



**ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN JASA
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS WISATAWAN PADA
OBJEK WISATA OSENG KEMIREN BANYUWANGI**

***INFLUENCE ANALYSIS OF DIMENSIONAL QUALITY SERVICE
SATISFACTION AND LOYALTY TRAVELERS OF OBJECTS IN OSENG
KEMIREN BANYUWANGI***

SKRIPSI

Oleh

Dhiniyul Trisika Winanti

NIM 090810201145

Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi

Universitas Jember

2013



**ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN JASA
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS WISATAWAN PADA
OBJEK WISATA OSENG KEMIREN BANYUWANGI**

***INFLUENCE ANALYSIS OF DIMENSIONAL QUALITY SERVICE
SATISFACTION AND LOYALTY TRAVELERS OF OBJECTS IN OSENG
KEMIREN BANYUWANGI***

SKRIPSI

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

Oleh

Dhiniyul Trisika Winanti

NIM 090810201145

Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi

Universitas Jember

2013

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini ;

Nama : Dhiniyul Trisika Winanti
NIM : 090810201145
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : **Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan
Jasa Terhadap Kepuasan dan Loyalitas
Wisatawan Pada Obyek Wisata Oseng
Kemiren**

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 mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini, Saya buat dengan sebenarnya.

Jember, 21 November 2013

Yang menyatakan,

Dhiniyul Trisika Winanti
NIM 090810201145

PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul skripsi : Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Jasa
Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Wisatawan Pada Obyek
Wisata Oseng Kemiren

Nama Mahasiswa : Dhiniyul Trisika Winanti

NIM : 090810201145

Jurusan : S-1 Manajemen/ Reguler

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Tanggal Persetujuan :

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Abdul Halim, M.Si
NIP 19501221 197801 1 001

Drs. Ketut Indraningrat, M.Si
NIP 19607101 198902 1 002

Ketua Jurusan
Manajemen

Dr. Handriyono, M.Si
NIP 19620802 199002 1 001

PENGESAHAN

Judul Skripsi

**ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN JASA
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS WISATAWAN PADA
OBJEK WISATA OSENG KEMIREN BANYUWANGI**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh ;

Nama : Dhiniyul Trisika Winanti
NIM : 090810201145
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan didepan panitia penguji pada tanggal ;

24 Desember 2013

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

Susunan Tim Penguji

1. Ketua : Dr. M. Dimiyati, SE., M.Si (.....)
NIP. 19670421 199403 1 008
2. Sekretaris : Drs. Ketut Indraningrat, M.Si (.....)
NIP19607101 198902 1 002
3. Anggota : Drs. Abdul Halim, M.Si (.....)
NIP 19501221 197801 1 001

Mengetahui/ Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

FOTO

**4 x 6
cm**

Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si.
NIP. 19630614 199002 1 001

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada ;

1. Kedua orang tuaku tercinta, yang telah mendoakan dan memberi kasih sayang serta atas pengorbanannya selama ini.
2. Saudaraku, terimakasih dukungannya.
3. Kekasihku “Muminul Hakim, S.E.”.
4. Rekan atau kawanku seluruh manajemen 2009 F.E. – UNEJ.
5. Almamater yang aku banggakan UNIVERSITAS JEMBER.

MOTTO

“Plan Your Work And Work Your Plan. Bekerjalah dengan rencana, kemudian kerjakan rencanamu” ; (Salma Shuha)

“Kita bisa mundur satu langkah untuk dapat meloncat lebih jauh” ; (John Clarke)

“Suatu usaha yang telah kamu mulai, janganlah kamu hentikan sebelum kamu rasakan hasilnya” ; (Shakespeare)

“Mimpi adalah kunci untuk kita menaklukkan dunia, berlarilah tanpa lelah sampai engkau meraihnya” ; (Nidji-Laskar Pelangi)



**ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN JASA
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS WISATAWAN PADA
OBJEK WISATA OSENG KEMIREN BANYUWANGI**

