

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG WISATA JAKABARING SPORT CITY KOTA
PALEMBANG**

SKRIPSI



Nama : Celvin Winata Hutasoit

Nim : 212019271

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

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG WISATA JAKABARING SPORT CITY KOTA
PALEMBANG

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



Nama : Celvin Winata Hutasoit

Nim : 212019271

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PRODI MANAJEMEN
2023

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Calvin Winata Hutasoit

NIM : 212019271

Konsentrasi : Pemasaran

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Jakabaring Sport City Kota Palembang

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata I 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



Calvin Winata Hutasoit

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

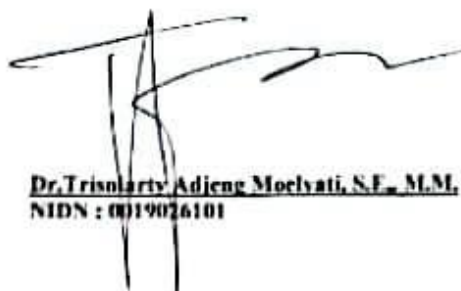
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pengunjung Wisata Jakabaring Sport City Kota
Palembang
Nama : Celvin Winata Hutasoit
Nim : 212019271
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Diterima dan disahkan
Pada tanggal, Februari 2023

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Trisnary Adjeng Moelyati, S.E., M.M.
NIDN : 0019026101



Gumar Herudiansyah, S.E., M.M.
NIDN : 0202039203

Mengetahui
Dekan

Program Studi Manajemen



Dr. Zulcha Trihandayani, S.E., M.Si.
NIDN: 0229057501

“MOTO DAN PESEMBAHAN”

“Tidak ada sesuatu yang mustahil untuk dicapai. Tidak ada sesuatu yang mustahil untuk diselesaikan. Karena “Sesungguhnya Allah bebas melaksanakan kehendak-Nya, Dia telah menjadikan untuk setiap sesuatu menurut takarannya”

(QS At-Thalaq: 3)

“Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus dari rahmat Allah melainkan orang orang yang kufur”

(QS Yusuf: 87)

Terucap syukur pada MU ya Allah

Kupersembahkan Untuk :

- ❖ Ibu (Asneni) Tercinta dan Bapak Sahat Hutasoit
- ❖ keluargaku
- ❖ Almamater

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 Wisata Jakabaring Sport City Palembang”**. 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 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:

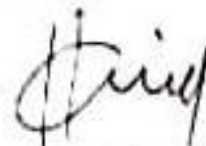
1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E.,M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Yudha Mahrom DS, S.E, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

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 Anggreany Hustia S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Ibu Dr. Trisniarty Adjeng Moelyati, S.E, M.M dan Bapak Gumar Herudiansyah, SE.M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
6. Ibu Nadia Afriliana, S.E., M.Si dan Bapak Dr. Tobari , S.E., M.Si selaku Penelaah 1 dan Penelaah 2 dalam seminar proposal
7. Terima kasih kepada PT. Jakabaring Sport City Palembang yang mengizinkan saya untuk melakukan penelitian, dan juga responden yang membantu mengisi pertanyaan kuesioer.
8. Seluruh keluarga besarku yang tidak dapat disebutkan satu persatu, Sahabat-sahabat seperjuangan terbaikku angkatan 2019 (Hambali, Martawi) dan yang lainnya.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan, meskipun demikian semoga skripsi ini dapat menjadi karya yang bermanfaat bagi orang banyak. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakataatuh.

Palembang, Februari 2023
Penulis,



Celvin Winata Hutasolt
NIM : 212019271

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PRKATA	vi
HALAMAN DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
<i>ABSTRACT</i>	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	11
1. Landasan Teori.....	11
2. Penelitian Sebelumnya	30

B. Kerangka Pemikiran.....	34
C. Hipotesis	36

BAB III METODEDEOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	38
B. Lokasi Penelitian.....	39
C. Operasionalisasi Variabel	40
D. Populasi dan Sampel	41
E. Data yang Diperlukan	42
F. Metode Pengumpulan Data.....	43
G. Analisis Data dan Teknik Analisis.....	44

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	53
B. Pembahasan Hasil Penelitian	77

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	86
B. Saran	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN.....

