. M. Suyanto, M.M., Ph.D. selaku Rektor Universitas Amikom Yogyakarta.
2. Bapak Emha Taufiq Luthfi, S.T.,M.Kom. Selaku Dekan Program Fakultas Ekonomi dan Sosial.
3. Ibu Rivga Agusta, S.IP., M.A. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
4. Ibu Devi Wening Astari M.I.Kom selaku dosen pembimbing yang memberikan arahan, saran, dan motivasi terhadap penulis.
5. Bapak Korin selaku Pengelola Pantai Rio by The Beach yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di Pantai Rio by The Beach
6. Bapak Rokimin dan Ibu Eti Susmita selaku kedua orang tua penulis yang telah memberikan semangat, do'a, motivasi dan dukungan sehingga penulis mampu menyelesaikan program studi ini sampai selesai.
7. Kakak Gilang Zulkifli dan Adik Nadhifa Almahyra yang telah memberikan semangat, do'a dan cinta kepada penulis.
8. Teman-teman penulis yang mendukung dan menyemangati penulis selama ini.

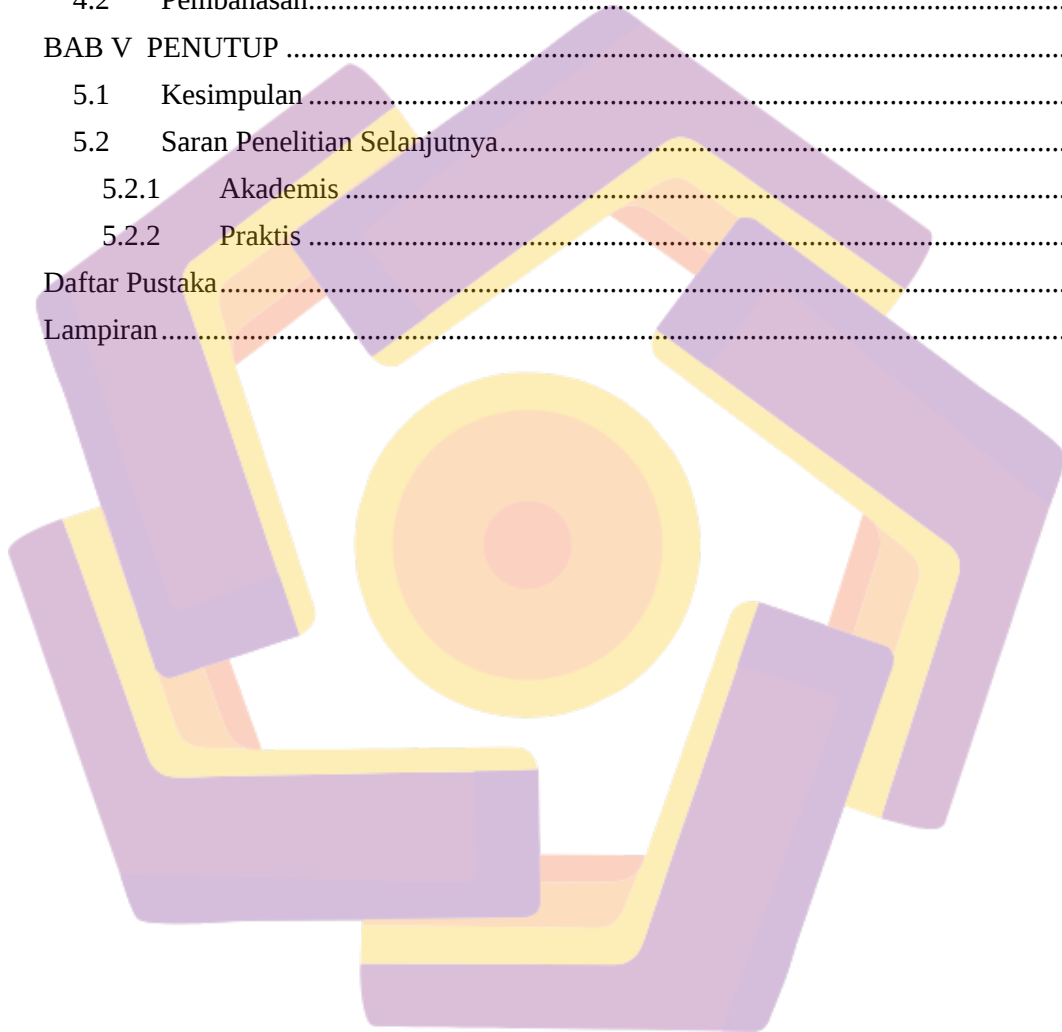
Yogyakarta, 21 Oktober 2025

Dian Sasmita

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan masalah	13
1.3 Tujuan penelitian	14
1.4 Manfaat penelitian	14
1.5 Sistematika Bab	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Penelitian Sebelumnya.....	16
2.2 Landasan Teori.....	19
2.2.1 Teori Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction Theory).....	19
2.2.2 Teori Bauran Pemasaran	22
2.3 Operasionalisasi Konsep	24
2.4 Hipotesa Penelitian	26
2.5 Hubungan Variabel	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Paradigma Penelitian	29
3.2 Pendekatan Penelitian	30
3.3 Metode Penelitian	30
3.4 Populasi dan Sample	31
3.5 Teknik Pengambilan Data dan Teknik Sample.....	33
3.6 Waktu dan Lokasi Penelitian	33
3.7 Teknik Analisis Data.....	34
3.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	38

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Temuan	40
4.4.2 Hasil Uji Validitas.....	43
4.4.3 Hasil Uji Reliabilitas	45
4.4.4 Uji Asumsi Klasik.....	46
4.4.5 Uji Regresi linier Bedrganda.....	49
4.2 Pembahasan.....	52
BAB V PENUTUP	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran Penelitian Selanjutnya.....	61
5.2.1 Akademis	61
5.2.2 Praktis	61
Daftar Pustaka.....	62
Lampiran.....	65

