



**ANALISIS PENILAIAN KUALITAS  
PELAYANAN UNTUK MENGUKUR  
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA  
KUSUMA AGRO WISATA BATU MALANG**

**SKRIPSI**

Oleh :  
**RICKKY PRIAMBODO**  
**NIM : 010810201264**

**UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI  
2007**

## ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi kualitas jasa yang terdiri dari dimensi bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*reability*), keandalan (*responsiveness*), empati (*empathy*) dan jaminan (*assurance*), untuk mengetahui kesesuaian antara *Importance*, *Expectation* dan *Performance* yang terdiri dari lima dimensi kualitas jasa dan mengetahui kuadran pelayanan dari kinerja yang telah diberikan oleh Kusuma Agro Wisata di Batu Malang.

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan mengambil obyek penelitian kepada para pengunjung Kusuma Agro Wisata Batu Malang. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini diperoleh melalui kuisisioner yang diberikan kepada responden. Penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel menggunakan tehnik metode *Purposive sampling*. Metode ini dilakukan dengan mengambil orang-orang yang terpilih betul oleh peneliti menurut ciri-ciri khusus yang dimiliki sampel itu. Analisis data yang digunakan antara lain uji instrumen validitas dan reliabilitas, metode analisis *Customer Satisfaction*, Analisis *Performance-Importance* dan Diagram Kartesius.

Berdasarkan analisis data diketahui bahwa terdapat gap antara kinerja pelayanan (*performance*) dengan harapan konsumen (*expectation*) yang menunjukkan kepuasan konsumen jasa Kusuma Agro Wisata Batu Malang. Adanya kesesuaian antara penyajian kinerja pelayanan Kusuma Agro Wisata dengan tingkat kepentingan pengunjung. Selain itu, diketahui tingkat kepentingan pengunjung Kusuma Agro Wisata secara berurutan ditempati oleh dimensi bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*reability*), keandalan (*responsiveness*), empati (*empathy*) dan jaminan (*assurance*) pada tempat terbawah. Posisi dimensi dalam kuadran pelayanan melalui analisis pada diagram kartesius menunjukkan letak titik koordinat setiap dimensi pelayanan berada pada kuadran B dengan kriteria pertahankan prestasi kecuali pada dimensi jaminan (*assurance*) berada prioritas rendah.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kinerja Kusuma Agro Wisata Batu Malang sudah sesuai dengan harapan konsumen serta adanya kesesuaian antara kinerja pelayanan Kusuma Agro Wisata dengan tingkat kepentingan pengunjung.

## ABSTRACT

*This research target is to know the storey, level of consumer satisfaction ofpursuant to service quality consisted of by five dimension of service quality consisted of the dimension of physical evidence (tangible), energy listen carefully the (reability), reliability (responsiveness), empathy (empathy) and guarantee (assurance), to know according to between Importance, Expectation and Performance consisted of five dimension of service quality and know the kuadran service from performance which have been given by Kusuma Agro Wisata in Batu Malang.*

*Research device used in this research is descriptive research by taking obyek research to all visitor of Kusuma Agro Kusuma Batu Malang. Data collected in this research is obtained by through kuisisioner which is passed to a responder. This research use the method of intake sampel use technics of method of Purposive sampling. This method is] conducted by taking correct chosen people who by researcher of according to special marking owned by that sampel. Analyse the data used by for example test of insturmen of validity and reliabilitas, method analyse the Customer Satisfaction, Analyse the Performance-Importance and Diagram Kartesius.*

*Pursuant to data analysis known that there are gap of between service performance on the chance of consumer (expectation) showing satisfaction of consumer of service of Kusuma Agro Kusuma Batu Malang. Existence of according to between presentation of performance of service of Kusuma Agro Wisata with the storey; level of visitor importance. Others, known by the storey; level of importance of visitor of Kusuma Agro Wisata is alternately taken possession of by dimension of physical evidence (tangible), energy listen carefully the (reability), reliability (responsiveness), empathy (empathy) and guarantee (assurance) at place of under. Dimension position in kuadran service of passing analysis of diagram kartesius show the arrest point of coordinate of each; every service dimension be at the kuadran B with the criterion maintain the except to achievement of guarantee dimension (assurance) reside in the low priority.*

*Pursuant to inferential research result that performance of Kusuma Agro Kusuma Batu Malang have as according to consumer expectation and also the existence of according to among performance of service of Kusuma Agro Wisata with the storey; level of visitor importance.*

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Pernyataan.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Halaman Persembahan.....	iv
Halaman Motto.....	v
Abstraksi.....	vi
<i>Abstract</i> .....	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Pokok Permasalahan .....	3
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	4
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	4
1.3.2 Kegunaan Penelitian .....	4
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Kajian Teoritis .....	6
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	6
2.1.2 Manajemen Pemasaran Jasa .....	6
2.1.3 Jasa .....	7
2.1.4 Harapan Pelanggan .....	14
2.1.5 Kepuasan .....	14
2.1.6 Perilaku Konsumen .....	17
2.2 Kajian Empiris .....	19
2.3 Kerangka Konseptual .....	20
III. METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Rancangan Penelitian .....	22
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	22

3.2.1	Populasi .....	22
3.2.2	Sampel .....	22
3.3	Jenis data.....	24
3.4	Tehnik Pengumpulan Data .....	24
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	24
3.6	Tehnik Pengukuran Variabel .....	26
3.7	Uji Instrumen Data.....	27
3.7.1	Uji Validitas .. .....	27
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	28
3.8	Metode Analisis Data.....	29
3.8.1	<i>Customer Satisfaction</i> .....	29
3.8.2	<i>Analisis Performance – Impotance</i> .....	30
3.8.3	Diagram Cartesius .....	30
3.9	Alur Pemecahan Masalah.....	33
IV.	HASIL DAN PEMBAHASAN .....	35
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	35
4.1.1	Sejarah Kusuma Agrowisata .....	35
4.1.2	Lokasi dan Letak Geografis .....	37
4.1.3	Struktur Organisasi.....	37
4.1.4	Personalia.....	42
4.2	Karakteristik Responden .....	43
4.3	Uji Instrumen data.....	46
4.3.1	Uji Validitas Instrumen.....	46
4.3.2	Uji Reliabilitas Instrumen.....	46
4.4	Analisis Data .....	51
4.4.1	Pengukuran Tingkat Kepuasan .....	51
4.4.2	<i>Analisis Performance – Importance</i> .....	54
4.4.3	Posisi Dimensi Kualitas Pelayanan .....	57
4.5	Pembahasan .....	59
V.	SIMPULAN DAN SARAN .....	63
5.1	Kesimpulan .....	63
5.2	Saran .....	64