

**ANALISIS TINGKAT KEPENTINGAN (*IMPORTANCE*) DAN
KINERJA (*PERFORMANCE*) KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA OBYEK
WISATA REMBANGAN JEMBER**

SKRIPSI

oleh

Arumawati Septiningtrias

NIM 070810201018

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2011**



**ANALISIS TINGKAT KEPENTINGAN (*IMPORTANCE*) DAN
KINERJA (*PERFOMANCE*) KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA OBYEK
WISATA REMBANGAN JEMBER**

SKRIPSI

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

oleh

Arumawati Septiningtrias

NIM 070810201018

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2011**

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL

UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI

SURAT PERNYATAAN

Nama : Arumawati Septiningtrias

NIM : 070810201018

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepentingan (*Importance*) dan Kinerja (*Perfomance*) Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Obyek Wisata Rembangan 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

Jember, September 2011

Yang menyatakan,

Arumawati Septiningtrias

NIM.070810201018

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepentingan (*Importance*) dan Kinerja (*Perfomance*) Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Obyek Wisata Rembangan Jember

Nama Mahasiswa : Arumawati Septiningtrias

NIM : 070810201018

Jurusan : Manajemen

Kosentrasi : Pemasaran

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. H. Suwardi, MM

NIP. 19540719 198211 1 001

Siti Aliyati, SE, M. Si

NIP. 19720909 199003 2 001

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen

Prof. Dr. Hj. Isti fadah, M. Si

NIP. 19661020 199002 2 001

JUDUL SKRIPSI

ANALISIS TINGKAT KEPENTINGAN (*IMPORTANCE*) DAN KINERJA (*PERFORMANCE*) KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA OBYEK WISATA REMBANGAN JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Arumawati Septiningtrias

NIM : 070810201018

Jurusan : Manajemen Pemasaran

telah dipertahankan didepan Panitia Penguji pada tanggal :

17 Oktober 2011

dan dinyatakan telah mengikuti syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Tim Penguji

1. Ketua : Prof. Dr. Hj. Isti Fadah, SE, M.Si :
Nip : 19661020 199002 2 001
2. Sekretaris : Siti Aliyati, SE, M.Si :
Nip : 19720909 199003 2 001
3. Anggota : Drs. H. Suwardi, MM :
Nip : 19540719 198211 1 001

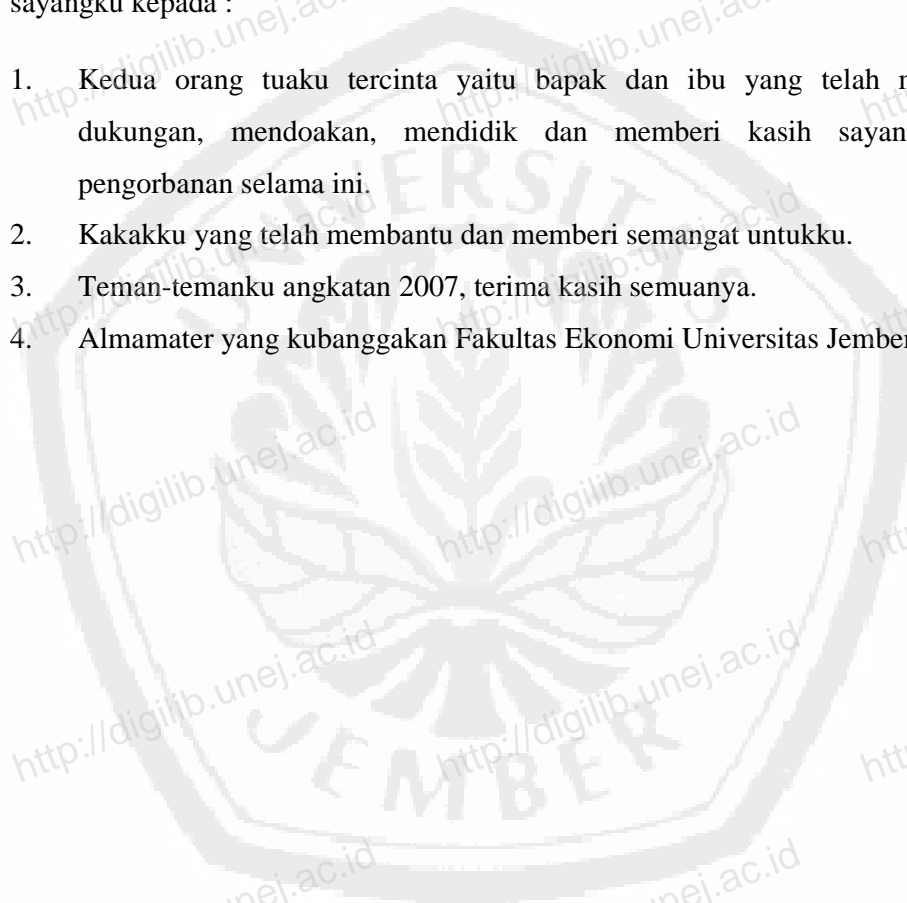
Mengetahui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