DAFTAR TABEL

	Halaman
Table I.1 Wawancara Pengunjung	6
Tabel II.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sebelumnya	31
Tabel III.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	40
Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas Variabel.....	55
Tabel IV.2 Uji Reliabilitas	56
Tabel IV.3 Variabel Kepuasan Pengunjung.....	60
Tabel IV.4 Variabel Tangible	62
Tabel IV.5 Variabel Reliability.....	64
Tabel IV.6 Variabel Responsiveness	66
Tabel IV.7 Variabel Assurance.....	68
Tabel IV.8 Variabel Empathy	70
Tabel IV.9 Analisis Regresi Linear Berganda	72
Tabel IV.10 Hasil Uji F (Simultan).....	74
Tabel IV.11 Hasil Uji t (Parsial)	75
Tabel IV.12 Hasil Koefisien Determinasi.....	76

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Kerangka Pemikiran	36
Gambar IV.1 Waktu Berkunjung	57
Gambar IV.2 Jenis Kelamin.....	58
Gambar IV.3 Pendidikan.....	58
Gambar IV.4 Usia	59
Gambar IV.5 Pekerjaan.....	59

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 : Sertifikat Komputer
- Lampiran 14 : Plagiat Cheker
- Lampiran 15 : Sertifikat SPSS
- Lampiran 16 : Sertifikat AIK
- Lampiran 17 : Biodata Penulis

ABSTRAK

Celvin Winata Hutasoit /212019271/2023/ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Jakabaring Sport City Kota Palembang

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung wisata Jakabaring Sport City Kota Palembang. Penelitian ini termasuk penelitian asosiatif, populasi *infinite* dan sampel pada penelitian ini berjumlah 70 responden, data yang digunakan yaitu data primer dengan metode pengumpulan data berupa kuesioner, teknik analisis yang digunakan regresi linier berganda, uji hipotesis F dan t, serta koefisien determinasi. Hasil penelitian menggunakan regresi linier berganda menunjukkan ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung. Hasil uji F menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* terhadap kepuasan pengunjung. Hasil uji t menunjukkan ada pengaruh secara parsial *Tangible*, *Responsiveness*, dan *Emphaty* terhadap kepuasan pengunjung dan tidak ada pengaruh *Reliabilty* dan *Asurance* secara parsial terhadap keputusan pembelian. Hasil koefisien determinasi menunjukkan kualitas pelayanan berkontribusi sebesar 87,1%% terhadap perubahan keputusan pembelian, sisanya 12,9% dijelaskan oleh variable lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengunjung.

ABSTRACT

Celvin Winata Hutasoit /212019271/2023/ The Effect of Service Quality on Visitor Satisfaction Jakabaring Sport City Tourism Palembang City

This study aims to determine whether there is service quality on visitor satisfaction in the Jakabaring Sport City tourism in Palembang City. This research is an associative research, the population is infinite and the sample in this study is 70 respondents, the data used is primary data with the data collection method in the form of a questionnaire, the analysis technique used is multiple linear regression, testing the hypotheses F and t, and the coefficient of determination. The results of the study using multiple linear regression showed that there was a positive influence between service quality and visitor satisfaction. The results of the F test show that there is a significant effect of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy on visitor satisfaction. The results of the t test show that there is a partial effect of Tangible, Responsiveness, and Empathy on visitor satisfaction and there is no partial effect of Reliability and Assurance on purchasing decisions. The results of the coefficient of determination show that service quality contributes 87.1% to changes in purchasing decisions, the remaining 12.9% is explained by other variables not included in the study

Keywords: Service Quality and Visitor Satisfaction.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia memiliki potensi wisata yang cukup besar baik wisata domestik maupun mancanegara, potensi wisata yang dapat dikembangkan juga sangat beragam baik wisata bahari, wisata spiritual, wisata alam, wisata air, dan lain-lain. Sektor pariwisata daerah diharapkan dapat membantu dalam menunjang pendapatan daerah, yang nantinya bisa digunakan untuk mengembangkan potensi daerah yang lain dan dapat meningkatkan pembangunan daerah yang lebih baik.

