

**MENGUKUR KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG WISATA WADUK SIDODADI GLENMORE**

SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Manajemen

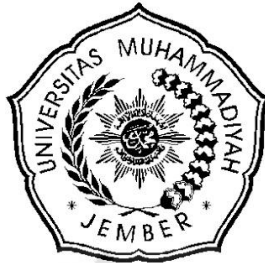


Oleh :

Andy Setiawan
15.1041.1029

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2019**

SKRIPSI



**MENGUKUR KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG WISATA WADUK SIDODADI GLENMORE**

Oleh :

ANDY SETIAWAN

NIM. 15.1041.1029

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Seno Sumowo, SE, MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Ira Puspitadewi S, SE, MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul Mengukur Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Waduk Sidodadi Glenmore, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Senin
Tanggal : 27 Mei 2019
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji

Drs. Anwar, M.Sc.

NPK : 85 03 125

Anggota 1

Anggota 2

Seno Sumowo, SE., MM.

NPK : 0109288

Ira Puspitadewi S, SE., MM

NPK : 19810727.1.1703795

Mengesahkan :

Dekan

Ketua Program Studi

Dr. Arik Susbiyani, SE., M.Si

NPK : 0109289

Haris Hermawan, SE., MM

NPK:1503643

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah Subhanahu Wata'ala atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **MENGUKUR KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG WISATA WADUK SIDODADI GLENMORE**, skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terim kasih kepada :

1. Allah Subhanahu Wata'ala yang telah memberikan segala nikmat yang tak terhingga. Terimakasih atas ridho dan kehendak-Mu sehingga hambaMu ini dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Dr. Ir. Muhammad Hazmi, DESS, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Haris Hermawan, SE., MM selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Drs. Anwar, M.Sc. selaku dosen penguji, Seno Sumowo, SE., MM sebagai pembimbing utama dan Ira Puspitadewi S, SE., MM selaku dosen pembimbing pendamping skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini.
6. Kedua orang tua Bapak Nico Prasetyo dan Siti Amanah yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan hati mencurahkan cinta, kasih sayang, dukungan doa'a, kritik dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
7. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan masukan dan saran dari semua pihak. Artinya penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 27 Mei 2019

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN PENULIS	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
PERSEMBAHAN	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Definisi Pemasaran	5
2.2 Konsep Inti dalam Pemasaran.....	5
2.3 Jasa.....	7
2.3.1 Karakteristik Jasa	7
2.3.2 Bauran Jasa	8
2.4 Pariwisata.....	9
2.5 Kualitas Pelayanan.....	9
2.6 Dimensi Kualitas Pelayanan	10
2.7 Kepuasan Knsumen	10
2.8 Penelitian Terdahulu	12
2.9 Kerangka Konseptual.....	13
BAB 3 METODE PENELITIAN	14
3.1 Identifikasi Operasional Variabel	14
3.2 Desain Penelitian	15
3.3 Jenis Data	15
3.3.1 Data Primer	15
3.3.2 Data Sekunder.....	15

3.4 Teknik Pengambilan Sampel	15
3.4.1 Populasi	15
3.4.2 Sampel	16
3.5 Teknik Pengumpulan Data	17
3.6 Teknik Analisis Data.....	17
BAB4 HASIL DAN PEMBAHASAN	23
4.1 Gambaran Objek Penelitian	23
4.1.1 Sejarah waduk Sidodadi	23
4.1.2 Visi Misi.....	23
4.1.3 Struktur Organisasi.....	24
4.1.4 Tugas Masing-Masing Jabatan.....	24
4.1.5 Jam Kerja Karyawan	25
4.1.6 Sistem Upah	25
4.2 Gambaran Umum Responden	25
4.2.1 Responden Menurut Jenis Kelamin.....	26
4.2.2 Responden Menurut Umur	26
4.2.3 Responden Menurut Pekerjaan.....	27
4.3 Statistik Deskriptif Responden.....	27
4.3.1 Tangible Kuisisioner kepentingan	28
4.3.2 Reliability Kuisisioner Kepentingan.....	29
4.3.3 Responssive Kuisisioner Kepentingan.....	30
4.3.4 Assurance Kuisisioner Kepentingan	31
4.3.5 Emphaty Kuisisioner Kepentingan	31
4.3.6 Tangible Kuisisioner Kinerja.....	33
4.3.7 Reliability Kuisisioner Kinerja	35
4.3.8 Responssive Kuisisioner Kinerja	36
4.3.9 Assurance Kuisisioner Kinerja	38
4.3.10 Emphaty Kuisisioner Kinerja.....	39
4.4 Analisis Data	41
4.4.1 Uji Validitas	41
4.4.2 Hasil Uji Validitas.....	41
4.4.3 Uji Reliabilitas	42
4.4.4 Hasil Uji Reliabilitas	43
4.5 IPA	43
4.5.1 Rekapitulasi Data Perhitungan Pengolahan Data IPA	43
4.5.2 Diagram Kartesius dan Hasil IPA	45
4.6 Hasil dan Pembahasan IPA	47

