

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Bebas Plagiasi



YAYASAN PERGURUAN TINGGI KATOLIK "ADISUCIPTO" MALANG
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG
PERPUSTAKAAN

Kantor : Jl. Bondowoso No. 2 Malang 65115 Telp. (0341) 553171, 583722 Fax. (0341) 571468, 560956

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

61/PERPUS/VII/2025

Perpustakaan Universitas Katolik Widya Karya Malang menyatakan bahwa naskah karya ilmiah,

Nama : ISIDORUS SALAKKOPAK
Nim : 202111016
Prodi : MANAJEMEN
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS
Judul : PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE, KUALITAS PELAYANAN
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI KASUS PADA PENGUNJUNG DUSUN SAHABAT ALAM
KABUPATEN MALANG)

Telah dideteksi tingkat plagiasinya secara online menggunakan *Turnitin Plagiarism Checker* dengan kriteria toleransi $\leq 30\%$, dan dinyatakan bebas dari plagiasi (rincian hasil plagiasi terlampir).

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 9 Juli 2025
Kepala Perpustakaan,

Angela Merry Suciati, S.E., M.A.
NPK. 201602220070

Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian



YAYASAN PERGURUAN TINGGI KATOLIK "ADISUCIPTO" MALANG
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
STATUS TER-AKREDITASI
PROGRAM STUDI :

1. AKUNTANSI
2. MANAJEMEN

SK. No. : 1948/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018
SK. No. : 1257/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2015

Kantor : Jl. BONDOWOSO No. 2 Malang 65115 Telp. (0341) 553171, Situs Web : widyakarya.ac.id, penmanu.ukwk.ac.id • E-mail : widyakarya@widyakarya.ac.id

Nomor : 116/FEB/Q/VI/ 2025
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada : Yth. Pimpinan Dusun Sahabat Alam Kota Batu
Jl. Lasah, Tawangargo
Kec. Karang Ploso
Kabupaten Malang

Dalam rangka penyusunan Skripsi sebagai Tugas Akhir bagi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Widya Karya Malang maka Mahasiswa diwajibkan untuk melakukan penelitian di Instansi/Perusahaan baik negeri maupun swasta.

Untuk itu kami mohon ijin bagi mahasiswa kami berikut ini untuk melakukan penelitian di Perusahaan / Instansi yang Bapak/Tbu pimpin.

Nama : Isidorus Salakkopak
NIM : 202111016
Program Studi : Manajemen
Keperluan : Melakukan Kegiatan Penelitian Dengan Judul

“Pengaruh *Customer Experience*, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengunjung Dusun Sahabat Alam Kota Batu)”

No. HP : 0813-3211-9815

Demikian surat permohonan kami, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Malang, 24 Juni 2025
Dekan F.E.B.

Gatuh Budi Astuti, S.E., M.M.
NIR : 201209210061

Tembusan : Yth. Ketua Prodi Manajemen

Lampiran 3 Kuesioner

Kuesioner Penelitian

Pengaruh Customer Experience, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan (Studi Pada Pengunjung Dusun Sahabat Alam Kota Batu)

Perkenalkan saya Isidorus Salakkopak, Mahasiswa Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Karya Malang.

Saat ini saya sedang melaksanakan penelitian untuk skripsi saya yang berjudul "PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP PENGUNJUNG DUSUN SAHABAT MALANG".

Saya berharap Bapak/Ibu/Saudara/i berkenan meluangkan waktu sejenak untuk mengisi kuesioner penelitian saya ini sembari menikmati Wahana Wisata di Dusun Sahabat Alam.

Data yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan sangat berharga bagi saya dan saya berjanji menjamin kerahasiaan jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan.

Atas bantuan yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan, saya ucapkan terima kasih.

