PENGARUH *SERVICE QUALITY, EXPERIENCE,* DAN *FACILITIES* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI OBJEK WISATA SUKAGEURI

(Survei pada Pengunjung Objek Wisata Sukageuri di Kabupaten Kuningan)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi Sebagian dari Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen

Disusun Oleh:

NABIT MAUREL PRATAMA

20220510467

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KUNINGAN

2026

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH *SERVICE QUALITY, EXPERIENCE, DAN FACILITIES* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI OBJEK WISATA SUKAGEURI

(Survei pada Pengunjung Objek Wisata Sukageuri di Kabupaten Kuningan)

oleh :

NABIT MAUREL PRATAMA

20220510467

Telah berhasil mempertahankan skripsinya pada tanggal 20 Juni 2026 dihadapan Dewan Penguji. Skripsi ini disahkan sebagai bagian dari syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan.

Susunan Dewan Penguji

Penguji I,	Penguji II,	Penguji III,
Prof. Dr. H. Disman, MS	**Dr. Rina Masruroh, S.E., M.E., Sy**	**Wachjuni, S.E, M.M**
NIP. 195902091984121001	**NIK. 41038091296**	**NIK. 410106710221**

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH *SERVICE QUALITY, EXPERIENCE, DAN FACILITIES* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI OBJEK WISATA SUKAGEURI

(Survei pada Pengunjung Objek Wisata Sukageuri di Kabupaten Kuningan)

oleh :

NABIT MAUREL PRATAMA

20220510467

DISETUJUI OLEH PEMBIMBING :

Kuningan, Juli 2026

Dosen Pembimbing I,	Dosen Pembimbing II,
Prof. Dr. Dikdik Harjadi, M.Si	**Dr. Rina Masruroh, S.E., M.E.Sy**
NIK. 41038971055	**NIK. 41038091296**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis	Kepala Program Studi Manajemen
Dr. Hj. Lili Karmela Fitriani.,S.E., M.Si	**Dr. Munir Nur Komarudin, S.Pd., M.M**
NIK. 41038971054	**NIK. 410104930220**

PERNYATAAN OTENTISITAS

Bismillaahirrahmaanirrahim,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, nama **Nabit Maurel Pratama**, Nomor Induk Mahasiswa **20220510467** menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**Pengaruh *Service Quality*, *Experience*, dan *Facilities* terhadap Kepuasan Konsumen di Objek Wisata Sukageuri (Survei pada Pengunjung Objek Wisata Sukageuri di Kabupaten Kuningan)**" beserta isinya adalah benar karya sendiri, bukan merupakan hasil jiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya ini.

Kuningan, Mei 2026
Yang membuat pernyataan,



Nabit Maurel Pratama
NIM. 20220510467

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

"disetiap kesulitan pasti ada kemudahan”

(Q.S. Al-insyirah ayat : 5-6)

“Allah membuat yang tidak mungkin menjadi mungkin”

(Q.S Maryam ayat 30:34)

”keberhasilan adalah milik mereka yang yakin, jadi yakin lah pada diri sendiri”

(nbtrell_)

Persembahan

Tidak ada lembar yang paling berarti dan paling indah dalam skripsi ini kecuali lembar persembahan. Dengan mengucap syukur atas rahmat Allah Swt, alhamdulillah sungguh sebuah perjuangan yang cukup panjang yang telah saya lalui untuk dapat menyelesaikan skripsi ini demi mendapatkan gelar yang saya impikan. Rasa syukur dan bahagia yang saya rasakan ini akan saya persembahkan juga kepada orang-orang yang sangat berarti dalam proses perjalanan saya, karena berkat doa dan dukungan darı mereka saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Orang Tua saya yang hebat, ibu dan ayah. Ibu sebagai surga dan dunia saya. Terima kasih yang teramat besar sudah mendampingi saya hingga selesai kuliah dan bisa berada dititik ini. Terima kasih sudah menjadi ibu dan ayah terbaik yang selalu mengusahakan apa pun. Terima kasih sudah kuat menjadi orang tua untuk saya dan adik. Terima kasih atas semua perjuangan dan pengorbanan tulus dalam mengusahakan perjalanan dan pencapaian hidup saya selama ini, dan terima kasih juga sudah melangitkan begitu banyak doa-doa baik untuk saya dalam menyelesaikan perkuliahan ini hingga selesai.
2. Kepada adik tercinta, terima kasih sudah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini, terima kasih atas semangat, doa, dan cinta

