ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA TEMPAT WISATA *MAHARANI ZOO DAN GOA LAMONGAN* (MAZOLA)

SKRIPSI

Oleh:

SHAMHATUR ROBIAH

10510021

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

MAULANA MALIKI IBRAHIM MALANG

2014

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA TEMPAT WISATA *MAHARANI ZOO DAN GOA LAMONGAN* (MAZOLA)

SKRIPSI

Diajukan kepada :
Universitas Islam Negeri (UIN) Malang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Oleh:

SHAMHATUR ROBIAH

10510021

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

MAULANA MALIKI IBRAHIM MALANG

2014

LEMBAR PERSETUJUAN

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Tempat Wisata Maharani Zoo dan Goa Lamongan (MAZOLA)

SKRIPSI

Oleh

SHAMHATUR ROBIAH

NIM :10510021

Telah Disetujui 27 Maret 2014

Dosen Pembimbing

IRMAYANTI HASAN, ST., MM
NIP. 19770506 200312 2 001

Mengetahui :

Ketua Jurusan,

Dr. H. MISBAHUL MUNIR, Lc., M.Ei
NIP. 19750707 200501 1 005

LEMBAR PENGESAHAN

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Tempat Wisata Maharani Zoo dan Goa Lamongan (MAZOLA)

Oleh :

SHAMHATUR ROBIAH

NIM : 10510021

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada 10 April 2014

Susunan Dewan Penguji	Tanda Tangan
1. Ketua **YAYUK SRI RAHAYU, SE., MM** NIP.19770826 200801 2 011	**: ( )**
2. Sekertaris / Pembimbing **IRMAYANTI HASAN , ST.,MM** NIP. 19770506 200312 2 001	**: ( )**
3. Penguji Utama **DR. H. NUR ASNAWI, M. AG** NIP. 19711211 199903 1 003	**: ( )**

Mengetahui
Ketua Jurusan,

Dr. H. MISBAHUL MUNIR, Lc., M.Ei
NIP. 19750707 200501 1 005

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini saya :

Nama : Shamhatur Robiah

NIM : 10510021

Alamat : Jl. Raya Kranji No 41 Paciran Lamongan 62264

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Malang, dengan judul :

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Tempat Wisata Maharani Zoo dan Goa Lamongan (MAZOLA)

Adalah hasil karya sendiri, bukan **"Duplikasi"** dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila dikemudian hari ada **"klaim"** dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, akan tetap menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang Maret 2014

Hormat saya,

Shamhatur Robiah
NIM;10510021

PERSEMBAHAN

Saya persembahkan karya ilmiah ini kepada :

Buya Rahmat Derajat Abdu Syakur, Umy Halimah, NengNety, Neng Ana, Neng Lely, Mas-Mas Iparku, Masyan, Neng Sepupu. Doa yang selalu kalian panjatkan untukku, menjadi penyemangat bagiku. Terimakasih untuk semua kebahagiaan yang selalu kalian berikan.

MOTTO

"LEARN FROM THE MISTAKES IN THE PAST, TRY BY USING A DIFFERENT WAY, AND ALWAYS HOPE FOR A SUCCESSFUL FUTURE."

"Belajarlah dari kesalahan di masalalu, mencoba dengan cara yang berbeda, dan selalu berharap untuk sebuah kesuksesan di masa depan."

KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

Hamdan Musytaqin wa al Muhibbin, semoga Allah senantiasa melimpahkan rahman rohim-Nya kepada kita semua sehingga hati kita senantiasa berbalut cinta dan rindu-Nya. Amiin. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada *afdlolul kholqi hubban wa isytiyaqon*, baginda nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan pengikutnya sampai akhir zaman.

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala Rahmat, Taufiq dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA TEMPAT WISATA *MAHARANI ZOO DAN GOA LAMONGAN (MAZOLA)*" yang merupakan salah satu syarat untuk mendapat gelar sarjana Srata-1 fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Islam Negeri Malang.

Sholawat serta salam senantiasa terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menunjukkan jalan yang di ridhai Allah SWT dan semoga kita mendapatkan syafa'at dari beliau kelak.Amin

Keberhasilan dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Mudjia Rahardjo, M.Si selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. H.Salim Al Idrus, MM., M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi UIN MALIKI Malang.
3. H. Misbahul Munir,Lc., M.EI selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi UIN Malang.
4. Irmayanti Hasan, ST., MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama proses pengerjaan skripsi.