***INFLUENCE ANALYSIS OF DIMENSIONAL QUALITY SERVICE
SATISFACTION AND LOYALTY TRAVELERS OF OBJECTS IN OSENG
KEMIREN BANYUWANGI***

SKRIPSI

Oleh

Dhiniyul Trisika Winanti

NIM 090810201145

Pembimbing

Dosen Pembimbing I : Drs. Abdul Halim, M.Si

Dosen Pembimbing II : Drs. Ketut Indraningrat, M.Si

RINGKASAN

Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Jasa Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Wisatawan Pada Obyek Wisata Oseng Kemiren; Dhiniyul Trisika Winanti, 090810201145; 2013; 89 Halaman; Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember.

Penelitian ini berjudul “Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Jasa Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Wisatawan Pada Obyek Wisata Oseng Kemiren”. Penelitian ini adalah bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis dimensi kualitas jasa layanan terhadap kepuasan dan loyalitas wisatawan objek Wisata Oseng Kemiren Banyuwangi. Populasi dalam penelitian ini adalah semua wisatawan yang pernah berkunjung ke Wisata Oseng Kemiren-Banyuwangi. Metode sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 70 orang. Variabel digunakan yaitu sebanyak 7 variabel. Alat analisis yang digunakan adalah Analisis Jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Ada pengaruh dimensi layanan jasa yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan wisatawan pada obyek Wisata Oseng Kemiren – Banyuwangi; 2) Ada pengaruh dimensi layanan jasa yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap loyalitas wisatawan pada obyek Wisata Oseng Kemiren – Banyuwangi; 3) Ada pengaruh kepuasan wisatawan terhadap loyalitas wisatawan pada obyek Wisata Oseng Kemiren – Banyuwangi.

Kata kunci : Dimensi Kualitas Layanan Jasa, Pengaruh, Analisis, dan Jalur

SUMMARY

Effect of Dimensional Analysis Services Quality Satisfaction and Loyalty To The Travelers In Oseng Kemiren Objects; Dhiniyul Trisika Winanti, 090810201145; 2013; 89 Pages; Department of Management, Faculty of Economics, University of Jember.

This study, entitled "Effect of Dimensional Analysis Services Quality Satisfaction and Loyalty To The Travelers In Oseng Kemiren Objects". This study was aimed to determine and analyze the service quality dimensions on satisfaction and loyalty Tourism tourist attraction Oseng Kemiren Banyuwangi. The population in this study were all tourists who 've been to Tourism Oseng Kemiren - Banyuwangi. Sampling is purposive sampling with the number of respondents as many as 70 people . Variables used as many as 7 variabel. Analysis is Path. The results showed that : 1) There service quality dimensions consisting of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy and tourist satisfaction on the object Oseng Kemiren Travel - Banyuwangi ; 2) There effect dimension services consisting of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy for the traveler loyalty object Oseng Kemiren Travel - Banyuwangi ; 3) There service quality dimensions travelers loyalty to the object Oseng Kemiren Travel – Banyuwangi.

Keywords : *Dimensions of Quality Services, Influence, Analysis, and Track*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmatNya, karena tanpaNya tidak ada suatu hajatpun yang dapat terlaksana. Skripsi yang penulis ajukan merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang amat besar kepada ;

1. Bapak Dr. Mohammad Fathorozi, S.E, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Handriyono, SE., M.Si selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Abdul Halim, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Drs. Ketut Indraningrat, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang perhatian dan sabar memberikan segenap waktu dan pemikiran, bimbingan, semangat, juga nasehat yang sangat bermanfaat sehingga terselesaikan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah membimbing sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan studi.
5. Teristimewa Bapakku dan Ibu tersayang. Terima kasih teramat atas moril dan materiil, juga semangat, doa, nasehat, kasih sayang, dan juga perhatian.
6. Rekan atau kawanku seluruh manajemen 2009 F.E. – UNEJ, terimakasih untuk doa dan bantuannya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun kesalahan dari pihak pribadi. Demikian, semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi almamater tercinta, serta bagi setiap pembaca pada umumnya.

