

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PENGUNJUNG OBJEK WISATA CANDI BUMI AYU DI  
KABUPATEN PENUKAL ABAB LEMATANG ILIR**

**SKRIPSI**



**Nama : Putri Meilani**

**Nim : 212019323**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PRODI MANAJEMEN  
2023**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN**  
**PENGUNJUNG OBJEK WISATA CANDI BUMI AYU DI**  
**KABUPATEN PENUKAL ABAB LEMATANG ILIR**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan**  
**Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



**Nama : Putri Meilani**

**Nim : 212019323**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**PRODI MANAJEMEN**  
**2023**

### PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putri Meilani

NIM : 212019323

Konsentrasi : Pemasaran

Judul Skripsi : *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Candi Bumi Ayu di Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir*

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Februari 2023

  
METERAI  
TEMPEL  
SD1AKX317017743  
Putri Meilani

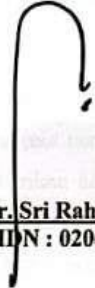
**Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Palembang**

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan  
Pengunjung Objek Wisata Candi Bumi Ayu Di  
Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir  
Nama : Putri Meilani  
Nim : 212019323  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Diterima dan disahkan  
Pada tanggal, Februari 2023

**Pembimbing I**



**Dr. Sri Rahayu, S.E., M.M**  
NIDN : 0206016702

**Pembimbing II**



**Amidi, S.E., M.Si**  
NIDN : 0229056502

**Mengetahui  
Dekan  
U.b Ketua Program Studi Manajemen**



**Dr. Zidha Trihandayani, S.E., M.Si**  
NIDN: 0229057501

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Angin tidak berhembus untuk menggoyangkan pepohonan, melainkan menguji kekuatan akarnya.” – Ali bin Abi Thalib

"Menjadi rendah hati tak membuat seseorang berkurang, justru mengisi. Kembali ke diri yang lebih sederhana akan memberi kebijaksanaan." - Jalaluddin Rumi

"Orang positif saling mendoakan, orang negatif saling menjatuhkan. Orang sukses mengerti pentingnya proses, orang gagal lebih banyak protes."

Skripsi ini saya persembahkan sepenuhnya kepada:

- ❖ Ayahanda Deki Nelson,
- ❖ Ibunda Pungut,
- ❖ Wak Ayah Jaid,
- ❖ Wak Ibu Runta
- ❖ Adik Saya Muhammad Alzaza Putra

Kelima ini yang membuat segalanya menjadi mungkin sehingga saya bisa sampai pada tahap di mana skripsi ini akhirnya selesai. Terima kasih atas segala pengorbanan, nasihat dan doa baik yang tidak pernah berhenti kalian berikan kepadaku. saya selamanya bersyukur dengan keberadaan kalian dan sangat bangga sekali mempunyai orang tua seperti kalian".Ibu,ayah,wak ayah,wakibu telah melalui banyak perjuangan.

# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## PRAKATA

### *Assalamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh*

Alhamdulillahirabbil'aalamiin, segala puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah subhanahu wa ta'ala atas berkat Rahmat, Hidayah serta Karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tuntas yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Candi Bumi Ayu Di Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir”**. Shalawat beriring salam semoga senantiasa tercurah kepada suri tauladan kita Nabi Muhammad shallallahu 'alaihi wasallam beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Penulis mohon maaf jika dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan karena proses penyusunan skripsi tidaklah mudah dan butuh perjuangan yang berat. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tuaku **Bapak Deki Nelson dan Ibu Pungut** yang telah mendidik dengan penuh kasih sayang, mendoakan, memberi dorongan semangat dan motivasi bahkan membiayai sampai dengan peneliti menyelesaikan pendidikan ini.

Selanjutnya penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E.,M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Yudha Mahrom DS, S.E, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

3. Ibu Dr.Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si dan Bapak Mister Candra, S.Pd. M.Si. selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Nadia Afrilliana, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Ibu Dr. Sri Rahayu, S.E.,M.M dan Bapak Amidi,S.E.,M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
6. Bapak Edy Liswani, S.E., M.Si dan Ibu Eni Cahyani, S.E., M.Si selaku Penelaah 1 dan Penelaah 2 dalam seminar proposal
7. Terima kasih kepada pihak Pengelolah Candi Bumi Ayu yang mengizinkan saya untuk melakukan penelitian, dan juga responden yang membantu mengisi pertanyaan kuesioer.
8. Teman dan sahabat Merli Rahma Dwi,Amelia Naftalieva,Aldion,M.Indra Anwar,Squad girl pali,squad carebelle,dan temang angkatan 2019 tidak bisa di sebutkan satu persatu lainnya.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya semoga Allah Subahahu wa ta'ala membalas kebaikan selama penulisan skripsi ini. Semoga skripsi bermanfaat Aamiin Ya Rabbal 'Alamin.

**Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakataatuh.**

Palembang, Februari 2023  
Penulis,



**Putri Mcilani**  
**NIM : 212019323**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PRKATA .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiii</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>ix</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
 <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
A. Landasan Teori .....	9
B. Kerangka Pemikiran .....	26
C. Hipotesis .....	28



**BAB III METODELOGI PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	30
B. Lokasi Penelitian .....	31
C. Operasionalisasi Variabel .....	32
D. Populasi dan Sampel.....	33
E. Data yang Diperlukan .....	35
F. Metode Pengumpulan Data.....	35
G. Analisis Data dan Teknik Analisis .....	37

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian.....	46
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	68

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan.....	78
B. Saran .....	79

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>80</b>
-----------------------------	-----------

**LAMPIRAN**

**DAFTAR TABEL**

Table I.1 Hasil Wawancara Pengunjung Objek Wisata Candi Bumi Ayu.....	4
Tabel III.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	32
Tabel IV.1 Variabel Kepuasan Pengunjung.....	51
Tabel IV.2 Variabel Tangible .....	53
Tabel IV.3 Variabel Reliability .....	55
Tabel IV.4 Variabel Responsiveness .....	56
Tabel IV.5 Variabel Assurance.....	58
Tabel IV.6 Variabel Empathy .....	59
Tabel IV.7 Hasil Uji Validitas .....	61
Tabel IV.8 Uji Reliabilitas .....	62
Tabel IV.9 Analisis Regresi Linear Berganda .....	63
Tabel IV.10 Hasil Uji F (Simultan).....	65
Tabel IV.11 Hasil Uji t (Parsial) .....	66
Tabel IV.12 Hasil Koefisien Determinasi.....	68

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran .....	28
Gambar IV.1 Jenis Kelamin Pengunjung.....	49
Gambar IV.2 Usia Pengunjung .....	49
Gambar IV.3 Pendidikan Pengunjung .....	50
Gambar IV.4 Pekerjaan Pengunjung.....	50

**DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Jadwal Penelitian
- Lampiran 2 : Kuesioener
- Lampiran 3 : Tabulasi
- Lampiran 4 : Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 6 : Hasil Uji F, Uji t, dan Uji R, Koefisien Determinasi
- Lampiran 7 : Tabel R
- Lampiran 8 : Tabel F
- Lampiran 9 : Tabel t
- Lampiran 10 : Surat keterangan telah melakukan riset
- Lampiran 11 : Bukti pelunasan BPP
- Lampiran 12 : Kartu Aktivitas Bimbingan
- Lampiran 13 : Plagiat Cheker
- Lampiran 14 : Sertifikat Komputer
- Lampiran 15 : Sertifikat AIK
- Lampiran 16 : Sertifikat SPSS
- Lampiran 17 : Biodata Penulis

## ABSTRAK

**Putri Meilani/212019323/2023/ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Candi Bumi Ayu Di Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan secara simultan dan parsial terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Candi Bumi Ayu Di Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir. Penelitian ini menggunakan 100 sampel, teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan cara *Purposive sampling*. Jenis penelitian yang digunakan asosiatif, data yang digunakan merupakan data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis Regresi Linier Berganda, Uji F, Uji t dan Koefisien Determinasi. Hasil analisis Regresi Linier Berganda variabel *Tangible*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance*, mempunyai koefisien regresi positif berarti bahwa *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Emphaty* dan *Assurance* mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Pengunjung. Hasil analisis uji F yang dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Candi Bumi Ayu Di Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir. Hasil uji Hipotesis t secara parsial menunjukkan bahwa *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dan *Emphaty* tidak berpengaruh signifikan. Analisis Koefisien Determinasi menunjukkan bahwa 83,6% perubahan terhadap kepuasan pelanggan disebabkan oleh besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penelitian.

