

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PENGUNJUNG DI OBJEK WISATA PULAU KEMARO**

**SKRIPSI**



**Nama : Winda Mutiara Ramadhani  
NIM : 212014310**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PENGUNJUNG DI OBJEK WISATA PULAU KEMARO**

**SKRIPSI**

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



**Nama : Winda Mutiara Ramadhani  
NIM : 212014310**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2019**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Winda Mutiara Ramadhani

NIM : 212014310

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis sendiri dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.

Palembang, 2019

Penulis,



Winda Mutiara Ramadhani

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Palembang

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan  
Pengunjung Di Objek Wisata Pulau Kemaro  
Nama : Winda Mutiara Ramadhani  
NIM : 212014310  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Mata Kuliah Pokok : Pemasaran

Diterima dan Disahkan  
Pada Tanggal, 2019

Pembimbing I,

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

Pembimbing II,

Zuhriyah, S.E., M.Si  
NIDN:0018105606

Mengetahui,

Dekan

u.b Ketua Program Studi Manajemen



Maftuhah Nurrahmi, S.E., M.Si  
NIDN:0216057001

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO:

“Boleh jadi kamu tidak menyenangi sesuatu padahal ia amat baik bagimu dan boleh jadi (pula kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu. Allah yang paling mengetahui, sedangkan kamu tidak mengetahui.”(QS.Al-Baqarah: 216).

“Apapun yang terjadi dalam hidup ini tetap jalani, nikmati dan syukuri” (Winda Mutiara Ramadhani).

Kupersembahkan skripsi ini kepada :

- Kedua orang tuaku
- Saudara-saudariku tersayang
- Pembimbing skripsiku
- Almamater kebanggaanku

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## PRAKATA

**Assalamu'alaikum warohmatullahi wabarakatuh.**

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang maha mendengar lagi maha melihat atas segala berkah dan rahmat Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Objek Wisata Pulau Kemaro. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada kedua orang tua Penulis yaitu Bapak Hartoyo dan Ibu Herlina tercinta yang telah membesarkan, mendidik, membiayai, mendoakan, dan memberikan dorongan semangat kepada penulis dengan penuh cinta dan kasih sayang.

Selain itu disampaikan juga terimakasih kepada pihak-pihak yang telah mengizinkan, membantu penulis dalam penyelesaian studi ini, dan tak lupa penulis menyampaikan ucapan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E, M.M. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Drs. H. Fauzi Ridwan, M.M, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

3. Ibu Maftuhah Nurrahmi, S.E.,M.Si dan Ibu DR. Diah Isnaini Asiati, S.E., M.M selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu DR. Sri Rahayu, S.E.,M.M selaku pembimbing satu yang telah banyak membantu dan membimbing dalam proses penyusunan skripsi.
5. Ibu Zuhriyah, S.E.,M.Si selaku pembimbing kedua yang telah banyak membantu dan membimbing dalam proses penyusunan skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
7. Semua pihak yang telah ikut membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, akan tetapi semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga amal ibadah yang dilakukan mendapat balasan dari Allah SWT.

**Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh**

Palembang. 2019

Penulis

Winda Mutiara Ramadhani

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN DEPAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PRAKATA</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>HALAMAN DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>HALAMAN DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACK</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
1. Manfaat bagi Penulis .....	4
2. Manfaat bagi Perusahaan.....	4
3. Manfaat bagi Almamater .....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
A. Landasan Teori .....	6



1. Teori Kualitas Pelayanan.....	6
2. Teori Kepuasan Pelanggan .....	11
B. Penelitian Sebelumnya .....	18
C. Kerangka Pemikiran .....	19
D. Hipotesis .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>20</b>
A. Jenis Penelitian .....	20
B. Lokasi Penelitian .....	20
C. Operasionalisasi Variabel .....	21
D. Populasi dan Sampel.....	22
E. Data yang Digunakan .....	23
F. Metode Pengumpulan Data .....	23
G. Analisis Data dan Teknik Analisis .....	24
1. Analisis Data.....	24
2. Teknik Analisis .....	26
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>29</b>
A. Hasil Penelitian.....	29
1. Gambaran tempat penelitian .....	29
a. Sejarah Pulau Kemaro.....	29
2. Uji instrument penelitian .....	35
a. Uji Validitas .....	35
b. Uji Reabilitas .....	38
3. Gambaran profil responden .....	40

