



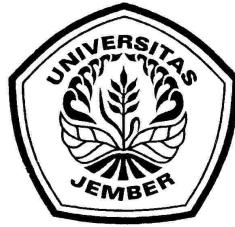
**PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN  
DAN LOYALITAS WISATAWAN PANTAI INDAH POPOH  
TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**

Oleh

**Mega Purba Sutejo  
NIM 080810201035**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2012**



**PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN  
DAN LOYALITAS WISATAWAN PANTAI INDAH POPOH  
TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**

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

Oleh

**Mega Purba Sutejo  
NIM 080810201035**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2012**

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI**

**SURAT PERNYATAAN**

Nama : Mega Purba Sutejo  
NIM : 080810201035  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Dan  
Loyalitas Wisatawan Pantai Indah Popoh Tulungagung.

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, 25 September 2012

Yang menyatakan

Mega Purba Sutejo  
NIM 080810201035

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Dan  
Loyalitas Wisatawan Pantai Indah Popoh Tulungagung  
Nama : Mega Purba Sutejo  
NIM : 080810201035  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Sriono, MM  
NIP. 19561031 198603 1 001

Drs. Didik Pudjo M., MS  
NIP. 19610209 198603 1 001

Ketua Jurusan

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

JUDUL SKRIPSI

PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS WISATAWAN PANTAI INDAH POPOH  
TULUNGAGUNG

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama Mahasiswa : Mega Purba Sutejo

NIM : 080810201035

Jurusan : Manajemen

telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal :

24 September 2012

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan  
memperoleh gelar Sarjan dalam Ilmu ekonomi Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Jember

Susunan Tim Penguji

Ketua : Drs. Kamarul Imam, M.Sc : .....  
NIP. 19480922 198103 1 001

Sekretaris : Drs. Didik Pudjo M., MS : .....  
NIP. 19610209 198603 1 001

Anggota : Drs. Sriono, MM : .....  
NIP. 19561031 198603 1 001

Mengetahui,  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan,

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

## Persembahan

Karya ini kupersembahkan untuk :

Persembahan tertinggi kepada Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan dan keringanan langkah hingga padaNya lah segalanya bergantung.

Kedua orang tuaku yang sangat aku sayangi Papahku (Alm. Bapak Sutejo) dan Memeku Ibu Endang Widayanti, S. Pd yang senantiasa tak pernah bosan mendo'akan di setiap gerak langkah anak – anaknya.

Adikku tersayang Damar Aji Sutejo yang selalu memberi inspirasi dan motivasi semoga menjadi anak yang pandai dan sholeh.

Setyo Budi yang selalu menjadi penguat jiwaku.

Kakekku dan Nenekku yang selalu memberi inspirasi dan filosofi hidup.

## Motto

Tunjukkan jati dirimu serta kuat dalam menghadapi hidup.

(Sutejo)

Apa sebenarnya yang kamu tangisi, menangis hanya sia –  
sia saja, yang seharusnya kita lakukan adalah tetap  
melanjutkan hidup untuk menjadi lebih baik. (Sutejo)

## **ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan wisatawan, pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas wisatawan dan pengaruh kepuasan wisatawan terhadap loyalitas wisatawan pada Pantai Indah Popoh Tulungagung. Berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka jenis penelitian ini dapat digolongkan sebagai penelitian *confirmatory dan explanatori*. Metode analisis data menggunakan *Structural Equation Modelling (SEM)* dengan menggunakan program Software Amos (*Analysis of Moment Structure*) Ver 16.0. Setelah dilakukan analisis SEM yang terdiri dari uji kesesuaian model dan uji kausalitas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan, kualitas jasa berpengaruh terhadap loyalitas wisatawan dan kepuasan wisatawan berpengaruh terhadap loyalitas wisatawan pada Pantai Indah Popoh Tulungagung.

**Kata Kunci : Kualitas Jasa, Kepuasan, Loyalitas.**



## PRAKATA

Puji Syukur Alhamdulillah dipanjatkan kehadiran Allah SWT dan junjungan Nabi besar Muhammad SAW atas berkat dan rahmatNya-lah sehingga skripsi dengan judul **“PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS WISATAWAN PANTAI INDAH POPOH TULUNGAGUNG”** dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember.

Keberhasilan dalam penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari semua pihak yang banyak memberikan bimbingan, bantuan dan semangat yang telah diterima dengan baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
2. Prof. Dr. Hj. Istifadah, M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen;
3. Drs. H. Budi Nurhardjo, M. Si. Selaku Dosen Pembimbing Akademik;
4. Drs. Sriono, MM selaku Dosen Pembimbing dan Drs. Didik Pudjo M., MS selaku Dosen Pembimbing II serta Drs. Kamarul Imam, M.Sc yang rela meluangkan waktu untuk memberi bimbingan, petunjuk dan saran hingga terselesaikannya skripsi ini;
5. Karyawan Bagian Akademik dan Tata Usaha Jurusan Manajemen;
6. Kedua orang tuaku Bapak Sutejo (Alm.) dan Ibu Endang Widayanti S. Pd. adikku Damara Aji Sutejo dan penguat jiwaku Setyo Budi serta sahabatku Aisyah Rahim Hakim. Terima kasih atas kasih sayang, do'a dan dukungannya;
7. Keluarga besarku di Tulungagung, (Kakek, Nenek, Pak Poh, Mbak Arik, Om Sus dan yang tidak bisa disebutkan satu persatu) terima kasih;
8. Ibu kost Jawa Iib No. 7, Bu Sukidi sekeluarga;
9. Genk kost Jawa Iib No. 7, Mbak Mia, Mbak Dita, Mbak Ari, Nanda;

10. Teman – temanku Manajemen Angkatan 2008;

11. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi fisik maupun bahasanya, dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis baik dalam teori maupun pengalaman. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun akan penulis terima.

Akhirnya penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan wisatawan Universitas Jember pada khususnya dan masyarakat pada umumnya dalam memperluas pengetahuan akan ilmu dan teknologi.

Jember, 25 September 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	vi
<b>ABSTRAKSI</b> .....	vii
<b>PRAKAKTA</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	6
2.1 Landasan Teori .....	6
2.1.1 Pemasaran Jasa .....	6
2.1.2 Karakteristik Jasa .....	6
2.1.3 Kualitas Jasa .....	7
2.1.4 Harapan, Kepuasan dan Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan .....	11
2.1.5 Loyalitas Konsumen .....	13
2.1.6 Pengaruh Kualitas Jasa dengan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan .....	15
2.1.7 Pariwisata .....	16
2.2 Kajian Empiris .....	18

2.3 Kerangka Konseptual .....	20
<b>BAB 3. METODELOGI PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	22
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	22
3.3 Metode Pengumpulan data .....	23
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian .....	23
3.4.1 Populasi Penelitian.....	23
3.4.2 Sampel Penelitian.....	23
3.5 Teknik Pengukuran Data .....	24
3.6 Identifikasi Variabel.....	25
3.7 Definisi Operasional Variabel.....	25
3.8 Metode Analisis Data .....	27
3.8.1 Uji Validitas .....	27
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	28
3.8.3 Uji Asumsi SEM .....	29
3.8.4 <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	30
3.9 Kerangka Pemecahan Masalah.....	34
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	36
4.1.1 Gambaran Wilayah Kabupaten Tulungagung.....	36
4.1.2 Potensi Wisata .....	37
4.1.3 Deskripsi Objek Wisata Pantai Indah Popoh .....	41
4.1.4 Karakteristik Responden .....	42
4.1.5 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	44
4.1.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	51
4.1.7 Uji Asumsi SEM .....	54
4.2 Pembahasan.....	60
4.2.1 Pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan wisatawan.....	60
4.2.2 Pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas wisatawan .....	62
4.2.3 Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas.....	64

<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>66</b>
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran.....	67
5.3 Keterbatasan Masalah .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>71</b>

## DAFTAR TABEL

Halaman		
Tabel 2.1	: Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	19
Tabel 3.1	: Persamaan Struktural Penelitian .....	31
Tabel 3.2	: Uji Kesesuaian Model.....	32
Tabel 4.1	: Jenis Kelamin Responden .....	42
Tabel 4.2	: Umur Responden.....	43
Tabel 4.3	: Frekuensi Wisata Responden .....	43
Tabel 4.4	: Pekerjaan Responden .....	44
Tabel 4.5	: Penilaian Responden Keandalan .....	45
Tabel 4.6	: Penilaian Responden Pada Daya Tanggap.....	46
Tabel 4.7	: Penilaian Responden Pada Jaminan.....	47
Tabel 4.8	: Penilaian Responden Pada Empati.....	47
Tabel 4.9	: Penilaian Responden Pada Bukti Fisik .....	48
Tabel 4.10	: Penilaian Responden Pada Kepuasan Wisatawan.....	49
Tabel 4.11	: Penilaian Responden Pada Loyalitas Wisatawan.....	50
Tabel 4.12	: Hasil Uji Validitas .....	52
Tabel 4.13	: Hasil uji Reliabilitas .....	54
Tabel 4.14	: Uji Normalitas Data .....	55

## DAFTAR GAMBAR

Halaman	
Gambar 2.1	: Model Kesenjangan Kualitas Jasa..... 9
Gambar 2.2	: Model Pariwisata sebagai Industri ..... 17
Gambar 2.3	: Kerangka Konseptual ..... 21
Gambar 3.1	: Kerangka Pemecahan Masalah ..... 34
Gambar 4.1	: Total Pengaruh Jalur ..... 57