**Kata kunci : *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* Kepuasan Pengunjung**

**ABSTRACT**

***Putri Meilani/212019323/2023/ The Influence of Service Quality on Visitor Satisfaction at the Bumi Ayu Temple Tourism Object in Penukal Abab Lematang Ilir.***

*This study aims to determine the effect of service quality simultaneously and partially on visitor satisfaction at the Bumi Ayu Temple in Penukal Abab Lematang Ilir Regency. This study used 100 samples, the sampling technique used nonprobability sampling technique by means of purposive sampling. The type of research used is associative, the data used is primary data. The data collection technique used is a questionnaire. The analysis technique used is Multiple Linear Regression analysis, F test, t test and the coefficient of determination. The results of the Multiple Linear Regression analysis of the variables Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness and Assurance, have a positive regression coefficient meaning that Tangible, Reliability, Responsiveness, Empathy and Assurance have a positive influence on Visitor Satisfaction. The results of the F-test analysis carried out showed that there was a significant effect of service quality on visitor satisfaction at the Bumi Ayu Temple in Penukal Abab Lematang Ilir Regency. The partial results of the t-test hypothesis show that Tangible, Reliability, Responsiveness and Assurance have a significant effect on Customer Satisfaction and Empathy has no significant effect. Analysis of the Coefficient of Determination shows that 83.6% change in customer satisfaction is caused by the large contribution of the independent variable to the dependent variable in the study.*

***Keywords: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy Visitor Satisfaction***

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pemasaran sebagai salah satu aspek yang sangat penting dalam dunia usaha. Pada kondisi usaha seperti sekarang ini, pemasaran menjadi pendorong untuk meningkatkan penjualan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai (Poluan, 2019). Salah satu kegiatan dalam perekonomian yang membantu dalam menciptakan nilai ekonomi itu sendiri menentukan harga barang dan jasa. Faktor penting dalam menciptakan nilai tersebut adalah produksi pemasaran, konsumsi dan mengomersialisasikan relasi dengan konsumen untuk jangka waktu panjang. Setelah perusahaan melakukan kegiatan pemasaran, maka mengakibatkan adanya perilaku konsumen untuk mencari informasi, membeli, dan menggunakan produk yang ditawarkan. Setelah konsumen melakukan pembelian, maka akan ada rasa puas atau tidakpuas terhadap barang atau jasa yang telah diberikan oleh perusahaan tersebut (Huda dkk, 2017:3)

Kajian dari konsep pemasaran yang terpenting yaitu membahas kepuasan Pelanggan, Memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan sektor pariwisata. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup pariwisata, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Pelanggan yang puas terhadap kualitas pelayanan cenderung untuk berkunjung kembali. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan kunjungan (Mulyana, 2017)

Kepuasan pelanggan hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh konsumen secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani, karena itu diperlukan usaha yang meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono dan Chandra (2017:204) “kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin *satis* (artinya cukup baik, memadai) dan *facio* (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa di artikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

Menurut Kotler dalam Indrasari (2019:90) jika apa yang diberikan para perusahaan jasa memenuhi keinginan konsumen maka konsumen akan puas. Begitupun sebaliknya apabila keinginan konsumen tidak seperti apa yang mereka inginkan maka konsumen akan tidak puas.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Para pengelola objek wisata/perusahaan harus dapat memberikan pelayanan yang memuaskan agar pelanggan merasa tertarik dan senang untuk berkunjung ke objek wisata tersebut. Pelayanan yang cepat dan penampilan yang ramah sangat memungkinkan pelanggan akan tertarik untuk kembali dan menginformasikannya kepada orang lain. Menurut Mulyapradana (2018:16) kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan kualitas pelayanan prima. kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan



kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas pelayanan yang diberikan dengan baik.

Suatu kualitas dikatakan baik jika penyedia jasa memberikan layanan yang setara dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Dengan demikian, pencapaian kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan dan apa yang diberikan dalam hal ini berarti perusahaan memperoleh umpan balik (*feed back*) berupa tanggapan pelanggan tentang sarana dan prasarana yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan sebagai kontrol dan ukuran keberhasilan dari suatu perusahaan tersebut menyebutkan lima dimensi.

Menurut Kotler dan Keller (2016:442) terdapat lima penentu kualitas pelayanan yaitu : Keandalan (*Reability*), Bukti fisik (*tangibles*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*). Pengukuran ini dikenal sebagai *service quality model*.