4. Gambaran jawaban responden .....	42
5. Proses pengujian .....	48
a. Pengujian regresi linier berganda .....	48
b. Uji hipotesis .....	50
<b>B. Pembahasan Hasil Penelitian.....</b>	<b>54</b>
1. Pengaruh Bukti Langsung (X1), Keandalan (X2), Ketanggapan (X3), Jaminan dan Kepastian (X4), Perhatian (X5) Terhadap Kepuasan Pengunjung Pulau Kemaro(Y).....	54
2. Pengaruh Bukti Langsung (X1) Terhadap Kepuasan Pengunjung Pulau Kemaro (Y).....	55
3. Pengaruh Keandalan (X2) Terhadap Kepuasan Pengunjung Pulau Kemaro (Y).....	56
4. Pengaruh Ketanggapan (X3) Terhadap Kepuasan Pengunjung Pulau Kemaro (Y).....	57
5. Pengaruh Jaminan dan Kepastian (X4) Terhadap Kepuasan Pengunjung Pulau Kemaro (Y).....	58
6. Pengaruh Perhatian (X5) Terhadap Kepuasan Pengunjung Pulau Kemaro (Y).....	59
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>61</b>
A. Simpulan.....	61
B. Saran.....	62

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel III.I Operasionalisasi variabel .....	21
Tabel IV.1 Uji validitas.....	37
Tabel IV.2 Uji reabilitas.....	39
Tabel IV.3 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	40
Tabel IV.4 Karakteristik responden berdasarkan usia .....	40
Tabel IV.5 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir.....	41
Tabel IV.6 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan. ....	41
Tabel IV.7 Variabel Kepuasan Pengunjung (Y) .....	42
Tabel IV.8 Variabel Bukti Langsung (X1) .....	43
Tabel IV.9 Variabel Keandalan (X2) .....	44
Tabel IV.10 Variabel Ketanggapan (X3).....	45
Tabel IV.11 Variabel Jaminan dan Kepastian (X4).....	46
Tabel IV.12 Variabel Perhatian (X5).....	47
Tabel IV.13 Regresi Linier Berganda .....	49
Tabel IV.14 Uji F .....	50
Tabel IV.15 Uji t .....	51

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran .....	19
--------------------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Jurnal Ilmiah

Lampiran 2 : Jadwal Penelitian

Lampiran 3 : Surat Keterangan Riset

Lampiran 4 : Kuesioner

Lampiran 5 : Sertifikat TOEFL

Lampiran 6 : Sertifikat AIK

Lampiran 7 : Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi

Lampiran 8 : Lembar Persetujuan Skripsi

Lampiran 9 : Biodata Penulis

## **ABSTRAK**

Winda Mutiara Ramadhani / 212014310/2019 / Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Pulau Kemaro.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan (bukti langsung, keandalan, ketaangapan, jaminan dan kepastian, perhatian) terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata Pulau Kemaro. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata Pulau Kemaro. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bersama-sama variabel kualitas pelayanan (bukti langsung, keandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian, perhatian) mempengaruhi kepuasan pengunjung di objek wisata Pulau Kemaro. Hasil pengujian secara parsial diketahui bahwa variabel bukti langsung, ketanggapan dan perhatian tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata Pulau Kemaro. Selanjutnya keandalan dan jaminan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata Pulau Kemaro.