yang selalu diberikan kepada penulis. Tumbuhlah lebih baik dan menjadi versi yang paling hebat, adikku.

3. Kepada keluarga besar penulis, terima kasih selalu memberikan dukungan, semangat, dan doa kepada penulis sehingga skripsi ini bisa berakhir.
4. Dosen pembimbing saya, Bapak Prof. Dr. H. Dikdik Harjadi, S.E., M.Si & Ibu Dr. Rina Masruroh, S.E., M.E.Sy. Terima kasih atas perhatian, bimbingan, ilmu, dan waktunya untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih sudah memberikan penjelasan detail demi tercapainya karya tulis ini dengan kualitas yang baik.
5. Teman-teman, serta seluruh pihak yang sudah banyak berperan dalam hidup penulis. Terima kasih sudah memberikan bantuan dan membersamai penulis. Terima kasih atas doa, support, waktu, dan kebaikan yang kalian berikan kepada penulis selama ini.
6. Last but not least, terima kasih kepada diri sendiri, Nabit Maurel Pratama. Terima kasih sudah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Terima kasih sudah menepikan ego dan mengendalikan diri dari berbagai tekanan di luar keadaan. Terima kasih karena memutuskan untuk tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan penyelesaian hasil sebaik dan semaksimal mungkin, ini menjadi hal yang patut diapresiasi dan dibanggakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu kapanpun dan dimanapun kamu berada, Nabit. Apapun kurang dan lebihmu, mari rayakan untuk diri sendiri.

ABSTRAK

NABIT MAUREL PRATAMA. 20220510467@uniku.ac.id. Pengaruh *Service Quality*, *Experience*, dan *Facilities* terhadap Kepuasan Konsumen di Objek Wisata Sukageuri (Survei pada Pengunjung Objek Wisata Sukageuri di Kabupaten Kuningan). Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan. 2026.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya tingkat kepuasan pengunjung di Objek Wisata Sukageuri Kabupaten Kuningan, khususnya pada aspek pelayanan, pengalaman wisata, dan fasilitas yang tersedia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *service quality*, *experience*, dan f*acilities* terhadap kepuasan konsumen. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan *explanatory research*. Populasi penelitian adalah seluruh pengunjung Objek Wisata Sukageuri, dengan sampel sebanyak 100 responden yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Data dianalisis menggunakan analisis deskriptif, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, koefisien determinasi, serta uji hipotesis parsial dan simultan dengan bantuan aplikasi SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service quality*, *experience*, dan *facilities* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Secara parsial, ketiga variabel tersebut juga terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan, pengalaman wisata, dan fasilitas dapat meningkatkan kepuasan pengunjung. Oleh karena itu, pengelola perlu meningkatkan kualitas pelayanan, menciptakan pengalaman wisata yang lebih berkesan, serta menyediakan fasilitas yang lebih memadai guna meningkatkan kepuasan pengunjung secara berkelanjutan.

Kata Kunci: *Service Quality, Experience, Facilities,* Kepuasan Konsumen, Wisata Sukageuri.

