PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG OBJEK WISATA KAMPUNG KAPITAN KOTA PALEMBANG

SKRIPSI

Nama: Yeni Selpiani

NIM: 212015011

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2019

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG OBJEK WISATA KAMPUNG KAPITAN KOTA PALEMBANG

SKRI[SI

Untuk Memenuhi Satu Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Nama: Yeni Selpiani

NIM: 212015011

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2019

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama :Yeni Selpiani

NIM :212015011

Konsentrasi :Pemasaran

Judul penelitian :Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Kampung Kapitan Kota Palembang

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini asli dan belum perna diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana starta 1 baik di universitas muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tampah bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah tertulis atau di publikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naska dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya tulis dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini

Palembang, Agustus 2019

METERAI TEMPEL
TGL. 20
1ABD2AFF947474534
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Yeni Selpiani

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Kampung Kapitang Kota Palembang

Nama : Yeni Selpiani
NIM : 212015011
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal, Juli 2019

Pembimbing I,

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

Diterima dan Disahkan
Pada tanggal, Juli 2019

Pembimbing II,

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

Mengetahui,
Dekan
u.b. Ketua Program Studi Manajemen

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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Learn from the, live for today and plan for tomorrow.
Dimana ada kemauan, disitulah ada jalan

Man Jadda Wajada

Orang sukses juga perna malas, bodoh dan gagal, tapi mereka tetap terus bergerak dan mencoba

"jangan takut mencoba. Kegagalan tak datang karena kamu jatuh, namun kegagalan dating karena kamu tak berdiri setelah jatuh"

Kupersembahkan Skripsi ini Kepada :

- *Ayahanda ku Yahdi Sardini dan Ibunda ku Meri*
- *Ayuk Megi Handayani dan kak Predi*
- *Adik kesayang ku Deri Morga dan Ardan Agriansya*
- *Keponakanku Nayra Azhara*
- *Keluarga besarku*
- *Teman-teman seperjuanganku*
- *Almamater kebanggaanku*

PRAKATA

بسم الله الرحمن الرحيم

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Alhamdulillah dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas nikmat kesehatan, rahmat dan karunianya telah memberikan kemudahan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG OBJEK WISATA KAMPUNG KAPITAN KOTA PALEMBANG".

Selesainya penyusunan skripsi ini tentu karena ada dukungan, petunjuk, dan bantuan dari banyak pihak, oleh karena itu secara khusus penulis ucapkan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda Yahdi Sardini dan Ibunda Meri, meraka adalah orang yang telah banyak berjasa dan menyayangi peneliti dengan tulus. Ketiga saudaraku ayuk Megi Handayani adek Deri Morga dan adek Ardan Agriansya serta keluarga besar yang telah memberikan curahan kasih sayang, dorongan doa, nasihat, motivasi dan dukungannya.

Selain itu ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada pihak-pihak yang mengizinkan, membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini :

1. Bapak DR. Abid Djazuli, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.

2. Bapak Drs. Fauzi Ridwan, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Maftuhah Nurrahmi, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Ibu DR. Diah Isnaini Asiati, S.E., M.M selaku Wakil Prodi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu DR. Sri Rahayu, S.E., M.M dan Ibu Zuhriyah, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah berkenan meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan, arahan dan dukungan yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Yudha Mahrom Darmasaputra, S.E, M.Si selaku dosen pembimbing akademik.
6. Semua dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menjalani masa perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
7. Bapak Mulyadi Kapitan selaku ahli waris Objek Wisata Kampung Kapitan Kota Palembang yang telah memberikan izin penulis melakukan penelitian dan membantu memberikan saran kepada penulis.
8. Untuk sahabat seperjuanganku elin, gita, ika, susanti, evi, desti, fenti, lia, yolanda, ayutin, andam, puji, rusi, sindy, nuri, intan, sonia, riri, merisa, tina, rebky, denis, rendi, revi, eraden, Andes, Ade, Fengki.

