

**ANALISA KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP PELAYANAN PADA  
RUMAH KEMBAR TUAN KENTANG PALEMBANG**



**SKRIPSI**

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan DIV  
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Disusun Oleh:**

**Nama : Putri Irdanti Valendo  
NPM 061840611494**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA JURUSAN  
ADMINISTRASI BISNIS POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
2022**

**ANALISA KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP PELAYANAN PADA  
RUMAH KEMBAR TUAN KENTANG PALEMBANG**



**Dibuat untuk memenuhi syarat Menyelesaikan  
Pendidikan strata 1 Program Studi Usaha Perjalanan Wisata  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh :**  
**Nama : Putri Irdanti Valendo**  
**NPM : 061840611494**

**Menyetujui,**

**Pembimbing I,**

**Fetty Maretha, S.E., M.M.**  
**NIP 198203242008012009**

**Palembang Agustus 2022**  
**Pembimbing II,**

**Yusleli Herawati, M.M**  
**NIP 196005071988112001**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Administrasi bisnis**

**Dr. Heri Setiawan, S.E., MAB.**  
**NIP 197602222002121001**

**Ketua Program Studi  
Usaha Perjalanan Wisata**

**Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si**  
**NIP 1986022262015042003**

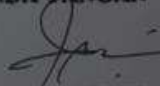
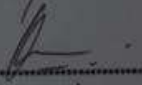
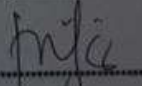
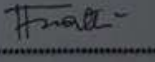
## LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Putri Irdanti Valendo  
NPM : 061840611494  
Jurusan : Administrasi Bisnis  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata  
Judul Skripsi : Analisa Kepuasan Wisatawan Terhadap Pelayanan  
Pada Rumah Kembar Tuan Kentang

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Skripsi  
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Usaha Perjalanan Wisata  
Dan dinyatakan LULUS

Pada Hari  
Tanggal

### TIM PENGUJI

No	NAMA	TANDA TANGAN	TANGGAL
1.	Dr. Heri Setiawan, S.E., MAB.		.....
2.	Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si.		.....
3.	Fetty Maretha, S.E., M.M.		6/12/2022
4.	Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M.		06/12/2022

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Irdanti Valendo  
NPM : 061840611494  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIV Usaha Perjalanan  
Wisata  
Mata Kuliah : Pelayanan Prima  
Judul Laporan Akhir : Analisa Kepuasan Wisatawan Terhadap  
Pelayanan Pada Rumah Kembar Tuan Kentang  
Palembang.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Skripsi ini bukanlah plagiat/Salinan skripsi milik orang lain.
3. Apabila skripsi saya plagiat/menyalin skripsi milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 20 Agustus 2022  
Yang membuat pernyataan,



Putri Irdanti Valendo  
NPM 061840611494

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Jika Sabar Menghasilkan Uang, Mungkin Aku Sudah Kaya”*

*( putri iv )*

*Saya persembahkan untuk :*

*Ibu dan ayah tercinta*

*Kakak, ayuk & adik tercinta*

*Keponakanku tercinta*

*Keluarga tercinta*

*Ibu Bapak Dosenku*

*Someone yang special*

*Teman teman seperjuangan*

*Politeknik Negeri Sriwijaya*

## UCAPAN TERIMA KASIH

Skripsi ini dapat di selesaikan berkat bimbingan, bantuan, dorongan, dansaran serta doa dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. Selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., MAB. Selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E. M.M. Selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Yulia Pebrianti, S,E.I., M.Si Selaku Ketua Kaprodi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M. Dosen Pembimbing yang sudah sabar serta banyak memberikan bimbingan kepada saya dalam penulisan skripsi ini
6. Ibu Dra. Yusleli Herawati, M.M Dosen Pembimbing yang sudah sabar serta banyak memberikan bimbingan kepada saya dalam penulisan skripsi ini
7. Orang tua dan saudara-saudara yang telah memberikan doa, pengarahan dan motivasi hingga skripsi ini dapat diselesaikan
8. Seluruh dosen, karyawan dan staf jurusan Administrasi bisnis

Akhir kata semoga Allah SWT melimpahkan berkah dan rahmatnya atas segala kebaikan dalam membantu penyelesaian skripsi ini dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, aamiin.

