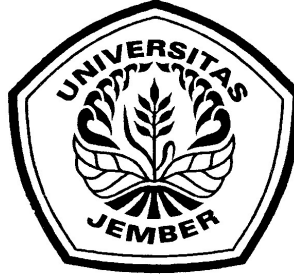


PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN WISATA PANTAI
PASIR PUTIH SITUBONDO

SKRIPSI

Oleh :
Jajat Jazuli
NIM. 010810201027

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2005



PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN WISATA PANTAI
PASIR PUTIH SITUBONDO

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi
Universitas Jember

Oleh :
Jajat Jazuli
NIM. 010810201027

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2005

PERSEMBAHAN

*Skripsi ini dipersembahkan untuk:
Sang Maha Pencipta Allah S.W.T. & Nabi Muhammad S.A.W.
Bpk Aming Djumaedi, Ibu Iyah Asmariah dan Nenek Enjah
Terima kasih atas kasih sayang dan do'a tulusnya
serta
Almamater yang kebanggakan.*

MOTTO

Pelajarilah Ilmu.

Barangsiapa mempelajarinya karena Allah, itu taqwa.

Menuntutnya, itu ibadah.

Mengulang-ngulangnya, itu tasbih.

Mengajarkannya kepada orang yang tidak tahu, itu ibadah.

Menggunakan ilmu bagi yang membutuhkannya,

Itu mendekatkan diri kepada Allah SWT

(Abusy Syeikh Ibnu Hibban dan Ibnu Abdil Barr)

“Siapa menempuh suatu jalan untuk mencari ilmu pengetahuan, maka dengan itu Allah SWT akan memudahkan baginya jalan menuju syurga”.

(Riwayat Muslim, Abu Daud dan Tirmidzi)

Kegagalan bukan berarti kita telah menyia-nyiaakan hidup, tetapi kita harus mulai lagi dengan cara lain dengan lebih giat serta penuh kesabaran.

(Robert H. Schuler)

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah ke hadirat Allah SWT atas berkah dan rahmat-Nya, skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Wisata Pantai Pasir Putih Situbondo, dapat terselesaikan dengan baik.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dari Fakultas Ekonomi Universitas Jember serta menyempurnakan skripsi-skripsi sebelumnya dengan tema serupa. Namun, skripsi ini masih terdapat kekurangan dan dapat dikembangkan lagi seiring dengan kompleksnya bidang ilmu pemasaran.

Dalam menyusun skripsi ini, peneliti dibantu oleh beberapa pihak. Maka, peneliti mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Dr. H. Sarwedi, MM selaku dekan Fakultas Ekonomi.
2. Bapak Drs. Adi Prasodjo, MP dan Bapak Drs. Didik Pudjo, MS selaku dosen pembimbing skripsi, atas masukan dan pengetahuan yang telah diberikan hingga terselesaikannya skripsi ini.
3. Ibu Dra. Diah Yulisetiari, M.Si serta Jajaran staf di Fakultas Ekonomi yang membantu dalam proses penyelesaian administrasi.
4. Pihak Pengelola Wisata Pantai Pasir Putih Situbondo.
5. Keluarga besar yang ada di Citanggung dan Carita Banten atas bantuan moril dan materiilnya.
6. Keluarga besar TB. Aa Asyhari Fauzi di Sukabumi - Jawa Barat atas do'anya.
7. Keluarga Bapak O'o, Bapak Endang dan Bapak Unung di Cigondang Banten atas persaudaraannya dan do'anya.
8. Keluarga Bapak Tasmu Hardiyono dan Ibu Raminah di Gunung Kawi Malang atas dukungan dan perhatiannya.
9. Keluarga Ibu Nanik dan Dina di Leces-Probolinggo, keluarga Bapak Pudji Rahardjo (Nanu, Nano) di Muktisari-Jember, atas do'a dan semangatnya.
10. Tim sukses : Rena, Rizka dan Adhistry terima kasih atas kerjasamanya.

11. Kru POJOK, Andre, Anang, Bosa, Lalak (thanks LT-nya), Reza, Zen, Abu, Angga dan Omar serta keluarga besar “ALPUSI” yang tidak bisa disebutkan satu persatu, atas kebersamaan dan bantuannya.
12. Teman-temanku Riris, Ida, Wawan, Dudik, R Yudha dan Handoko atas kebersamaannya.
13. Keluarga besar Mbak Uut Jl. Jawa IV A Jember atas rumah kosnya.
14. Teman-teman Seperjuangan (Management 2001) baik yang sudah lulus maupun belum, “*ayo rek ojo nang kampus ae (Semangat ...!)*”.
15. Motorku **P. 3611. MR** yang telah menemaniku di Jember.
16. *Barudak Banten nu gareulis jeung karasep tea: Ustadz Abdurrohimi, Fitriadi Lutfi A.Md, Kusnadi, Suja'i, Rohadi SH, Mamank Ridwan dan Lisdauliah, “hatur nuhun, iraha tiasa tepang, kumpul jeung babacakan deui. Mudah-mudahan urang bisa jadi babaturan anu salamina jeung sajati sareng janten jalmi anu sukses”*
17. Teman-teman Iwan, Salman, Agus, Fery, Yayat, Marfa, i *nuhun dukunganna*.
18. Abah Arsep SH, Kang Hendro, Kamsir dan Wildan terima kasih atas kebersamaannya.