9. Sahabat angkatan 2015 yang selama perkuliahan selalu mendampingi dalam suka maupun duka yang saat ini sama-sama sedang berjuang menuju kesuksesan yang tidak bias disebutkan namanya satu-persatu.
10. Sahabatku yang memberikan do'a, motivasi dan semangat Dewi Agustina, Silvya Artesa, Yanda Nuari, Trimaya Lestari dan Cica.
11. Teman-teman KKN Raden Dedek Setiawan, Yogi Saputra, Supardi, Renald Adriansya, Ricky Prayoga, Ari Dermawan, Suryani Ulandari, Apriani, Bianca, Diah, Diza yang telah memberikan pengalaman berharga dan arti sebuah persaudaraan pada saat kkn.

Semoga Allah SWT membalas budi baik kalian. Akhirul kalam dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, meskipun demikian penulis berharap skripsi ini bermanfaat.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua serta dapat menambah ilmu pengetahuan bagi pembacanya, Amin yarobbal'alamin.

Wassalamu'alaikum, Wr, Wb

Palembang, Agustus 2019

Yeni Selpiani

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR ..... **i**
HALAMAN JUDUL ..... **ii**
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIANT ..... **iii**
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI ..... **iv**
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO ..... **v**
HALAMAN PRAKATA ..... **vi**
HALAMAN DAFTAR ISI ..... **ix**
HALAMAN DAFTAR TABEL ..... **xi**
HALAMAN DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**
ABSTRAK ..... **xiv**
ABSTRACT ..... **xv**

BAB I. PENDAHULUAN
A. Latar belakang Masalah..... 1
B. Rumusan Masalah 11
C. Tujuan Penelitian..... 11
D. Manfaat Penelitian..... 11

BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS
A. Landasan Teori 12
B. Penelitian sebelumnya..... 22
C. Kerangka Pemikiran..... 24
D. Hipotesis..... 24

BAB III. METODE PENELITIAN
A. Jenis Penelitian..... 25
B. Lokasi Penelitian..... 25
C. Operasionalisasi Variabel..... 26

D. Populasi dan Sampel 27
E. Data Yang Diperlukan..... 28
F. Metode Pengumpulan Data 29
G. Analisis Data Dan Teknik Analisis 30

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian 32
B. Pembahasan Hasil Penelitian 56

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan 64
B. Saran 64

DAFTAR PUSTAKA 67

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Tanggapan Pengunjung Terhadap Objek Wisata…… 8

Tabel III.1 Operasionalisasi Variabel 26

Tabel IV.1 Uji Validitas 39

Tabel IV.2 Uji Reliabilitas 40

Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin …..... 41

Tabel IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan 42

Tabel IV.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi…...……..... 42

Tabel IV.6 Kepuasan ……..... 43

Tabel IV.7 Bukti Fisik 45

Tabel IV.8 Kehandalan 46

Tabel IV.9 Daya Tanggap 47

Tabel IV.10 Jaminan …….. 48

Tabel IV.11 Empati …..... 49

Tabel IV.12 Analisis Regresi Linier Berganda 50

Tabel IV.12 Uji F 51

Tabel IV.13 Uji t 52

Tabel IV.13 Uji Koefisien Deternasi 54

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1. Konsep Kepuasan Pelanggan..... 14

Gambar II.2 Kerangka Pemikiran 24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Tabulasi Data Jawaban Responden

Lampiran 3 : Hasil Perhitungan SPSS

Lampiran 4 : Jadwal Penelitian

Lampiran 5 : Foto Copy Surat Keterangan Riset

Lampiran 6 : Foto Copy Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi

Lampiran 7 : Foto Copy Sertifikat AIK

Lampiran 8 : Foto Copy Sertifikat TOEFL

Lampiran 9 : Foto Copy Sertifikat KOMPUTER

Lampiran 10 : Biodata Penulis

Lampiran 11 : Jurnal

ABSTRAK

Yeni Selpiani / 212015011 / 2019 / Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Kampung Kapitan Kota Palembang / Manajemen Pemasaran.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah adakah pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pengunjung Objek Wisata Kampung Kapitan Kota Palembang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pengunjung Objek Wisata Kampung Kapitan Kota Palembang. Penelitian ini termasuk penelitian asosiatif yang menghubungkan dua variabel atau lebih yaitu variabel independen (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) dan variabel dependen (Kepuasan Pengunjung). Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Objek Wisata Kampung Kapitan Kota Palembang. Teknik pengambilan sampel adalah dengan teknik accidental sampling. Jumlah sampel yang diambil 100 responden. Data yang diperlukan yaitu data primer sedangkan metode pengumpulan data menggunakan metode kuesioner.

Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, uji f dan uji t. Hasil penelitian uji F secara bersama-sama/simultan menunjukkan bahwa ada pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pengunjung Objek Wisata Kampung Kapitan Kota Palembang. Hasil uji t secara satu individual/parsial menunjukan bahwa ada pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pengunjung Objek Wisata Kampung Kapitan Kota Palembang.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan.

Abstract

Yeni Selpiani / 212015011 / 2019 / The Influence of the Quality Service on the Visitors' Satisfaction to the Tourism Object of the Kapitan Village Palembang / Marketing Management

The formulation of the problem in this study was whether or not there was any influence of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy to the visitors' satisfaction of tourism object of the Kapitan Village Palembang. The objective of this study was to find out the influence of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy to the visitors' satisfaction of tourism object of the Kapitan Village Palembang. This study was associative research that connecting two or more variables; independent variables (physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) and the dependent variable (visitors' satisfaction). The population in this study was visitors of Kapitan Village Palembang. The sampling technique was accidental sampling technique. The number of samples taken was 100 respondents. The data needed was primary data while the method of data collection was the questionnaire. The Analysis techniques used were multiple linear analysis, f_{test} and t_{test}. The results of the simultaneous f test showed that there was an influence of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy to the visitors' satisfaction of tourism object of the Kapitan Village Palembang. The result of the partial ttest showed that there was an influence of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy to the visitors' satisfaction of tourism object of the Kapitan Village Palembang.

***Keywords**: Service Quality and Satisfaction*

PENGESAHAN
NO. 441 /Abstract/LB/UMP/ VIII / 2019
Telah di Koreksi oleh
Lembaga Bahasa
Universitas Muhammadiyah Palembang

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persaingan dunia bisnis pada era globalisasi dewasa ini semakin ketat, para pemasar dituntut tidak hanya meningkatkan kualitas produknya saja akan tetapi juga harus meningkatkan kualitas pelayanan untuk bisa tampil sebagai pemenang dalam persaingan dunia bisnis. Di era globalisasi ini dimana produk-produk sejenis sudah semakin tipis perbedaannya dalam hal kualitas, upaya yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas produk, kualitas pelayanan serta menerapkan konsep pemasaran moderen karna kunci utama untuk menjadi pemenang dalam persaingan dunia bisnis yaitu kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada para pelanggannya.

Kualitas pelayanan dalam memuaskan pelanggan merupakan salah satu hal yang menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan baik perusahaan jasa maupun perusahaan industri. Usaha menciptakan dan mempertahankan pelanggan hendaknya menjadi tujuan yang lebih besar bagi perusahaan. Strategi yang dapat menarik pelanggan hendaknya disusun secara cermat, agar pelanggan mau membeli produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan. Lebih dari itu dengan segala kiatnya perusahaan hendaknya juga harus terus berupaya agar pelanggan dapat menjadi pelanggan yang setia.

Perkembangan kegiatan ekonomi saat ini senantiasa memberikan pengaruh terhadap aspek pemasaran. Manajemen prusahaan dituntut untuk mempunyai

konsep pemasaran yang tepat agar mampu mengatasi persaingan dalam dunia bisnis. Pada umumnya, setiap prusahaan menganut sistem pemasaran yang berorientasi kepada konsumen yaitu sistem pemasaran yang senantiasa berusaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Salah satu peran penting dalam pemeliharaan yaitu sektor pariwisata yang turut berperan dalam mendukung pertumbuhan perekonomian nasional karena dengan keberadaannya dapat memberikan sumbangan pemasukan bagi devisa negara, memperluas lapangan kerja, serta memperkenalkan kebudayaan nasional sehingga patut untuk dikembangkan. Objek wisata merupakan salah satu usaha jasa yang ditawarkan oleh suatu prusahaan jasa pariwisata kepada wisatawan atau konsumen dengan harapan agar konsumen datang untuk berkunjung dan menikmati objek wisata yang ditawarkan oleh prusahaan jasa. Untuk dapat menarik kepuasan konsumen, pengelolah objek wisata harus memberikan kualitas pelayanan dan memberikan daya tarik wisata dengan baik terhadap kepuasan konsumennya. Pemasaran wisata menurut Wahab (2003:153) adalah upaya sismetatis dan terpadu yang dilakukan oleh Organisasi Pariwisata Nasional atau badan usaha pariwisata, pada taraf internasional, nasional, dan lokal, guna memenuhi kepuasan wisatawan baik secara kelompok maupun pribadi masing-masing dengan maksud meningkatkan pertumbuhan pariwisata.

