



**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI
KEPUASAN KONSUMEN OBYEK WISATA
PANCORAN BANYUWANGI**

**ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING CONSUMER SATISFACTION
TO TOURISM OBJECT OF PANCORAN BANYUWANGI**

SKRIPSI

Oleh

Iklima Ainin Nissa

NIM 090810201038

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS EKONOMI

2014



**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI
KEPUASAN KONSUMEN OBYEK WISATA
PANCORAN BANYUWANGI**

**ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING CONSUMER SATISFACTION
TO TOURISM OBJECT OF PANCORAN BANYUWANGI**

SKRIPSI

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

Oleh

Iklima Ainin Nissa

NIM 090810201038

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS EKONOMI

2014

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini ;

Nama : Iklima Ainin Nissa
NIM : 090810201038
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi
Kepuasan Konsumen Obyek Wisata
Pancoran Banyuwangi

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata dikemudian 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, 23 Desember 2013

Yang menyatakan,

Iklima Ainin Nissa
NIM 090810201038

PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul skripsi : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN OBYEK
WISATA PANCORAN BANYUWANGI

Nama Mahasiswa : Iklima Ainin Nissa

NIM : 090810201038

Jurusan : S-1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Tanggal Persetujuan : 24 Desember 2013

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. M. Dimiyati, SE, M.Si
NIP 19670421 199403 1 008

Gusti Ayu Wulandari, SE, MM
NIP 19830912 200812 2 001

Ketua Jurusan
Manajemen

Dr. Handriyono, M.Si
NIP 19620802 199002 1 001

PENGESAHAN

Judul Skripsi

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN
KONSUMEN OBYEK WISATA PANCORAN BANYUWANGI**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh ;

Nama : Iklima Ainin Nissa

NIM : 090810201038

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan didepan panitia penguji pada tanggal ;

3 Februari 2014

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Tim Penguji

1. Ketua : **Dr. Deasy Wulandari, SE, M. Si** (.....)
NIP. 19730908 200003 2 001
2. Sekretaris : **Gusti Ayu Wulandari, SE, MM** (.....)
NIP. 19830912 200812 2 001
3. Anggota : **Dr. M. Dimyati, SE, M. Si** (.....)
NIP. 19670421 199403 1 008

FOTO

4 x 6

cm

Mengetahui,
Dekan Universitas Jember
Fakultas Ekonomi

Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si.
NIP. 19630614 199002 1 001

PERSEMBAHAN

Atas Rahmat dan Karunia Allah SWT, dengan rasa syukur dan rendah hati karya tulis ini kupersembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku, Ayahanda Isnaini dan Ibunda Lilik Satumi yang tiada henti mengucapkan serangkaian doa terbaik dengan ketulusan hati untuk keberhasilan dan kebahagiaanku. Karya ini aku persembahkan sebagai wujud baktiku pada Ayah dan Ibu.
2. Seluruh keluarga besarku terima kasih atas semua kasih sayang dan perhatian yang telah diberikan selama ini.
3. Bangkit Shofyan Dika yang telah menemaniku selama ini, terimakasih atas kasih sayang, segala doa serta dukungannya.
4. Sahabat-sahabatku Suhufi Ulfa Aini, Iren Selvia, Ela Leni Citra, Nina Kurnia, Eni, Mano serta sahabat-sahabatku yang lainnya yang selalu memberiku motivasi dan semangat untuk maju.
5. Bapak Ibu Dosen yang selalu membimbing dan memberikan ilmu pendidikan.
6. Almamaterku Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang selalu kubanggakan.

