



**PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN
DAN LOYALITAS WISATAWAN PANTAI INDAH POPOH
TULUNGAGUNG**

SKRIPSI

Oleh

**Mega Purba Sutejo
NIM 080810201035**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2012**



**PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN
DAN LOYALITAS WISATAWAN PANTAI INDAH POPOH
TULUNGAGUNG**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

**Mega Purba Sutejo
NIM 080810201035**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2012**

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI

SURAT PERNYATAAN

Nama : Mega Purba Sutejo
NIM : 080810201035
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Dan
Loyalitas Wisatawan Pantai Indah Popoh Tulungagung.

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jember, 25 September 2012

Yang menyatakan

Mega Purba Sutejo
NIM 080810201035

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Dan
Loyalitas Wisatawan Pantai Indah Popoh Tulungagung
Nama : Mega Purba Sutejo
NIM : 080810201035
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Sriono, MM
NIP. 19561031 198603 1 001

Drs. Didik Pudjo M., MS
NIP. 19610209 198603 1 001

Ketua Jurusan

Prof. Dr. Hj. Istifadah, M.Si
NIP. 19661020 199002 2 001

JUDUL SKRIPSI

PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS WISATAWAN PANTAI INDAH POPOH
TULUNGAGUNG

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama Mahasiswa : Mega Purba Sutejo

NIM : 080810201035

Jurusan : Manajemen

telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal :

24 September 2012

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan
memperoleh gelar Sarjan dalam Ilmu ekonomi Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Jember

Susunan Tim Penguji

Ketua : Drs. Kamarul Imam, M.Sc :
NIP. 19480922 198103 1 001

Sekretaris : Drs. Didik Pudjo M., MS :
NIP. 19610209 198603 1 001

Anggota : Drs. Sriono, MM :
NIP. 19561031 198603 1 001

Mengetahui,
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc
NIP. 19560831 198403 1 002

Persembahan

Karya ini kupersembahkan untuk :

Persembahan tertinggi kepada Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan dan keringanan langkah hingga padaNya lah segalanya bergantung.

Kedua orang tuaku yang sangat aku sayangi Papahku (Alm. Bapak Sutejo) dan Memeku Ibu Endang Widayanti, S. Pd yang senatiasa tak pernah bosan mendo'akan di setiap gerak langkah anak – anaknya.

Adikku tersayang Damaraji Sutejo yang selalu memberi inspirasi dan motivasi semoga menjadi anak yang pandai dan sholeh.

Setyo Budi yang selalu menjadi penguat jiwaku.

Kakekku dan Nenekku yang selalu memberi inspirasi dan filosofi hidup.

Motto

Tunjukkan jati dirimu serta kuat dalam menghadapi hidup.

(Sutejo)

Apa sebenarnya yang kamu tangisi, menangis hanya sia -

sia saja, yang seharusnya kita lakukan adalah tetap

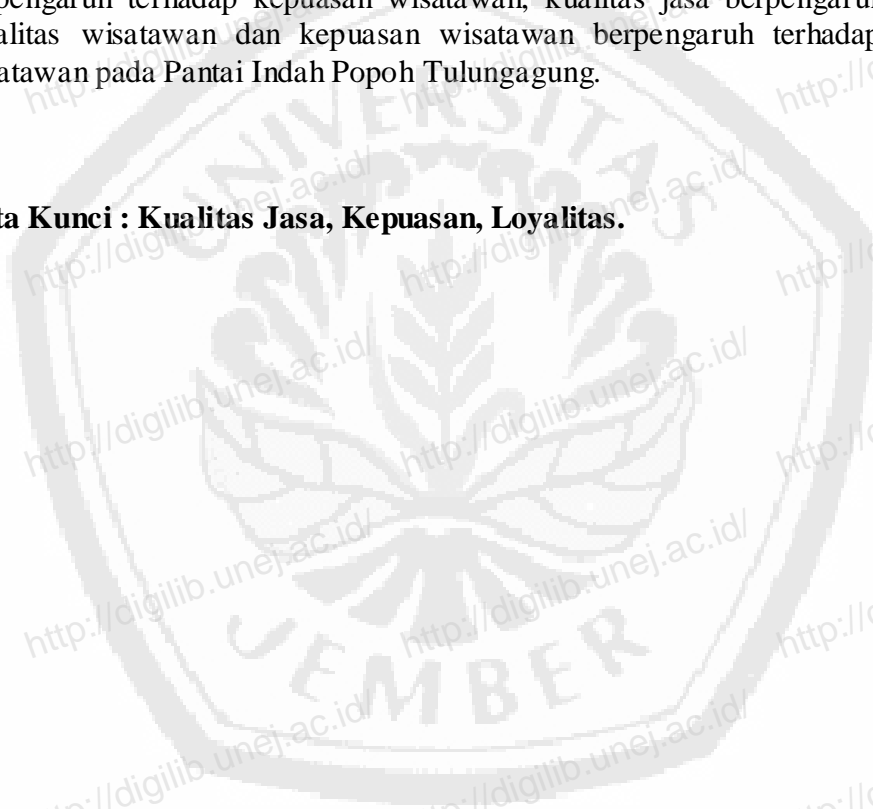
melanjutkan hidup untuk menjadi lebih baik. (Sutejo)



ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan wisatawan, pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas wisatawan dan pengaruh kepuasan wisatawan terhadap loyalitas wisatawan pada Pantai Indah Popoh Tulungagung. Berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka jenis penelitian ini dapat digolongkan sebagai penelitian *confirmatory dan explanatori*. Metode analisis data menggunakan *Structural Equation Modelling (SEM)* dengan menggunakan program Software Amos (*Analysis of Moment Structure*) Ver 16.0. Setelah dilakukan analisis SEM yang terdiri dari uji kesesuaian model dan uji kausalitas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan, kualitas jasa berpengaruh terhadap loyalitas wisatawan dan kepuasan wisatawan berpengaruh terhadap loyalitas wisatawan pada Pantai Indah Popoh Tulungagung.

Kata Kunci : Kualitas Jasa, Kepuasan, Loyalitas.



PRAKATA

Puji Syukur Alhamdulillah dipanjatkan kehadiran Allah SWT dan junjungan Nabi besar Muhammad SAW atas berkat dan rahmatNya-lah sehingga skripsi dengan judul **“PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS WISATAWAN PANTAI INDAH POPOH TULUNGAGUNG”** dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember.

Keberhasilan dalam penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari semua pihak yang banyak memberikan bimbingan, bantuan dan semangat yang telah diterima dengan baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
2. Prof. Dr. Hj. Istifadah, M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen;
3. Drs. H. Budi Nurhardjo, M. Si. Selaku Dosen Pembimbing Akademik;
4. Drs. Sriono, MM selaku Dosen Pembimbing dan Drs. Didik Pudjo M., MS selaku Dosen Pembimbing II serta Drs. Kamarul Imam, M.Sc yang rela meluangkan waktu untuk memberi bimbingan, petunjuk dan saran hingga terselesaikannya skripsi ini;
5. Karyawan Bagian Akademik dan Tata Usaha Jurusan Manajemen;
6. Kedua orang tuaku Bapak Sutejo (Alm.) dan Ibu Endang Widayanti S. Pd. adikku Damara Aji Sutejo dan penguat jiwaku Setyo Budi serta sahabatku Aisyah Rahim Hakim. Terima kasih atas kasih sayang, do'a dan dukungannya;
7. Keluarga besarku di Tulungagung, (Kakek, Nenek, Pak Poh, Mbak Arik, Om Sus dan yang tidak bisa disebutkan satu persatu) terima kasih;
8. Ibu kost Jawa Iib No. 7, Bu Sukidi sekeluarga;
9. Genk kost Jawa Iib No. 7, Mbak Mia, Mbak Dita, Mbak Ari, Nanda;