Industri pariwisata di Indonesia semakin berkembang pesat dan menjadikan sektor pariwisata sebagai salah satu penyumbang devisa negara.

Makin banyak wisatawan yang datang berkunjung pada suatu negara, maka secara teoritis penerimaan devisa negara juga akan lebih banyak dan demikian pula sebaliknya. Dibandingkan dengan sektor-sektor ekonomi yang lain, pariwisata memperlihatkan perkembangan yang stabil bahkan memiliki kecenderungan meningkat setiap tahunnya. Di masa kini, manusia memiliki kebutuhan akan hiburan dan kesenangan yang tidak dapat terpisahkan dari masing-masing individu. Rutinitas sehari-hari yang terus terjadi berulang-ulang membuat tingkat stres dan kejenuhan menjadi semakin meningkat, sehingga diperlukan kegiatan yang dapat mengurangi ketegangan jasmani dan rohani seseorang.

Kota Palembang saat ini sedang giatnya mengembangkan pariwisata, salah satu prioritasnya adalah pengembangan wisata bersejarah. Hal ini terbukti meningkatnya jumlah kunjungan mancanegara ke kota Palembang kurun waktu 8 tahun terakhir. Peningkatan tersebut tidak lepas dari upaya pemerintah kota yang merevitalisasi serta menambah destinasi wisata.

Pada tahun 2009 terdata 675.698 wisatawan dan pada tahun 2017 angka itu melonjak jadi 2.011.417 wisatawan, meningkat hingga 303,63% dari jumlah itu, sebanyak 2.001.5677 atau sekitar 297,57% adalah wisata nusantara, dan 9.850 turis mancanegara (http://infopublik.id). Peningkatan kunjungan wisatawan ini tidak lepas dari upaya pemerintah kota yang terus merevitalisasi serta menambah destinasi wisata. Saat ini total ada 64 destinasi wisata umum yang terdiri dari wisata alam, wisata sejarah, dan budaya, serta wisata hasil buatan manusia.

Kampung Kapitan merupakan salah satu objek wisata bersejarah yang terletak di kelurahan 7 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I, Kota Palembang. Objek wisata tempat bersejarah ini menyimpan sebuah sejarah serta budaya dari etnis Tionghoa di Palembang. Hingga saat ini, masih berdiri kokoh beberapa rumah dengan gaya arsitektur Cina dimana umumnya telah mencapai ratusan tahun.

Pariwisata di kawasan bersejarah menjadi tren wisata yang semakin banyak diminati oleh wisatawan di masa mendatang agar pengunjung dapat menikmati pengalaman nyata dengan budaya dan gaya hidup lain, serta mengandung unsur edukasi. Pariwisata ini dapat disebut dengan pariwisata pusaka atau warisan budaya atau heritage tourism yakni suatu bentuk kegiatan wisata yang mengunjungi situs bersejarah, bangunan atau monumen dan juga pengalaman dalam arti menyatu dengan alam atau merasa bagian dari sejarah tempat tertentu.

Objek wisata kampung kapitan kota Palembang mempunyai program yang terus diperbaharui. Program-program tersebut berbentuk layanan-layanan baru yang memudahkan wisatawan untuk berkunjung ke objek wisata kampung kapitan kota Palembang. Semua itu dimaksudkan untuk menarik wisatawan menjadi langganan baru untuk mengunjungi objek wisata.

Kepuasan pelanggan merupakan faktor yang sangat penting bagi keberadaan, kelangsungan, dan perkembangan, perusahaan. Saat ini banyak perusahaan yang semakin memahami arti penting dari kepuasan pelanggan dan menjalankan strategi guna memberikan kepuasan bagi konsumennya.

