

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN JASA KEPARIWISATAAN DI KOTA
PAGAR ALAM**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

**Nama : Nabila Raudhla
NPM : 0613 4061 1786**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
2017**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN JASA KEPARIWISATAAN DI KOTA
PAGAR ALAM**



SKRIPSI

**Dibuat untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Strata 1 Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**Nama : Nabila Raudhla
NPM : 061340611786**

Menyetujui,

Pembimbing I

**Drs. Dibyantoro, M.M.
NIP 195404301986031002**

Palembang, Agustus 2017
Pembimbing II

**Lisnini, S.E., M.Si.
NIP 195904211989102001**

Ketua Jurusan

**A. Jalaludin Sayuti, S. E., MhumRes.M
NIP 196008061989101001**

Mengetahui,

Ketua Program Studi
Usaha Perjalanan Wisata

**Heri Setiawan, S.E., M.AB
NIP 197602222002121001**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

N a m a : Nabila Raudhla
N.P.M : 0613 4061 1786
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Jasa Kepariwisataaan di Kota Pagar Alam.

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Palembang, 20 Juli 2017



Nabila Raudhla


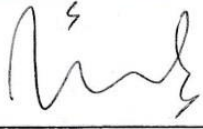
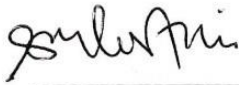
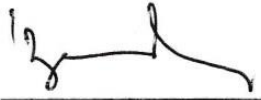
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Nabila Raudhla
NIM : 061340611786
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Kualitas Layanan Jasa Kepariwisataaan di Kota Pagar Alam.

Telah dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Ujian Skripsi
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Dan Dinyatakan LULUS

Pada hari: Jum'at
Tanggal: 4 Agustus 2017

TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Esya Alhadi, S.E., M.M</u> NIP 196309191990032002		<u>15 Agustus 2017</u>
2	<u>Nirwan Rasyid, S.E., M.M</u> NIP 19309211989101001		<u>17 Agustus 2017</u>
3	<u>Dr. Sari Lestari Z.R, S.E., M.Ec</u> NIP 197705212006042001		<u>15 Agustus 2017</u>
4	<u>A.Jalaludin Sayuti, S.E., MhumRes.M</u> NIP 196008061989101001		<u>15 Agustus 2017</u>

Motto dan Persembahan:

Kesuksesan hanya dapat diraih dengan

Segala upaya

Dan usaha yang disertai dengan doa, karena

Sesungguhnya

Nasib seseorang manusia tidak akan

Berubah dengan sendirinya

Tanpa berusaha

-Penulis-

Persembahan Kepada :

- ♥ Kedua Orang Tua dan Keluarga Tercinta
- ♥ Saudara, Sahabat dan Rekan terkasih
- ♥ Dosen dan Semua Staff Pembimbing
Politeknik Negeri Sriwijaya
- ♥ Sahabat seperjuangan UPW'2013
- ♥ Almamater yang selalu dibanggakan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles terhadap kepuasan para wisatawan serta faktor apa yang paling dominan mempengaruhi kepuasan para wisatawan yang berkunjung ke kota Pagar Alam. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel penelitian ini adalah convenience sampling. Hasil analisis pada penelitian menunjukkan secara simultan (uji f) variabel independen reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen kepuasan para wisatawan yang berkunjung ke kota Pagar Alam. Secara parsial (uji t) terdapat satu variabel independen yang berpengaruh tidak signifikan yaitu empathy (X4). Sedangkan variabel independen yang berpengaruh signifikan yaitu reliability (X1), responsiveness (X2), assurance (X3), dan tangibles (X5) terhadap variabel dependen kepuasan para wisatawan yang berkunjung ke kota Pagar Alam. Variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan wisatawan yang berkunjung ke kota Pagar Alam adalah assurance (X3). Berdasarkan data diatas disarankan agar Pemerintah kota Pagar Alam, khususnya Dinas Pariwisata dan Seni Budaya Kota Pagar Alam dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan khususnya variabel assurance (jaminan) yang diberikan kepada wisatawan sehingga wisatawan akan selalu merasa puas.

