



**ANALISIS PENILAIAN TINGKAT KEPENTINGAN (*IMPORTANCE*)
DAN KINERJA (*PERFORMANCE*) KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA WANA WISATA TANJUNG PAPUMA
JEMBER**

SKRIPSI

Oleh

**Nafilatul Fajriyah
NIM 080810201101**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2012**



**ANALISIS PENILAIAN TINGKAT KEPENTINGAN (*IMPORTANCE*)
DAN KINERJA (*PERFORMANCE*) KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA WANA WISATA TANJUNG PAPUMA
JEMBER**

SKRIPSI

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

Oleh

**Nafilatul Fajriyah
NIM 080810201076**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2012**

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI

SURAT PERNYATAAN

Nama : NAFILATUL FAJRIYAH
NIM : 080810201101
Jurusan : MANAJEMEN
Konsentrasi : PEMASARAN
Judul Skripsi : Analisis Penilaian Tingkat Kepentingan (*Importance*) dan Kinerja (*Performance*) Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Wana Wisata Tanjung Papuma Jember

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 mempertanggung jawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 12 September 2012

Yang menyatakan,



Nafilatul Fajriyah
NIM. 080810201101

LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL : ANALISIS PENILAIAN TINGKAT KEPENTINGAN
(*IMPORTANCE*) DAN KINERJA (*PERFORMANCE*)
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA WANA WISATA TANJUNG
PAPUMA JEMBER

NAMA : NAFILATUL FAJRIYAH

NIM : 080810201101

JURUSAN : MANAJEMEN

KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Bambang Irawan, M.Si
NIP. 19610317 198802 1 001

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

Mengetahui,
Ketua Jurusan

Prof. Dr. Hj. Isti Fadah, SE, M.Si
NIP. 19661020 199002 2 001

**PENGESAHAN
JUDUL SKRIPSI**

**ANALISIS PENILAIAN TINGKAT KEPENTINGAN (*IMPORTANCE*)
DAN KINERJA (*PERFORMANCE*) KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA WANA WISATA TANJUNG PAPUMA
JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Nafilatul Fajriyah
NIM : 080810201101
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal: 11 September 2012
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

1. Ketua : Drs. Sudaryanto, MBA, Ph.D (.....)
NIP. 19660408 199103 1 001
2. Sekretaris : Dr. Bambang Irawan, M.Si (.....)
NIP. 19610317 198802 1 001
3. Anggota : Dr. Handriyono, M.Si (.....)
NIP. 19620802 199002 1 001

Mengetahui/Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

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

PERSEMBAHAN

Karya ini merupakan sebagian dari rangkaian proses yang masih panjang. Kepada Allah SWT, yang telah memberikan jalan dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Bapak dan Ibu serta kakak dan adik-adikku tercinta, untuk kasih sayang dari tiap tetes keringat yang telah keluar dan tidak akan pernah bisa tergantikan sampai kapanpun, dan untuk do'a yang terus diberikan untuk kesuksesan dan kebahagiaanku.

MOTTO

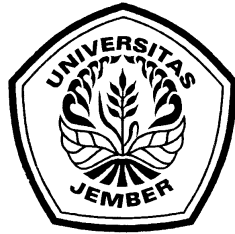
“Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu Yang menciptakan”
(QS. Al-‘Alaq (96): 1)

“Barang siapa mengamalkan yang diketahuinya maka Allah menganugerahkan
kepadanya ilmu yang belum diketahuinya”
(Hadis Nabi Muhammad SAW)

“Barang siapa menempuh suatu jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan
memudahkan baginya jalan ke Surga”
(H.R. Muslim)

“Serahkan semuanya kepada Allah, karena Dia mengerjakan apa yang
dikehendaki-Nya”
(Faizul Mubarak)

“Jangan kau gubris segala ucapan orang awam yang tak berlandaskan Al-Qur’an”
(Nafilatul Fajriyah)



SKRIPSI

**ANALISIS PENILAIAN TINGKAT KEPENTINGAN (*IMPORTANCE*)
DAN KINERJA (*PERFORMANCE*) KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA WANA WISATA TANJUNG PAPUMA
JEMBER**

Oleh

Nafilatul Fajriyah

NIM 080810201101

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Bambang Irawan, M.Si

Dosen Pembimbing Anggota : Dr. Handriyono, M.Si

ABSTRAKSI

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam mempertahankan eksistensinya di pasar, apalagi dengan semakin tingginya tingkat persaingan. Dengan memerhatikan aspek ini diharapkan perusahaan dapat mempromosikan jasa perusahaan kepada potensial konsumen, yang pada akhirnya akan meningkatkan keuntungan perusahaan. Wana Wisata Tanjung Papuma merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pariwisata di Jember, Jawa Timur. Oleh karena itu sangatlah penting untuk mengetahui penilaian konsumen atas pelayanan yang telah diberikan selama ini. Penelitian ini berjudul “Analisis Penilaian Tingkat Kepentingan (*Importance*) dan Kinerja (*Performance*) Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Wana Wisata Tanjung Papuma Jember ” yang bertujuan untuk mengetahui penilaian konsumen atas pelayanan yang diberikan dan mengetahui faktor pelayanan yang dianggap penting oleh konsumen, tetapi belum baik dalam pelaksanaannya.