Menurut Kotler dan Keller (2009: 139) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi atau harapan mereka. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung adalah kualitas pelayanan. Menurut Fandy Tjiptono (2006:6) kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Semakin memuaskan kualitas layanan yang diterima maka akan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

Kualitas pelayanan ini memiliki nilai yang besar dalam membawa konsumen menuju ketingkat kepuasan, sehingga kepuasan tersebut akan memberikan dampak positif bagi objek wisata kampung kapitan kota Palembang. Faktor-faktor yang mendukung kepuasan konsumen adalah kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional, biaya, dan kemudahan. Kualitas pelayanan berfungsi sebagai penghubung yang membawa variabel-variabel ke dalam kepuasan. Kualitas pelayanan ini memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pengunjung, tanpa adanya kualitas pelayanan yang baik pada suatu objek wisata, maka pengunjung tidak akan merasa puas sehingga dampak negatif akan muncul terhadap objek wisata. Kualitas layanan ini memiliki banyak dimensi, diantaranya adalah

bukti fisik, kehandalan, pelayanan, kesigapan pelayanan, kemudahan, komunikasi, kesopan santunan dan pemahaman kebutuhan.

Bukti fisik (*tangible*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal. Berupa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik prusahaan.

Selain bukti fisik, kehandalan (*Reliability*) juga mempengaruhi kualitas pelayanan. Kehandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya dengan meliputi kesesuaian kinerja dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap yang simpatik, dan akurasi yang tinggi.

Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas yang meliputi menumbuhkan rasa aman dan nyaman kepada pengujung,memberikan sikap ramah dan memberikan informasi yang jelas.

Jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan kesopan, santunan, dan kemampuan para pegawai prusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

Empati (*Empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi atau individual yang diberikan kepada para pelanggan dengan

berupaya memahami keinginan konsumen.

Kualitas yang baik dapat menjadi keunggulan bersaing bagi perusahaan jasa. Kualitas pelayanan juga merupakan kunci untuk mencapai kesuksesan. Baik tidaknya suatu kualitas pelayanan barang atau jasa yang diberikan kepada konsumen tergantung pada kemampuan produsen dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten. Kualitas pelayanan dikatakan memuaskan jika pelayanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Pelayanan yang seperti inilah yang dipersepsikan sebagai pelayanan berkualitas dan memuaskan. Harapan konsumen tersebut tercermin pada pelayanan yang baik, rama tama, sopan santun, ketepatan waktu, dan kecepatan menjadi nilai penting yang diharapkan oleh parah konsumen. Konsumen yang merasa puas secara tidak langsung akan mendorong terjadinya rekomendasi dari mulut kemulut, bahkan dapat memperbaiki citra prusahaan dimata konsumen. Oleh karna itu, Objek wisata kampung kapitan kota Palembang di tuntut untuk selalu menjaga kepercayaan pengunjung dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pengunjung meningkat. Pihak atau pengurus objek wisata perlu secara cermat menentukan kebutuhan pengunjung sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

Konsumen adalah satu-satunya yang dapat menilai baik buruknya suatu kualitas layanan. Konsumen dapat menilai apakah pelayanan yang telah diterima sesuai dengan pelayanan yang telah diharapkan. Layanan yang

diberikan oleh suatu perusahaan akan menentukan konsumen untuk kembali lagi dan menggunakan layanan, atau dengan kata lain perusahaan dapat memberikan pelayanan yang baik sehingga menciptakan kepuasan konsumen.

Terkait mengenai kepuasan konsumen telah dilakukan pra-riset terhadap 30 pengunjung objek wisata kampung kapitan kota Palembang dengan hasil survey sebagai berikut:

Table I.1
Tanggapan Pengunjung Terhadap Objek Wisata Kampung Kapitan Kota Palembang

No	Indikator	Puas	Tidak Puas
1	Adanya toilet,taman, dan lahan parkir di kawasan objek wisata	23	7
2	Cara penanganan pengurus objek wisata terhadap keluhan pengunjung	14	16
3	Ketepatan waktu buka objek wisata	27	3
4	keamanan pengunjung yang diberikan oleh pengurus objek wisata	15	15
5	sikap pengurus objek wisata terhadap pengunjung	19	11