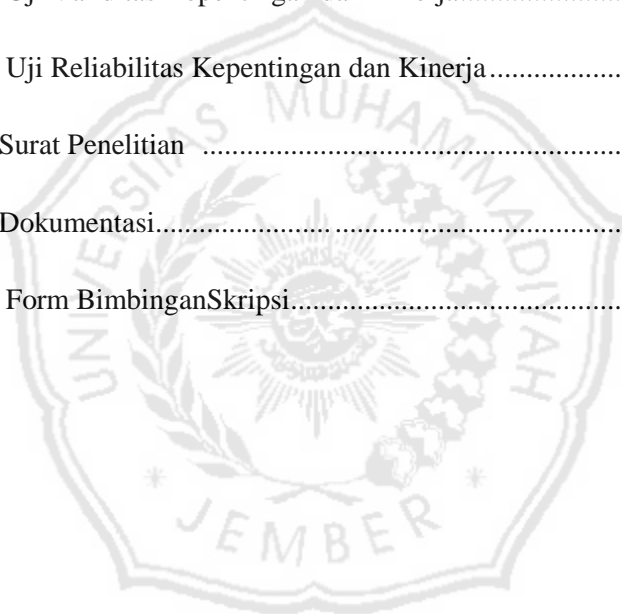
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	49
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	52



DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	
Lampiran 2. Rekapitulasi Kuisisioner Kinerja.....	
Lampiran 3. Rekapitulasi Kuisisioner Kepentingan	
Lampiran 4. Uji Validitas Kepentingan dan Kinerja.....	
Lampiran 5. Uji Reliabilitas Kepentingan dan Kinerja	
Lampiran 6. Surat Penelitian	
Lampiran 7. Dokumentasi.....	
Lampiran 8. Form Bimbingan Skripsi.....	



DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sojan. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Aritonang R, L. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Basu Swastha. 2008 . *Manajemen Pemasaran Modern*. (edisi 20), Yogyakarta : Penerbit Liberty: Yogyakarta
- Basu Swastha, 2009. *Manajemen Penjualan*. Yogyakarta: BPFE.
- Daryanto. 2011. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran. Bandung* : PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera
- Fandy Tjiptono, 2006. *Strategi Pemasaran* , edisi kedua, Andi, Yogyakarta.
- Fandy, tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi
- Husein Umar, 2005:146. *Riset Pemasaran*. PT. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Husein Umar, 2009. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi ke 2, Persada, Jakarta.
- Kotler, Philip. (2009). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13. Jakarta; Erlangga.
- Lovelock, Christophher, Jochen Wirtz. 2010. *Pemasaran Jasa*. Edisi 7. Erlangga: Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat. 2015. *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat
- Lupiyoadi, R. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta : Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat, 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jilid pertama Edisi 2, Jakarta.
- Malhotra, N.K. 2005. *Riset Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia. PT. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Philip, Kotler., Keller, Kevin L. (2013). *Manajemen Pemasaran*, Jilid Kedua, Jakarta: Erlangga.

- Philip Kotler, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I dan II, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Ruci Sarwi dan Hadiati Sri.2005. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Telkomsel Malang Area*.Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol .1, No.1 September
- Siska Sinaga. 2018. *Analisis Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Hotel Sibayak Berastagi*. Program Studi Ekonomu Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan.
- Suki Mohd Norazah.2013. *Pengukuran Korelasi Kualitas Pelayanan Hotel dengan Kepuasan Wisatawan*.Labuan School o International Business and Finance.Journal 12(12)
- Sugyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, 2006. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Prilaku Konsumen*, Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi
- Uma, Sekaran. 2006. *Reseach Methods For Bussiness*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yazid. 2008. *Pemasaran Jasa, Konsep dan Implementasi*, Edisi Kedua, Sleman, Yogyakarta
- Zulian Yamit. (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Jakarta.