Sebagai salah satu provinsi di Indonesia Sumatera Selatan mengembangkan aset dan potensi untuk sektor pariwisata di Sumatera Selatan. Objek wisata di Sumatera Selatan diharapkan dapat menjadi alternatif tujuan wisata. Seperti di provinsi lain di Indonesia, provinsi Sumatera Selatan memiliki beberapa bentuk dan kegiatan wisata, baik wisata alam, bahari, pantai, pegunungan, ini macam budaya, dan sejarah, dan sebagainya.

Salah satu objek wisata yang terkenal di wilayah provinsi Sumatera Selatan tepatnya di Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir adalah objek Wisata Candi Bumi Ayu yang merupakan salah satu obyek wisata sejarah berupa candi yang merupakan sebuah kompleks percandian, serta situs candi purbakala peninggalan

warisan hindu (*siwaisme*) yang cukup mengesankan. Kawasan ini, sering dikunjungi oleh wisatawan baik lokal ataupun dari luar daerah pada hari-hari biasa terutama saat libur hari raya besar banyak masyarakat antusias datang ketempat ini hanya untuk bersantai atau berkumpul dengan teman serta keluarga.

Kurangnya antusias masyarakat pada objek wisata Candi Bumi Ayu terbukti atas kurangnya pengunjung yang datang ketempat ini dan menimbulkan pertanyaan kenapa bisa tempat bersejarah ini terlupakan dan pengunjung mencari tempat objek wisata lainnya. Atas permasalahan tersebut peneliti melakukan peninjauan ke tempat lokasi dan mengajukan pertanyaan kepada beberapa pengunjung yang masih mengunjungi objek wisata Candi Bumi Ayu seperti berikut :

**Table I.1**  
**Hasil Wawancara Pengunjung Objek Wisata Candi Bumi Ayu**

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Fasilitas di objek wisata sudah lengkap bagi pengunjung.	5	25
2	Petugas yang melayanin pengunjung berwisata kesini	3	27
3	Petugas bersedia membantu keperluan pelanggan yang kesulitan	13	17
4	Petugas memastikan keamanan bagi pengunjung yang datang	12	18
5	Petugas selalu memberikan perhatian yang lebih kepada wisatawan	13	17

Sumber : wawancara peneliti terhadap pengunjung, 2022.

Berdasarkan hasil wawancara bersama pengunjung objek wisata Candi Bumi Ayu ditemukan beberapa keluhan atas pertanyaan yang di ajukan seperti pernyataan pertama terlihat cukup banyak respon wisatawan yang tidak puas ini terbukti dari 30 responden yang menjawab, 5 responden yang menjawab ya dan 25 responden menjawab tidak mengenai fasilitas di objek wisata sudah

lengkap bagi pengunjung.

Pernyataan kedua terlihat cukup banyak respon wisatawan yang tidak puas ini terbukti dari 30 responden yang menjawab, 3 responden yang menjawab ya dan 27 responden menjawab tidak mengenai ada petugas yang melayanin pengunjung berwisata kesini.

Pernyataan ketiga terlihat cukup banyak respon wisatawan yang tidak puas ini terbukti dari 30 responden yang menjawab, 13 responden yang menjawab ya dan 17 responden menjawab tidak mengenai petugas bersedia membantu keperluan pelanggan yang kesulitan.

Pernyataan keempat terlihat cukup banyak respon wisatawan yang tidak puas ini terbukti dari 30 responden yang menjawab, 12 responden yang menjawab ya dan 18 responden menjawab tidak mengenai petugas memastikan keamanan bagi pengunjung yang datang.

Pernyataan kelima terlihat cukup banyak respon wisatawan yang tidak puas ini terbukti dari 30 responden yang menjawab, 13 responden yang menjawab ya dan 17 responden menjawab tidak mengenai pemandu selalu memberikan perhatian yang lebih kepada wisatawan.

Berdasarkan uraian di atas maka judul yang peneliti bahas **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Candi Bumi Ayu di Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir.**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka terbentuklah rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh Kualitas Pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty,*) terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Candi Bumi Ayu di Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir?
2. Adakah pengaruh Bukti Fisik (*Tangible*) terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Candi Bumi Ayu di Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir?
3. Adakah pengaruh Keandalan (*Reliability*) terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Candi Bumi Ayu di Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir?
4. Adakah pengaruh Daya Tanggap (*responsiveness*) terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Candi Bumi Ayu di Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir?
5. Adakah pengaruh Jaminan (*Assurance*) terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Candi Bumi Ayu di Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir?
6. Adakah pengaruh Empati (*Emphaty*) terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Candi Bumi Ayu Di Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty,*) terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Candi Bumi Ayu di Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir.