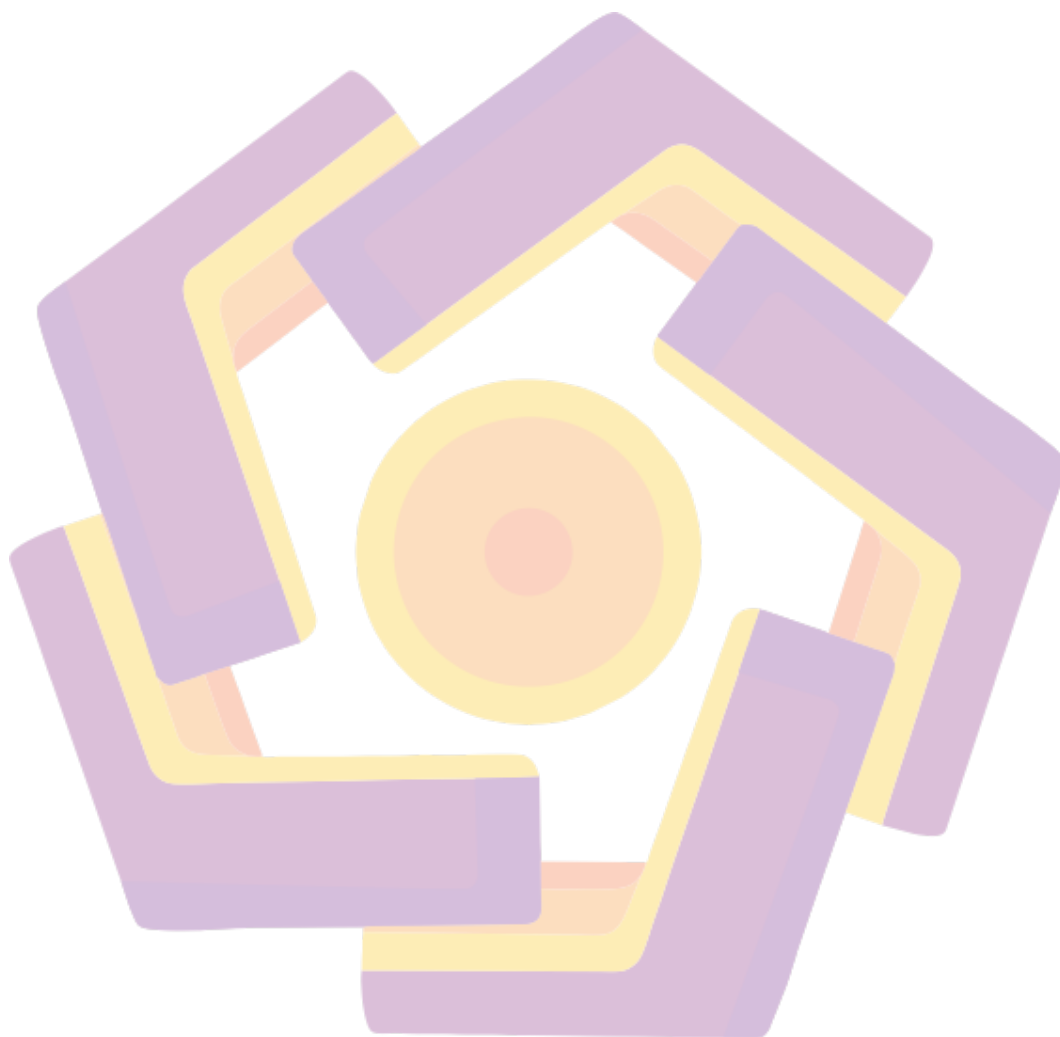


DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kunjungan Wisatawan Provinsi Lampung Periode 2019-2025.....	2
Tabel 1. 2 Jumlah Wisatawan di Lampung Selatan 2019-2024.....	3
Tabel 1. 3 Objek Wisata Favorit di Lampung Selatan	5
Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya.....	16
Tabel 2. 2 Operasional Konsep	25
Tabel 3. 1 Instrumen Skala Linkert.....	33
Tabel 3. 2 Pedoman Koefisien Determinasi.....	37
Tabel 4. 1 Uji Validitas 20 Responden	43
Tabel 4. 2 Uji Validitas 100 Responden	44
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas 20 Responden	46
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas 100 Responden	46
Tabel 4. 5 Hasil Uji Multikolinearitas	48
Tabel 4. 6 Uji Regresi linier Bedrganda	49
Tabel 4. 7 Hasil Uji t (Uji Parsial)	50
Tabel 4. 8 Hasil uji F.....	51
Tabel 4. 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi	52