Sumber: Hasil wawancara, Mei 2019

Berdasarkan tabel I.1 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan pengunjung terhadap objek wisata kampung kapitan kota Palembang dengan adanya toilet, taman, dan lahan parkir di kawasan objek wisata membuat 23 (77%) pengunjung merasa puas dan 7 (23%) pengunjung tidak puas. Selanjutnya

pengunjung menanggapi cara pengurus objek wisata dalam menangani keluhan pengunjungnya 14 (47%) pengunjung merasa puas dan 16 (53%) pengunjung tidak puas dengan penanganan keluhan yang di berikan oleh pengurus objek wisata. Ketepatan waktu buka objek wisata, 27 (9%) pengunjung yang merasakan puas dan 3 (1%) pengunjung yang merasa tidak puas. Setelah itu tanggapan pengunjung terhadap keamanan objek wisata, 15 (5%) pengunjung puas dan 15 (5%) pengunjung tidak puas dengan keamanan yang diberikan di kawasan objek wisata, dan sikap pengurus objek wisata terhadap pengunjung membuat 19 (63%) pengunjung merasa puasa dan 11 (37%) pengunjung merasa tidak puas. Berdasarkan hal tersebut maka pengelola objek wisata kampung kapitan kota Palembang harus selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pengunjung dengan cara mengetahui pelayanan seperti apa yang diinginkan pengunjung. Semua itu dilakukan agar mendapatkan kepuasan pengunjung, apabila pelayanan yang diterima oleh pengunjung lebih baik atau sama dengan apa yang pengunjung bayangkan, maka pengunjung cenderung akan mencoba berkunjung kembali.

Evaluasi mengenai puas ketidak puasan terhadap pelayanan yang diberikan objek wisata kampung kapitan kota Palembang sangatlah penting. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinila berdasarkan sudut pandang perusahaan melainkan harus dilihat dari sudut pandang penilaian konsumennya, Freddy Rangkiti (2006:18).

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Kampung Kapitan Kota Palembang"**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang di kemukakan, maka penulis menarik suatu rumusan masalah yaitu: Adakah Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Kampung Kapitan Kota Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah: Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Kampung Kapitan Kota Palembang.

D Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan oleh penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

   Memberikan gambaran tentang praktek dari teori yang selama ini diperoleh di bangku kuliah, khususnya dalam konsentrasi Pemasaran

2. Bagi almamater

   Memberikan tambahan referensi bagi peneliti lebih lanjut yang melakukan kajian dengan topik sejenis

Daftar Pustaka

Bungin, Burhan (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial lainya*. Jakarta: Kencana Prenada.

Dhiajeng Dwi Suryani (2017). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Wisatawan di Pulau Pahawang Lampung Stadi Kasus pada Wisatawan Pencinta Snorkeling di Pulau Pahawang Lampung. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma, *Skripsi FE*.

Hasan, Iqbal (2012). *Pokok-pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif)*. Jakarta: Bumi Aksara.

Kotler dan Keller (2009). Manajemen Pemasaran .jilid I (edisi 13). Jakarta: Erlangga.

Kotler dan Keller (2012). Manajemen Pemasaran .jilid I (edisi 12). Jakarta: Erlangga.

Meygi Susanti (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pengunjung Stadi Kasus Taman Safari Indonesia II Prigan, Pasuruan. Semarang: Universitas Diponegoro, *Skripsi FE*.

Rangkuti, Fraddy (2006). Teknik mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Rambat Lupiyoadi (2011). Manajemen Pemasaran Jasa. (Edisi 2). Jakarta: Selempa Empat.

Rambat Lupiyoadi (2013). Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompentensi. (Edisi 3). Jakarta: Selempa Empat.

Sugiyono (2001). Metode Penelitian Bisnis. Alfabeta, Bandung.

Sugiyono (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: CV Alfabeta.

Sunyoto, Danang. (2014). Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen. Yogyakarta: CPS

Tjiptono, F. (2008). Strategi Pemasaran. Edisi 3. Yokyakarta: Andi

Tjiptono, F. (2015). Strategi Pemasaran. Edisi 4: Andi

Wahap. (2003). Manajemen Kepariwisataan. Jakarta: Pradnya Paramitha.