Akhirnya, peneliti berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat dan memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.

Jember, Desember 2005

Peneliti

JUDUL SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
WISATA PANTAI PASIR PUTIH SITUBONDO**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Jajat Jazuli

NIM : 010810201027

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal:

Desember 2005

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Tim Penguji

Ketua :
NIP.

Sekretaris :
NIP.

Anggota :
NIP.

PERSEMBAHAN

*Skripsi ini dipersembahkan untuk:
Sang Maha Pencipta Allah S.W.T. dan Nabi Muhammad S.A.W
Bapak Aming Djumaedi, Mamah Iyah Asmariah dan Nenek Enjah
Terima kasih atas kasih sayang dan do'anya
Tetehku Dedeh Fitria, My Brothers : Anton, Iyan My Sister Imas
Keponakan Sylvia dan Deni "Aa sayang kalian"
Luthfia Amryti atas cinta semangat dan kepercayaannya
serta
Almamater yang kubanggakan*

TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN WISATA PANTAI PASIR
PUTIH SITUBONDO

Nama Mahasiswa : Jajat Jazuli
NIM : 010810201027
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Drs. Adi Prasodjo. MP

NIP. 131

Drs. Didik Pudjo M., MS

NIP. 132 262 695

Ketua Jurusan

Dra. Diah Yulisetiarni, M.Si

NIP. 131 624 474

ABSTRACT

This research intend to make inquiries about the influence of service quality towards konsumen satisfactions at Wisata Pantai Pasir Putih Situbondo in simultance and partial.

Analitical method that used by researcher are logistic regression, F test, R Square (R^2), t test and partial corellations (r^2). Sample that used in this research are konsumen at Wisata Pantai Pasir Putih Situbondo about 50 responden that considerable to representative the whole population with purposive sampling technique, through questioner.

The calculation result showed that F test $F_{count} > F_{table}$ ($1,656 < 2,45$), R Square (R^2) are 21,9%, t test result are dimension realibility (X_1) -0,180, responsiveness(X_2) -0,615, assurance (X_3) 1,836, empathy (X_4) -1,445 and tangibles (X_5) -0,103 and partial corellations (r^2) dimension realibility (X_1) -0,027, responsiveness(X_2) 0,092, assurance (X_3) -0,267, empathy (X_4) 0,213 and tangibles (X_5) -0,016.

According to the result, the research indicate the variable of service quality which representative by dimension realibility (X_1), responsiveness(X_2), assurance (X_3), empathy (X_4) and tangibles (X_5), as simultance and partial unsignificantly influence to konsumen satisfaction

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN PERNYATAAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAKSI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Tujuan dan Manfaat	
1.3.1 Tujuan Penelitian	3
1.3.2 Manfaat Penelitian	4

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Empiris dan Teoritis	
2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	5
2.1.2 Pariwisata dan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perkembangan Pariwisata	8
2.1.3 Karakteristik Jasa dan Penggolongannya	11
2.1.4 Kualitas Jasa dan Manfaatnya	13
2.1.5 Dimensi Pokok Kualitas Jasa	15

2.1.6 Mengelola Kualitas Jasa	17
2.1.7 Kepuasan Konsumen	18
2.2 Kerangka Konseptual dan Hipotesis	
2.2.1 Kerangka Konseptual.....	20
2.2.2 Hipotesis	23

III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian	
3.1.1 Tempat	24
3.1.2 Metode Pengambilan Sampel.....	24
3.2 Jenis dan Sumber Data	24
3.3 Teknik Pengumpulan Data	25
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Teknik Pengukuran	
3.4.1 Definisi Operasional Variabel.....	25
3.4.2 Teknik Pengukuran.....	27
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	
3.5.1 Uji Validitas	27
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	28
3.6 Metode Analisis	
3.6.1 Regresi Logistik	29
3.6.2 Uji-F (Pengujian Secara Bersama-sama).....	30
3.6.3 Analisis Determinasi Berganda (R^2).....	30
3.6.4 Uji-t (Pengujian Secara Individual).....	31
3.6.5 Analisis Determinasi Parsial (r^2).....	32
3.6.6 Uji Asumsi Klasik	32
3.6.7 Alur Pemecahan Masalah	35

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	37
4.1.1 Gambaran Umum Wilayah Kabupaten Situbondo	37
4.1.2 Potensi Wisata Kabupaten Situbondo.....	37

4.1.3 Deskripsi Wisata Pantai Pasir Putih	38
4.2 Hasil Analisis	
4.2.1 Karakteristik Responden	41
4.2.2 Uji Validitas dan Realibilitas Alat Ukur.....	48
4.2.3 Metode Analisis Data	51
4.2.4 Uji Hipotesis.....	56
4.2.5 Uji Asumsi Klasik	64
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	67

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	72
5.2 Saran.....	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Pengambilan Keputusan Ada Tidaknya Autokorelasi	34
Tabel 4.1	Perkembangan Pengunjung Tahun 2002	40
Tabel 4.2	Perkembangan Pengunjung Tahun 2003	40
Tabel 4.3	Perkembangan Pengunjung Tahun 2004	41
Tabel 4.4	Jenis Kelamin dan Tingkat Pendidikan	42
Tabel 4.5	Jenis Kelamin dan Status Pekerjaan	42
Tabel 4.6	Jenis Kelamin dan Kepemilikan Kendaraan 43 yang Digunakan.....	43
Tabel 4.7	Jenis Kelamin dan Kendaraan yang Digunakan.....	44
Tabel 4.8	Jenis Kelamin dan Teman Rekreasi.....	44
Tabel 4.9	Jenis Kelamin dan Jarak Rumah dengan Obyek	45
Tabel 4.10	Jenis Kelamin dan Lama Rekreasi.....	46
Tabel 4.11	Jenis Kelamin dan Inisiatif Untuk Rekreasi.....	47
Tabel 4.12	Jenis Kelamin dan Frekuensi Kunjungan	48
Tabel 4.13	Validitas Dimensi <i>Realiability</i>	48
Tabel 4.14	Validitas Dimensi <i>Responsiveness</i>	48
Tabel 4.15	Validitas Dimensi <i>Assurance</i>	49
Tabel 4.16	Validitas Dimensi <i>Empathy</i>	49
Tabel 4.17	Validitas Dimensi <i>Tangibles</i>	50
Tabel 4.18	Reliabilitas Variabel Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Konsumen	51

Tabel 4.19	<i>Hosmers And Lemeshow Test</i>	52
Tabel 4.20	Menilai Keseluruhan Model <i>Block Number=0</i>	53
Tabel 4.21	Menilai Keseluruhan Model <i>Block Number=1</i>	53
Tabel 4.22	Klasifikasi Kepuasan Konsumen <i>Block Number=0</i>	54
Tabel 4.23	Klasifikasi Kepuasan Konsumen <i>Block Number=1</i>	54
Tabel 4.24	Regresi Logistik.....	55
Tabel 4.25	Hasil Uji Koefisien Secara Bersama-sama (Uji-F).....	57
Tabel 4.26	Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	58
Tabel 4.27	Hasil Uji Koefisien Secara Individu (Uji-t)	60
Tabel 4.28	Hasil Uji Determinasi Parsial (r^2).....	63
Tabel 4.29	Hasil Perhitungan Multikolinieritas.....	64
Tabel 4.30	Hasil Perhitungan Autokorelasi.....	65
Tabel 4.31	Hasil Perhitungan Heterokedastisitas	66
Tabel 4.32	Hasil Perhitungan Normalitas	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Skema Kerangka Konseptual Penelitian.....	22
Gambar 3.2	Alur Pemecahan Masalah	35
Gambar 4.1	Kurva Normal Uji-F Satu Sisi	58
Gambar 4.2	Kurva Normal Uji t Untuk Dimensi <i>Realibility</i>	60
Gambar 4.3	Kurva Normal Uji t Untuk Dimensi <i>Responsiveness</i>	61
Gambar 4.4	Kurva Normal Uji t Untuk Dimensi <i>Assurance</i>	61
Gambar 4.5	Kurva Normal Uji t Untuk Dimensi <i>Empathy</i>	62
Gambar 4.6	Kurva Normal Uji t Untuk Dimensi <i>Tangibles</i>	62

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Daftar Pertanyaan (Kuisisioner)
- Lampiran 2 Tabel Master Jawaban Responden
- Lampiran 3 Data Mentah Penelitian
- Lampiran 4 Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5 Output SPSS Uji F, Koefisien Determinasi Parsial (r^2) dan Uji t
- Lampiran 6 Output SPSS Regresi Logistik dan Koefisien Determinasi Berganda (R^2)
- Lampiran 7 Output SPSS Uji Asumsi Klasik