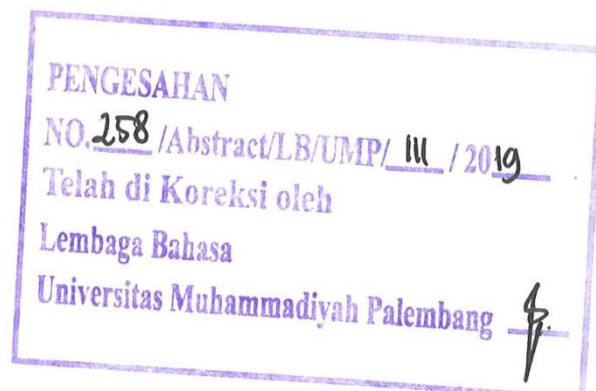
Kata kunci: Kualitas Pelayanan (bukti langsung, keandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian, perhatian), Kepuasan Pengunjung.

### *Abstract*

***Winda Mutiara Ramadhani/212014310/2019/The Influence of Service Quality on Visitor Satisfaction at Kemaro Island Tourism Objects.***

*The formulation of the problem in this study was the influence of service quality (direct evidence, reliability, responsiveness, assurance and certainty, attention) on visitor satisfaction at Kemaro Island Tourism Objects. The objective of this study was to determine the influence of service quality on visitor satisfaction at Kemaro Island tourism objects. This study was an associative study. The data collection technique used in this study was multiple linear regression. The analysis used was quantitative analysis. The results of the study showed that simultaneously the service quality variables (direct evidence, reliability, responsiveness, assurance and certainty, attention) give the influence on visitor satisfaction at Kemaro Island tourism objects. The test results partially showed that direct evidence, responsiveness and attention variables did not have a significant influence on visitor satisfaction at Kemaro Island tourism objects. Furthermore, reliability and assurance have a significant influence on visitor satisfaction at Kemaro Island tourism objects..*

***Keywords:*** *Service Quality (direct evidence, reliability, responsiveness, assurance and certainty, attention), Visitor Satisfaction.*



## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

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

Pariwisata merupakan sektor yang ikut berperan penting dalam usaha peningkatan pendapatan. Indonesia merupakan negara yang memiliki keindahan alam dan keanekaragaman budaya, sehingga perlu adanya peningkatan sektor pariwisata. Hal ini dikarenakan pariwisata merupakan sektor yang dianggap menguntungkan dan sangat berpotensi untuk dikembangkan sebagai salah satu aset yang digunakan sebagai sumber yang menghasilkan bagi negara.

Pentingnya pembangunan di bidang kepariwisataan tersebut, maka dalam penyelenggaraannya harus berdasarkan asas-asas manfaat, usaha bersama, kekeluargaan, adil dan merata. Pariwisata termasuk dalam program pembangunan nasional di Indonesia sebagai salah satu sektor pembangunan ekonomi. Oleh karena itu, pembangunan pariwisata di Indonesia perlu ditingkatkan. Melalui pariwisata pemerintah berusaha untuk menambah penghasilan atau devisa Negara, terutama dengan masuknya wisatawan mancanegara.

Pariwisata merupakan industri gaya baru yang mampu memacu pertumbuhan ekonomi secara cepat dalam hal kesempatan kerja, pendapatan, taraf hidup dan dalam mengaktifkan sektor lain di dalam negara penerimaan wisatawan. Disamping itu pariwisata sebagai suatu sektor yang kompleks,



mampu menghidupkan sektor lainnya yang meliputi industri-industri seperti industri kerajinan tangan, industri cinderamata, penginapan dan transportasi.

Pengembangan pariwisata yang telah dilakukan baik oleh pemerintah maupun swasta telah meningkatkan jumlah kedatangan wisatawan dari suatu daerah ke daerah lain. Kunjungan wisatawan akan merangsang interaksi sosial dengan penduduk di sekitar tempat wisata dan merangsang tanggapan masyarakat dalam beradaptasi baik di bidang perekonomian, kemasyarakatan maupun kebudayaan mereka.