A. Identitas Responden

Isilah data responden berikut berdasarkan kriteria Bapak/Ibu/Saudara/Saudari miliki

Nama	:		
Jenis Kelamin	:	Laki-Laki	Perempuan
Usia	:	17 – 25 Tahun	26 – 35 Tahun
		36 – 45 Tahun	46-55 Tahun > 55 Tahun
Pekerjaan :		Pelajar / Mahasiswa	Karyawan
		Wirausaha	Lain-lain
Pendapatan	:	< Rp 3.000.000	Rp 3.000.000 - Rp 6.000.000
		Rp 6.000.000 - Rp 9.000.000	Rp 9.000.000 - Rp 12.000.000
		> Rp 12.000.000	

Melakukan Kunjungan: 1kali 2-3 kali >3 kali

B. Petunjuk

Pilihan jawaban yang tersedia adalah:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

Customer Experience (X1)

Butir Pertanyaan

Customer Experience

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
X1.1	Pemandangan yang indah seperti pepohonan hijau dan berbagai macam tanaman yang membuat suasana di Dusun Sahabat Alam menjadi sejuk dan menyenangkan					
X1.2	Saya merasa tenang dan nyaman dengan suasana alam serta suara-suara seperti gemericik air atau kicauan burung di sekitar Dusun Sahabat Alam					
X1.3	Kesejukan udara membuat saya merasa senang berada di Dusun Sahabat Alam					
X1.4	Fasilitas yang ada di Dusun Sahabat Alam mudah digunakan dan membuat saya merasa nyaman					
X1.5	Saya merasa senang dan betah saat berada di lingkungan Dusun Sahabat Alam					
X1.6	Selama berkunjung ke Dusun Sahabat Alam, saya merasa tenang, rileks, dan nyaman.					
X1.7	Pengalaman saya di Dusun Sahabat Alam meninggalkan					

	kesan yang menyentuh dan tidak mudah dilupakan.					
X1.8	Saya mendapatkan pengetahuan baru selama berada di Dusun Sahabat Alam Kota Batu					
X1.9	Setelah berkunjung di tempat ini saya tertarik untuk mengetahui lebih banyak tentang ekowisata dan pelestarian alam					
X1.10	Saya tertarik untuk kembali berkunjung ke Dusun Sahabat Alam di lain waktu					
X1.11	Setelah berkunjung ditempat ini saya terinspirasi untuk menjalani gaya hidup yang lebih dekat dengan alam					

Kualitas Pelayanan (X2)

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
X2.1	Fasilitas dan lingkungan di Dusun Sahabat Alam menarik dan terawat dengan baik					
X2.2	Peralatan dan perlengkapan di Dusun Sahabat Alam terlihat baru, modern, dan layak untuk digunakan					
X2.3	Karyawan Dusun Sahabat Alam berpenampilan rapi dan mengenakan seragam saat bekerja.					

X2.4	Pelayanan yang diberikan kepada pengunjung Dusun Sahabat Alam sesuai dengan janji perusahaan.					
X2.5	Informasi yang disampaikan Staf/karyawan benar					
X2.6	Karyawan selalu bersikap proaktif dalam memberikan informasi maupun bantuan					
X2.7	Karyawan cepat dalam merespon pertanyaan ataupun keluhan					
X2.8	Saya puas dengan sikap karyawan yang selalu sopan dan profesional					
X2.9	Saya merasa aman dengan barang bawaan saya selama melakukan kunjungan wisata di Dusun Sahabat Alam					
X2.10	Saya percaya bahwa informasi yang disampaikan oleh petugas Dusun Sahabat Alam adalah benar dan akurat.					
X2.11	Petugas selalu memerhatikan keperluan saya selama melakukan kunjungan di Dusun Sahabat Alam					
X2.12	Petugas Dusun Sahabat Alam selalu bersedia mendengarkan keluhan saya dengan sabar.					
X2.13	Petugas Dusun Sahabat Alam menunjukkan kepekaan terhadap kondisi khusus saya.					