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

PERSEMBAHAN

Dengan ridho Allah SWT, Syukur Alhamdulillah Rabil'alamin akhirnya satu kewajiban telah saya selesaikan dan semua ini tulus saya persembahkan sebagai bentuk tanggung jawab, pengabdian, ungkapan terima kasihku, hormat dan kasih sayangku kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta yaitu bapak dan ibu yang telah memberi dukungan, mendoakan, mendidik dan memberi kasih sayang serta pengorbanan selama ini.
2. Kakakku yang telah membantu dan memberi semangat utukku.
3. Teman-temanku angkatan 2007, terima kasih semuanya.
4. Almamater yang kubanggakan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.



MOTTO

Sesungguhnya dibalik kesulitan terdapat kemudahan selesaikan suatu urusan lalu kerjakan hal lain. Dan hanya pada Allah kita berharap.

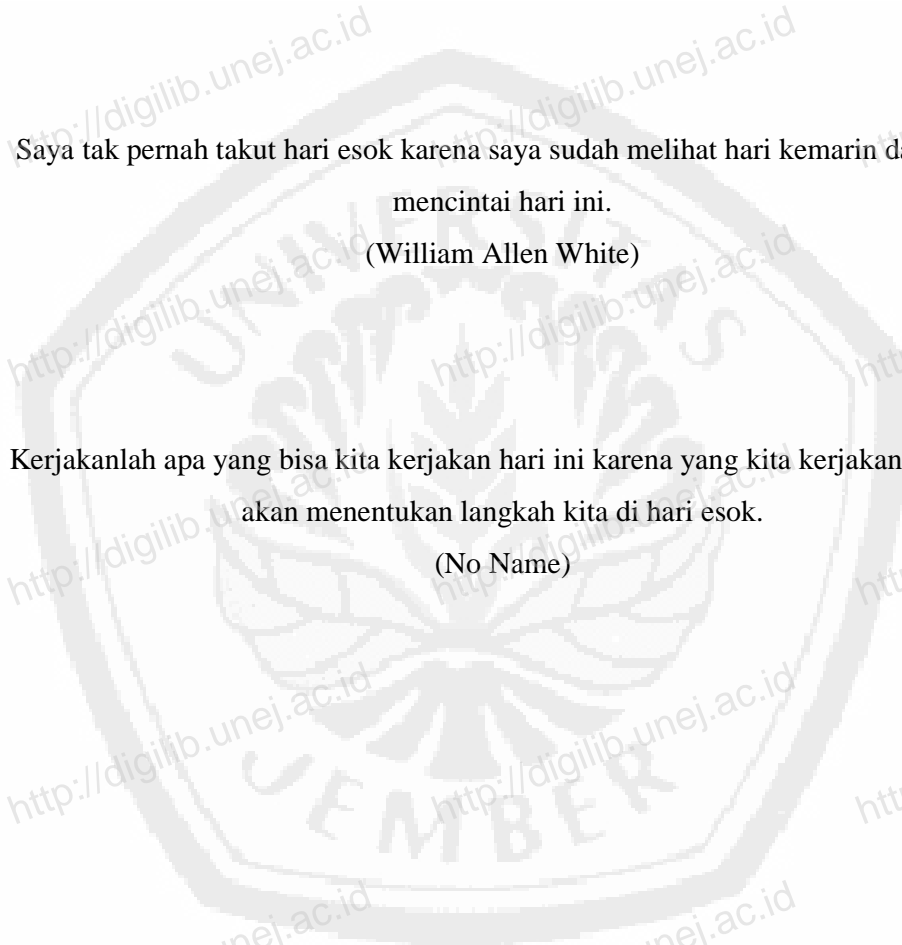
(QS.Al_Insyiroh:6-8)

Saya tak pernah takut hari esok karena saya sudah melihat hari kemarin dan saya mencintai hari ini.