Penelitian ini dilakukan dengan metode survey yang melibatkan 100 responden pengunjung Wana Wisata Tanjung Papuma. Dari informasi yang diperoleh, data diolah oleh penulis dengan Analisis Kuadran (Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja). Hasil Analisis Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja menunjukkan bahwa tingkat kualitas layanan yang dapat dilihat dari 5 dimensi kualitas layanan dinyatakan sebagai kualitas yang kurang baik sehingga konsumen belum merasa puas dengan kinerja pelayanan Wana Wisata Tanjung Papuma Jember. Hal ini dibuktikan dengan diperolehnya skor rata-rata untuk kinerja layanan sebesar 3,35. Sedangkan untuk tingkat kepentingan konsumen diperoleh skor rata-rata sebesar 4,08. Jadi seluruh skor atribut tingkat kinerja berada di bawah skor tingkat kepentingan. Berdasarkan hasil Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja, maka untuk meningkatkan kesesuaian harapan pelanggan dan kinerja perusahaan atas kualitas pelayanan hendaknya melakukan pelatihan dan motivasi kepada karyawan yang sebelumnya bekerja di bidang Perhutani.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberi limpahan berkah, rahmat, dan hidayah-Nya, serta memberikan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Penilaian Tingkat Kepentingan (*Importance*) dan Kinerja (*Performance*) Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Wana Wisata Tanjung Papuma Jember”.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan semua pihak, baik itu berupa dorongan, nasehat, saran, maupun kritik yang sangat membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati serta penghargaan yang tulus, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Prof. Dr. Isti Fadah, SE, M.S selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Dr. Bambang Irawan, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang dengan ikhlas meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, kritik, dan pengarahan dengan penuh kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Dr. Handriyono, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, kritik, motivasi, dan arahnya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Drs. Sudaryanto, MBA, Ph.D selaku dosen penguji, dosen wali, serta dosen Jurusan Manajemen yang telah meluangkan waktunya untuk menguji, membantu memberi pengarahan dan bimbingan kepada penulis selama kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
6. Seluruh dosen dan staf pengajar serta karyawan di Fakultas Ekonomi Universitas Jember atas ilmu dan bantuan yang diberikan selama ini.
7. Pihak Wana Wisata Tanjung Papuma yang telah bersedia untuk dijadikan objek penelitian.

8. Orang tua, yang selama ini telah merawat, mendidik, dan mendoakan, serta Abida Zahida, Fauzia Ts dan Iskandar Afthon Hilman, terima kasih atas kasih sayang, nasehat, motivasi, doa, dan materi yang selalu kalian berikan untukku selama ini.
9. Sahabat-sahabat di Universitas Jember: Dian Khoirun Nisa, Uliva Nikita M., dan Rina Aprilia, terima kasih atas dukungan serta doa kalian dan telah menemani saat senang ataupun susah.
10. Seluruh teman-teman yang telah menemani khususnya teman-teman di kampus tercinta Universitas Jember Fakultas Ekonomi Manajemen 2008.
11. Teman-teman kost Justki yang selalu memberikan keceriaan dan inspirasi selama ini.

Semoga Allah SWT selalu memberikan hidayah dan rahmat kepada semua pihak yang telah membantu dengan ikhlas sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis sadar akan keterbatasan dan kurang sempurnanya penulisan skripsi ini, oleh karena itu segala saran dan kritik yang bersifat membangun akan sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan bagi yang membacanya.

Jember, September 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PENYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PEMBIMBING	viii
ABSTRAKSI	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.3.1 Tujuan Penelitian	7
1.3.2 Manfaat Penelitian	7
1.4 Batasan Masalah	8
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Definisi dan Konsep Inti Pemasaran	9
2.1.2 Pengertian dan Klasifikasi Jasa	10
2.1.3 Dimensi Kualitas Jasa.....	10
2.1.4 Karakteristik Jasa	13
2.1.5 Pengertian Perilaku Konsumen	13