5. Yang selalu penulis hormati Buya dan Umy tercinta, yang telah memberikan kasih saying yang ikhlas dan terus menerus yang tidak dapat dinilai dengan apapun. Dan semua keluarga terutama neng-nengku & masyan sepupuku yang selalu memberikan doa, semangat, dan kasih sayang yang tak terkira.
6. Teman-teman 1051 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu "Je Vous Souhaite Tout Le Bonheur Du Monde"
7. Teman-teman kos SD 08, Mama Vira, Ad Kunyil, Ad Gedhe, Chi Illa, Mbk Ulala, Mbk Lian, Mbk Vina, KK Rara, Mbk enchun. yang telah menyamangati selama proses pengerjaan skripsi.
8. MR. MT yang telah menyemangati dan membantu proses pengerjaan skripsi.
9. Kakak-Kakak yang telah menyemangati dan mensuport penulis baik materil maupun non materil terimaksih banyak atas support dan doa yang telah diberikan.
10. Sahabatku Cahya Kencana dan Topan DP terimakasih atas semangat yang kalian berikan padaku, terimakasih telah mendengarkan keluh kesahku selama ini "Love U All"
11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu dalam pengerjaan skripsi sampai penyusunan skripsi ini selesai.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis berharap kepada pembaca untuk memberikan saran dan kritik yang mebangun demi kebaikan dan kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi yang membaca.

Peneliti

Shamhatur Robiah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL
HALAMAN PERSETUJUAN
DAFTAR ISI
DAFTAR TABEL
DAFTAR GAMBAR

BAB I : PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 8
1.3 Tujuan Penelitian 8
1.4 Manfaat Penelitian 8

BAB II : KAJIAN PUSTAKA
2.1 Penelitian Terdahulu 9
2.2 Konsep Pemasaran 14
2.2.1 Konsep Jasa 14
2.2.1.1 Pengertian jasa 15
2.2.1.2 Karaktrisktik jasa 17
2.2.1.3 Klasifikasi jasa 18
2.2.2 Kualitas Pelayanan 19
2.2.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan 19
2.2.3 Kepuasan Pengunjung 36
2.2.4 Pengunjung. 41
2.2.4.1 Definisi pengunjung 41
2.2.5 Kerangka Berfikir 43
2.2.6 Hipotesis 45

BAB III : METODE PENELITIAN
3.1. Lokasi Penelitian 48
3.2. Jenis dan pendekatan penelitian 48
3.3. Populasi dan penentuan sampel 49
3.3.1. Populasi 49
3.3.2. Sampel 49
3.4. Teknik pengambilan sampel 50
3.5. Data dan jenis data 51
3.5.1. Data primer 51
3.5.1. Data sekunder 51
3.6. Teknik pengumpulan data 51
3.7. Definisi operasional variable 51
3.7.1. Variable bebas 53

3.7.2. Variable terikat (*Defendant Variable*).....53
3.8. Uji instrument 56
3.8.1. Uji validitas 56
3.8.2. Uji realibilitas 58
3.9. Model Analisis Data.....59
3.9.1. Uji Asumsi Klasik.....59
3.9.2. Regresi linier berganda.....62
3.9.3. Pengujian koefisien persamaan regresi.....62
BAB IV : PAPARAN DAN PEMBAHASAN DATA HASIL PENELITIAN
4.1 Paparan Data……..66
4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian……66
4.2 Paparan Data Hasil Penelitian……67
4.2.1 Karakteristik Responden……..67
4.2.2 Hasil Uji Instrumen……..75
4.2.3 Deskripsi Variabel……77
4.2.4 Uji Asumsi Klasik…….82
4.2.5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda……86
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian……...92
4.3.1 Analisis dan Intepretasi secara simultan……..92
4.3.2 Analisis dan interpretasi secara pasrsial……98
BAB V : PENUTUP
5.1 Kesimpulan……..100
5.2 Saran……101