(William Allen White)

Kerjakanlah apa yang bisa kita kerjakan hari ini karena yang kita kerjakan hari ini akan menentukan langkah kita di hari esok.

(No Name)



ABSTRAKSI

Penelitian ini membahas masalah mengenai kepuasan konsumen yang berkunjung atau datang ke Obyek Wisata Rembangan Jember, diukur melalui tingkat *performance* dan *importance* kualitas pelayanannya, serta posisi kuadran atribut-atribut pelayanannya yang diukur melalui lima dimensi kualitas jasa yaitu dimensi bukti fisik (*tangibles*), dimensi keandalan (*reliability*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi kepedulian (*emphaty*).

Bentuk penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode *survei*. Metode penelitian yang digunakan menggunakan *Importance-Perfomance Analysis*. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert dengan skala 1 sampai 5 yang dimulai dengan pernyataan sangat tidak puas/penting sampai dengan sangat puas/penting.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuisisioner kepada 70 orang yang berkunjung pada obyek wisata rembangan sebagai responden, dan tehnikpengambilan sampel digunakan adalah *Purposive Sampling*. *Importance-Perfomance Analysis* digunakan untuk menganalisis tingkat kepentingan konsumen dan kinerja perusahaan dengan jelas membandingkan skor *Importance* dan skor *Perfomance* sehingga menghasilkan tingkat kesesuaian. Hasil perhitungan tersebut digunakan untuk mengetahui posisi kuadran atribut-atribut pelayanan melalui diagram kartesius.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa atribut yang paling besar persentase tingkat kesesuaian antara kepentingan konsumen dan kinerja perusahaan adalah dimens daya tanggap (*responsiveness*). Sedangkan atribut yang paling kecil tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan konsumen dan kinerja perusahaan adalah keandalan (*reliability*). Hal ini menunjukkan bahwa konsumen memberikan sorotan yang cukup besar pada dimensi keandalan (*reliability*) dikarenakan kurangnya pengetahuan dan kecakapan karyawan Obyek Wisata Rembangan Jember.

Kata kunci : Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, *Importance-Perfomance Analysis*, Diagram Kartesius

PRAKATA

Segala puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Tingkat Kepentingan (*Importance*) dan Kinerja (*Perfomance*) Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Obyek Wisata Rembangan Jember“. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, masukan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.sc, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Isti fadah, SE.,M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
3. Bapak Drs. H. Suwardi, MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah senantiasa meluangkan waktu, pikiran tenaga, dan perhatian dalam penulisan skripsi ini;
4. Ibu Siti Aliyati, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah senantiasa meluangkan waktu, pikiran tenaga, dan perhatian dalam penulisan skripsi ini;
5. Seluruh Dosen Pengajar di Fakultas Ekonomi atas keikhlasan hati telah memberikan Ilmunya;
6. Pihak Obyek Wisata Rembangan, terima kasih atas izin dan semua bantuan yang telah diberikan dalam melakukan penelitian;
7. Kedua orang tuaku, Bapak Drs. Sunardi,MM dan Ibu Dra. Nanik Endah Tj terima kasih atas kasih sayang, nasehat, motivasi, doa dan materi yang selalu kalian berikan untukku selama ini.
8. Kakak-kakakku “Marina Ekawati dan Astri Dwi Wahyuningsih” semoga kita selalu rukun dan bahagia serta dapat membuat orang tua kita bangga atas

- prestasi yang kita raih dan kita bisa memberikan yang terbaik untuk hidup kita dan kedua orang tua kita, Amin;
9. Keluarga besarku, terima kasih banyak atas do'a, perhatian, dan dukungannya selama ini;
 10. Teman-teman seperjuanganku Manajemen 2007, khususnya Bety,Riris,dan Indriana yang berjuang bersama dalam melakukan bimbingan dan tidak lupa saya ucapkan terima kasih kepada Qoyumi yang bersedia meminjamkan laptopnya untuk pengerjaan skripsi ini.
 11. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu;

Akhirnya, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan dapat menjadi sumber ide bagi penyempurnaan tulisan dengan tema-tema serupa dimasa yang akan datang.

