



**PENGARUH KUALITAS JASA DAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP REKOMENDASI DARI MULUT KE MULUT PADA
TAMAN REKREASI BOTANI SUKORAMBI JEMBER**

**INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER
SATISFACTION RECOMMENDATIONS FROM THE MOUTH TO
MOUTH ON PARKS RECREATION BOTANICAL SUKORAMBI
JEMBER**

TESIS

Oleh:

Hendra Syahputra, S.Pd (110820101013)

**PROGRAM PASCASARJANA
JURUSAN MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS JEMBER**

2014



**PENGARUH KUALITAS JASA DAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP REKOMENDASI DARI MULUT KE MULUT PADA
TAMAN REKREASI BOTANI SUKORAMBI JEMBER**

**INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER
SATISFACTION RECOMMENDATIONS FROM THE MOUTH TO
MOUTH ON PARKS RECREATION BOTANICAL SUKORAMBI
JEMBER**

TESIS

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S2) dan mencapai gelarmagister Manajemen

Oleh:

Hendra Syahputra, S.Pd (110820101013)

Pembimbing Tesis :

Prof.Dr.R.Andi Sularso, MSM

Dr. Haandriyono,SE.,M.Si

**PROGRAM PASCASARJANA
JURUSAN MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS JEMBER**

2014

PERSETUJUAN

Tesis ini telah disetujui

Tanggal : 24 Oktober 2014

Oleh

Pembimbing Utama

Prof . Dr. R. H. Andi Sularso, MSM

NIP.196004131986031002

Pembimbing Anggota

Dr. Handriyono,SE,M.Si

NiP.196208021990021001

Mengetahui /Menyetujui

Pasca Sarjana Universitas Jember

Program Magister Manajemen

Ketua Program Studi

Prof . Dr. R. H. Andi Sularso, MSM

NIP.196004131986031002

PENGESAHAN

Tesis Berjudul : “Pengaruh Kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen Terhadap
Rekomendasi dari Mulut ke Mulut Pada Taman Rekreasi Botani Sukorambi Jember

Tim Penguji

Ketua

Dr. Diah Yulisetiari M.Si

NIP.

Anggota I

Anggota 11

Prof. Dr. Isti Fadah M.Si

NIP

Dr. Purnamie Titisari S.E, M.Si

NIP

Mengetahui /Menyetujui

Ketua program Ketua Program Studi

Prof . Dr.H. R. Andi Sularso, MSM

NIP.196004131986031002

Mengetahui /Menyetujui

Universitas Jember

Dekan Fakultas Ekonomi

Dr.Mohammad Fathorrrazi.Msi

NIP 196306141990021001

SURAT PERNYATAAN

Saya bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hendra Syahputra

Nim : 110820101013

Program Study : Manajemen

Judul Tesis : Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen Terhadap Rekomendasi dari mulut kemulut Pada Taman Rekreasi Boatani Sukorambi Jember

Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah Tesis ini bebas plagiat. Apabila di kemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam karya ilmiah ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan mendiknas RI No. 17 tahun 2010 dan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Jember, 24 Oktober 2014

Yang menyatakan,

Hendra Syahputra SPd

Nim. 110820101013

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tesis ini kami persembahkan kepada :

1. Almamater yang kebanggakan Universitas Jember
2. Orangtuaku alm. H. Muhammad Munasir dan Hj. Umi Bilgis
3. Kakak-kakak ku Edy S, A. Muchsin , Idris Tambar Z, dan adikku Nanik hariyana Spd, MM, Dwi wahyuning Tyas, Badril Risco S .
4. Kakek Alm. H. Dawam dan Hj. Siti aisyah.
5. Teman – teman kerja di Taman Rekreasi Botani Sukorambi.

MOTTO :

“Keyakinan Yang kuat akan menumbuhkan kekuatan batin dan fikiran”

ABSTRAK

Perkembangan pariwisata di Indonesia terus meningkat seiring dengan berjalannya waktu, banyaknya pariwisata yang di kelola oleh swasta termasuk Taman rekreasi Botani Sukorambi Jember akan meningkatkan persaingan, untuk meningkatkan daya saing dalam industrinya diperlukan kualitas jasa yang mengarah pada tercapainya kepuasan dan loyalitas konsumen yang mengarah kepada terciptanya suatu rekomendasi dari konsumen pemakai jasa kepada orang lain. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa yang dibentuk oleh dimensi-dimensi kualitas jasa tersebut terhadap kepuasan konsumen atau pengunjung, dan rekomendasi dari mulut ke mulut.