ABSTRACT

NABIT MAUREL PRATAMA. 20220510467@uniku.ac.id. *The Influence of Service Quality, Experience, and Facilities on Consumer Satisfaction at Sukageuri Tourism Object (Survey on Visitors of Sukageuri Tourism Object in Kuningan Regency). Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Kuningan. 2026.*

This study was motivated by the suboptimal level of visitor satisfaction at Sukageuri Tourism Object in Kuningan Regency, particularly in terms of service, tourism experience, and available facilities. The study aimed to analyze the effects of service quality, experience, and facilities on consumer satisfaction. A quantitative method with an explanatory research approach was employed. The population consisted of all visitors to Sukageuri Tourism Object, and a sample of 100 respondents was selected using an accidental sampling technique. Data were collected through the distribution of questionnaires to respondents. The data were analyzed using descriptive analysis, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, coefficient of determination, and partial and simultaneous hypothesis testing with the assistance of SPSS software. The results showed that service quality, experience, and facilities simultaneously had a positive and significant effect on consumer satisfaction. Partially, all three variables were also found to have positive and significant effects on consumer satisfaction. Therefore, improvements in service quality, tourism experience, and facilities were found to enhance visitor satisfaction. Based on these findings, the management was expected to improve service quality, create more memorable tourism experiences, and provide more adequate facilities to increase visitor satisfaction continuously.

Keywords *: Service Quality, Experience, Facilities, Consumer Satisfaction, Sukageuri Tourism.*

KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul **"Pengaruh *Service Quality*, *Experience*, dan *Facilities* terhadap Kepuasan Konsumen di Objek Wisata Sukageuri (Survei pada Pengunjung Objek Wisata Sukageuri di Kabupaten Kuningan)".**

Adapun penyusunan skripsi dalam penelitian ini diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kuningan.

Terselesaikannya skripsi dari penelitian ini tidak lepas dari bimbingan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan karena keterbatasan pengalaman dan kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu sehingga penyusunan Skripsi ini dapat selesai tepat waktu.

Akhir kata, atas segala kekurangannya, penulis berharap semoga Skripsi penelitian ini dapat bermanfaat dan memberikan pengetahuan bagi penulis serta semua pihak yang membacanya, sekaligus menjadi dasar pengembangan penelitian selanjutnya dalam bidang manajemen pariwisata.

Kuningan, Mei 2026

Nabit Maurel Pratama
NIM. 20220510467

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan penuh rasa syukur penulis panjatkan puji dan syukur kepada Allah SWT karena atas limpahan rahmat–Nya penyusunan skripsi ini telah selesai. Selain proses yang cukup menguras waktu dan pikiran, penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari segala usaha, doa serta dukungan dari semua pihak. Terimakasih yang sebesar–besarnya tak lupa penulis sampaikan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, serta keluarga besar, yang selalu mendukung dan memberikan doa serta semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Prof. Dr. H. Dikdik Harjadi, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Dr. Rina Masruroh, S.E., M.E.Sy., selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Munir Nur Komarudin, S.Pd., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan.
5. Dr. Hj. Lili Karmela Fitriani, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan.
6. Dr. Anna Fitri Hindriana, M.Si., selaku Rektor Universitas Kuningan.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
8. Pemilik maupun Pelaku Usaha Mikro di Kecamatan Kuningan yang telah memberikan izin penelitian dan bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi data kuesioner.
9. Teman-teman Kelas yang telah mengisi dunia perkuliahan saya serta seluruh sahabat dan teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah tulus membantu dan memberikan dukungan.

Terimakasih karena telah menemani sampai akhir penulisan skripsi ini. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERSETUJUAN

PERNYATAAN OTENTISITAS

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

ABSTRAK i

***ABSTRACT* ..... ii**

KATA PENGANTAR..... iii

UCAPAN TERIMA KASIH iv

DAFTAR ISI..... v

DAFTAR TABEL vii

DAFTAR GAMBAR..... viii

DAFTAR LAMPIRAN..... ix

BAB I PENDAHULUAN.....1

1.1 Latar Belakang.....1

1.2 Rumusan Masalah.....8

1.3 Tujuan Penelitian.....8

1.4 Manfaat Penelitian.....9

BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS 11

2.1 Landasan Teori.....11

2.1.1 Manajemen Pemasaran.....11

2.1.2 Perilaku Konsumen.....11

2.1.3 Strategi Pemasaran.....14

2.1.4 Kepuasan Konsumen.....17

2.1.5 *Service Quality*.....21

2.1.6 *Experience*.....24

2.1.7 *Facilities*.....26

2.2 Hubungan Antar Variabel.....30

2.2.1 Hubungan *Service Quality*, *Experience*, dan *Facilities* Terhadap Kepuasan Konsumen 30
2.2.2 Hubungan *Service Quality* Terhadap Kepuasan Konsumen 30
2.2.3 Hubungan *Experience* Terhadap Kepuasan Konsumen 31
2.2.4 Hubungan *Facilities* Terhadal Kepuasan Konsumen 32
2.3 Penelitian Terdahulu 32
2.4 Kerangka Berfikir 35
2.5 Hipotesis 37
BAB III METODE PENELITIAN 38
3.1 Metode Penelitian yang Digunakan 38
3.2 Operasionalisasi Variabel 38
3.3 Populasi dan Sampel 40
3.3.1 Populasi 40
3.3.2 Sampel 40
3.4 Jenis Sumber Data 41
3.4.1 Jenis Data 41
3.4.2 Sumber Data 41
3.5 Teknik Pengumpulan Data 42
3.6 Hasil Uji Instrumen 43
3.6.1 Uji Validitas 43
3.6.2 Uji Reabilitas 44
3.7 Teknik Analisa Data 45
3.7.1 Analisis Deskriptif 46
3.7.2 Uji Asumsi Klasik 46
3.7.3 Analisis Regresi Berganda 47
3.7.4 Koefisien Determinasi (R^2) 48
3.7.5 Uji Hipotesis 48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 50
4.1 Hasil Penelitian 50
4.1.1 Deskripsi Objek Wisata Sukageuri di Kabupaten Kuningan 50

4.1.2 Karakteristik Responden 53
4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian 56
4.1.4 Hasil Uji Asumsi Klasik 65
4.1.5 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda 67
4.2 Pembahasan.....71
4.2.1 Pengaruh *Service Quality*, *Experience*, dan *Facilities* terhadap Kepuasan Konsumen 71
4.2.2 Pengaruh *Service Quality* terhadap Kepuasan Konsumen 74
4.2.3 Pengaruh *Experience* terhadap Kepuasan Konsumen 76
4.2.4 Pengaruh *Facilities* terhadap Kepuasan Konsumen 78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 81
5.1 Kesimpulan.....81
5.2 Saran 81
DAFTAR PUSTAKA.....83
LAMPIRAN-LAMPIRAN
RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kunjungan Objek Wisata Sukageuri 2
Tabel 1.2 Hasil Pra-survey 4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 33
Tabel 3.1 Operasional Variabel 39
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Pernyataan Angket 43
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Pernyataan Angket 45
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 53
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 54
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 54
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 55
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan 56
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas 65
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas 66
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas 67
Tabel 4.9 Persamaan Regresi Linear Berganda 67
Tabel 4.10 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 69
Tabel 4.11 Hasil Uji Hipotesis secara Simultan (Uji F) 70
Tabel 4.12 Hasil Uji Hipotesis secara Parsial (Uji t) 70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian 37

Gambar 4.1 Kedudukan *Service Quality* (Variabel X_1) dalam Kontinum 58

Gambar 4.2 Kedudukan *Experience* (Variabel X_2) dalam Kontinum 60

Gambar 4.3 Kedudukan *Facilities* (Variabel X_3) dalam Kontinum 62

Gambar 4.4 Kedudukan Kepuasan Konsumen (Variabel Y) dalam Kontinum 64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner
Lampiran 2 Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 3 Hasil Penyebaran Angket dan Deskripsi Data
Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik
Lampiran 5 Analisis Regresi Linear Berganda dan Pengujian Hipotesis
Lampiran 6 Daftar Tabel
Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian