

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
WISATA BATU JUBANG MUMBULSARI JEMBER**

SKRIPSI

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



Oleh :

Puteri Vani Eka Wulandari

18.104.11.051

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

2023

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Puteri Vani Eka Wulandari

NIM : 1810411051

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: *PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WISATA BATU JUBANG MUMBULSARI JEMBER*, adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 20 Januari 2023

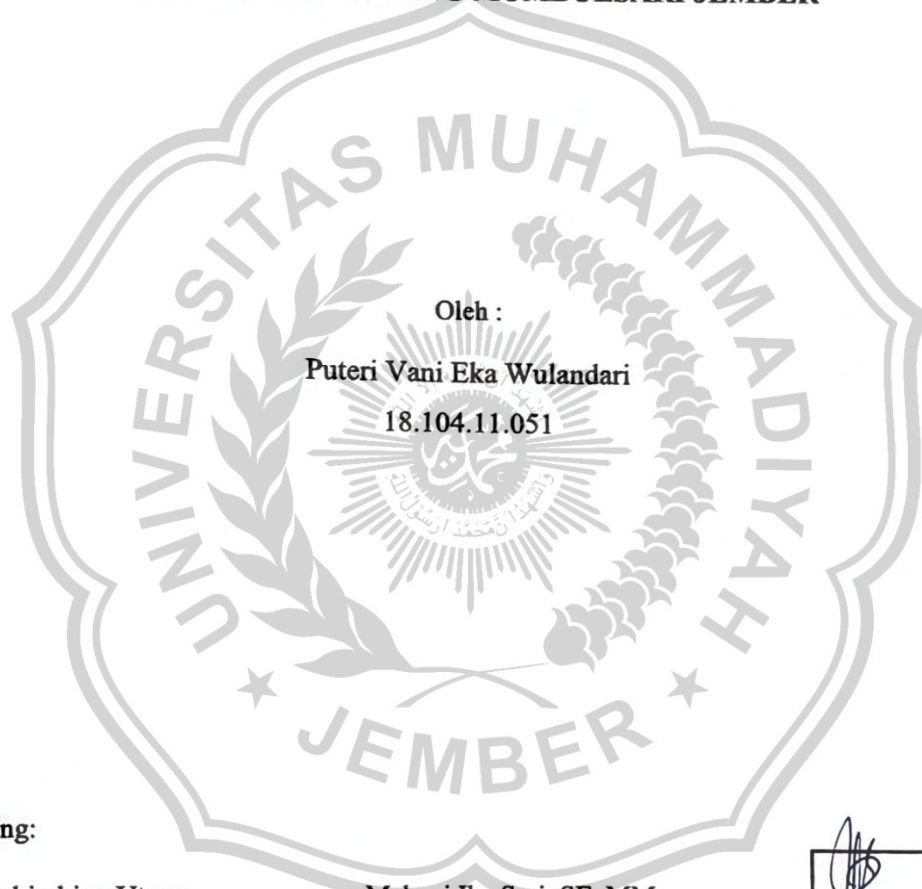
Yang menyatakan,



Puteri Vani Eka Wulandari
NIM. 1810411051



**PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
WISATA BATU JUBANG MUMBULSARI JEMBER**



Oleh :
Puteri Vani Eka Wulandari
18.104.11.051

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Maheni Ika Sari, SE, MM

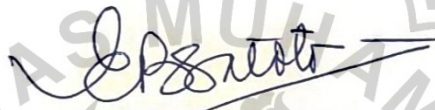
Dosen Pembimbing Pendamping : Ahmad Izzudin, SE,MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul: PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WISATA BATU JUBANG MUMBULSARI JEMBER, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Puteri Vani Eka Wulandari
NIM : 1810411051
Hari : Kamis
Tanggal : 20 Januari 2023
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,



Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M.MT.
NPK : 1967101611509773

Anggota 1,



Maheni Ika Sari, SE, MM
NIP : 197708112005012001

Anggota 2,



Ahmad Izzudin SE, MM.
NPK : 1990100711605780

Mengesahkan :



