



**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 kehadiran 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

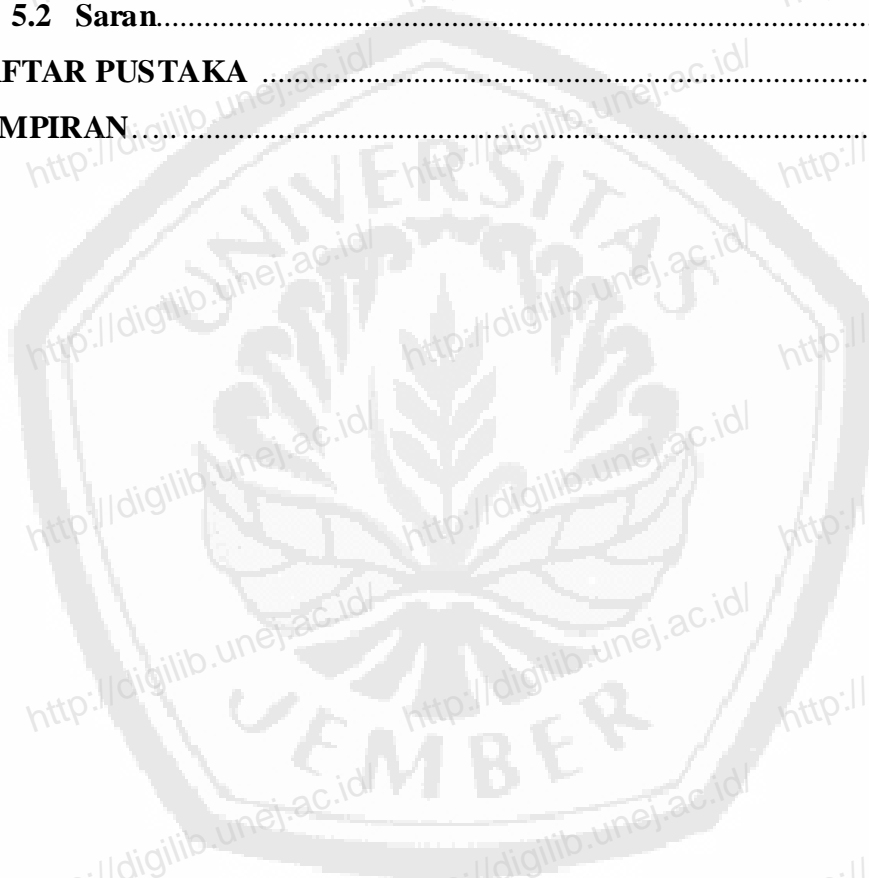
Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENYATAAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	vii
<b>HALAMAN PEMBIMBING</b> .....	viii
<b>ABSTRAKSI</b> .....	ix
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xviii
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	7
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian</b> .....	7
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	7
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	7
<b>1.4 Batasan Masalah</b> .....	8
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
<b>2.1 Landasan Teori</b> .....	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
<b>2.2</b>	<b>Tinjauan Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>17</b>
<b>2.3</b>	<b>Kerangka Konseptual.....</b>	<b>20</b>
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN .....</b>		<b>22</b>
<b>3.1</b>	<b>Waktu dan Tempat Penelitian .....</b>	<b>22</b>
<b>3.2</b>	<b>Rancangan Penelitian .....</b>	<b>22</b>
<b>3.3</b>	<b>Populasi dan Sampel Penelitian .....</b>	<b>23</b>
3.3.1	Populasi .....	23
3.3.2	Sampel .....	23
<b>3.4</b>	<b>Jenis dan Sumber Data .....</b>	<b>24</b>
<b>3.5</b>	<b>Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>24</b>
<b>3.6</b>	<b>Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel Penelitian .....</b>	<b>25</b>
3.6.1	Identifikasi Variabel Penelitian .....	25
3.6.2	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	25
3.6.3	Teknik Pengukuran Skala.....	26
<b>3.7</b>	<b>Uji Tehnik Pengujian Instrumen Penelitian .....</b>	<b>27</b>
3.7.1	Uji Validitas .....	27
3.7.2	Uji Realibilitas .....	28
<b>3.8</b>	<b>Metode Analisis.....</b>	<b>29</b>
<b>3.9</b>	<b>Kerangka Pemecahan Masalah.....</b>	<b>33</b>
<b>BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>35</b>
<b>4.1</b>	<b>Gambaran Umum .....</b>	<b>35</b>
4.1.1	Sejarah Wana Wisata Tanjung Papuma .....	35
4.1.2	Struktur Organisasi .....	37
<b>4.2</b>	<b>Karakteristik Responden.....</b>	<b>38</b>
<b>4.3</b>	<b>Uji Instrumen Data.....</b>	<b>40</b>
4.3.1	Uji Validitas .....	41
4.3.2	Uji Reliabilitas .....	43

<b>4.4 Pembahasan dan Analisis Data</b> .....	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
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	67
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	67
<b>5.2 Saran</b> .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	70
<b>LAMPIRAN</b> .....	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