Jember, September 2011

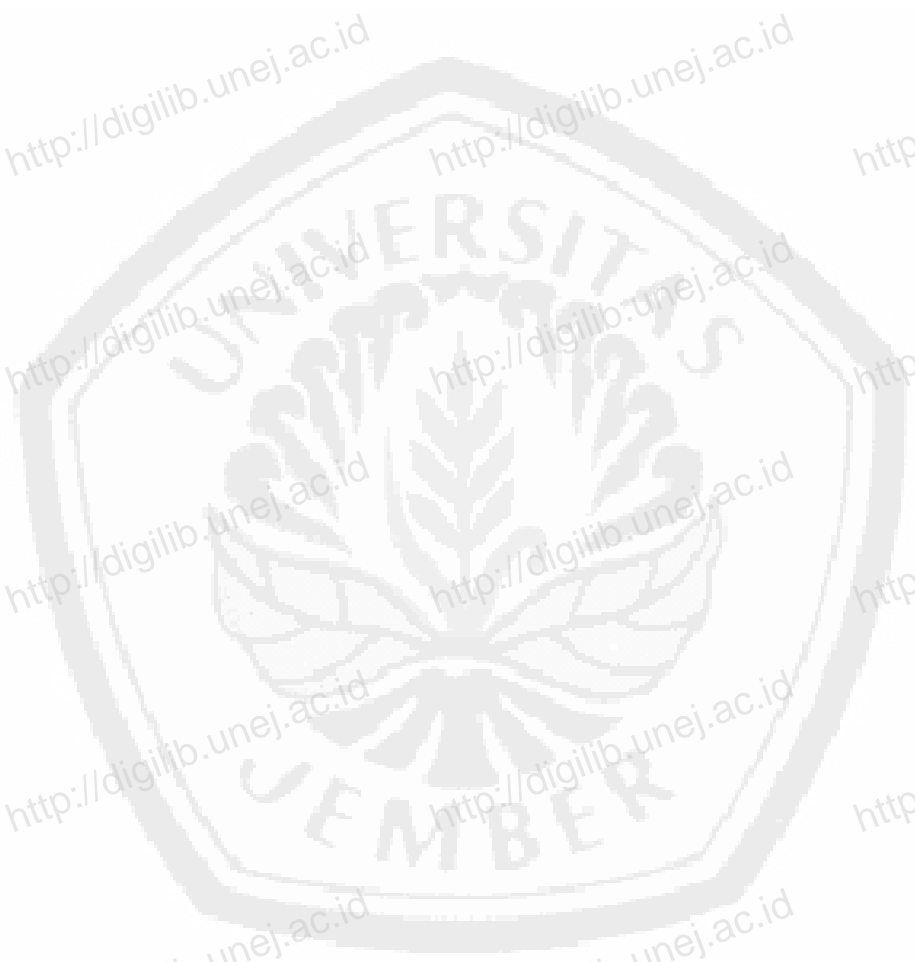
Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAKSI	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BABA 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Landasan Teori	4
2.1.1 Pengertian Pemasaran	4
2.1.2 Pengertian Jasa dan Karakteristik Jasa	5
2.1.3 Kualitas Jasa	6
2.1.4 Kepuasan Konsumen	8
2.1.5 Gap Kualitas Jasa	10
2.1.6 Hubungan Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen	13
2.2 Kajian Empiris	14
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian	16
BAB 3. METODE PENELITIAN	17
3.1 Rancangan Penelitian	17

3.2 Populasi dan Sampel.....	17
3.2.1 Populasi.....	17
3.2.2 Sampel.....	18
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	18
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	19
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	19
3.6 Teknik Pengukuran Variabel.....	21
3.7 Uji Instrumen.....	22
3.8 Metode Analisis.....	23
3.9 Kerangka Pemecahan Masalah.....	27
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Gambaran Umum Obyek Wisata Rembangan.....	29
4.1.1 Sejarah Singkat Obyek Wisata Rembangan.....	29
4.1.2 Visi dan Misi Obyek Wisata Rembangan.....	30
4.1.2.1 Visi Obyek Wisata Rembangan.....	30
4.1.2.2 Misi Obyek Wisata Rembangan.....	30
4.1.3 Struktur Organisasi Obyek Wisata Rembangan.....	31
4.1.4 Karyawan/Tenaga Kerja.....	31
4.2 Karakteristik Responden.....	32
4.3 Uji Instrument Data.....	36
4.3.1 Uji Validitas.....	36
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	37
4.4 Pembahasan dan Analisis Data.....	38
4.4.1 Analisis Kinerja dan Tingkat Kesesuaian.....	38
4.4.1.1 Analisis Variabel Bukti Fisik.....	38
4.4.1.2 Analisis Variabel Keandalan.....	41
4.4.1.3 Analisis Variabel Jaminan.....	44
4.4.1.4 Analisis Variabel Daya Tanggap.....	47
4.4.1.5 Analisis Variabel Empati.....	50
BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1 Simpulan.....	61

5.2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN.....	66



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.2	Rincian Tugas dan Tanggung Jawab Karyawan.....	32
Tabel 4.1	Jumlah Responden Kelompok Umur.....	33
Tabel 4.2	Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4.3	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	34
Tabel 4.4	Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	35
Tabel 4.5	Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	36
Tabel 4.6	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas.....	37
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas.....	38
Tabel 4.8	Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Terhadap Fasilitas Penunjang dan Peralatan Lengkap.....	39
Tabel 4.9	Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Terhadap Kebersihan Areal Obyek Wisata Rembangan.....	40
Tabel 4.10	Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Terhadap Kerapian Karyawan Obyek Wisata Rembangan.....	41
Tabel 4.11	Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Terhadap Keprofesionalan Karyawan Obyek Wisata Rembangan.....	42
Tabel 4.12	Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Terhadap Harga Tiket Masuk Obyek Wisata Rembangan.....	43
Tabel 4.13	Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Terhadap Fasilitas Obyek Wisata Rembangan yang sesuai harapan.....	44
Tabel 4.14	Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Terhadap Kenyamanan pengunjung pada saat berkunjung ke Obyek Wisata Rembangan.....	45
Tabel 4.15	Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Terhadap lahan parkir yang disediakan Obyek Wisata Rembangan.....	46
Tabel 4.16	Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Terhadap Karyawan mempunyai pengetahuan yang cukup untuk	

memberikan jawaban atas pertanyaan pengunjung.....	47
Tabel 4.17 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Terhadap	
Karyawan tanggap apabila konsumen membutuhkan bantuan...	48
Tabel 4.18 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Terhadap	
Sesibuk apapun karyawan dengan senang hati	
membantu pengunjung.....	49
Tabel 4.19 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Terhadap	
Karyawan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.....	50
Tabel 4.20 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Terhadap	
Karyawan Obyek Wisata Rembangan Jember bersikap	
ramah dan sopan pada pengunjung.....	51
Tabel 4.21 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Terhadap	
pelayanan, karyawan tidak membedakan pengunjung.....	52
Tabel 4.22 Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Terhadap	
Karyawan Obyek Wisata Rembangan Jember menanggapi	
keluhan pengunjung dengan sabar.....	53
Tabel 4.23 Tingkat Kepentingan Konsumen serta Tingkat	
Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan per Dimensi.....	54
Tabel 4.24 Gap Tingkat Kepentingan dan Kinerja Berdasarkan	
5 Dimensi Kualitas Layanan.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kualitas Jasa	11
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	16
Gambar 3.1 Diagram Kartesius	25
Gambar 3.2 Alur Pemecahan Masalah	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Wisata Rembangan Jember.....	31
Gambar 4.2 Diagram Kartesius <i>Importance- Performance</i> Obyek Wisata Rembangan Jember	58



DARTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner.....	66
Lampiran 2 Rekapitulasi data tingkat Importance.....	69
Lampiran 3 Rekapitulasi data tingkat Performace.....	73
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas.....	76
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas	79