MOTTO

**Rahasia menjadi yang terdepan (berhasil) dalam segala hal
adalah dengan sesegera mungkin memulainya.**

(Mark Twain)

**Bukan kurangnya pengetahuan yang menghalangi keberhasilan,
tetapi tidak cukupnya tindakan. Dan bukan kurang cerdasnya
pemikiran yang melambatkan perubahan hidup ini, tetapi
kurangnya penggunaan dari pikiran dan kecerdasan.**

(Mario Teguh)

**Kita tidak tahu bagaimana hari esok, yang bisa kita lakukan
adalah berbuat sebaik-baiknya dan berbahagia hari ini.**

(Samuel Taylor Coleridge)

**Waktu terbaik untuk berbahagia adalah sekarang. Tempat
terbaik untuk berbahagia adalah di sini. Dan cara terbaik untuk
berbahagia adalah membahagiakan orang lain.**

(Kahlil Gibran)

RINGKASAN

Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Konsumen Obyek Wisata Pancoran Banyuwangi; Iklima Ainin Nissa, 090810201038; 2013; 55 Halaman; Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember.

Kepuasan konsumen merupakan perasaan yang dirasakan konsumen setelah membandingkan antara kinerja produk dan harapan konsumen pada produk. Tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk akan menentukan keberhasilan produsen dalam memproduksi produk tersebut. Produsen perlu untuk membuat berbagai strategi agar konsumen merasa puas dengan produknya. Perkembangan bisnis wisata didunia terus meningkat, apalagi sektor pariwisata merupakan salah satu industri terpenting dalam meningkatkan perekonomian dunia. Perkembangan wisata di Indonesia juga terus meningkat. Indonesia memiliki potensi wisata yang sangat besar sehingga jumlah wisatawan baik dari dalam maupun luar negeri terus meningkat tiap tahunnya.

Kabupaten Banyuwangi merupakan salah satu wilayah Indonesia yang memiliki potensi bidang pariwisata cukup besar. Pancoran merupakan salah satu obyek wisata lokal di Banyuwangi yang cukup berkualitas. Obyek wisata Pancoran menawarkan berbagai pelayanan dan fasilitas yang menarik diantaranya yaitu kolam renang, taman hiburan, mini zoo, dan sebagainya. Fasilitas di obyek wisata ini pada umumnya sudah cukup menarik, namun di Banyuwangi sudah banyak berdiri obyek wisata sejenis yang terus dikembangkan. Kepuasan konsumen merupakan hal penting bagi pihak pengelola obyek wisata Pancoran, namun ketidakpuasan atau keluhan konsumen adalah suatu resiko pekerjaan yang tidak perlu dicemaskan karena dengan adanya keluhan konsumen pihak pengelola dapat lebih banyak belajar mengenal karakter konsumen. Sehingga pihak pengelola Pancoran perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

Penelitian ini digolongkan sebagai penelitian eksploratori yang merupakan desain riset yang lebih menekankan pada pengumpulan ide-ide dan masukan-masukan, hal ini khusus berguna untuk memecahkan masalah yang luas dan samar menjadi sub masalah yang lebih sempit dan lebih tepat. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan faktor-faktor yang menjadi penyebab kepuasan konsumen obyek wisata Pancoran Banyuwangi dengan mengamati langsung dilapangan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung obyek wisata Pancoran di Banyuwangi pada periode tahun 2013. Variabel yang digunakan yaitu sebanyak 14 variabel. Alat analisis yang digunakan adalah Analisis Faktor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen obyek wisata Pancoran Banyuwangi diantaranya adalah 1.) faktor harga, variabel

pembentuknya terdiri dari harga tiket yang sesuai, tempat parkir luas memadai dan aman, lokasi nyaman dan sejuk, kolam renang bervariasi untuk anak dan dewasa, *mini zoo*, kebersihan obyek wisata, dan keramahan karyawan; 2.) faktor tempat penitipan, variabel pembentuknya terdiri dari tempat penitipan barang yang memadai dan ruang ganti dan kamar mandi memadai dan bersih; 3.) faktor tempat ibadah, variabel pembentuknya terdiri dari tempat ibadah, warung-warung yang menyediakan aneka jajanan yang murah, dan sarana berkemah; 4.) faktor *waterboom* dan fasilitas, variabel pembentuknya terdiri dari *waterboom* dan fasilitas permainan air, dan taman bermain anak dan keluarga.