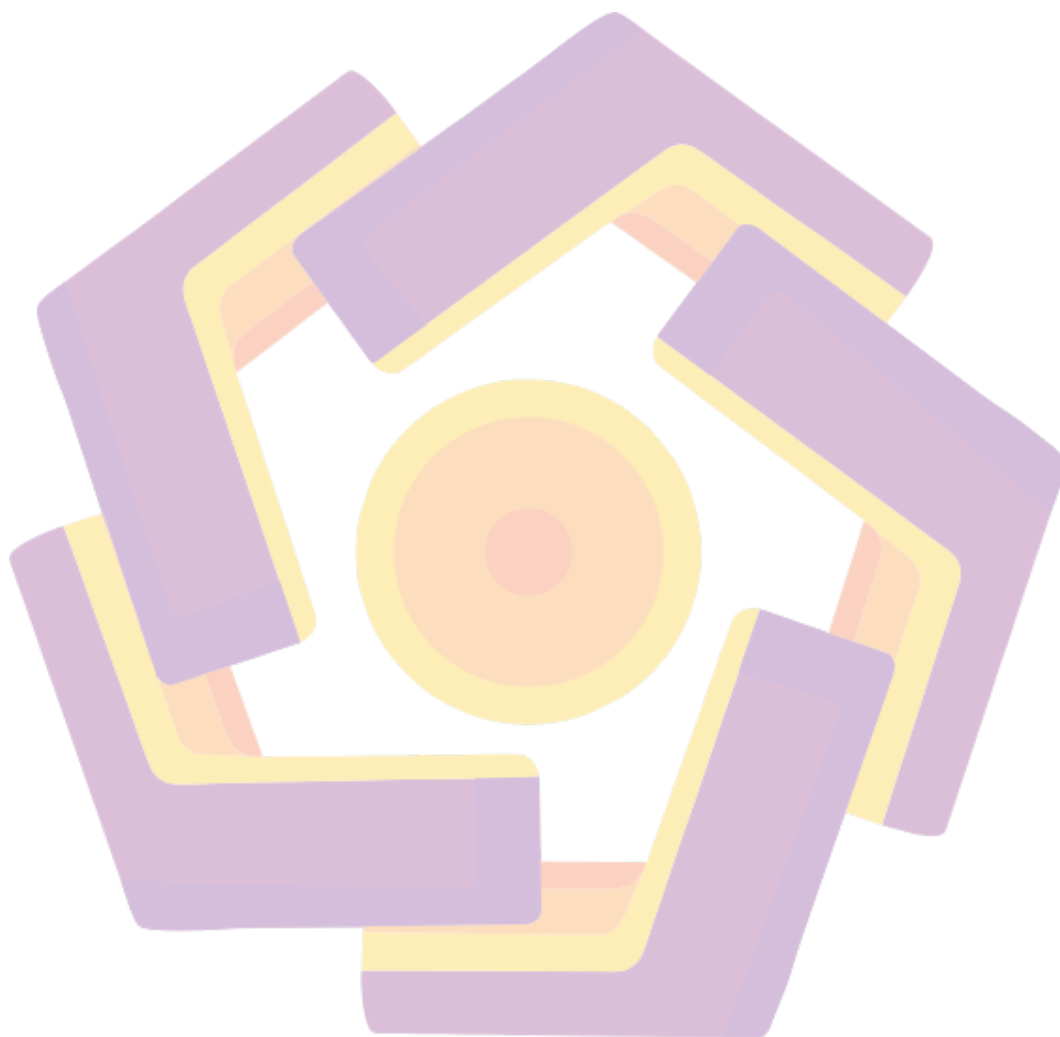
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Penghargaan Destinasi Wisata Lampung Terinspirasi.....	7
Gambar 2. 1 Hubungan Variabel	28
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas	47
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 (Kuesioner).....	65
Lampiran 2 (Tabulasi).....	69
Lampiran 3 Foto SIP.....	71
Lampiran 4 Surat balasan izin Penelitian.....	72



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan pengunjung di Pantai Rio by The Beach Lampung Selatan. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya kepuasan pengunjung sebagai faktor utama dalam keberlangsungan suatu destinasi wisata. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei, di mana jumlah sampel ditentukan melalui rumus Slovin dan data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linear berganda melalui program SPSS untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pengunjung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Secara simultan, diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,725 yang berarti 72,5% variasi kepuasan pengunjung dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga, sedangkan sisanya 27,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, penyediaan fasilitas yang memadai, serta penerapan harga yang wajar dan sesuai dengan manfaat yang dirasakan pengunjung merupakan faktor penting dalam menciptakan pengalaman wisata yang menyenangkan serta mendorong kepuasan pengunjung di destinasi wisata.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, Kepuasan Pengunjung, Pariwisata