Subjek penelitian adalah pengunjung Taman Rekreasi Botani Sukorambi Jember, dengan sampel sebanyak 150 orang. Penentuan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Data dianalisis dengan menggunakan teknik SEM (*Structural Equation Modelling*) dengan program Amos 20. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pengaruh delapan dimensi (*performace, features, reliability, Comformance to specification, durability, serviceability, aesthetics, perceived quality*) kualitas jasa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dan rekomendasi dari mulut ke mulut, kecuali *aesthetics* berpengaruh tidak signifikan terhadap rekomendasi dari mulut ke mulut karena dari pengujian lewat kuisisioner nilainya paling rendah sehingga hipotesis empat belas di tolak, sedangkan yang paling dominan *futures* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen hipotesis ke dua.

Kata kunci : *performace, features, reliability, Comformance to specification, durability, serviceability, aesthetics, perceived quality*, Kepuasan konsumen, Rekomendasi dari Mulut ke Mulut.

ABSTRACT

The development of tourism in Indonesia continues to increase over time, the number of tourism which is managed by the private sector, including recreational park Botanical Sukorambi Jember will increase competition, to increase competition in the industry required quality of service that leads to the achievement of customer satisfaction and loyalty that leads to the creation of a recommendation of the end-user services to others. This study was conducted to determine the effect of service quality established by the dimensions of the service quality on customer satisfaction or visitors, and word of mouth recommendations.

Subjects were visitors Recreation Park Botanical Sukorambi Jember, with a sample of 150 people. The samples using purposive sampling method. Data were analyzed using SEM techniques (Structural Equation Modelling) by Amos program 20. The results of the study showed that the influence of the eight dimensions (performace, features, reliability, Comformance to specification, durability, serviceability, aesthetics, perceived quality) segnifikan effect of service quality on satisfaction customers and word of mouth recommendations, except aesthetics no significant effect on the recommendation of mouth because of testing through questionnaires lowest value so that the hypothesis is rejected fourteen, while the most dominant futures significant effect on customer satisfaction second hypothesis.

Keywords: performace, features, reliability, Comformance to specification, durability, serviceability, aesthetics, perceived quality, customer satisfaction, recommendation of Mouth.

PRAKATA

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya , sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul : “Pengaruh Kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen Terhadap Rekomendasi dari Mulut ke Mulut Pada Taman Rekreasi Botani Sukorambi Jember” yang disusun guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program studi Pasca Sarjana (S2) dan mencapai gelar magister Manajemen Universitas Jember.

Dalam penulisan tesis ini tidak lepas dari bantuan semua pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. Moehammad Fathorrazi , M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Prof.Dr.H.R Andi Sularso,MSM. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Pasca Sarjana Universitas Jember.
3. Prof.Dr.H.R Andi Sularso,MSM. Selaku Dosen Pembimbing Utama tesis.
4. Dr.Handriyono.S.E, M.Si Selaku Dosen Pembimbing Anggota tesis.
5. Seluruh dosen dan karyawan Program Pasca Sarjana Universitas Jember.
6. Orang Tua Alm. H.M Munasir dan Hj. Endang Mariyu Nanik
7. Kakak-kakak ku Edy S, A. Muchsin , Idris Tambar Z, dan adikku Nanik hariyana Spd, MM, Dwi wahyuning Tyas, Badril Risco S .
8. Seluruh teman-teman Program Magister Manajemen angkatan 2011
9. Serta semua Pihak yang telah memberikan bantuan dalam menyelesaikan tesis ini

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulis karya ilmiah ini jauh dari sempurna karena keterbatasan penulis . Penulis berharap semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi semua pihak.

Jember, 24 Oktober 2014

penulis

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
PRAKATA	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat penelitian.....	10
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Kualitas Jasa	12
2.1.2 Kepuasan Konsumen	15

2.1.3 Rekomendasi dari mulut ke mulut.....	18
2.2 Kerangka Konseptual	20
2.3 Hipotesis	22
2.4 Penelitian Terdahulu.....	23

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian	25
3.2 Jenis dan Sumber Data	25
3.3 Populasi dan Sampel	26
3.4 Teknik Pengumpulan Data	26
3.5 Identifikasi Variabel	27
3.6 Definisi Operasional.....	27
3.7 Pengujian Instrumen.....	31
3.10.1 Uji Validitas	31
3.10.2 Uji Reliabilitas	31
3.8 Metode Analisa Data.....	32