10. Teman – temanku Manajemen Angkatan 2008;

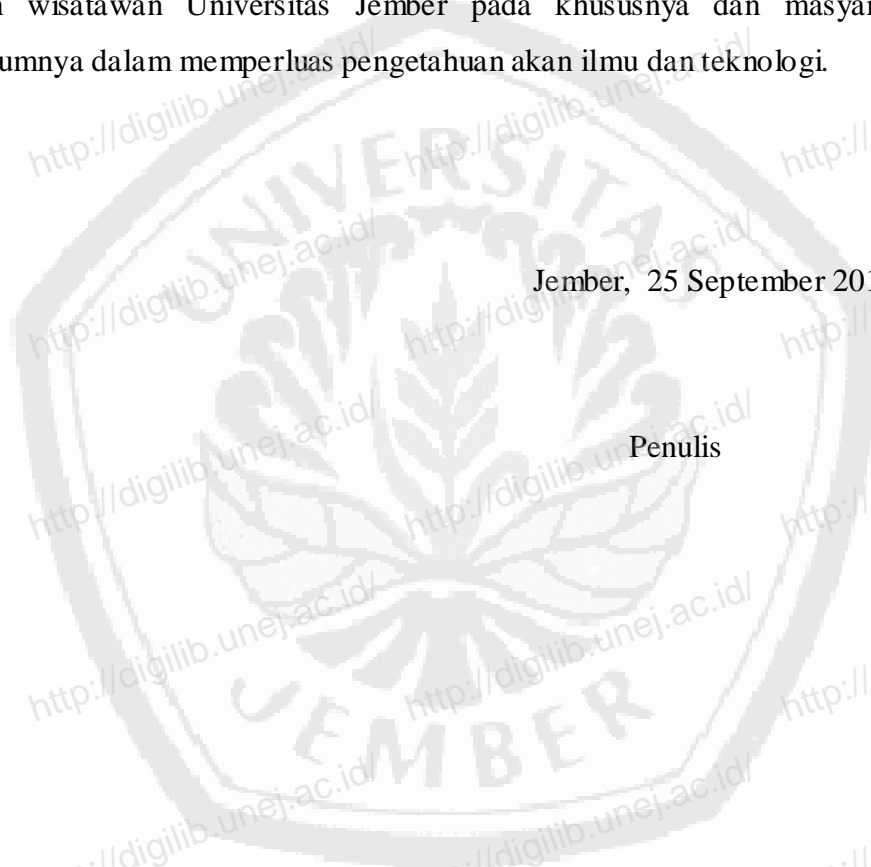
11. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi fisik maupun bahasanya, dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis baik dalam teori maupun pengalaman. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun akan penulis terima.

Akhirnya penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan wisatawan Universitas Jember pada khususnya dan masyarakat pada umumnya dalam memperluas pengetahuan akan ilmu dan teknologi.