2.1.6	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	14
2.1.7	Kepuasan	16
2.1.8	Performance-Importance Analysis	17
2.1.7	Jasa Pariwisata	17
2.2	Tinjauan Penelitian Terdahulu	17
2.3	Kerangka Konseptual.....	20
BAB 3.	METODE PENELITIAN	22
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian	22
3.2	Rancangan Penelitian	22
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	23
3.3.1	Populasi	23
3.3.2	Sampel	23
3.4	Jenis dan Sumber Data	24
3.5	Metode Pengumpulan Data	24
3.6	Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel Penelitian	25
3.6.1	Identifikasi Variabel Penelitian	25
3.6.2	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	25
3.6.3	Teknik Pengukuran Skala.....	26
3.7	Uji Tehnik Pengujian Instrumen Penelitian	27
3.7.1	Uji Validitas	27
3.7.2	Uji Realibilitas	28
3.8	Metode Analisis.....	29
3.9	Kerangka Pemecahan Masalah.....	33
BAB 4.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
4.1	Gambaran Umum	35
4.1.1	Sejarah Wana Wisata Tanjung Papuma	35
4.1.2	Struktur Organisasi.....	37
4.2	Karakteristik Responden.....	38
4.3	Uji Instrumen Data.....	40
4.3.1	Uji Validitas	41
4.3.2	Uji Reliabilitas	43

4.4 Pembahasan dan Analisis Data	43
4.4.1 Analisis Kinerja dan Tingkat Kepentingan.....	43
4.4.2 Penilaian Kinerja Layanan dan Tingkat Kepentingan Konsumen Wana Wisata Tanjung Papuma	58
4.4.3 Posisi Dimensi Kualitas Layanan	62
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Pembanding Wana Wisata Tanjung Papuma dengan Wisata Pantai yang lain di Jawa Timur	4
3.1 Pedoman untuk Memberikan Interpretasi terhadap Koefisien Reliabilitas (<i>alpha</i>)	29
4.1 Karakteristik Responden	39
4.2 Rekapitulasi hasil Uji Validitas	43
4.3 Hasil Uji Reliabilitas	44
4.4 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja terhadap areal obyek Wana Wisata Tanjung Papuma Jember terlihat bersih dan nyaman	45
4.5 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja terhadap fasilitas-fasilitas obyek Wana Wisata Tanjung Papuma Jember berfungsi dengan baik ...	46
4.6 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja terhadap karyawan obyek Wana Wisata Tanjung Papuma Jember berpakaian bersih dan rapi	47
4.7 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja terhadap kesesuaian harapan konsumen dengan pelayanan	48
4.8 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja terhadap harga tiket masuk Wana Wisata Tanjung Papuma Jember dinilai terjangkau oleh semua kalangan	49
4.9 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja terhadap fasilitas Wana Wisata Tanjung Papuma Jember sesuai dengan yang diharapkan	50
4.10 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja terhadap penanganan atau bantuan yang diberikan oleh petugas sangat tanggap saat terjadi masalah atau kesulitan	51
4.11 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja terhadap kesediaan karyawan bersedia membantu pengunjung dengan senang hati.....	52
4.12 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja terhadap pelayanan yang diberikan karyawan/petugas secara cepat dan efisien.....	53

4.13	Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja terhadap karyawan Wana Wisata Tanjung Papuma Jember bersikap sopan, ramah, profesional, dan memberikan rasa aman kepada pengunjung.....	54
4.14	Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja terhadap lahan parkir yang disediakan pihak Wana Wisata Tanjung Papuma Jember dinilai aman..	55
4.15	Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja terhadap karyawan mempunyai pengetahuan yang cukup untuk memberikan jawaban/penjelasan atas pertanyaan pengunjung	56
4.16	Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja terhadap karyawan memberikan perhatian secara individual dan sepenuh hati kepada pengunjung.....	57
4.17	Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja terhadap karyawan tidak membeda-bedakan pengunjung dalam memberikan pelayanan	58
4.18	Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja terhadap karyawan Wana Wisata Tanjung Papuma Jember menanggapi keluhan pengunjung dengan sabar.....	59
4.19	Penilaian Kinerja Layanan dan Tingkat Kepentingan serta Tingkat Kesesuaian per Variabel.....	60
4.20	Penilaian Kinerja Layanan dan Tingkat Kepentingan serta Tingkat Kesesuaian per Dimensi.....	62

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Konsep Inti Pemasaran	9
2.2 Kerangka Konseptual Penelitian.....	20
3.1 Diagram Kartesius.....	31
3.2 Alur Pemecahan Masalah.....	33
4.1 Struktur Organisasi Wana Wisata Tanjung Papuma	38

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Kuesioner	73
Lampiran 2 : Penelitian Terdahulu	79
Lampiran 3 : Tingkat Kinerja	81
Lampiran 4 : Tingkat Kepentingan.....	86
Lampiran 5 : Uji Validitas	91
Lampiran 6 : Uji Reliabilitas	94