



**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA
REKREASI PANTAI WATUDODOL
DI KABUPATEN BANYUWANGI**

SKRIPSI

oleh

GALIH EKO HERMAWAN
NIM 070810291144

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2012**



**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA
REKREASI PANTAI WATUDODOL
DI KABUPATEN BANYUWANGI**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Studi Manajemen (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

GALIH EKO HERMAWAN
NIM. 070810291144

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2011**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Galih Eko Hermawan

NIM : 070810291144

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul: “**Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Rekreasi Pantai Watudodol Di Kabupaten Banyuwangi**” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember 5 November 2012
Yang Menyatakan,

Galih Eko Hermawan
NIM : 070810291144

PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA
REKREASI PANTAI WATUDODOL
DI KABUPATEN BANYUWANGI**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

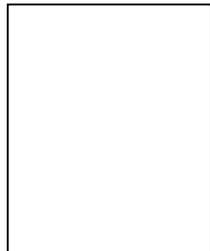
**Nama : Galih Eko H
NIM : 070810291144
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**

Telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal:

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

Susunan Panitia Penguji

**Ketua : Dr. Novi Puspitasari, SE,MM : NIP.
19801206 200501 2 001**
**Sekretaris : Drs. Hadi Wahyono, MM : NIP. 19540109
198203 1 003**
**Anggota : Drs. Adi Prasodjo, MP : NIP. 19550516
198703 1 001**



**Mengetahui/Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,**

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

TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa
Rekreasi Pantai Watudodol Di Kabupaten Banyuwangi
Nama : Galih Eko H
NIM : 070810291144
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Adi Prasdjo, MP

NIP. 19550516 198703 1 001

Drs. Hadi Wahyono, MM

NIP. 19550516 198703 1 001

**Ketua Jurusan
Program Studi Manajemen**

Prof. Dr. Hj. Isti Fadah, M.Si
NIP. 19661020 199002 2 001

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada :

1. Allah swt yang telah memberikan ridhonya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak dan Ibuk, terimakasih atas segala bimbingan, doanya dan dukungannya, serta materi yang telah di berikan sampai gelar Sarjana.
3. Adikku yang memberikan semangat serta doanya.
4. Almamaterku tercinta.

MOTTO

Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sebelum mereka merubah keadaan diri mereka sendiri

(QS. Ar-Ra'd: 11)

Cukuplah Allah menjadi penolong kami, dan Allah adalah sebaik-baik pelindung. (QS. Ali Imron : 173)

Bekerjalah engkau untuk kepentingan duniamu seakan-akan engkau akan hidup selamanya, dan bekerjalah engkau untuk kepentingan akhiratmu seakan-akan engkau akan mati besok.

(Abdullah bin Amr bin al-ash ra)

RINGKASAN

Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Rekreasi Pantai Watudodol Di Kabupaten Banyuwangi; Galih Eko Hermawan, 070810291144; 2012: 56 Halaman; Jurusan Ekonomi Universitas Jember.

Kemampuan pengelola wisata dalam memberikan pelayanan yang memuaskan pengunjung akan memberikan kesuksesan dalam mencapai pemasarannya. Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu yang menjadi unsur dalam memuaskan pelanggan, kualitas pelayanan dapat memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang baik dengan pihak pengelola atau petugas. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung Wisata Pantai Watudodol terhadap kinerja layanan wisata yang dikaitkan dengan tingkat kepentingan pengunjung dan untuk mengetahui posisi masing-masing faktor pada diagram *Performance-Importance Analysis* dalam memberikan kepuasan kepada pengunjung.

Populasi penelitian ini adalah semua konsumen yang menggunakan jasa yang disediakan oleh pihak pengelola Objek Wisata Watudodol di Kabupaten Banyuwangi. Sampel terpilih sebanyak 100 orang. Metode analisis data yang digunakan adalah deskriptif dan *Importance-Performance Analysis*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan konsumen atas kualitas jasa objek wisata Pantai Watu Dodol di Kabupaten Banyuwangi telah terpenuhi. Hal itu menunjukkan adanya kepuasan yang telah diperoleh oleh pengunjung. Hasil ini ditunjukkan oleh hasil skor kinerja > skor kepentingan pengunjung.

SUMMARY

The Analysis Customer Satisfaction on Service Quality on Watudodol Beach in Banyuwangi: Galih Eko H, 070810291144, 2012, 56 pages, the Management Departement, the Faculty of Economic, Jember University

The ability to provide travel management services to satisfy the visitors will provide success in achieving marketing. Good service quality is one of the elements in satisfying customers, quality of service can provide encouragement to customers to establish a good relationship with the manager or officer. The research objective was to determine the level of visitor satisfaction on the performance Watudodol Coast Tourism tourist services associated with the level of interest of visitors and to determine the position of each of these factors on the diagram of Importance-Performance Analysis to give satisfaction to the visitor.

The study population was all the consumers who use the services provided by the manager of Attraction Watudodol in Banyuwangi. Selected sample of 100 people. The method of data analysis is descriptive and Importance-Performance Analysis.

The results showed that customer satisfaction on service quality attractions Watu Beach in Banyuwangi Doodoo been met. It indicates that satisfaction has been obtained by visitors. This result is shown by the results of the performance score > score interest visitors.

PRAKATA

Dengan mengucapkan syukur atas kehadiran Allah SWT serta hidayahNya, yang telah dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat terselesaikannya penulisan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Studi S-1 (Manajemen) Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyadari dalam penulisan ini masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan penulis. Tetapi berkat pertolongan Allah SWT serta dorongan dan bimbingan semua pihak, akhirnya penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.

