



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA
WISATA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
WISATAWAN PADA OBYEK WISATA TAMAN BOTANI
SUKORAMBI-JEMBER**

SKRIPSI

diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Jember

Oleh:

**DWI SUKMA PRATIWI
NIM. 050 810 291 011**

**MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2010**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN
JASA WISATA TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS WISATAWAN PADA OBYEK
WISATA TAMAN BOTANI SUKORAMBI-
JEMBER

Nama Mahasiswa : Dwi Sukma Pratiwi
NIM : 050810291011
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Pembimbing I

Pembimbing II

(Prof.Dr.H.R.Andi Sularso, MSM)
NIP.19600413 198602 1 002

(Drs.Kamarul Imam, M.Sc)
NIP. 19480922 198103 1 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen,

Dra. Hj. Diah Yulisetiarni, M.Si
NIP. 19610729 198603 2 001

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI

SURAT PERNYATAAN

Nama : Dwi Sukma Pratiwi
NIM : 050810291011
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA
WISATA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
WISATAWAN PADA OBYEK WISATA TAMAN
BOTANI SUKORAMBI - JEMBER

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jember, 12 - 10 - 2010

Yang menyatakan,

Dwi sukma Pratiwi
Nim 050810291011

JUDUL SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA
WISATA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
WISATAWAN PADA OBYEK WISATA TAMAN
BOTANI - SUKORAMBI**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama Mahasiswa : Dwi Sukma Pratiwi
NIM : 050810291011
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal :

19 Oktober 2010

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

Susunan Tim Penguji

Ketua : Drs. H. Suwardi, M.M :.....
NIP. 19540719 1982111 001
Sekretaris : Prof.Dr.H.R.Andi Sularso, MSM :.....
NIP. 19600413 198602 1 002
Anggota : Drs. Kamarul Imam, M.Sc :.....
NIP. 19480922 198103 1 001

Mengetahui;
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

Prof. DR. H. Moh. Saleh, M.Sc
NIP. 19560831 198403 1 002

Persembahan

Kupersembahkan Skripsi Ini Kepada :

*Ayahanda Agus Prayudi dan Ibunda Benk Eniwati yang selalu
melakukan yang terbaik buat anak-anaknya
Almarhum Mbah Kakungku Tercinta, Kakek dan Nenekku, serta
Rony Reimon Monaten Terkasih terimakasih atas Doanya, motivasi
dan inspirasinya selama ini.....
Dan juga untuk Almamaterku tercinta*

MOTTO

***" Percaya akan keajaiban, cinta dan keberuntungan!
melihat kedepan dan jangan pernah melihat kebelakang!
kerjakan apa yang kau inginkan dan pertahankan
karena dihidup ini yang hidup hanya dirimu sendiri"***

**Kecewa bercinta bukan berarti dunia sudah berakhir. Masa
depan yang cerah berdasarkan pada masa lalu
yang telah dilupakan. Kamu tidak dapat melangkah dengan
baik dalam kehidupan kamu
sampai kamu melupakan kegagalan kamu dan rasa
kekecewaan itu**

(Dwi Sukma P)

Kejarlah cita-cita sebelum cinta, apabila tercapainya cita-cita
maka dengan sendirinya cinta itu akan hadir.

ABSTRAKSI

Penelitian berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Wisata Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Wisatawan Pada Obyek Wisata Taman Botani Sukorambi - Jember “ ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen atas kinerja kualitas jasa yang diukur melalui lima dimensi kualitas jasa yang ada, yaitu dimensi bukti fisik (*tangible*), dimensi keandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*) dan dimensi empati (*empathy*), dan pengaruhnya juga terhadap loyalitas wisatawan.

Penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner pada responden yang merupakan pengunjung Taman Botani Sukorambi yang sedang berwisata, tehnik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan *metode purposive sampling*. Model *Path Analysis* (Analisis Jalur) digunakan untuk mengetahui pengaruh kinerja jasa yang dipersepsikan wisatawan terhadap kepuasan dan loyalitas wisatawan.