Harga (X3)

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
X3.1	Biaya untuk menggunakan fasilitas di Dusun Sahabat Alam menurut saya cukup terjangkau					
X3.2	Harga makanan dan minuman di Dusun Sahabat Alam menurut saya cukup murah dan sesuai dengan daya beli saya					
X3.3	Harga yang ditawarkan oleh Dusun Sahabat Alam sebanding dengan kualitas pelayanan					
X3.4	Kualitas produk dan jasa yang saya diterima sesuai dengan harga yang saya bayarkan					
X3.5	Harga yang ditawarkan oleh Dusun Sahabat Alam lebih kompetitif dibanding tempat wisata alam lainnya					
X3.6	Saya menilai perbandingan antara kualitas layanan-harga di Dusun Sahabat Alam lebih baik dibandingkan wisata alam lainnya					
X3.7	Manfaat yang saya peroleh dalam menggunakan Dusun Sahabat Alam sesuai dengan harga yang saya bayarkan					

Kualitas Pelayanan

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
Y1	Saya merasa puas dengan kualitas layanan sesuai dengan harapan saya sebelum menggunakan layanan					
Y2	Saya merasa puas dengan berbagai pilihan layanan dan produk yang ditawarkan Dusun Sahabat Alam karena dapat menyesuaikan kebutuhan saya					
Y3	Saya merasa bahagia karena berwisata di Dusun Sahabat Alam memberikan pengalaman yang mengesankan.					
Y4	Saya merasa puas karena cara memesan paket wisata di Dusun Sahabat Alam mudah dipahami dan tidak ribet					
Y5	Saya merasa puas karena lokasi Dusun Sahabat Alam mudah ditemukan dan gampang dijangkau					

Customer Experience (X1)

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	TOTAL
5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	52
5	3	4	3	4	3	2	1	2	3	2	32
5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	51
5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	52
5	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	48
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	50
5	3	5	5	5	5	4	3	3	3	3	44
5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	46
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	46
5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	47
5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	50
5	4	5	3	4	5	5	3	4	5	5	48
5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	53
4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	46
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	45
4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	52
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	49
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	42
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	54
5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	51
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	5	49
5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	50
5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	51
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	4	5	4	5	5	3	2	2	4	1	39
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
4	4	5	3	4	5	3	5	5	4	3	45
5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	53
4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	41
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	36
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
0,6	0,77	0,740303	0,548696	0,630703	0,726424	0,809622	0,726963	0,831399	0,848786	0,805429	

Kualitas Pelayanan (X2)

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	TOTAL
4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	59
4	5	2	1	2	3	1	4	5	3	3	1	1	35
5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	60
4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	56
5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	2	4	4	56
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	45
4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	61
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	50
4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	57
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	59
4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	58
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	61
3	4	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	55
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	56
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	59
4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	58
4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	57
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	57
4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	56
4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	58
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
3	2	1	2	2	1	2	2	3	1	2	1	1	23
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
4	5	4	3	4	2	4	4	5	4	4	3	5	51
3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	51
4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	52
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	64
0,717444	0,653085	0,88024	0,882551	0,866347	0,844052	0,878011	0,835463	0,496002	0,896564	0,732736	0,832999	0,835997	

Harga (X3)

X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	TOTAL
4	5	5	5	5	4	5	33
3	4	2	1	3	2	4	19
4	5	4	4	5	5	5	32
4	4	4	4	4	4	4	28
2	4	4	4	4	3	4	25
3	3	3	3	3	3	3	21
5	5	5	5	5	3	3	31
4	4	5	5	5	4	5	32
4	4	4	4	4	4	4	28

3	4	4	4	4	4	4	27
4	5	5	4	4	5	5	32
5	5	4	4	5	5	4	32
4	4	4	4	5	5	5	31
5	5	5	5	4	5	5	34
5	5	5	5	4	4	5	33
4	4	4	4	4	4	4	28
4	5	4	4	4	4	4	29
5	5	4	4	5	5	4	32
4	3	3	3	3	4	4	24
4	5	5	4	4	5	4	31
3	3	4	4	4	3	3	24
5	4	4	4	5	5	4	31
4	5	4	5	4	5	4	31
5	5	5	4	4	5	5	33
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	4	4	4	5	32
4	4	5	5	4	5	5	32
5	4	5	4	4	5	5	32
5	4	3	4	5	4	3	28
5	5	5	5	5	4	4	33
5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	4	4	4	4	4	28
4	3	4	2	3	2	3	21
4	4	4	4	4	4	4	28
4	5	4	5	4	3	4	29
3	4	3	4	3	2	3	22
5	4	4	4	4	4	4	29
5	5	5	5	5	5	5	35
3	3	3	3	3	3	3	21
5	5	5	5	5	5	5	35
0,75239 3	0,79640 6	0,84152 8	0,80291 4	0,78906 5	0,82944 4	0,75755 1	