Aspek kehidupan pariwisata yang terkait didalamnya akan menuntut konsekuensi dari terjadinya pertemuan dua budaya atau lebih yang berbeda. Pada hakekatnya ada empat bidang pokok yang dipengaruhi oleh usaha pengembangan pariwisata, yaitu ekonomi, sosial, budaya dan lingkungan hidup.

Pengunjung yang ingin berwisata ke Pulau Kemaro perlu menempuh jalur air. Sebab satu-satunya akses menuju Pulau Kemaro adalah menggunakan getek motor atau perahu kecil. Wisatawan bisa naik perahu tersebut dari dermaga yang terletak di depab Benteng Kuto Besak. Waktu tempuh sekitar 30 menit dan harga sewa perahu berkisar Rp 200.000 pulang pergi.

Fasilitas di pulau ini cukup lengkap. Ada tempat berteduh, warung makan dan toilet. Namun tidak terdapat penginapan. Jadi, pengunjung harus pulang pergi bila ingin mengunjungi Pulau Kemaro.

Tempat wisata Pulau Kemaro ini masih belum terekspos di seluruh kota yang ada di Indonesia, bahkan beberapa masyarakat Palembang tidak semuanya mengetahui adanya Pulau Kemaro tersebut. Kurangnya promosi dan sosialisasi menjadikan tempat wisata ini masih sepi pengunjung.

Sektor pariwisata pelayanan menjadi faktor penting sebagai produk utama yang ditawarkan kepada konsumen. Kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Menurut Kotler (2008:36), kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tererat. Menurut Rambat Lupiyoadi (2008:122) untuk melihat kualitas jasa dapat digunakan lima dimensi kualitas, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan dan kepastian (assurance), perhatian (emphaty). Bukti fisik di pulau kemaro berupa kelengkapan fasilitas yang diberikan dan tempat yang nyaman. Keandalan yaitu berupa pelayanan yang adil dan kecepatan dalam pelayanan. Ketanggapan berupa kemampuan pemandu wisata yang cepat tanggap dalam menangani keluhan pelanggan. Jaminan dan kepastian yaitu keamanan, komunikasi yang baik dan pemandu wisata yang bersifat sopan terhadap pengunjung. Perhatian yaitu memenuhi kebutuhan pengunjung, keramahan pemandu wisata dan sikap pemandu dalam merespon kebutuhan pengunjung. Menurut Rambat Lupiyoadi (2008:158), kepuasan pelanggan adalah tingkat dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan diharapkannya. Sehingga kualitas pelayanan yang baik

menjadi sangat penting dalam memuaskan konsumen. Pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan dan loyalitas konsumen, sedangkan kualitas pelayanan yang buruk akan memberikan kekecewaan kepada konsumen.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan peneliti merumuskan permasalahannya : Adakah pengaruh kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata pulau kemaro ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata pulau kemaro.

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Bagi Peneliti

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta dapat mengaplikasikan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan.

### 2. Bagi Almamater

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa yang melakukan penelitian serupa.

### 3. Bagi Perusahaan

Bisa menjadi masukan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik terhadap para pengunjung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akdon dan Ridwan. 2009. *Aplikasi Statistika dan Metode Penelitian Untuk Administrasi dan Manajemen*. Bandung: Dewi Ruci
- Fandy Tjiptono. 2009. *Strategi Pemasaran*. Edisi 2. Cetakan Ketujuh. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Fandy Tjiptono. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi 2. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Felita Sasongko. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Ayam Penyet Ria. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol 1, No. 2
- Husein Umar. 2008. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Edisi 12. Jakarta: PT Indeks
- Rahmat Priyanto. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung Saung Angklung Udjo. *Jurnal Pariwisata*. Vol 3, No.1
- Rahmat Lupiyoadi dan A. Hamdi. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Sofyan Siregar. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Edisi Pertama. Jakarta: Prenadamedia
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisni*. Bandung: Alfabeta