Jember, 25 September 2012

Penulis

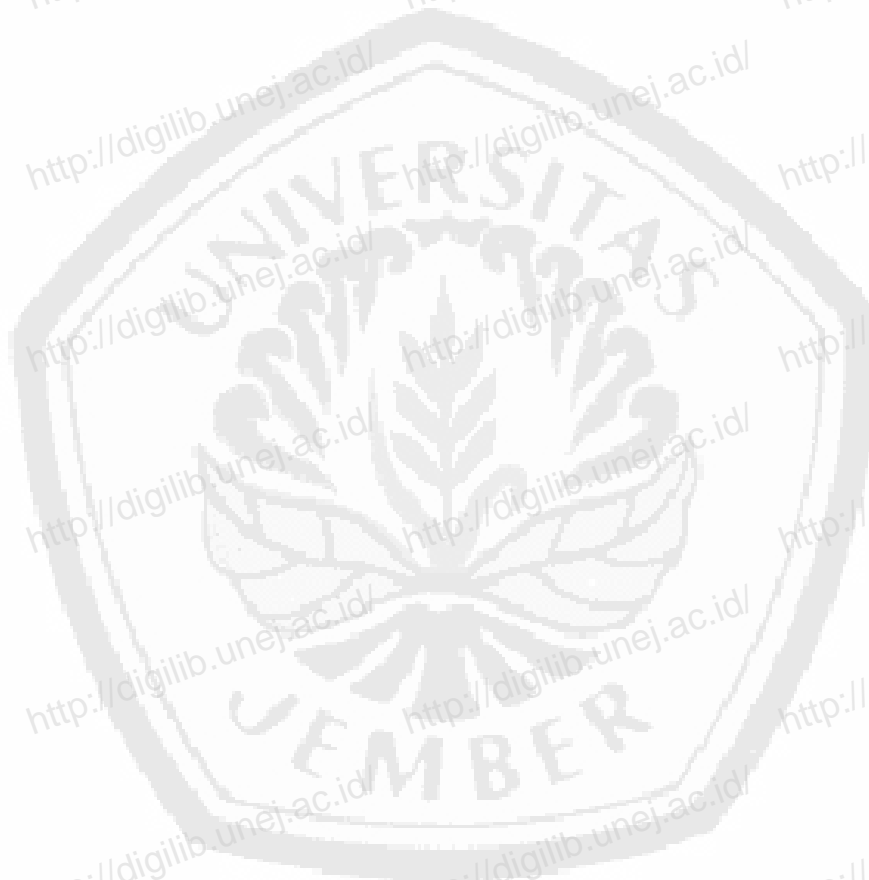


DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
ABSTRAKSI	vii
PRAKAKTA	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Pemasaran Jasa	6
2.1.2 Karakteristik Jasa	6
2.1.3 Kualitas Jasa	7
2.1.4 Harapan, Kepuasan dan Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan	11
2.1.5 Loyalitas Konsumen	13
2.1.6 Pengaruh Kualitas Jasa dengan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan	15
2.1.7 Pariwisata	16
2.2 Kajian Empiris	18

2.3 Kerangka Konseptual	20
BAB 3. METODELOGI PENELITIAN	22
3.1 Rancangan Penelitian	22
3.2 Jenis dan Sumber Data	22
3.3 Metode Pengumpulan data	23
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	23
3.4.1 Populasi Penelitian	23
3.4.2 Sampel Penelitian	23
3.5 Teknik Pengukuran Data	24
3.6 Identifikasi Variabel	25
3.7 Definisi Operasional Variabel	25
3.8 Metode Analisis Data	27
3.8.1 Uji Validitas	27
3.8.2 Uji Reliabilitas	28
3.8.3 Uji Asumsi SEM	29
3.8.4 <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	30
3.9 Kerangka Pemecahan Masalah	34
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Hasil Penelitian	36
4.1.1 Gambaran Wilayah Kabupaten Tulungagung	36
4.1.2 Potensi Wisata	37
4.1.3 Deskripsi Objek Wisata Pantai Indah Popoh	41
4.1.4 Karakteristik Responden	42
4.1.5 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	44
4.1.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	51
4.1.7 Uji Asumsi SEM	54
4.2 Pembahasan	60
4.2.1 Pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan wisatawan	60
4.2.2 Pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas wisatawan	62
4.2.3 Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas	64

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran.....	67
5.3 Keterbatasan Masalah	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN-LAMPIRAN	71



DAFTAR TABEL

Halaman		
Tabel 2.1	: Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	19
Tabel 3.1	: Persamaan Struktural Penelitian	31
Tabel 3.2	: Uji Kesesuaian Model.....	32
Tabel 4.1	: Jenis Kelamin Responden.....	42
Tabel 4.2	: Umur Responden.....	43
Tabel 4.3	: Frekuensi Wisata Responden	43
Tabel 4.4	: Pekerjaan Responden	44
Tabel 4.5	: Penilaian Responden Keandalan	45
Tabel 4.6	: Penilaian Responden Pada Daya Tanggap.....	46
Tabel 4.7	: Penilaian Responden Pada Jaminan.....	47
Tabel 4.8	: Penilaian Responden Pada Empati.....	47
Tabel 4.9	: Penilaian Responden Pada Bukti Fisik	48
Tabel 4.10	: Penilaian Responden Pada Kepuasan Wisatawan.....	49
Tabel 4.11	: Penilaian Responden Pada Loyalitas Wisatawan.....	50
Tabel 4.12	: Hasil Uji Validitas	52
Tabel 4.13	: Hasil uji Reliabilitas	54
Tabel 4.14	: Uji Normalitas Data	55

DAFTAR GAMBAR

Halaman		
Gambar 2.1	: Model Kesenjangan Kualitas Jasa.....	9
Gambar 2.2	: Model Pariwisata sebagai Industri	17
Gambar 2.3	: Kerangka Konseptual.....	21
Gambar 3.1	: Kerangka Pemecahan Masalah	34
Gambar 4.1	: Total Pengaruh Jalur	57

