

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*, KUALITAS PELAYANAN  
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG  
DUSUN SAHABAT ALAM MALANG**

**SKRIPSI**



**DISUSUN OLEH:  
ISIDORUS SALAKKOPAK  
NIM: 202111016**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG  
2025**

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*, KUALITAS PELAYANAN  
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG  
DUSUN SAHABAT ALAM MALANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Katolik Widya Karya Malang



**DISUSUN OLEH:  
ISIDORUS SALAKKOPAK  
NIM: 202111016**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG  
2025**

### TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Isidorus Salakkopak  
NIM : 202111016  
Perguruan Tinggi : Universitas Katolik Widya Karya Malang  
Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Judul : Pengaruh *Customer Experience*, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung Dusun Sahabat Alam Malang

Malang, 11 Juli 2025



(Isidorus Salakkopak)

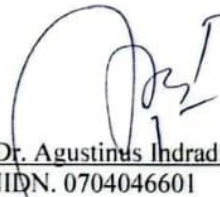
### DITERIMA DAN DISETUJUI:

Pembimbing I



(J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM)  
NIDN. 0724018601

Pembimbing II



(Dr. Agustinus Indradi, M.Pd)  
NIDN. 0704046601

Mengetahui



(Galuh Dadi Astuti, S.E., M.M.)  
NIDN. 0726018502



(J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM)  
NIDN. 0724018601

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Yang Berjudul:

Pengaruh *Customer Experience*, Kualitas Pelayanan dan  
Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung Dusun Sahabat Alam Malang

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama: Isidorus Salakkopak

NIM: 202111016

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Katolik Widya Karya Malang pada tanggal 11 Juli 2025 dan telah  
memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar  
Sarjana Manajemen Strata Satu (S-1)

Disahkan oleh:

Dean Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Katolik Widya Karya Malang  
  
Gaihan Budi Astuti, S.E., M.M.  
NIDN. 0726018502

### Dewan Penguji

1. Bernadeta Wahyu A.P., S.Pd., M.M  
NIDN. 0716099202
2. Dr. Agustinus Indradi, M.Pd.  
NIDN. 0704046601
3. J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM  
NIDN. 0724018601

### Tanda Tangan





## DUSUN SAHABAT ALAM

Dusun Lasah, Desa Tawangargo Karangploso Malang 65152

Tlp 0817398091 email : [info@dusunsahabatalam.com](mailto:info@dusunsahabatalam.com) Website: [www.dusunsahabatalam.com](http://www.dusunsahabatalam.com)

### SURAT KETERANGAN

Nomor : 3/DSA/VII/2025

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **STEFANUS CATUR WICAKSONO**  
Jabatan : Direktur  
Perusahaan : CV. Dusun Sahabat Alam

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : **ISIDORUS SALAKKOPAK**  
NIM : 202111016  
Program Studi : Manajemen  
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang

Telah melaksanakan penelitian di CV Dusun Sahabat Alam Karangploso Malang dengan judul

*"Pengaruh Customer Experience, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Study pada Pengunjung Dusun Sahabat Alam)"*

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 4 Juli 2025

**Dusun Sahabat Alam**

**(St Catur Wicaksono)**

**Direktur**



## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini yang menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul *Pengaruh Customer Experience, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung Dusun Sahabat Alam Malang* merupakan karya asli dari:

Nama : Isidorus Salakkopak  
NIM : 202111016  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Katolik Widya Karya Malang  
dan bukan karya plagiat baik sebagian maupun seluruhnya.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila terdapat kekeliruan Saya bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

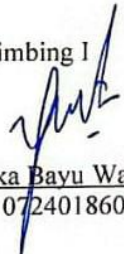
Malang, 11 Juli 2025



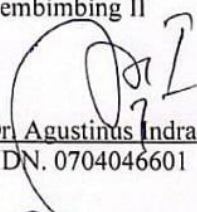
(Isidorus Salakkopak)

Diterima dan disetujui:

Pembimbing I

  
(J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM)  
NIDN. 0724018601

Pembimbing II

  
(Dr. Agustinus Indradi, M.Pd)  
NIDN. 0704046601



  
(Galen Budi Astuti, S.E., M.M.)  
NIDN. 0726018502

Mengetahui:



  
(J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM)  
NIDN. 0724018601

## **SEMBOYAN HIDUP**

"Terlahir Dari Keluarga Sederhana  
Tidak Akan Menghalangiku  
Untuk Meraih Cita Cita."