Jember, 23 November 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PEMBIMBING	vii
RINGKASAN	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Pengertian Jasa dan Karakteristik Jasa	10
2.1.2 Kualitas Jasa	11

2.1.3	Perspektif Kualitas Jasa	13
2.1.4	Dimensi kualitas Jasa	14
2.1.5	Persepsi pelanggan	16
2.1.6	Pariwisata	17
2.1.6.1	Definisi dan konsep pariwisata sebagai industri	17
2.1.6.2	Komponen Produk Wisata	19
2.1.7	Perilaku Konsumen	21
2.1.8.	Kepuasan Pelanggan	22
2.1.8.1	Definisi Kepuasan Pelanggan	22
2.1.8.2	Faktor-faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan.....	22
2.1.8.3	Konsep dan Model Kepuasan Pelanggan	23
2.1.9	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	24
2.1.10	Loyalitas Pelanggan	27
2.1.11.	Mempertahankan Pelanggan	28
2.2	Tinjauan Terdahulu	30
2.3	Kerangka Konseptual	32
2.4	Hipotesis	33
BAB 3.	METODE PENELITIAN	35
3.1	Rancangan Penelitian	35
3.2	Obyek Penelitian	35
3.3.	Populasi dan Sampel	35
3.3.1	Populasi	35
3.3.2	Sampel	36
3.4.	Jenis Data dan Sumber Data	37
3.4.1	Jenis Data	37
3.4.2	Sumber Data	38

3.5 Metode Pengumpulan Data	38
3.6 Identifikasi, Definisi Operasional dan Skala Pengukuran	39
3.6.1 Identifikasi Variabel	39
3.6.2 Definisi Operasional Variabel	39
3.6.3 Skala Pengukuran	42
3.7 Uji Instrumen	42
3.7.1 Uji Validitas	42
3.7.1 Uji Reabilitas	43
3.8 Analisa Data	44
3.8.1 Analisis Path	44
3.8.2 Model Trimming	45
3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	45
3.9 Kerangka Pemecahan Masalah	47
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Hasil Penelitian	49
4.1.1 Gambaran Umum Wisata Oseng Kemiren	49
4.1.2 Karakteristik Responden.....	52
4.1.3 Distribusi Jawaban Responden	55
4.1.4 Uji Instrument.....	61
4.1.4.1 Uji Validitas.....	61
4.1.4.2 Uji Reliabilitas.....	63
4.1.4 Analisis Data	64
4.1.4.1 Analisis Jalur	64
4.1.4.2 Uji Hipotesis dan Perhitungan Koefisien Jalur.....	65
4.1.4.3 Uji Asumsi Klasik	68
4.2 Pembahasan	69

4.3 Keterbatasan Penelitian	74
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya	31
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....	55
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Bukti Fisik	55
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Kehandalan	56
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Daya Tanggap.....	58
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Empati.....	59
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	62
Tabel 4.10 Hasil Analisis Jalur	63
Tabel 4.11 Uji Multikolinearitas	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Model pariwisata sebagai Industri	21
Gambar 2.2 : Konsep Kepuasan Pelanggan	23
Gambar 2.3 : Kerangka Konseptual Penelitian	33
Gambar 3.1 : Kerangka Pemecahan Masalah	37

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN 1. KOESIUNER PENELITIAN	79
LAMPIRAN 2. REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN	83
LAMPIRAN 3. HASIL UJI VALIDITAS	87
LAMPIRAN 4. HASIL UJI RELIABILITAS	91
LAMPIRAN 5. HASIL ANALISIS JALUR	95
LAMPIRAN 6. HASIL PERHITUNGAN KOEFISIEN JALUR	100
LAMPIRAN 7. HASIL DISTRIBUSI FREKUENSI	101