Kata kunci : Fasilitas Pelayanan, Wisata, Kepuasan Konsumen, Analisis Faktor

SUMMARY

Analysis of Factors Affecting Consumer Satisfaction To Tourism Object Of Pancoran Banyuwangi; Iklima Ainin Nissa, 090810201038; 2013; 55 Pages; Department of Management, Faculty of Economics, University of Jember.

Consumer satisfaction is a consumer-perceived feelings after comparing the performance of products and expectations of consumers on the product. The level of customer satisfaction with a product will determine the success of manufacturers in producing these products. Manufacturers need to make a variety of strategies that consumers are satisfied with the product. The development of tourist business in the world continues to rise, especially the tourism sector is one of the most important industries in the world economy improves. Development of tourism in Indonesia also continues to increase. Indonesia has huge tourism potential, so that the number of tourists both from domestic and foreign continue to increase each year.

Banyuwangi regency is one area of Indonesia that has big enough the potential of tourism. Pancoran is one of the local tourism object in Banyuwangi sufficient quality. Tourism object of Pancoran offers a wide range of services and facilities are attractive, including a swimming pool, amusement park, mini zoo, and so on. The facilities in these places generally been quite interesting, but in Banyuwangi has many tourism object that similar standing are constantly being developed. Customer satisfaction is important for the tourism managers of Pancoran, but dissatisfaction or complaint of consumers is a risk that the work is not worth worrying about, because of the presence of consumer complaints, the manager can to learn about the character of consumers. So that the manager of the Pancoran need to know the factors that affect customer satisfaction.

This study is classified as exploratory research which is research design that is more emphasis on the collection of ideas and inputs, it is particularly useful to solve a broad problem into sub-problems and vague narrower and more precise. This study aims to find the factors that cause customer satisfaction in tourism object of Pancoran Banyuwangi by observing directly in the field. The population in this study were all visitor tourism object in Banyuwangi Pancoran in the period 2013. Variables used as many as 14 variables. The analytical tool used is factor analysis. The results showed that the factors that affect consumer satisfaction Pancoran Banyuwangi tourism are 1.) Price factor, constituent variables consist of appropriate ticket prices, parking was adequate and safe, comfortable and cool location, pool varies for children and adults , a mini zoo, hygiene tourism, and hospitality employees; 2.) factors care center, constituent variables consist of adequate goods care center and changing rooms and bathroom adequate and clean; 3.) factor of the place of worship, constituent variables consist of worship, shops

that provide a variety of snacks which cheap, and camping facilities; 4.) waterboom factors and facilities, constituent variables consist of waterboom and water game facilities, and a children's playground and family.