Palembang, Agustus 2022  
Penulis

Putri Irdanti Valendo

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisa kepuasan wisatawan pada Rumah Kembar Tuan Kentang serta mengetahui strategi pengembangan objek wisata ini dengan menggunakan analisis SWOT pada Rumah Kembar Tuan Kentang. Adapun sumber data yang digunakan deskriptif kualitatif dan tahapan formulasi strategi Matriks IFAS, Matriks EFAS, dan Matriks SWOT. Berdasarkan analisis SWOT, maka akan diperoleh beberapa alternatif yang dapat digunakan oleh pengelola Rumah Kembar Tuan Kentang. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa skor dari faktor internal lebih kecil dari pada faktor eksternal yaitu IFAS -0,2 sedangkan EFAS 0,14. Posisi ini menunjukkan bahwa Rumah Kembar Tuan Kentang memiliki peluang bagi pengelola untuk meningkatkan pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa strategi keputusan analisis SWOT yaitu, 1. Meningkatkan pelayanan agar kualitas pelayanan terhadap wisatawan dapat dilakukan dengan maksimal. 2). memaksimalkan pelayanan dan sarana yang diberikan kepada pengunjung. 3). meningkatkan kualitas pelayanan sehingga wisatawan merasa nyaman saat berkunjung

Kata Kunci: Analisa Kepuasan Wisatawan, Analisa SWOT, IFAS, dan EFAS, Rumah Kembar Tuan Kentang

## ABSTRACT

This study aims to determine the analysis of tourist satisfaction at the Tuan Kentang Twin House and to find out the strategy for developing this tourist attraction using SWOT analysis at the Tuan Kentang Twin House. The sources of data used are descriptive qualitative and the stages of strategy formulation of the IFAS Matrix, EFAS Matrix, and SWOT Matrix. Based on the SWOT analysis, several alternatives will be obtained that can be used by the manager of the Tuan Kentang Twin House. The results of the study show that the score of internal factors is smaller than that of external factors, namely IFAS -0.2 while EFAS 0.14. This position shows that the Tuan Kentang Twin House has an opportunity for the manager to improve services. So it can be concluded that the SWOT analysis decision strategy is, 1. Improving services so that the quality of service to tourists can be done optimally. 2). maximize the services and facilities provided to the mountain. 3). improve the quality of serviceso that tourists feel comfortable when visiting

Keywords: Tourist Satisfaction Analysis, SWOT Analysis, IFAS, and EFAS, Tuan Kentang Twin House



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTO DANPERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASI.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1 Landasan Teori .....	6
2.1.1 Pengertian Pariwisata .....	6
2.1.2 Pengertian Objek Wisata.....	7
2.1.3 Pelayanan Prima.....	8
2.2 Penelitian Terdahulu.....	12
2.3 Kerangka Berpikir .....	17
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>19</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	19
3.2 Pendekatan Penelitian.....	19
3.3 Skala Pengukuran .....	20

3.4	Teknik Pengumpulan Sumber Data .....	20
3.5	Informan Penelitian .....	23
3.6	Jenis dan Sumber Data.....	23
3.7	Teknik Pengumpulan Data .....	24
6.8	Teknik Analisis Data .....	25
6.9	Pengumpulan Data.....	25
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>31</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	31
4.2	Identifikasi Lingkungan Internal .....	37
4.3	Identifikasi Faktor Eksternal .....	40
4.4	Pembahasan.....	42
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>59</b>
5.1	Kesimpulan.....	59
5.2	Saran .....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		
<b>LEMBAR BIMBINGAN .....</b>		
<b>LEMBAR REVISI .....</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Wisatawan Rumah Kembar Tuan Kentang Palembang Tahun 2017-2021 .....	1
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu .....	13
Tabel 4.3 Pengukuran Skala Liket .....	20

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Bagan Kerangka Berpikir .....	18
------------	-------------------------------	----