Sektor pariwisata sendiri merupakan industri terbesar dan terkuat dalam pembiayaan ekonomi global, serta terbukti kebal dari krisis global. Presiden Joko Widodo (Jokowi) telah menetapkan pariwisata sebagai sektor unggulan pembangunan nasional, sehingga pariwisata di Indonesia mulai menunjukkan awal perkembangannya setelah cukup lama tidak mendapat perhatian yang serius dari pemerintah.

Indonesia Sumatera Selatan mengembangkan aset dan potensi untuk sektor pariwisata di Sumatera Selatan. Provinsi Sumatera Selatan memiliki banyak potensi pariwisata dan terletak di wilayah yang strategis bagi pengembangan sektor pariwisata, seperti gunung, pegunungan, gua, sungai, danau, air terjun, garis pantai yang panjang, keanekaragaman flora dan fauna. Sumatera Selatan juga memiliki aneka ragam tradisi dan budaya yang potensial

untuk dikembangkan. 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.

Pariwisata sendiri merupakan industri perdagangan jasa yang memiliki mekanisme pengaturan yang kompleks karena mencakup pengaturan pergerakan wisatawan dari negara asalnya, di daerah tujuan wisata hingga kembali ke negara asalnya yang melibatkan berbagai hal seperti transportasi, penginapan, restoran, pemandu wisata, dan lain-lain. Oleh karena itu, industri pariwisata memegang peranan yang sangat penting dalam mengembangkan pariwisata. Industri pariwisata harus menerapkan konsep dan peraturan serta panduan yang berlaku dalam pengembangan pariwisata agar mampu mempertahankan dan meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan yang nantinya bermuara pada pemberian manfaat ekonomi bagi industri pariwisata dan masyarakat

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.

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. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan (Kotler, 2016:150).

Menurut Indasari (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. Menurut Tjiptono dan Candra (2017:37) terdapat enam faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk, harga, lokasi, kualitas pelayanan dan fasilitas. Pelayanan yang cepat dan penampilan yang ramah sangat memungkinkan pelanggan akan tertarik untuk kembali dan menginformasikannya kepada orang lain. Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan Indarasari (2019:61). Definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen sertaketepatan cara penyampaiannya agar dapat

memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut, dikatakan bahwa service quality atau kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2019:54).

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 Priansa (2017:210) terdapat lima indikator dari kualitas layanan yaitu *Reliability* (Kehandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk melakukan layanan yang dijanjikan yang dapat diandalkan dan akurat. *Tangibles* (Bukti fisik), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana komunikasi serta penampilan dari karyawan tersebut. *Responsiveness* (Daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat. d) *Assurance* (Jaminan), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan dari karyawan untuk menyampaikan rasa percaya dan percaya diri. *Empathy* (Empati), yaitu perhatian, perhatian yang diberikan khusus pelanggan.

Salah satu objek wisata yang terkenal di wilayah kota Palembang provinsi Sumatera Selatan adalah Kompleks Jakabaring Sport City yang merupakan salah satu obyek wisata di Palembang yang paling direkomendasikan untuk

dikunjungi. Kawasan Jakabaring Sport City, sering dikunjungi oleh wisatawan baik lokal ataupun dari luar daerah pada hari-hari biasa, tidak terpaut hanya pada saat ada pertandingan sepakbola atau event tertentu saja. Umumnya, mereka ingin bertamasya bersama dengan keluarga ataupun teman di beberapa taman indah yang ada di lokasi wisata ini. Selain itu, ada juga sebagian dari mereka yang memanfaatkan lokasi ini untuk berolahraga seperti jogging, jalan santai, dan lain-lain. ada beberapa titik atau spot yang cantik untuk didatangi pengunjung. Entah hanya sekedar untuk berselfie ria maupun duduk santai bersama saudara maupun sahabat.