Kepuasan Pelanggan (Y)

Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	TOTAL
4	5	5	5	5	24
2	2	2	3	1	10
5	4	5	4	5	23
4	4	4	4	4	20
4	4	5	5	4	22
3	3	3	3	3	15
5	4	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25
4	4	3	4	4	19
4	4	4	4	4	20
5	5	4	4	5	23
5	4	5	4	4	22
5	5	5	4	4	23
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
3	3	3	3	3	15
5	4	5	4	4	22
4	4	3	4	4	19
5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	4	21
5	3	5	4	5	22
5	4	5	4	5	23
5	4	4	5	5	23
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
3	2	3	3	3	14
4	4	4	4	4	20
3	4	4	3	5	19

4	2	5	4	5	20
4	4	4	4	4	20
4	5	4	5	5	23
3	3	3	3	3	15
5	5	5	5	5	25
0,893041	0,846805	0,893358	0,887223	0,90322	

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji Validitas

Customer Experience (X1)

Correlations													
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	Total Customer Experience
X1.1	Pearson Correlation	1	.549"	.613"	.228	.593"	.411"	.421"	.136	.351	.527"	.425"	.602"
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.157	.000	.008	.007	.402	.026	.000	.006	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.2	Pearson Correlation	.549"	1	.542"	.286	.438"	.439"	.634"	.472"	.616"	.710"	.622"	.775"
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.074	.005	.005	.000	.002	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.3	Pearson Correlation	.613"	.542"	1	.365"	.644"	.752"	.458"	.361"	.433"	.674"	.423"	.740"
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.021	.000	.000	.003	.022	.005	.000	.007	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.4	Pearson Correlation	.228	.286	.365"	1	.459"	.362"	.396"	.326"	.358"	.351"	.334"	.549"
	Sig. (2-tailed)	.157	.074	.021		.003	.022	.011	.040	.023	.026	.035	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.5	Pearson Correlation	.593"	.438"	.644"	.459"	1	.632"	.393"	.224	.267	.528"	.295	.631"
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.000	.003		.000	.012	.164	.096	.000	.065	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.6	Pearson Correlation	.411"	.439"	.752"	.362"	.632"	1	.509"	.426"	.487"	.641"	.391"	.726"
	Sig. (2-tailed)	.008	.005	.000	.022	.000		.001	.006	.001	.000	.013	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.7	Pearson Correlation	.421"	.634"	.458"	.396"	.393"	.509"	1	.602"	.703"	.648"	.651"	.810"
	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.003	.011	.012	.001		.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.8	Pearson Correlation	.136	.472"	.361"	.326"	.224	.426"	.602"	1	.790"	.458"	.666"	.727"
	Sig. (2-tailed)	.402	.002	.022	.040	.164	.006	.000		.000	.003	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.9	Pearson Correlation	.351"	.616"	.433"	.358"	.267	.487"	.703"	.790"	1	.688"	.738"	.831"
	Sig. (2-tailed)	.026	.000	.005	.023	.096	.001	.000	.000		.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.10	Pearson Correlation	.527"	.710"	.674"	.351"	.528"	.641"	.648"	.458"	.688"	1	.678"	.849"
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.026	.000	.000	.000	.003	.000		.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X1.11	Pearson Correlation	.425"	.622"	.423"	.334"	.295	.391"	.651"	.666"	.738"	.678"	1	.805"
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.007	.035	.065	.013	.000	.000	.000	.000		.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Total Customer Experience	Pearson Correlation	.602"	.775"	.740"	.549"	.631"	.726"	.810"	.727"	.831"	.849"	.805"	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Kualitas Pelayanan (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	Total Kualitas Pelayanan
X2.1	Pearson Correlation	1	.822**	.631**	.548**	.574**	.538**	.590**	.557**	.384*	.538**	.477**	.402*	.540**	.717**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.014	.000	.002	.010	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.2	Pearson Correlation	.822**	1	.513**	.389*	.442**	.494**	.423**	.600**	.486**	.619**	.393*	.371*	.460**	.653**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.013	.004	.001	.007	.000	.001	.000	.012	.018	.003	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.3	Pearson Correlation	.631**	.513**	1	.764**	.772**	.695**	.764**	.676**	.445**	.724**	.674**	.677**	.726**	.880**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000	.000	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.4	Pearson Correlation	.548**	.389*	.764**	1	.884**	.789**	.897**	.788**	.185	.810**	.498**	.779**	.682**	.883**
	Sig. (2-tailed)	.000	.013	.000		.000	.000	.000	.000	.253	.000	.001	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.5	Pearson Correlation	.574**	.442**	.772**	.884**	1	.755**	.839**	.739**	.295	.718**	.515**	.635**	.719**	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.000	.000		.000	.000	.000	.065	.000	.001	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.6	Pearson Correlation	.538**	.494**	.695**	.789**	.755**	1	.724**	.734**	.308	.799**	.532**	.761**	.562**	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000		.000	.000	.053	.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.7	Pearson Correlation	.590**	.423**	.764**	.897**	.839**	.724**	1	.716**	.246	.782**	.504**	.740**	.763**	.878**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.000	.000	.000	.000		.000	.126	.000	.001	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.8	Pearson Correlation	.557**	.600**	.676**	.788**	.739**	.734**	.716**	1	.434**	.838**	.452**	.601**	.579**	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.005	.000	.003	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.9	Pearson Correlation	.384*	.486**	.445**	.185	.295	.308	.246	.434**	1	.403**	.530**	.279	.368*	.496**
	Sig. (2-tailed)	.014	.001	.004	.253	.065	.053	.126	.005		.010	.000	.081	.020	.001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.10	Pearson Correlation	.538**	.619**	.724**	.810**	.718**	.799**	.782**	.838**	.403*	1	.571**	.799**	.684**	.897**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.010		.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.11	Pearson Correlation	.477**	.393*	.674**	.498**	.515**	.532**	.504**	.452**	.530**	.571**	1	.700**	.758**	.733**
	Sig. (2-tailed)	.002	.012	.000	.001	.001	.000	.001	.003	.000	.000		.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.12	Pearson Correlation	.402*	.371*	.677**	.779**	.635**	.761**	.740**	.601**	.279	.798**	.700**	1	.757**	.833**
	Sig. (2-tailed)	.010	.018	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.081	.000	.000		.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
X2.13	Pearson Correlation	.540**	.460**	.726**	.682**	.719**	.562**	.763**	.579**	.368*	.684**	.758**	.757**	1	.836**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.020	.000	.000	.000		.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Total Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.717**	.653**	.880**	.883**	.866**	.844**	.878**	.835**	.496**	.897**	.733**	.833**	.836**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Harga (X3)