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

1.5 Jumlah Tempat Wisata di Kab. Lamongan 4
1.6 Jumlah Pengunjung Bulan Juli-November 2013 6
2.1 Rekapitulasi penelitian Terdahulu..... 10
2.2 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu..... 13
3.1 Definisi Operasional Variabel..... 43
3.2 Skala Pengukuran..... 45
4.1 Statistik Responden……..66
4.2 Jenis Kelamin Responden……67
4.3 Umur Responden……..68
4.4 Tempat Tinggal Pengunjung……69
4.5 Tingkat pendidikan Pengunjung……..70
4.6 Pekerjaan Pengunjung……..72
4.7 Penghasilan Pengunjung……..73
4.8 Hasil uji Validitas ……75
4.9 Hasil Uji Reliabilitas……76
4.10 Variabel Atraksi (X1)……78
4.11 Variabel Fasilitas (X2)……...79
4.12 Variabel Aksesibilitas (X3) ……79
4.13 Variabel Kepuasan Pelayanan (Y)……....80
4.14 Uji non-Multikolonieritas……..81
4.15 Uji non-autokorelasi……..81
4.16 Uji non-heteroskedastitas……..83
4.17 Uji Normalitas……...84
4.18 Uji Linearitas……85
4.19 Anova……85
4.20 Rekapitulasi regresi Linier berganda……87

DAFTAR GAMBAR

2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan……..…38

2.2 Kerangka Berfikir……...….44

2.3 Model Hipotesis……..……46

4.1 Grafis jenis Kelamin……...67

4.2 Grafis Umur……..……..68

4.3 Grafis Tempat Tinggal…….…...69

4.4 Grafis Tingkat Pendidikan……..…71

4.5 Grafis Pekerjaan Pengunjung.....…….……72

4.6 Grafis Penghasilan…….…….74

ABSTRAK

Robiah, Shamhatur. 2014, SKRIPSI. Judul: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Tempat Wisata *Maharani Zoo dan Goa Lamongan* (MAZOLA)
Pembimbing : Irmayanti Hasan, ST., MM

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Pengunjung.

Peningkatan pelayanan merupakan salah satu strategi pemasaran yang ditekankan sebagai upaya untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan atau pengguna jasa, adanya keluhan yang dirasakan menjadi hal yang sangat menarik untuk diteliti. terlebih dengan semakin banyaknya tempat pariwisata yang menawarkan berbagai macam pelayanan dan fasilitas lengkap untuk memanjakan konsumen disertai dengan penawaran paket harga yang bervariatif dan kompetitif. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pariwisata (komponen produk wisata) yang terdiri dari *atraksi*, *Amenities* (fasilitas) dan *aksesibilitas* terhadap kepuasan pengunjung.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei. Adapun jumlah sampel sebanyak 100 orang yang diperoleh dari rumus Maholtra, sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan sampel *Non Probability Sampling* Metode pengambilan sampelnya menggunakan *Accidental Sampling*, Variabel bebasnya terdiri dari atraksi (X1), *Amenities* (X2) dan *aksesibilitas* (X3). Pengujian instrument menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Sedangkan metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan uji F dan t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel atraksi (X1), *Amenities* (X2) dan *aksesibilitas* (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Maharani Zoo dan Goa Lamongan (MAZOLA). Dan perhitungan F_{hitung} 13.214 > F_{tabel} 2.70 dengan nilai p = 0,000 ≤ 0.05. selain itu nilai koefisien determinan *Adjusted R Square* sebesar 0.527 yang berarti besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah 52.7%. dan uji parsial (uji t) diketahui bahwa variabel atraksi (X1) t_{hitung} X_1 2.235 ≥ t_{tabel}1.98 , *Amenities* (X2) $X_2$2.201 ≥ t_{tabel}1.98 dan *aksesibilitas* (X3) $X_3$4.477≥ t_{tabel}1.98, yang berarti semua variabel mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y). Dengan demikian, dari hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pariwisata Mazola memiliki pengaruh signifikan baik parsial maupun simultan terhadap kepuasan pengunjung.

ABSTRAK

Robiah, Shamhatur. 2014, Thesis . Title : Analysis of Satisfaction Level Of Quality Service At The Maharani Zoo and Goa Tourism Lamongan (MAZOLA)
Supervisor : Irmayanti Hasan , ST . , MM

Keywords : Quality Service , Satisfaction , Guest.