Keywords: Facility Services, Tourism, Consumer Satisfaction, Factor Analysis

PRAKATA

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmatNya, karena tanpaNya tidak ada suatu hajatpun yang dapat terlaksana. Skripsi yang penulis selesaikan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program studi S1 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih sangat banyak kekurangan yang disebabkan karena keterbatasan daripada kemampuan penulis. Dalam penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. Mohammad Fathorozi, S.E, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Dr. Handriyono, SE., M.Si, selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Dr. M. Dimyati, SE., M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang sabar dalam memberikan segenap waktu dan pemikiran, bimbingan, semangat, juga nasehat yang sangat bermanfaat sehingga terselesaikan skripsi ini.
4. Ibu Gusti Ayu Wulandari, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II yang juga memberikan segenap kesabaran dalam membimbing, mengarahkan, memberikan informasi, saran, serta motivasi dalam penulisan skripsi ini.
5. Dr. Deasy Wulandari, SE, M. Si selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu untuk memberikan ujian yang merupakan bagian penentuan bagiku sehingga bisa dinyatakan lulus.
6. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah membimbing sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan studi.
7. Bapak Khoirul Anwar, selaku pemilik Obyek Wisata Pancoran beserta seluruh karyawannya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Teristimewa Bapak dan Ibu tersayang. Terima kasih teramat atas moril dan materiil, juga semangat, doa, nasehat, kasih sayang, dan juga perhatian.
9. Yang tercinta, Bangkit Shofyan Dika yang selalu menemani dengan penuh kasih sayang dan kesabaran, serta senantiasa memberi dukungan dan doa.
10. Rekan atau kawanku seluruh manajemen 2009 F.E. – UNEJ, terimakasih untuk doa dan bantuannya.
11. Teman-teman KKN Desa Mayangan Sony, Bagus, Muslim, Apit, Tari, Lia, dan Nicki yang terus memberi semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Semua pihak yang telah banyak membantu memberikan bantuan dan dorongan semangat yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun kesalahan dari pihak pribadi. . Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Demikian, semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi almamater tercinta, serta bagi setiap pembaca pada umumnya.

Jember, 28 Desember 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	ix
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
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 dan Klasifikasi Jasa.....	7
2.1.3 Kualitas Pelayanan Jasa	8

2.1.4 Perilaku Konsumen	9
2.1.5 Konsep Pembelian Berdasarkan Perilaku Konsumen.....	11
2.1.6 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Pembelian	13
2.1.7 Atribut-Atribut Pembentuk Kepuasan Konsumen.....	15
2.1.8 Kepuasan Konsumen	16
2.2 Kajian Empiris	20
2.3 Kerangka Konseptual	23
BAB 3. METODE PENELITIAN	25
3.1 Rancangan Penelitian	25
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	25
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	26
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	26
3.5 Identifikasi Operasional Variabel	27
3.6 Definisi Operasional Variabel	28
3.7 Teknik Pengukuran Data	30
3.8 Uji Instrumen	30
3.8.1 Uji Validitas.....	30
3.8.2 Uji Reliabilitas	31
3.9 Metode Analisis Data.....	31
3.10 Kerangka Pemecahan Masalah	35
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Hasil Penelitian.....	37
4.1.1 Gambaran Umum Wisata Pancoran	37
4.1.2 Karakteristik Responden.....	39
4.1.3 Uji Instrumen	41

4.1.3.1 Uji Validitas	41
4.1.3.2 Uji Reliabilitas	42
4.1.4 Analisis Data	43
4.1.4.1 Analisis <i>Barlett's Test of Sphericity</i> dan <i>KMO</i>	43
4.1.4.2 Analisis <i>Anti Image Matrices</i>	44
4.1.5 Menentukan Jumlah Faktor	44
4.1.6 <i>Rotated Component Matrix</i>	45
4.1.7 Interpretasi Faktor.....	47
4.2 Pembahasan	47
4.3 Keterbatasan Penelitian	51
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	52
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	56

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian sekarang	22
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung	41
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	42
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	42
Tabel 4.6 <i>Barlett's Test of Sphericity</i> dan <i>Kaiser Meyer Olkin</i>	43
Tabel 4.7 Nilai MSA	44
Tabel 4.8 <i>Total Variance Explained</i>	45
Tabel 4.9 <i>Rotated Component Matrixⁿ</i>	46
Tabel 4.10 Interpretasi Faktor	47

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Model Lima Tahapan Proses Membeli	13
Gambar 2.2 : Kerangka Konseptual Penelitian	24
Gambar 3.1 : Tahapan Analisis Faktor	32
Gambar 3.2 : Kerangka Pemecahan Masalah	35

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN 1. KUESIONER PENELITIAN	56
LAMPIRAN 2. REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN	59
LAMPIRAN 3. HASIL UJI VALIDITAS	61
LAMPIRAN 4. HASIL UJI RELIABILITAS	62
LAMPIRAN 5. HASIL ANALISIS FAKTOR	63