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of service quality, facilities, and price on visitor satisfaction at Pantai Rio by The Beach, South Lampung. The background of this study is based on the importance of visitor satisfaction as a key factor in the sustainability of tourist destinations. This research employed a quantitative method with a survey approach, in which the sample size was determined using Slovin's formula, and data were collected through questionnaires distributed to respondents.

Data analysis was conducted using multiple linear regression with the assistance of SPSS to test the effect of service quality, facilities, and price both partially and simultaneously on visitor satisfaction. The results show that all three variables have a positive and significant influence on visitor satisfaction. Simultaneously, the coefficient of determination (R^2) was 0.725, indicating that 72,5% of visitor satisfaction variation is explained by service quality, facilities, and price, while the remaining 27,5% is influenced by other factors beyond this study.

The findings of this study support SERVQUAL, Price Perception, Customer Satisfaction, and Expectancy Disconfirmation theories. Furthermore, the results are consistent with previous studies conducted by Tamam et al. (2024), Suhartina (2023), Lumempow et al. (2023), Jayanti & Yulianthini (2022), and Habibi (2025). Thus, this research emphasizes that good service management, adequate facilities, and fair pricing are essential factors in enhancing visitor satisfaction in tourist destinations.

Keywords: Service Quality, Facilities, Price, Visitor Satisfaction, Tourism.