Kata Kunci: reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles, kepuasan wisatawan

ABSTRACT

This research aimed to analyze the influence of service quality, which consists of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles toward the visitors' satisfaction and also what was the most dominant factor in influencing the visitors' satisfaction in visiting to Pagar Alam City. The number of samples used in this research was 100 respondents. The technique used in collecting the samples in this research was convenience sampling. The results of the analysis of this research showed that independent variables of f test, reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles altogether influence simultaneously toward the dependent variable, visitors' satisfaction in visiting to Pagar Alam City. Partially t-test obtained one insignificant independent variable, that was empathy (X₄). While independent variables which significantly influenced were reliability (X₁), responsiveness (X₂), assurance (X₃), and tangibles (X₅) toward the visitors' satisfaction in visiting to Pagar Alam City. The most dominant variable which influenced the visitors' satisfaction in visiting to Pagar Alam City was assurance (X₃). Based on the data above, It is highly suggested that the government of Pagar Alam City, especially department of Tourism, Art and Culture of Pagar Alam City can maintain and increase the service quality especially in assurance variable toward the visitors so that they will always feel satisfied in visiting Pagar Alam City.

Key Words: reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles, visitors' satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nya jualah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Analisis Kualitas Layanan Jasa Kepariwisataaan di Kota Pagar Alam.**

Adapun tujuan dari penulisan skripsi yakni sebagai syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya. Skripsi ini merupakan hasil penelitian lapangan yang dituangkan dalam bentuk tulisan yang terdiri dari 5 (lima) Bab.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang memberikan dukungan baik secara moral maupun materi sehingga dalam penyelesaian skripsi ini dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Penulis senantiasa menerima dengan senang hati untuk setiap kritik dan saran yang dapat menjadi pengetahuan dan perbaikan dalam penulisan selanjutnya.

Palembang, Juli 2017

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini tepat waktu. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak dapat berjalan baik dan lancar tanpa bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak A. Jalaluddin Sayuti, S.E., MHumRes. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB., selaku Ketua Prodi Usaha Perjalanan Wisata
4. Bapak Divianto S.E., MM. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
5. Bapak Dibyantoro, M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
6. Ibu Lisnini, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
7. Seluruh Bapak/Ibu dosen dan staff Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
8. Seluruh jajaran Staf pegawai di Dinas Kebudayaan Pemerintah Kota Pagar Alam.
9. Seluruh Keluarga Besar yang selalu memberikan dukungan baik secara moril dan materi kepada penulis.
10. Sdr. Ferlando Riawan yang selalu memberikan semangat dan motivasi yang tidak hentinya kepada penulis hingga menyelesaikan skripsi ini.
11. Sdr. Veni Zeliana S yang selalu memberikan motivasi kepada penulis hingga menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman se-angkatan UPW 2013 khususnya kelas 8BPB Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Usaha Perjalanan Wisata yang selalu

bersama dalam suka maupun duka, selalu memberikan masukan dan motivasi serta dorongan semangat yang sangat membantu penulis.

13. Semua pihak yang namanya tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah berperan dalam penyelesaian Skripsi ini.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna baik bagi penulis maupun bagi para pembaca. Penulis juga memohon maaf apabila masih banyak terdapat kesalahan dalam penulisan laporan ini. Semoga Allah SWT senantiasa selalu melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada kita semua, Amin ya Robbal Alamin

Palembang, Juli 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pernyataan	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Halaman Motto Dan Persembahan	v
Kata Pengantar	vi
Ucapan Terima Kasih	vii
Abstrak	viii
Daftar isi.....	x
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Ruang Lingkup Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	11
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Kualitas Layanan	12
2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	12
2.3 Ciri-ciri Pelayanan yang Baik.....	13
2.4 Kepuasan Wisatawan	13
2.5 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	13
2.6 Penelitian Terdahulu	14
2.7 Kerangka Konseptual Penelitian.....	17
2.8 Hipotesis Penelitian	18
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Pendekatan Penelitian	19
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	19
3.3 Ruang Lingkup Penelitian	19
3.4 Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel	19
3.5 Jenis dan Sumber data	21
3.5.1 Jenis data.....	21
3.5.2 Sumber Data	21
3.6 Teknik Pengumpulan Data	21
3.7 Uji Coba Instrumen Penelitian.....	22
3.8 Populasi dan Sampel.....	22

3.9	Teknik Analisis Data	23
3.9.1	Analisis Deskriptif	23
3.9.2	Uji Asumsi Klasik.....	24
3.9.3	Uji Regresi Linear Berganda	24
3.9.4	Uji Koefisien Determinasi R^2	25
3.9.5	Uji Hipotesis	25