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....	39
4.1.1 Gambaran umum Perusahaan	39
4.1.2 Karakteristik Responden.....	41
4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	44
4.2 Hasil uji Instrumen.....	51
4.3 Hasil Analisis Data	58
4.3.1 Uji Asumsi <i>Structural Equation Modelling</i>	58
4.3.2 Analisis <i>Structural Equation Modelling</i>	60
4.4 Pembahasan Analisis Data	74
4.4.1 Pengaruh <i>Performance</i> berpengaruh terhadap kepuasan konsumen	74
4.4.2 Pengaruh <i>Performance</i> berpengaruh terhadap rekomendasi Dari Mulut ke mulut.....	75
4.4.3 Pengaruh <i>Futures</i> berpengaruh terhadap kepuasan	

konsumen	76
4.4.4 Pengaruh <i>Futures</i> berpengaruh terhadap rekomendasi dari Mulut ke mulut.....	77
4.4.5 Pengaruh <i>Reliability</i> berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.....	78
4.4.6 Pengaruh <i>Reliability</i> berpengaruh terhadap rekomendasi dari Mulut ke mulut.....	79
4.4.7 Pengaruh <i>Comformance to spesification</i> terhadap kepuasan konsumen.....	80
4.4.8 Pengaruh <i>Comformance to spesification</i> terhadap rekomendasi Dari mulut ke mulut.....	81
4.4.9 Pengaruh <i>Durability</i> berpengaruh terhadap kepuasan konsumen	83
4.4.10 Pengaruh <i>Durability</i> berpengaruh terhadap rekomendasi Dari mulut ke mulut.....	84
4.4.11 Pengaruh <i>Serviceability</i> berpengaruh terhadap kepuasan Konsumen.....	86
4.4.12 Pengaruh <i>Serviceability</i> berpengaruh terhadap rekomendasi Dari mulut ke mulut.....	87
4.4.13 Pengaruh <i>Aesthetics</i> berpengaruh terhadap kepuasan Konsumen.....	88
4.4.14 Pengaruh <i>Aesthetics</i> berpengaruh terhadap rekomendasi Dari mulut ke mulut.....	89
4.4.15 Pengaruh <i>Percived quality</i> berpengaruh terhadap kepuasan Konsumen.....	90
4.4.16 Pengaruh <i>Percived quality</i> berpengaruh terhadap rekomendasi Dari mulut ke mulut	91
4.4.17 Pengaruh Kepuasan Konsumen berpengaruh terhadap Rekomendasi dari mulut ke mulut	93
4.5 Keterbatasan Penelitian.....	94

BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	95
5.2 Saran.....	95

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman		
Tabel 1.1	Jumlah Pengunjung Taman Rekreasi Botani sukorambi	
	Jember	5
Tabel 3.1	Kriteria <i>Goodness of Fit</i> dalam SEM.....	37
Tabel 4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
Tabel 4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	42
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah Berkunjung	43
Tabel 4.6	Penilaian responden terhadap <i>performace</i>	44
Tabel 4.7	Penilaian responden terhadap <i>Features</i>	45
Tabel 4.8	Penilaian Responden Terhadap <i>Reliability</i>	45
Tabel 4.9	Penilaian Responden Terhadap <i>Comformance to specification</i>	46
Tabel 4.10	Penilaian Responden Terhadap <i>Durability</i>	46
Tabel 4.11	Penilaian Responden Terhadap <i>Serviceability</i>	47
Tabel 4.12	Penilaian Responden Terhadap <i>Aesthetics</i>	48
Tabel 4.13	Deskripsi Penilaian Responden Terhadap <i>Percived quality</i>	49
Tabel 4.14	Penilaian Responden Terhadap Kepuasan konsumen	50
Tabel 4.15	Penilaian Responden Terhadap Rekomendasi dari mulut ke mulut	51
Tabel 4.16	Hasil Uji Validitas dan Reabilitas <i>performace</i>	52
Tabel 4.17	Hasil Uji Validitas dan Reabilitas <i>Features</i>	53
Tabel 4.18	Hasil Uji Validitas dan Reabilitas <i>reliability</i>	53
Tabel 4.19	Hasil Uji Validitas dan Reabilitas <i>Comformance to spesification</i>	54
Tabel 4.20	Hasil Uji Validitas dan Reabilitas <i>Durability</i>	54
Tabel 4.21	Hasil Uji Validitas dan Reabilitas <i>Serviceability</i>	55
Tabel 4.22	Hasil Uji Validitas dan Reabilitas <i>Aesthetics</i>	55
Tabel 4.23	Hasil Uji Validitas dan Reabilitas <i>Percived quality</i>	56
Tabel 4.24	Hasil Uji Validitas dan Kepuasan konsumen	57

DAFTAR GAMBAR

Halaman

2.1	Gambar Konsep Kepuasan Pelanggan	17
2.2	Gambar Kerangka Konseptual	21
4.1	Gambar Hasil Uji SEM	60

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Koisioner
- Lampiran 2. Tabulasi data Koisioner
- Lampiran 3. Distribusi Frekuensi jawaban responden
- Lampiran 4. Hasil uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5. Hasil Analisis SEM (*Saturated Model*)
- Lampiran 6. Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 7. Hasil Uji Outlier
- Lampiran 8. Sample Covariance (Group number 1)
- Lampiran 9. Computation of degrees of freedom (default model)
- Lampiran 10. Model Fit Summary
- Lampiran 11. Total Effects (Group number 1 - Default model)
- Lampiran 12. Tabel Critical Value