Berdasarkan analisis jalur menghasilkan kesimpulan bahwa Persepsi wisatawan atas bukti fisik (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan wisatawan (Z) sebesar 0,166, Persepsi wisatawan atas keandalan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan wisatawan (Z) adalah sebesar 0,288, Persepsi wisatawan atas daya tanggap (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan (Z) adalah sebesar 0,146, Persepsi wisatawan atas jaminan (X_4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan (Z) adalah sebesar 0,260, Persepsi wisatawan atas empati (X_5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan (Z) adalah sebesar 0,163, Persepsi wisatawan atas bukti fisik (X_1) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas wisatawan (Y) adalah sebesar 0,441, Persepsi wisatawan atas keandalan (X_2) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas wisatawan (Y) adalah sebesar 0,229, Persepsi wisatawan atas daya tanggap (X_3) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas wisatawan (Y) adalah sebesar 0,241, Persepsi wisatawan atas jaminan (X_4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas wisatawan

(Y) adalah sebesar 0,160, Persepsi wisatawan atas empati (X_5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas wisatawan (Y) adalah sebesar 0,230, dan tingkat kepuasan (Z) yang didapatkan wisatawan dari objek wisata Taman Botani Sukorambi memberikan pengaruh langsung total terhadap loyalitas wisatawan (Y) secara positif dan signifikan sebesar 0,258.

Kesimpulannya bahwa persepsi wisatawan atas kualitas layanan jasa berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan dan loyalitas wisatawan pada obyek wisata Taman Botani.

Kata kunci : Kualitas jasa yang terdiri dari dimensi bukti fisik (*tangible*), dimensi keandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*) dan dimensi empati (*empathy*), Kepuasan, dan Loyalitas.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Wisata Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Wisatawan Pada Obyek Wisata Taman Botani Sukorambi - Jember “. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof.Dr.H.R.Andi Sularso, MSM selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan tenaga guna memberikan bimbingan, pengarahan, perhatian serta kasih sayang demi terselesaikannya penulisan skripsi ini;
2. Drs. Kamarul Imam,M.Sc selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaga dalam memberikan bimbingan, pengarahan serta membimbing dalam penyempurnaan skripsi ini;
3. Dr Hari Sukarno, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan motivasi, perhatian, bimbingan dan pengarahan kepada penulis;
4. Prof. Dr. Mohammad Saleh, M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
5. Dra. Diah Yulisetiari, M.Si selaku Kepala Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah memberikan ilmunya dengan ikhlas dan tulus dalam mendidik sebagai dasar dalam terjun langsung di masyarakat;
7. Seluruh karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Jember atas segala bantuan sehingga terselesaikannya skripsi ini;
8. Ayahanda Agus Prayudi dan Ibunda Beng Eni Wati yang telah memberikan yang terbaik dalam hidup ini.
9. Mbak Ika, Mas Edi & Keponakanku Rafi yang selalu memberikan motivasi dan pembelajaran hidup. Terima kasih sudah menjadi mentor hidupku...

10. Terima kasih kepada keluarga besar di Awar-awar yang sudah memberikan yang terbaik dalam hidupku.
11. Terima kasih kepada Rony Reimon, atas do'a, bantuan, dan semangatnya selama ini kaulah adalah bagian dari hidupku..*You are my inspiration and my Solmate !!! ☺ ☺ ☺ Thank for everything honey....*
12. Teman-temanku, Deni, mbk Elisa, mbk iin, putri, iip, mbk faris, mas heru, andi, aris, Ester, singgih, benyol, via dan banyak lagi..*You all are the best friend I have...Thank for being my friend.*
13. Untuk teman-temanku dikosan Jl Jawa IV/2C : Iva, Reni,Mita, dll, dan dikostan Jl. Halmahera 3 No 3 : Dewik, mbk faris, adek kamarq latrik, dll terima kasih atas pertemanannya.
14. Untuk Mas Eko dan juga Untuk Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu, terimakasih atas kerjasamanya.