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Kota Pagar Alam	26
4.1.1	Pembentukan Kota Pagar Alam	26
4.1.2	Letak Geografis	26
4.1.3	Luas Wilayah	27
4.1.4	Potensi Wisata.....	27
4.2	Hasil Penelitian	28
4.2.1	Profil Responden.....	28
4.2.2	Deskripsi Tanggapan Responden.....	29
4.2.2.1	Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan Jasa Kepariwisataaan (<i>Reability</i>)	30
4.2.2.2	Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan Jasa Kepariwisataaan (<i>Responsiveness</i>)	31
4.2.2.3	Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan Jasa Kepariwisataaan (<i>Assurance</i>)	32
4.2.2.4	Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan Jasa Kepariwisataaan (<i>Empathy</i>)	33
4.2.2.5	Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan Jasa Kepariwisataaan (<i>Tangibles</i>)	34
4.2.2.6	Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Wisatawan.....	35
4.3	Analisis Data.....	36
4.4	Analisis Statistik	39
4.4.1	Uji Asumsi Klasik.....	39
4.5	Analisis Regresi Berganda.....	43
4.5.1	Model Analisis.....	43
4.5.2	Uji Koefisien Determinasi R^2	45
4.5.3	Uji Simultan (Uji F)	46
4.5.4	Uji Parsial (Uji t)	47
4.6	Pembahasan	51

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	54
-----	------------------	----

5.2	Saran	55
-----	-------	-------	----

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN**

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Data Kunjungan Wisatawan Kota Pagar Alam.....	6
Tabel 2 Target Kunjungan Wisata ke Kota Pagar Alam.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	20
Tabel 4.1 Tabulasi Silang Profil Responden..	28
Tabel 4.2 Kriteria Kategori Skor.....	30
Tabel 4.3 Pernyataan Dimensi Kualitas Pelayanan <i>Reliability</i>	30
Tabel 4.4 Pernyataan Dimensi Kualitas Layanan Jasa Kepariwisataa <i>Responsiveness</i>	31
Tabel 4.5 Pernyataan Dimensi Kualitas Layanan Jasa Kepariwisataa <i>Assurance</i>	32
Tabel 4.6 Pernyataan Dimensi Kualitas Layanan Jasa Kepariwisataa <i>Empathy</i>	33
Tabel 4.7 Pernyataan Dimensi Kualitas Layanan Jasa Kepariwisataa <i>Tangibles</i>	34
Tabel 4.8 Pernyataan Kepuasan Wisatawan.....	35
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan dan Kepuasan Wisata.....	37
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	39
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas Data Kalmogorov Smirnov.....	40

Tabel 4.12 Uji Multikolinearitas.....	41
Tabel 4.13 Uji Regresi.....	43
Tabel 4.14 Uji Koefisien Determinasi.....	45
Tabel 4.15 Uji Simultan (Uji F)	47
Tabel 4.16 Hasil Uji t.....	48
Tabel 4.17 Nilai Beta.....	51

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1	Perbandingan Jumlah Wisatawan dan Target Wisatawan yang Berkunjung ke Kota Pagar Alam.....	3
Gambar 2.1	Kerangka Konseptual Penelitian.....	17
Gambar 4.1	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembaran Persetujuan Revisi
- Lampiran 2 Lembaran Revisi
- Lampiran 3 Rekomendasi ujian skripsi
- Lampiran 4 Izin Pengambilan Data
- Lampiran 5 Surat Balasan
- Lampiran 6 Lembaran Kesepakatan Bimbingan I
- Lampiran 7 Lembaran Kesepakatan Bimbingan II
- Lampiran 8 Lembaran Bimbingan I
- Lampiran 9 Lembaran Bimbingan II
- Lampiran 10 Form Kunjungan Siswa
- Lampiran 11 Data Target Kunjungan Wisatawan di Kota Pagar Alam Tahun 2014-2016

- Lampiran 12 Data Kunjungan Wisatawan Nusantara dan Mancanegara Tahun 2014-2016

- Lampiran 13 Data Rumah Makan Kota Pagar Alam 2016
- Lampiran 14 Data Restoran Kota Pagar Alam 2016
- Lampiran 15 Data Penginapan 2017 Kota Pagar Alam
- Lampiran 16 Hasil Rekapitulasi Penyebaran Kuesioner Uji Coba Penelitian
- Lampiran 17 Hasil Rekapitulasi Penyebaran Kuesioner 100 Angket
- Lampiran 18 Hasil SPSS
- Lampiran 19 Hasil Tabel r
- Lampiran 20 Hasil Tabel F
- Lampiran 21 Hasil Tabel t
- Lampiran 22 Hasil Regresi
- Lampiran 23 Hasil reliability
- Lampiran 24 Kuesioner