Sebelum melakukan penelitian lebih jauh maka peneliti melakukan riset pendahuluan dengan melakukan wawancara langsung terhadap para pengunjung yang berada di wilayah wisata Kompleks Jakabaring Sport City yang berjumlah 30 responden. Dalam wawancara tersebut menanyakan kepada kepada pengunjung terkait pendapat dan keluhan mengenai pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola objek wisata Kompleks Jakabaring Sport City. Dari hasil wawancara tersebut masih banyak pengunjung yang Menyatakan belum sepenuhnya terpuaskan atas pelayanan yang diberikan oleh objek wisata Kompleks Jakabaring Sport City.

Tabel I.1
Wawancara Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan
Objek Wisata Jakabaring Sport City

No	Pernyataan	Ya	Tidak
Bukti Fisik			
1	Terdapat Perlatan yang modern yang disediakan oleh petugas seperti mesin atm di dalam objek wisata.	9	21
2	Apakah tempat pencuci tangan dan tempat sampah diwilayah objek wisata sudah layak.	12	18
3	Apakah penampilan sarana dan prasarana dilokasi terawat dengan baik	13	17
Kehandalan			
4	Petugas dapat diandalkan dalam dalam membantu pengunjung yang mengalami masalah	14	16
3	Apakah petugas memberikan respon secara tepat terhadap kebutuhan pengunjung	15	15
4	Apakah petugas menjaga dan mengawasi barang-barang pengunjung yang bewisata	14	16
Daya Tanggap			
5	Penyampaian informasi diberikan pengunjung sudah begitu jelas	12	18
6	Apakah petugas bersedia membantu keperluan pelanggan yang kesulitan.	15	15
7	Apakah respon yang dilakukan dengan baik apabila ada complain.	15	15
Jaminan			
8	Apakah jaminan keamanan sudah sesuai harapan pengunjung.	10	20
9	Apakah dalam menerima keluhan pengunjung petugas bersikap baik dan sopan	15	15
10	Apakah penanganan terhadap keluhan diberikan dengan baik	12	18
Empati			
11	Apakah petugas memberikan perhatian terhadap pengunjung yang datang	11	19
12	Apaka staf/pegawai secara pribadi memberikan perhatian dan akrab pada pengunjung	12	18
13	Apakah penyedia jasa memberikan pengertian dan toleransi terhadap permasalahan	14	16

Sumber :Wawancara penulis dengan pengunjung, 2022.

Berdasarkan tabel I.1 dapat ditemukan berbagai macam permasalahan tentang kualitas pelayanan di objek wisata sebagai berikut :

Terhadap variabel bukti fisik (*tangible*) dari pertanyaan yang diajukan kepada pengunjung bahwa mereka menyatakan Perlatan mesin atm belum di disediakan, tempat pencuci tangan dan tempat sampah diwilayah objek wisata masih belum layak dan penampilan sarana dan prasarana dilokasi belum terawat dengan baik. Terlihat dari jawaban yang diberikan pengunjung.

Terhadap variabel kehandalan (*reliability*) dari pertanyaan yang diajukan kepada pengunjung bahwa mereka menyatakan Petugas belum dapat diandalkan dalam dalam membantu pengunjung yang mengalami masalah petugas belum memberikan respon secara tepat terhadap kebutuhan pengunjung dan menjaga dan mengawasi barang-barang pengunjung yang bewisata. Terlihat dari jawaban yang diberikan pengunjung.