Maheni Ika Sari, SE, MM
NIP : 197708112005012001

Ketua Program Studi,



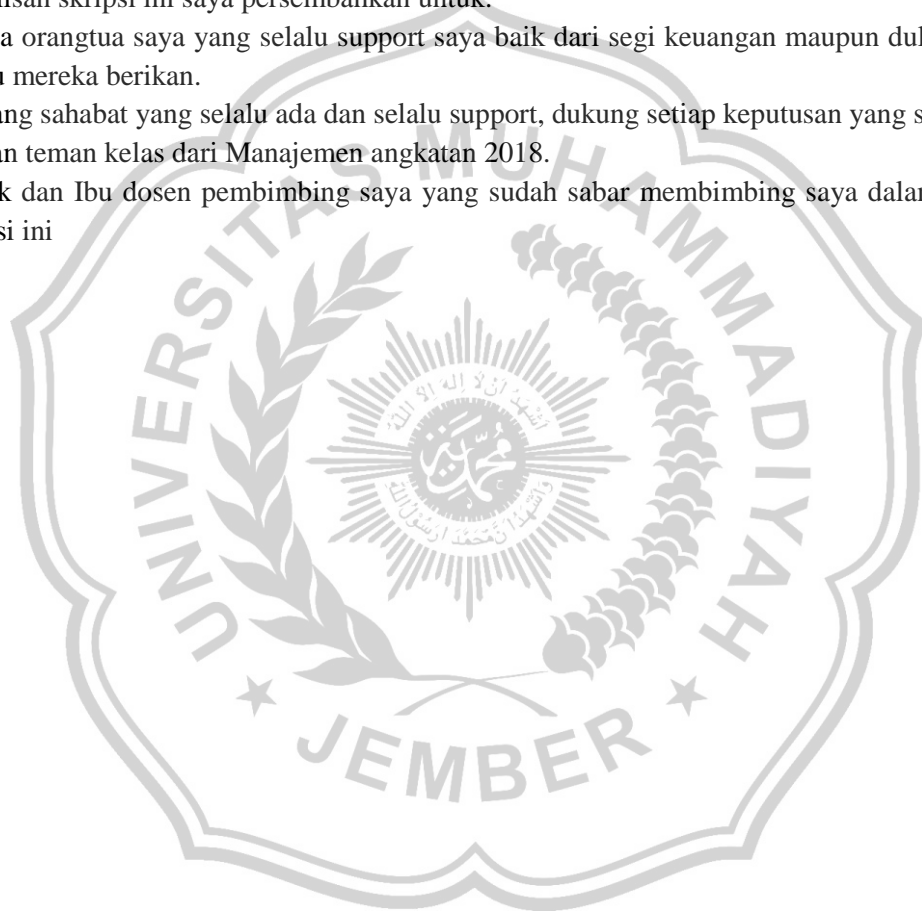
A. Hasan Hafidzi, SE, MM
NPK : 19860514.1.1703796

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya, nikmat kesehatan, serta pemahaman dan kehadiran Allah Subhanhu Wata'ala atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WISATA BATU JUBANG MUMBULSARI JEMBER*, Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulisan skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orangtua saya yang selalu support saya baik dari segi keuangan maupun dukungan yang selalu mereka berikan.
2. Seorang sahabat yang selalu ada dan selalu support, dukung setiap keputusan yang saya ambil.
3. Teman teman kelas dari Manajemen angkatan 2018.
4. Bapak dan Ibu dosen pembimbing saya yang sudah sabar membimbing saya dalam menyusun skripsi ini



MOTTO

“Hai orang-orang beriman apabila dikatakan kepadamu: “Berlapang-lapanglah dalam majelis”, maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan: “Berdirilah kamu”, maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”

(QS. Surat Al-Mujadalah ayat: 11)

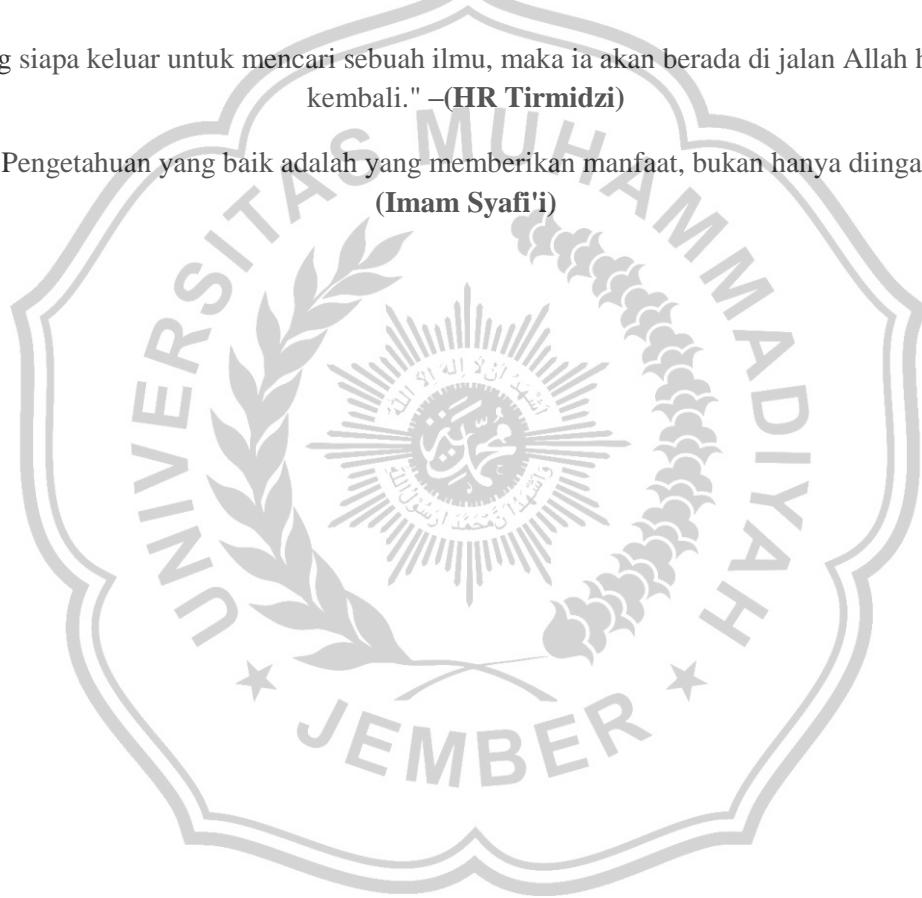
"Cukuplah Allah menjadi Penolong kami dan Allah adalah sebaik-baik Pelindung."

(Q.S Ali Imran: 173)

"Barang siapa keluar untuk mencari sebuah ilmu, maka ia akan berada di jalan Allah hingga ia kembali." –(HR Tirmidzi)

"Pengetahuan yang baik adalah yang memberikan manfaat, bukan hanya diingat."

(Imam Syafi'i)



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kupersembahkan hanya pada ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul *PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WISATA BATU JUBANG MUMBULSARI JEMBER*, Skripsi ini merupakan karya penulis dan merupakan salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis menyadari telah banyak pihak yang membantu, membimbing dan mendorong serta memberi semangat pada penulis. Penulis sadar tanpa bantuan dari berbagai pihak, penulis akan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itulah pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada

1. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember;
2. Bapak Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M.MT, selaku ketua penguji,
3. Ibu Maheni Ika Sari, SE., MM, selaku dosen pembimbing I dan
4. Bapak Ahmad Izzudin, SE, MM selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
6. Ayah dan Ibu saya yang selalu mensupport dalam segala hal
7. Rekan-rekan seperjuangan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberi bantuan dan masukan yang sangat berguna dalam menyusun skripsi ini.

Atas amal baik yang telah diberikan pada penulis semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dan semoga rahmat serta hidayah-Nya diberikan kepada kita semua. Besar harapan penulis semoga skripsi ini berguna bagi penulis khususnya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jember, 20 Januari 2023

Penulis

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	i
PENGESAHAN	iii
PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB 2	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Tinjauan Teori.....	5
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	5
2.1.2 Konsep Pemasaran.....	5
2.1.3 Perilaku Konsumen.....	6
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	6
2.1.5 <i>Service Quality</i>	8
2.1.6 <i>Tangibel</i> (Berwujud).....	9
2.1.7 <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	9
2.1.8 <i>Responsiviness</i> (Ketanggapan).....	9
2.1.9 <i>Assurance</i> (Jaminan).....	9
2.1.10 <i>Empathy</i> (Empati).....	10
2.2 Penelitian Terdahulu.....	10
2.3 Kerangka Konseptual.....	12
2.4 Hipotesis.....	14
2.4.1 Pengaruh <i>Tangibel</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	14
2.4.2 Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap kepuasan pelanggan.....	14
2.4.3 Pengaruh <i>Responsiviness</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	14
2.4.4 Pengaruh <i>Assurance</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	15
2.4.5 Pengaruh <i>Empathy</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	15
BAB 3	14
METODE PENELITIAN	14
3.1 Identifikasi Variabel.....	14
3.1.1 Variabel <i>Independen</i>	14
3.1.2 Variabel <i>Dependen</i>	14
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	14
3.3 Desain Penelitian.....	16
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	16
3.4.1 Populasi.....	16
3.4.2 Sampel.....	16
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	16