Selain itu, dalam penulisan skripsi ini banyak pihak yang telah membantu secara langsung atau tidak langsung. Sebagai ungkapan bahagia, maka pada kesempatan ini penulis mengungkapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

- a. Bapak Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
- b. Drs. Adi Prasadjo, MP selaku Dosen Pembimbing I dan Drs. Hadi Wahyono, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penulisan skripsi ini.
- c. Kedua Orang tuaku, Bapak Sigit Santoso, Spd, Ibuku Wasimah yang telah mendoakan aku sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
- d. Kekasihku Esterina yang telah meluangkan waktunya serta memberikan doa dan dukungan untuk kelancaran dalam mengerjakan skripsi ini.
- e. Teman-temanku angkatan 2007, Fajar, Yoga, Acong, Adit, Dkk.
- f. Anak ARBOY Banyuwangi yang telah mendoakan dan memberikan dukungan.
- g. Kostn JABLAY tuner, Anton, Wayan, Arip, Adie, Agan, Hamed, Abu, Deris, Taufik, Sigit. Terimakasih atas semua bantuan dan doanya serta dukunan kalian.
- h. Anak-Anak bengkel JABLAY tuner yang telah memberikan dukungan demi kelancaran skripsi ini.
- i. Seluruh pihak yang membantu semangat dan dorongan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Dengan segala kemampuan dan pengetahuan serta pengalaman yang penulis miliki, maka disadari sepenuhnya skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat diharapkan.

Akhirnya, semoga skripsi ini memberikan manfaat dan guna bagi pembaca pada umumnya dan mahasiswa Fakultas Ekonomi pada khususnya.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
ABSTRAKSI	viii
ABSTRACT	ix
RINGKASAN	x
SUMMARY	xii
PRAKATA	xiv
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xixi
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Kajian Teori	5
2.1.1 Pemasaran dan Pemasaran Jasa	5
2.1.2 Kualitas Jasa	7
2.1.3 Kepuasan Konsumen	10
2.1.4 Konsep dan Model Kepuasan Pelanggan	11
2.1.5 Pengukuran Kepuasan Konsumen	12
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Kerangka Konseptual	16
BAB 3. METODE PENELITIAN	18
3.1 Rancangan Penelitian	18
3.2 Populasi dan Sampel	18
3.3 Metode Pengumpulan Data	19
3.3.1 Jenis Data	19
3.3.2 Sumber Data	19
3.4 Definisi Operasional Variabel	19
3.5 Teknik Pengukuran Data	21

3.6 Uji Instrumen Data	23
3.6.1 Uji Validitas	23
3.6.2 Uji Reliabilitas	23
3.7 Metode Analisis Data	23
3.7.1 <i>Performance - Importance Analysis</i>	23
3.7.2 Diagram Kartesius	25
3.8 Kerangka Pemecahan Masalah	27
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Hasil Penelitian	30
4.1.1 Sejarah Pantai Watu Dodol Banyuwangi	30
4.1.2 Karakteristik Responden Pengunjung Watu Dodol Banyuwangi	30
4.1.3 Uji Instrumen Data	33
4.2 Analisis Data dan Pembahasan	35
4.2.1 Data Hasil Penelitian	35
4.2.2 <i>Important – Performance Analysis</i>	43
4.3 Pembahasan	49
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	54
5.1 Kesimpulan	54
5.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Bagan Alat-Alat Promosi	31
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	32
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	33
4.4 Hasil Pengujian Validitas Data	34
4.5 Hasil Uji Reliabilitas Data	35
4.6 Frekuensi Indikator Bukti Fisik Tingkat Kepentingan	36
4.7 Frekuensi Indikator Bukti Fisik Tingkat Kinerja	36
4.8 Frekuensi Indikator Keandalan Tingkat Kepentingan	37
4.9 Frekuensi Indikator Keandalan Tingkat Kinerja	38
4.10 Frekuensi Indikator Jaminan Tingkat Kepentingan	39
4.11 Frekuensi Indikator Jaminan Tingkat Kinerja	39
4.12 Frekuensi Indikator Daya Tanggap Tingkat Kepentingan	40
4.13 Frekuensi Indikator Daya Tanggap Tingkat Kinerja	41
4.14 Frekuensi Indikator Empati Tingkat Kepentingan	42
4.15 Frekuensi Indikator Empati Tingkat Kinerja	42
4.16 Nilai Kualitas jasa Berdasarkan Kepentingan dan Kinerja Layanan serta Gap pada Masing-masing Item Indikator Setiap Dimensi	44
4.17 Tingkat Kepuasan Pengunjung Berdasarkan Identifikasi Kesenjangan Kualitas jasa antara Kepentingan dengan Kinerja Layanan yang Dirasakan dan Gap per Dimensi	45
4.18 Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja dan Kepentingan Pantai Watu Dodol Kabupaten Banyuwangi	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Konsep Kepuasan Konsumen	11
2.2 Paradigma Diskonfirmasi	12
2.3 Kerangka Konseptual	17
3.1 Diagram Kartesius	26
3.2 Kerangka Pemecahan Masalah	27
4.1 Diagram Kartesius (Aplikasi Posisi Dimensi Kualitas Jasa Pantai Watudodol)	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner

Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Kinerja

Lampiran 3 Rekapitulasi Jawaban Kepentingan

Lampiran 4 Uji Validitas Data

Lampiran 5 Uji Reliabilitas Data

Lampiran 6 Hasil Frekuensi Tabel