		Correlations							
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	Total Harga
X3.1	Pearson Correlation	1	.565"	.558"	.456"	.585"	.601"	.421"	.752"
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.003	.000	.000	.007	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X3.2	Pearson Correlation	.565"	1	.613"	.612"	.597"	.537"	.567"	.796"
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X3.3	Pearson Correlation	.558"	.613"	1	.739"	.545"	.579"	.656"	.842"
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X3.4	Pearson Correlation	.456"	.612"	.739"	1	.656"	.534"	.457"	.803"
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000		.000	.000	.003	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X3.5	Pearson Correlation	.585"	.597"	.545"	.656"	1	.611"	.434"	.789"
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.005	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X3.6	Pearson Correlation	.601"	.537"	.579"	.534"	.611"	1	.695"	.829"
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X3.7	Pearson Correlation	.421"	.567"	.656"	.457"	.434"	.695"	1	.758"
	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.000	.003	.005	.000		.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
Total Harga	Pearson Correlation	.752"	.796"	.842"	.803"	.789"	.829"	.758"	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Kepuasan Pelanggan (Y)

		Correlations					Total Kepuasan Pelanggan
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	
Y1	Pearson Correlation	1	.670"	.807"	.717"	.762"	.893"
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40
Y2	Pearson Correlation	.670"	1	.609"	.770"	.681"	.847"
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40
Y3	Pearson Correlation	.807"	.609"	1	.733"	.804"	.893"
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40
Y4	Pearson Correlation	.717"	.770"	.733"	1	.735"	.887"
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40
Y5	Pearson Correlation	.762"	.681"	.804"	.735"	1	.903"
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	40	40	40	40	40	40
Total Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.893"	.847"	.893"	.887"	.903"	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas *Customer Experience* (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.911	11

Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.953	13

Uji Reliabilitas Harga (X3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.901	7

Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.928	5

Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik

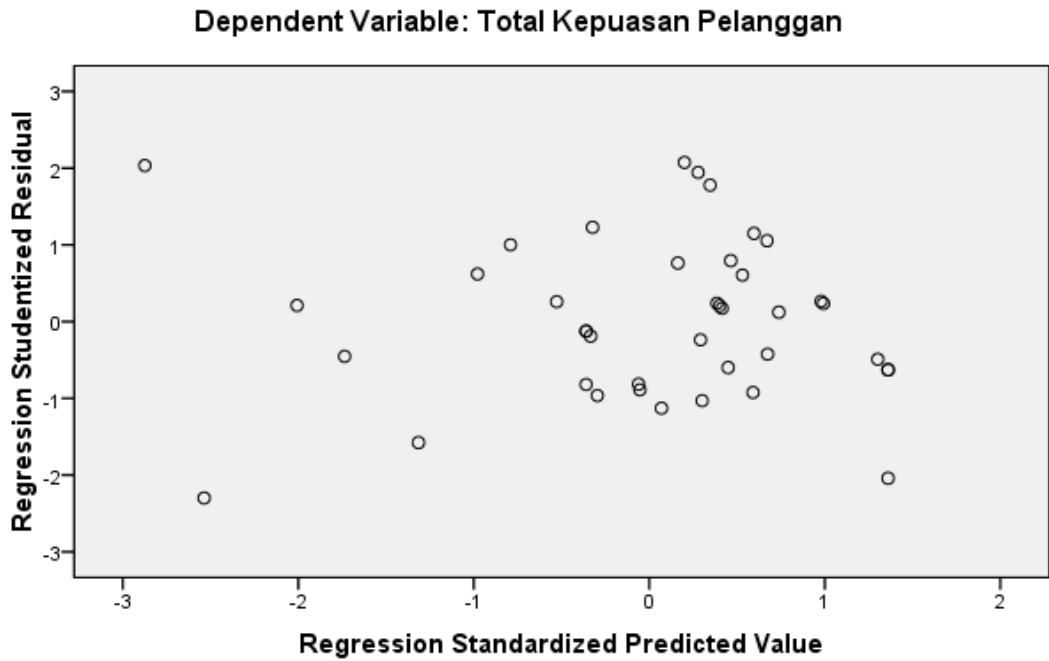
Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-2.654	2.031		-1.307	.200		
	Total Customer Experience	.081	.064	.130	1.265	.214	.405	2.471
	Total Kualitas Pelayanan	.195	.052	.472	3.783	.001	.274	3.648
	Total Harga	.327	.088	.394	3.716	.001	.381	2.627

a. Dependent Variable: Total Kepuasan Pelanggan

Uji Heteroskedastisitas

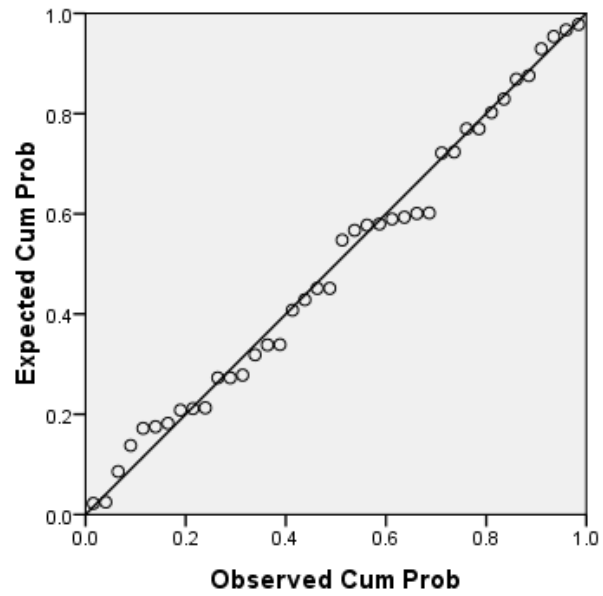
Scatterplot



Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Total Kepuasan Pelanggan



Lampiran 6 Uji Hipotesis

Uji F

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	429.402	3	143.134	66.085	.000 ^a
Residual	77.973	36	2.166		
Total	507.375	39			

a. Predictors: (Constant), Total Harga, Total Customer Experience, Total Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Total Kepuasan Pelanggan

Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.654	2.031		-1.307	.200
	Total Customer Experience	.081	.064	.130	1.265	.214
	Total Kualitas Pelayanan	.195	.052	.472	3.783	.001
	Total Harga	.327	.088	.394	3.716	.001

a. Dependent Variable: Total Kepuasan Pelanggan

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.920 ^a	.846	.834	1.472

a. Predictors: (Constant), Total Harga, Total Customer Experience, Total Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Total Kepuasan Pelanggan

Lampiran 7 Lembar Bimbingan

KARTU BIMBINGAN I

Nama : Isidorus Salakkopak
 NIM : 202111016
 Program Studi : Manajemen
 Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Experience*, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung Dusun Sahabat Alam Malang
 Periode Penyusunan skripsi : 2024 - 2025
 Pembimbing I : Jovita Vicka B.W. S.Pd, M.SM

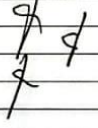
NO	Tanggal Bimbingan	Revisi	Tanda Tangan Dosen Pembimbing I
1	17/10/2024	konsep judul	
2	7/11/2024	konsep judul (revisi judul)	
3	14/11/2024	konsep judul	
4	29/11/2024	konsep judul	
5	20/12/2024	ACC judul	
6	13/2/2025	judul + Latar belakang + landasan teori	
7	3/3/2025	Latar belakang + kaitan antara L. teori + D. Operasional	
8	25/4/2025	Latar belakang + Teori	
9	20/4/2025	Latar belakang + pengembangan L. teori	
10	5/5/2025	10 jurnal + Definisi Operasional + Sampel	
11	6/5/2025	Definisi Operasional	
12	17/5/2025	Definisi Operasional + kuesioner	
13	26/5/2025	kuesioner	
14	14/6/2025	Latar belakang + kuesioner	
15	21/6/2025	Latar belakang + Definisi O. + kuesioner	
16	28/6/2025	Latar belakang + ACC kuesioner	
17	3/7/2025	BAB 4	
18	7/7/2025	Abstrak, Pembahasan, Implikasi, Penutup	

Mengetahui,
 Kaprodi Manajemen


 Jovita Vicka B.W. S.Pd, M.SM
 NIDN. 0724018601

KARTU BIMBINGAN II

Nama : Isidorus Salakkopak
 NIM : 202111016
 Program Studi : Manajemen
 Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Experience*, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung Dusun Sahabat Alam Malang
 Periode Penyusunan skripsi : 2024 - 2025
 Pembimbing II : Dr. Agustinus Indradi, M.Pd

NO	Tanggal Bimbingan	Revisi	Tanda Tangan Dosen Pembimbing II
1	29/4/2025	Penulisan Referensi + bab 1 - Bab 3 + Daftar Pustaka	
2	04/5/2025	Revisi Bab 1 - Bab 3 + Revisi Sempro.	
3	07/7/2025	Bab 1 - Bab 5 + Revisi Skripsi	

Mengetahui,
 Kaprodi Manajemen


Jovita Vicka B.W. S.Pd, M.SM
 NIDN. 0724018601

Lampiran 8 Lembar Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Isidorus Salakkopak

NIM : 202111016

Jurusan : Manajemen

menyatakan memberikan dan menyetujui Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif atas karya ilmiah saya:

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

kepada Perpustakaan Universitas Katolik Widya Karya Malang untuk menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkannya di internet (Repository UKWK, APTIK Digital Library, RAMA Repository, dll) atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan bersedia serta menjamin untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Katolik Widya Karya Malang, segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta/plagiarisme dalam karya ilmiah ini.

Malang, 11 Juli 2025

(Isidorus Salakkopak)