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan lindungan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Skripsi yang berjudul “**Pengaruh *Customer Experience*, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung Dusun Sahabat Alam Malang**” ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Karya Malang.

Penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang turut membantu dalam proses penulisan skripsi ini, mulai dari membimbing, mendoakan, hingga memotivasi penulis. Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada:

1. Fr. Dr. Klemens Mere, S.E., M.Pd., M.M., M.H., M.A.P., M.Ak., BHK., selaku Rektor Universitas Katolik Widya Karya Malang.
2. Jovita Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM Selaku Ketua Program Studi Manajemen dan selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan Penulis dalam proses penyusunan skripsi;
3. Dr. Agustinus Indradi, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan Penulis dalam proses penyusunan skripsi;
4. Pimpinan Dusun Sahabat Alam yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mencari dan mengumpulkan data selama proses penyusunan skripsi;
5. Pimpinan, Dosen, dan Tenaga Kependidikan Universitas Katolik Widya Karya Malang yang telah mengajar dan mendidik Penulis selama berproses di Universitas Katolik Widya Karya Malang.



6. Ayah, Ibu, dan saudara keluarga Penulis yang selalu memberi dukungan penuh untuk selalu melakukan dan memberikan yang terbaik dalam segala aspek kehidupan.
7. Orang terkasih Penulis, yakni Yohana Gracia Saleleubaja yang selalu hadir memberi semangat, ketenangan, dan keyakinan saat Penulis berada di titik terendah. Terima kasih atas kesabaran, pengertian, dan doa yang tidak pernah putus selama proses ini berlangsung.
8. Terakhir, saya ingin berterimakasih pada diri saya sendiri. Saya berterimakasih karena sudah percaya pada diri sendiri. Saya berterimakasih pada semua kerja keras yang suda saya lakukan.

Dengan demikian, besar harapan penulis pada skripsi yang telah tersusun ini dapat diterima sebagai sumbangsih ide atau gagasan baik untik pembaca, peneliti yang akan datang, perusahaan, maupun perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam konteks Manajemen Pemasaran.

Akhir kata, penulis memohon maaf apabila terdapat salah kata, penulisan, maupun cara penyampaian yang kurang berkenan. Semoga penelitian yang penulis lakukan dapat semakin melengkapi wawasan pembaca.

Malang, 11 Juli 2025

(Isidorus Salakkopak)

## DAFTAR ISI

|                                                  | Hal.                                |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------|
| HALAMAN SAMPUL .....                             | i                                   |
| HALAMAN JUDUL .....                              | ii                                  |
| TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| PENGESAHAN SKRIPSI .....                         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| SURAT KETERANGAN PENELITIAN .....                | v                                   |
| PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| SEMBOYAN HIDUP .....                             | vi                                  |
| KATA PENGANTAR .....                             | viii                                |
| DAFTAR ISI .....                                 | x                                   |
| DAFTAR TABEL .....                               | xii                                 |
| DAFTAR GAMBAR .....                              | xiii                                |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                            | xiv                                 |
| ABSTRAK .....                                    | xv                                  |
| BAB I PENDAHULUAN .....                          | 1                                   |
| A. Latar Belakang Masalah .....                  | 1                                   |
| B. Rumusan Masalah .....                         | 5                                   |
| C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....           | 5                                   |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA .....                      | 8                                   |
| A. Kajian Penelitian Terdahulu .....             | 8                                   |
| B. Landasan Teori .....                          | 15                                  |
| C. Kerangka Pikir .....                          | 34                                  |
| D. Hipotesis .....                               | 34                                  |
| BAB III METODE PENELITIAN .....                  | 36                                  |
| A. Jenis Penelitian .....                        | 36                                  |
| B. Lokasi Penelitian .....                       | 36                                  |
| C. Populasi dan Sampel .....                     | 36                                  |
| D. Sumber Data .....                             | 37                                  |
| E. Jenis Data .....                              | 38                                  |
| F. Definisi Operasional Variabel .....           | 38                                  |
| G. Metode Pengumpulan Data .....                 | 41                                  |
| H. Teknik Analisis Data .....                    | 42                                  |
| BAB IV ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA .....      | 48                                  |
| A. Gambaran Umum .....                           | 48                                  |
| B. Gambaran Umum Responden Penelitian .....      | 57                                  |
| C. Deskripsi Frekuensi Variabel Penelitian ..... | 60                                  |
| D. Analisis Data dan Implementasi Data .....     | 71                                  |
| E. Pembahasan .....                              | 81                                  |
| F. Implikasi Hasil Penelitian .....              | 86                                  |
| BAB V PENUTUP .....                              | 99                                  |
| A. Kesimpulan .....                              | 99                                  |
| B. Saran .....                                   | 100                                 |

