



**PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA WISATA PANTAI WATU ULO
DI KABUPATEN JEMBER**

*THE EFFECK OF QUALITY SERVICE TOWARDS CONSUMER
SATISFACTION AT WATU ULO BEACH JEMBER*

SKRIPSI

Oleh:

BUYUNG YANSIMI

NIM.100810201080

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS EKONOMI

2014



**PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA WISATA PANTAI WATU ULO
DI KABUPATEN JEMBER**

*THE EFFECT OF QUALITY SERVICE TOWARDS CONSUMER
SATISFACTION AT WATU ULO BEACH JEMBER*

SKRIPSI

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

Oleh

BUYUNG YANSISMI

NIM.100810201080

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS EKONOMI

2014

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER– FAKULTAS EKONOMI

SURAT PERNYATAAN

Nama : Buyung Yansismi
NIM : 100810201080
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pasa
Wisata Pantai Watu Ulo di Kabupaten Jember

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali apabila dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapa tsanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan yang saya buat ini tidak benar.

Jember, 3 September 2014

Yang menyatakan,

Materai

Buyung Yansismi
NIM : 100810201038

TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA WISATA PANTAI
WATU ULO DI KABUPATEN JEMBER

Nama Mahasiswa : Buyung Yansismi

NIM : 100810201080

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Disetujui Tanggal : 26 September 2014

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dr. Hj. Diah Yulisetiari, S.E., M.Si.
NIP. 197309082000032001

Drs. H. Abdul Halim, M.Si
NIP. 196105301988021001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Handriyono, M.Si. NIP.
196208021990021001

**PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA WISATA PANTAI WATU ULO DI KABUPATEN JEMMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh ;

Nama : Buyung Yansismi

NIM : 100810201080

Jurusan : Manajemen

telah dipertahankan didepan panitia penguji pada tanggal ;

26 September 2014

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

SUSUNAN TIM PENGUJI

**Ketua : Drs. Sudaryanto MBA, Ph.D (.....)
196604081991031001**

**Sekretaris : Drs. Adi Prasodjo, MP (.....)
195505161987031001**

**Anggota : Dr. Sri Wahyu Lelly..HS..M.Si (.....)
196106071987022001**

FOTO

4 x 6 cm

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Jember

Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si.
NIP. 19630614 19900 2 100

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

1. Kedua orang tuaku tercinta, Drs. Siswanto dan Sumiati.
2. Kedua saudaraku Rike Damayanti dan Riguk Bayu Permana SE.
3. Keempat keponakanku.
4. Semua teman MGT 10.
5. Semua dosen yang telah mengajar.
6. Almamater yang aku banggakan Universitas Negeri Jember.

MOTTO

“Mimpi hanyalah mimpi, tanpa adanya usaha” (Buyung Yansismi)

RINGKASAN

Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Wisata Pantai Watu Ulo di Kabupaten Jember; Buyung Yanasismi, 100810201080; 2014; 56 Halaman; Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember.

Indonesia merupakan negarakepulauan terbesar di dunia yang memiliki kekayaan alam dan budaya yang berlimpah. Banyak keindahan alam yang dapat kita jumpai di berbagai wilayahnya. Tidak heran, jika saat ini pariwisata merupakan salah satu faktor ekonomi terbesar yang menambah devisa negara. Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan seseorang untuk mendapat pelayanan yang berbdeda dari biasanya di suatu tempat yang bertujuan untuk mencari kepuasan.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data dengan cara membagikan kuisisioner. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan accidental purposive sampling, dengan populasi pengunjung wisata Watu Ulo. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah variabel – variabel dari kepuasan konsumen (bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pantai wisata Watu Ulo.

SUMMARY

The Effect of Quality Service Towards Consumer Satisfaction at Watu Ulo Beach; Buyung Yansismi, 100810201080; 2014; 57 Pages; Department of Management, Faculty of Economics, University of Jember.

Indonesia is the largest archipelago in the world who has a wealth of natural and cultural abundance. Many of the natural beauty that can be encountered in various areas. No wonder, if the current tourism is one of the biggest economic factors that increase foreign exchange. Tourism is a journey undertaken someone to receive services berbedda than usual in a place that aims to seek satisfaction.

This type of research used in this study is a quantitative study. The data used are primary data and secondary data. Data were collected by means of questionnaires distributed. The samples in this study using purposive sampling accidental, with the Watu Ulo populasai tourist visitors. Methods of data analysis in this study using multiple linear regression your analysis.