2. Untuk mengetahui Bukti Fisik (*Tangible*) terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Candi Bumi Ayu di Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir.
3. Untuk mengetahui Keandalan (*Reliability*) terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Candi Bumi Ayu di Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir.
4. Untuk mengetahui Daya Tanggap (*responsiveness*) terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Candi Bumi Ayu di Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir.
5. Untuk mengetahui Jaminan (*Asurance*) terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Candi Bumi Ayu di Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir.
6. Untuk mengetahui Empati (*Emphaty*) terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Candi Bumi Ayu Di Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan diatas, maka penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya:

1. Bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan bagi penulis dalam memahami ilmu manajemen pemasaran, khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung objek wisata Candi Bumi Ayu di kabupaten penukal abab lematang ilir.

2. Bagi Objek Wisata Candi Bumi Ayu di Kabupaten PALI

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan berguna dan pertimbangan yang bermanfaat bagi pihak terkait untuk lebih mengetahui

seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung objek wisata Candi Bumi Ayu di kabupaten penukal abab lematang ilir.

### 3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi informasi tambahan bagi ilmu pengetahuan, serta dapat menjadikan acuan atau kajian bagi penulisan yang akan datang terhadap topik yang serupa.

## Daftar Pustaka

- Akbar, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengunjung Wisata Kampung Kidz Kota Batu). *Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang (dipublikasi)*.
- Alvianna, Stella, Fitria Earlike, Anwar Sani, Alwin Lasarudin, and Syarif Hidayatullah. (2020). "The Impact of Visitor Satisfaction Mediation from the Relationship between Marketing Information Systems , Tourist Destinations and Service Quality towards Returning Interest in Malang Topeng Village Tourism Destinations". *East African Scholars Multidisciplinary Bulletin Abbreviated Key Title:East African Scholars Multidiscip Bull.* ISSN 2617-4413 (Print) | ISSN 2617-717X
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal pemasaran kompetitif, 1(2)*.
- Asiati, D. I., dkk. (2019). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Palembang : NoerFikri Offset.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas pada bank BJB. *Jurnal Ecodemica, 2(1)*, 49-63.
- Detmuliati, A., Achnes, S., & Agus, A. K. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Objek Wisata Riau Fantasi Labersa Water & Themepark. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 1(2)*, 1-15.
- Fatimah, S., & Hariyanto, O. I. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Berkunjung di Taman Objek Wisata Situ Patenggang. *Jurnal Pariwisata, 3(1)*, 41-48.
- Gaspersz, Vincent. (2017). *Production Planning And Inventory Control*. PT Gramedia Pustaka Umum, Jakarta.
- Hasan, Iqbal (2017). *Statistik II*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Huda, Nurul, Khamim, Hudori, dkk. (2017). *Pemasaran Syariah: Teori dan Aplikasi*. Depok: Kencana.
- Indrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: unitomo press.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Erlangga, Jakarta.

- Mulyana, G. T. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Resort Kampoenng Strawberry Ciwidey* (Doctoral Dissertation, Perpustakaan)
- Mulyapradana, Aria dan Lazulfa Indah, Atik. (2018). Tata Kelola Administrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT. BAM Kabupaten Tegal. *Jurnal Institusi Politeknik Ganेशha Medan (Juripol)*, Vol. 1 Nomor Februari 2018, p-ISSN 2599-1779 e-ISSN 2599-1787.
- Poluan, F. M., Mandey, S., & Ogi, I. W. (2019). Strategi Marketing Mix Dalam Meningkatkan Volume Penjualan (Studi Pada Minuman Kesehatan Instant Alvero). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(3).
- Pratama, H. F. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan petugas terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata sejarah Benteng Marlborough di Kota Bengkulu. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 4(1)
- Setyo, Purnomo Edwin, 2017, Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best Autoworks, *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, Vol. 1, No. 6, hal. 755-764.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono Fandy, Anastasia Diana .(2020). *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran dan Strategi* : Penerbit Andi Yogyakarta
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2017). *Pemasaran Strategik*. Edisi ke-3. Yogyakarta: Andi (Anggota IKAPI).
- Tjiptono, Fandy (2019), *Strategi Pemasaran, Prinsip dan Penerapan*, Yogyakarta: Andi.
- Zelmiati, Waryono, Youmil. (2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Minang Fantasi Kota Pandang Panjang. *Univ negeri padang. Published online:1-15*.