Penulis menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jember, 12 Oktober 2010

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
ABSTRAKSI	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	6
1.3.1 Tujuan Penelitian	6
1.3.2 Manfaat Penelitian	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Jasa	7
2.1.2 Kualitas Jasa	9
2.1.3 Persepsi Pelanggan	13
2.1.4 Pariwisata	14
2.1.5 Perilaku Konsumen	17
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	18
2.1.7 Loyalitas Pelanggan	23

2.1.8 Mempertahankan Pelanggan	24
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Konseptual.....	27
BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Rancangan Penelitian.....	29
3.2 Populasi dan Sampel.....	29
3.3 Jenis dan Metode Pengumpulan Data.....	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	32
3.6 Pengujian Instrumen	34
3.6.1 Uji validitas.....	34
3.6.2 Uji Reliabilitas	34
3.7 Metode Analisis Data.....	35
3.7.1 Analisis Jalur (Path Analisis)	35
3.8 Kerangka Pemecahan Masalah.....	38
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	39
4.1.1 Gambaran Umum Wilayah Kabupaten Jember	39
4.1.2 Potensi Wisata	39
4.1.3 Deskripsi Obyek Wisata Taman Botani Sukorambi.....	40
4.2 Statisitik Deskriptif Variabel Penelitian	42
4.3 Pengujian Instrumen	46
4.3.1 Uji Validitas	46
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	47
4.4 Uji Asumsi Path Analysis	49
4.5 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	50
4.6 Pengaruh Antar Variabel.....	55
4.7 Pembahasan.....	58
4.7.1 Pengaruh Persepsi Wisatawan atas Bukti Fisik terhadap Kepuasan Wisatawan	59

4.7.2	Pengaruh Persepsi Wisatawan atas Keandalan terhadap Kepuasan Wisatawan	59
4.7.3	Pengaruh Persepsi Wisatawan atas Daya Tanggap terhadap Kepuasan Wisatawan	60
4.7.4	Pengaruh Persepsi Wisatawan atas Jaminan terhadap Kepuasan Wisatawan.....	60
4.7.5	Pengaruh Persepsi Wisatawan atas Empati terhadap Kepuasan Wisatawan.....	61
4.7.6	Pengaruh Persepsi Wisatawan atas Bukti Fisik terhadap Loyalitas Wisatawan	61
4.7.7	Pengaruh Persepsi Wisatawan atas Keandalan terhadap Loyalitas Wisatawan	62
4.7.8	Pengaruh Persepsi Wisatawan atas Daya Tanggap terhadap Loyalitas Wisatawan	62
4.7.9	Pengaruh Persepsi Wisatawan atas Jaminan terhadap Loyalitas Wisatawan.....	63
4.7.10	Pengaruh Persepsi Wisatawan atas Empati terhadap Loyalitas Wisatawan	63
4.7.11	Pengaruh Kepuasan Wisatawan terhadap Loyalitas Wisatawan.....	64
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN		65
5.1	Kesimpulan	65
5.2	Saran	65
DAFTAR PUSTAKA		67
LAMPIRAN		68-97

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Bukti Fisik.....	42
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Keandalan.....	42
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Daya Tanggap.....	43
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Jaminan	44
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Empati.....	44
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Wisatawan.....	45
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Loyalitas Wisatawan.....	46
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	47
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.10 Hasil Uji Kausalitas	52
Tabel 4.11 Pengaruh Langsung Variabel	56
Tabel 4.12 Pengaruh Tidak Langsung Variabel	57
Tabel 4.13 Pengaruh Total Antar Variabel.....	58

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Pariwisata Sebagai Industri	15
Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan	20
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual Penelitian	27
Gambar 3.1 Model Hipotesis Analisa Jalur	35
Gambar 3.2 Kerangka Pemecahan Masalah.....	38
Gambar 4.1 Hasil Analisis Jalur	51

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Daftar Pertanyaan
- Lampiran 2 Daftar Rekapitulasi Kuesioner
- Lampiran 3 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5 Hasil Analisis Jalur (*Path Analysis*)
- Lampiran 6 Uji Asumsi *Path*
- Lampiran 7 Model Fit Summary