3.5 Jenis Data.....	17
3.5.1 Data Sekunder.....	17
3.5.2 Data Primer.....	17
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	17
3.7 Teknik Analisis Data.....	18
3.7.1 Uji Instrumen Data.....	18
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	19
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	19
3.7.4 Uji Hipotesis.....	20
3.7.5 Koefisien Determinasi (R^2).....	20
BAB 4.....	21
HASIL DAN PEMBAHASAN	21
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	21
4.1.1 Gambaran Umum Wisata Batu Jubang Mumbulsari Jember.....	21
4.2 Hasil Analisis Data	22
4.2.1 Hasil Uji Instrumen Data.....	31
4.2.2 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	33
4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	34
4.2.4 Hasil Uji Hipotesis.....	36
4.2.5 Hasil Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	38
4.3 Pembahasan.....	38
4.3.1 Pengaruh <i>Tangibel</i> (Bukti Fisik) Terhadap Kepuasan Pelanggan	38
4.3.2 Pengaruh <i>Reliability</i> (Kehandalan) Terhadap Kepuasan Pelanggan	39
4.3.3 Pengaruh <i>Responsiviness</i> (Daya Tanggap) Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	40
4.3.4 Pengaruh <i>Assurance</i> (Jaminan) Terhadap Kepuasan Pelanggan	40
4.3.5 Pengaruh <i>Empathy</i> (Empati) Terhadap Kepuasan Pelanggan	41
BAB 5.....	38
KESIMPULAN DAN SARAN	38
5.1 Kesimpulan	38
5.2 Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	39
KUISIONER PENELITIAN	44
Lampiran-Lampiran.....	47

DAFTAR TABEL

Tabel

1.1	Jumlah Pengunjung Wisata Batu Jubang Mumbulsari 2021	3
1.2	Hasil <i>Pra-Survey</i> Mengenai Kepuasan Pengunjung Wisata Batu Jubang Mumbulsari	3
2.1	Penelitian Terdahulu	9
4.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	21
4.2	Karakteristik Berdasarkan Umur Pengunjung.....	21
4.3	Karakteristik Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	22
4.4	<i>Tangibel (X1)</i>	22
4.5	<i>Tangibel (X1)</i>	23
4.6	<i>Tangibel (X1)</i>	23
4.7	<i>Reliability (X2)</i>	24
4.8	<i>Reliability (X2)</i>	24
4.9	<i>Responsiviness (X3)</i>	24
4.10	<i>Responsiviness (X3)</i>	25
4.11	<i>Assurance (X4)</i>	25
4.12	<i>Assurance (X4)</i>	26
4.13	<i>Assurance (X4)</i>	26
4.14	<i>Empathy (X5)</i>	27
4.15	<i>Empathy (X5)</i>	27
4.16	Kepuasan pelanggan (Y)	28
4.17	Kepuasan pelanggan (Y)	28
4.18	Kepuasan pelanggan (Y)	28
4.19	Hasil Uji Validitas.....	29
4.20	Hasil Uji Reliabilitas	30
4.21	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	30
4.22	Hasil Uji Multikolonieritas.....	32
4.23	Hasil Uji t	33
4.24	Hasil Uji Koefisien Determinasi R ²	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar

2.1 Kerangka Konseptual	11
4.1 Struktur Organisasi Wisata Baju Jubang Mumbulsari Jember	22
4.2 Hasil Uji Normalitas	32
4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	33



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian
2. Hasil Statistik Dekskriptif
3. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas
4. Hasil Uji Asumsi Klasik
5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda
6. Surat Keterangan Penelitian
7. Dokumentasi