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| DAFTAR PUSTAKA .....    | 102 |
| LAMPIRAN LAMPIRAN ..... | 105 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                       | Hal. |
|-----------------------------------------------------------------------|------|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....                                 | 8    |
| Tabel 3. 1 Definisi Operasional .....                                 | 39   |
| Tabel 3. 2Skala Interval Pembobotan Jawaban Responden.....            | 42   |
| Tabel 4. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....            | 57   |
| Tabel 4. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....                    | 58   |
| Tabel 4. 3 Jumlah Responden Menurut Pekerjaan.....                    | 58   |
| Tabel 4. 4 Jumlah Responden Menurut Pendapatan perbulan .....         | 59   |
| Tabel 4. 5 Jumlah Responden Menurut Berapa Kali Kunjungan .....       | 60   |
| Tabel 4. 6 Distribusi Variabel Customer Experience (X1).....          | 61   |
| Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan .....              | 64   |
| Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Variabel Harga (X3).....              | 67   |
| Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) ..... | 69   |
| Tabel 4. 10 Hasil Uji Validasi Customer Experience .....              | 71   |
| Tabel 4. 11 Hasil Uji Validasi Kualitas Pelayanan .....               | 71   |
| Tabel 4. 12 Hasil Uji Validasi Harga .....                            | 72   |
| Tabel 4. 13 Hasil Uji Validasi Kualitas Pelayanan .....               | 72   |
| Tabel 4. 14 Hasil Reliabilitas .....                                  | 73   |
| Tabel 4. 15 Uji Multikolinearitas .....                               | 75   |
| Tabel 4. 16 Analisis Regresi Linear Berganda .....                    | 76   |
| Tabel 4. 17 Uji F .....                                               | 77   |
| Tabel 4. 18 Uji t .....                                               | 78   |
| Tabel 4. 19 Koefisien Determinasi .....                               | 80   |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                        | Hal. |
|--------------------------------------------------------|------|
| Gambar 2 1 Kerangka Pikir.....                         | 34   |
| Gambar 4 1 Gambar Logo Dusun Sahabat Alam.....         | 51   |
| Gambar 4 2 Struktur Organisasi Dusun Sahabat Alam..... | 52   |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Keterangan Bebas Plagiasi
- Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 3 Kuesioner
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
- Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 6 Uji Hipotesis
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan
- Lampiran 8 Lembar Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*, KUALITAS PELAYANAN  
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DUSUN  
SAHABAT ALAM KABUPATEN MALANG**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Customer Experience*, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung Dusun Sahabat Alam Malang, baik secara parsial, simultan, maupun dominan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi acuan dalam menyusun strategi pemasaran dan peningkatan kualitas layanan di sektor pariwisata, khususnya bagi pengelola Dusun Sahabat Alam. Dengan demikian, destinasi ini dapat menciptakan pengalaman yang berkesan, pelayanan yang optimal, serta kebijakan harga yang selaras dengan ekspektasi pengunjung, sehingga mampu meningkatkan daya tarik dan kepuasan pengunjung.

Jenis penelitian yang digunakan adalah *explanatory research* dengan menyebarkan kuesioner kepada pengunjung. Sampel sebanyak 40 pengunjung dengan menggunakan metode *Accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *customer experience*, kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. *Customer experience* tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengunjung. Kualitas pelayanan merupakan variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengunjung.

**KATA KUNCI:** *Customer Experience*, Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan