



**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**



## ABSTRACT

This research intend to make inquiries about the influence of service quality towards consumen 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 consumen 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 consumen satisfaction

## DAFTAR ISI

	<b>halaman</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>I. PENDAHULUAN</b>	
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
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
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 (Pengujuan Secara Bersama-sama) .....	30
3.6.3 Analisis Determinasi Berganda ( $R^2$ ).....	30
3.6.4 Uji-t (Pengujuan 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**