The conclusion of this study is variable - variable of customer satisfaction (direct evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy) influence on consumer satisfaction Watu Ulo beach tour.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena atas segala rahmat, hidayah dan karuniaNya yang telah diberikan sehingga Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Wisata Pantai Watu Ulo di Kabupaten Jember” ini dapat terselesaikan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program studi Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Dr. Handriyono, M.Si selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Dr. Diah Yulisetiarni, SE., M.Si, selaku Dosen Pembimbing I dan Drs. Abdul Halim, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang perhatian dan sabar memberikan segenap waktu dan pemikiran, bimbingan, semangat, juga nasehat yang sangat bermanfaat.
4. Seluruh Dosen dan Karyawan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
5. Kedua orang tuaku Bapak Drs. Siswanto dan ibu Sumiati, kakakku Rike Damayanti dan Riguk Bayu Permana SE, serta keponakanku terima kasih teramat atas dukungan, semangat, doa, nasehat, kasih sayang, dan juga perhatian yang telah diberikan.
6. Seluruh teman-teman Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember angkatan 2010.
7. Balgis Permata Kurnia Putri. S.Farm.,.Apt, Charlia Meliana, Pang Okky S.Fatra, Bimo Cakep, Firman Dwi Hidayat SE, Susi Susanti, Okky Kandangan, Rizal Rizki, ust. Dewantara SE, Praroger, Abah Widat, Aditya Yanuar , Poci, Akbar, Lakhin, Wawan, Gyan, yoyo, Adelia, Simon dan yang lainnya. Terima kasih telah membantu dalam penulisan ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu segala saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat dan tambahan ilmu pengetahuan bagi yang membacanya.

Jember, 26 September 2014

Buyung Yansismi

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
RINGKASAN	viii
SUMMARY	ix
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 LatarBelakang	1
1.2 FokusPenelitian	4
1.3 PerumusanMasalah	4
1.4 TujuanPenelitian	5
1.5 ManfaatPenelitian	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pemasaran jasa.....	7
2.1.2 Karakteristik jasa	8

2.1.3 Klasifikasi jasa.....	9
2.1.4 Kualitas Jasa	11
2.1.5 Perilaku konsumen.....	14
2.1.6 Kepuasan Konsumen	15
2.2 Penelitian Terdahulu.....	17
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian	18
2.4 Hipotesis penelitian	20
BAB 3. METODE PENELITIAN	21
3.1 Rancangan Penelitian.....	21
3.2 Populasi dan sampel.....	21
3.3 Jenis dan sumber data.....	22
3.3.2 Sumber data.....	22
3.4 Metode Pengumpulan data	23
3.4.1 Kuesioner.....	23
3.4.2 Wawancara.....	23
3.5 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran Variabel	23
3.5.1 Definisi operasional variabel	23
3.6 Skala pengukuran variabel.....	24
3.7 Pengujian instrumen	25
3.7.1 Uji validitas.....	25
3.7.1 Uji reliabilitas	25
3.8 Metode analisis data	25
3.8.1 Uji asumsi regresi linier berganda	25
3.8.2 Uji asumsi klasik.....	26
3.8.3 Koefisien determinasi berganda.....	28
3.8.4 Uji t	28

3.8.5 Uji f.....	29
3.9 Kerangka pemecahan masalah.....	31
BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Hasil penelitian	33
4.1.1 Sejarah pantai watu ulo di kabupaten jember	33
4.1.2 Karakteristik responden	34
4.1.3 Hasil uji instrumen penelitian	36
4.1.4 Analisis deskriptif	38
4.1.5 Hasil analisis regresi linier berganda	40
4.1.6 Hasil uji asumsi klasik	42
4.1.7 Hasil koefisien dterminasi berganda.....	44
4.1.8 Hasil uji hipotesis.....	45
4.2 Pembahasan	47
4.2.1 Pengaruh variabel bukti langsung terhadap kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen wisata pantai watu ulo	47
4.2.2 Pengaruh variabel keandalan terhadap kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen wisata pantai watu ulo	48
4.2.3 Pengaruh variabel daya tanggap terhadap kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen wisata pantai watu ulo	49
4.2.4 Pengaruh variabel jaminan terhadap kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen wisata pantai watu ulo	50
4.2.5 Pengaruh variabel empati terhadap kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen wisata pantai watu ulo	51
4.2.6 Pengaruh variabel-variabel kualitas jasa secara simultan terhadap kepuasan konsumen wisata pantai watu ulo	53
4.3 Keterbatasan	54
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	55
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran	56

DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	59

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Penyajian Rangkuman Penelitian Terdahulu	18
4.1 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
4.2 Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	35
4.3 Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
4.4 Komposisi Responden Berdasarkan Usia	36
4.5 Hasil Uji Validitas	37
4.6 Uji Reliabilitas	38
4.7 Analisis Deskripsi Variabel	39
4.8 Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	41
4.9 Hasil Uji Multikolinieritas	43
4.10 Hasil Uji Heteroskedasitas	43
4.11 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Berganda	44
4.12 Hasil Uji t	45
4.13 Hasil Uji f	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	19
3.9 Kerangka Pemecahan Masalah	31
4.1 Uji Normalitas	44

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman	
Lampiran 1. Kuesioner.....	59
Lampiran 2. Data Responden.....	64
Lampiran 3. Uji Validitas.....	67
Lampiran 4. Uji Reliabilitas.....	70
Lampiran 5. Analisis Deskriptif Jawaban Responden	71
Lampiran 6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	77
Lampiran 7. Uji Asumsi Klasik	78