Terhadap variabel daya tanggap (*responsiveness*) dari pertanyaan yang diajukan kepada pengunjung bahwa mereka menyatakan penyampaian informasi yang diberikan pengunjung belum begitu jelas, petugas belum bersedia membantu keperluan pelanggan yang kesulitan dan respon yang dilakukan dengan baik apabila ada complain. Terlihat dari jawaban yang diberikan pengunjung.

Terhadap variabel jaminan (*asurance*) dari pertanyaan yang diajukan kepada pengunjung bahwa mereka menyatakan jaminan keamanan belum sesuai harapan pengunjung, petugas belum menerima keluhan pengunjung dengan bersikap baik dan sopan dan penanganan terhadap keluhan diberikan belum

begitu baik. Terlihat dari jawaban yang diberikan pengunjung.

Terhadap variabel empati (*emphaty*) dari pertanyaan yang diajukan kepada pengunjung bahwa petugas belum memberikan perhatian terhadap pengunjung yang datang, staf/pegawai secara pribadi memberikan perhatian dan belum akrab pada konsumen dan penyedia jasa belum memberikan pengertian dan toleransi terhadap permasalahan. Terlihat dari jawaban yang diberikan pengunjung.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Jakabaring Sport City Kota Palembang.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, asurance, emphaty*) terhadap kepuasan pengunjung wisata Jakabaring Sport City Kota Palembang?
2. Apakah ada pengaruh positif bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pengunjung wisata Jakabaring Sport City Kota Palembang?
3. Apakah ada pengaruh positif kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pengunjung wisata Jakabaring Sport City Kota Palembang?
4. Apakah ada pengaruh positif cepat tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pengunjung wisata Jakabaring Sport City Kota Palembang?
5. Apakah ada pengaruh positif jaminan (*asurance*) terhadap kepuasan pengunjung wisata Jakabaring Sport City Kota Palembang?
6. Apakah ada pengaruh positif empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pengunjung wisata Jakabaring Sport City Kota Palembang?

C. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) terhadap kepuasan pengunjung wisata Jakabaring Sport City Kota Palembang
2. Untuk mengetahui besar pengaruh positif bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pengunjung wisata Jakabaring Sport City Kota Palembang
3. Untuk mengetahui besar pengaruh positif kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pengunjung wisata Jakabaring Sport City Kota Palembang
4. Untuk mengetahui besar pengaruh positif cepat tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pengunjung wisata Jakabaring Sport City Kota Palembang.
5. Untuk mengetahui besar pengaruh positif jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pengunjung wisata Jakabaring Sport City Kota Palembang.
6. Untuk mengetahui besar pengaruh positif empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pengunjung wisata Jakabaring Sport City Kota Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, 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 wisata Jakabaring Sport City Kota Palembang.

2. Bagi perusahaan

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 wisata Jakabaring Sport City Kota Palembang.

3. Bagi Almamater

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

Daftar Pustaka

- Agus, A. K., Achnes, S., & Detmuliati, A. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Riau Fantasi Labersa Water & Themepark* (Doctoral dissertation, Riau University).
- 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.
- Candrianto. 2021. *Kepuasan Pengunjung*. Batu: Literasi Nusantara
- Agus, A. K., Achnes, S., & Detmuliati, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Riau Fantasi Labersa Water & Themepark (Doctoral dissertation, Riau University)..
- 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.
- Indrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pengunjung*. Surabaya: unitomo press.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016). *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education,Inc.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1, Edisi Ketigabelas.
- 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).

- Priansa.(2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Ramadhan, L. F. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Dalam Berwisata di Kampung Gajah. *Skripsi. Bandung: Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius, Chandra. (2017). *Pemasaran Strategik*. Edisi ke-3. Yogyakarta: Andi (Anggota IKAPI).
- Tjiptono, Fandy. (2019). *Kepuasan Pengunjung*. Yogyakarta: Andi.
- Wiratna. (2019). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Zeithaml, V. A. (2018). *Service Quality Dimensions . Services Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). MC Graw Hil Education.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *What Are Services?* (7th ed.). Mc Graw Hi Education.
- 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*.