Improved service is one of the marketing strategies emphasized in an effort to provide satisfaction to customers or service users , complaints perceived to be a very interesting to study . especially with the increasing number of tourist places that offer a wide range of services and facilities for pampering package offers consumers accompanied by a varied and competitive prices . Therefore, this study aims to determine how the effect of the quality of tourism services (tourism product components) that consists of attractions , Amenities (facilities) and the accessibility of visitor satisfaction .

This research is a quantitative survey approach . The total sample of 100 people were obtained from the formula Maholtra , while sampling technique using samples of Non-Probability Sampling Methods of sample collection using accidental sampling , the independent variables consisted of attractions (X1) , Everyday (X2) and accessibility (X3) . Tests using the instrument validity and reliability . While the methods of data analysis using multiple linear regression analysis with F test and T test.

The results showed that the attraction variable (X1) , Everyday (X2) and accessibility (X3) simultaneously significant effect on visitor satisfaction and Goa Maharani Zoo Lamongan (MAZOLA) . And calculation of F 13 214 > F 2.70 with p value = 0.000 ≤ 0.05 level. besides the value of the determinant adjusted R square of 0527 which means that the influence of independent variables on the dependent variable was 52.7 %. and partial test (T test) showed that the attraction variable (X1) X1 t count ≥ 2,235 t_{tabel}1.98 , Everyday (X2) ≥ X2 2.201 t_{tabel} 1.98 and accessibility (X3) ≥ ttabel 1.98 X3 4.477 , which means that all variables have a significant influence on the dependent variable (Y) . Thus , these results indicate that the quality of tourism services Mazola has a significant influence either partially or simultaneously on visitor satisfaction.

الرابعة،سمحة.2014، البحث الجامعي. الموضوع: تحليل جودة الخدمة نحو قناعة الزائرين في موقع السياح حديقة الحيوان مهارني لامونجان (MAZOLA)
المشرف : إرمايانتي حسن الماجستير

الكلمات الرئيسية : جودة الخدمة، القناعة، الزائر.

ترقية الخدمة هي واحدة من استراتيجيات التسويق وشدد كمحاولة نحو المستهلكين أو المستخدمي الخدمة ، وجود الشكاوى أنها مثيرة جدا للاهتمام للبحث. خاصة مع العدد المتزايد من الأماكن السياحية التي تقدم مجموعة واسعة من الخدمات والوسائل الكاملة للمستهلكين و مع التقديم أسعار متنوعة و تنافسية .لذلك، تهدف هذا البحث لمعرفة كيفية تأثير جودة الخدمات السياحية (مكونات المنتج السياحي) التي تتكون من *atraksi* و *Fasilitas* (الوسائل) و *aksesibilitas* نحو قناعة الزائرين.

هذا البحث هو البحث الكمي بمدخل المسح. وأما عدد العينة الكلية من 100شخصا التي تحصل من الصيغة *Maholtra* ، وأما تقنية أخذ العينات باستخدام عينات *Non Probability Sampling* وطريقة أخذ العينات باستخدام *Accidental Sampling*، والمتغيرات المستقلة تتكون من *atraksi* (X1) *Amenities* (X2) و *aksesibilitas* (X3). اختبار الآلة باستخدام صحة الكاملة والموثوقية. وأما طريقة تحليل البيانات باستخدام تحليل الانحدار الخطي متعددة مع اختبار F و t.

ونتيجة هذا البحث يدل على أن والمتغيرات من *atraksi* (X1) *Amenities* (X2) و *aksesibilitas* (X3) من المجموعة أنها تؤثر كبيرة نحو قناعة الزائرين في موقع السياح حديقة الحيوان مهارني لامونجان (MAZOLA). ومن الحساب F_{hitung} 13.214 > F_{tabel} 2.70 بنتيجة $p = 0,000 \leq 0.05$. ماعدا ذلك نتيجة المحدد (*Adjusted R Square*) من 5.27

وأظهرت النتائج أن جاذبية متغير (X1) ، كل يوم (X2) وسهولة الوصول إليها (X3)في نفس الوقت تأثير كبير على رضا الزوار و غوا ماهاراني حديقة حيوان امونجان (مازولا . (وحساب F 13 214 > F 2.70 مع ع القيمة = 0.000 ≤ 0.05 المستوى . بالإضافة إلى قيمة المحدد (R2) من 5.27 % وهو ما يعني أن تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع 54.1 ٪ كان . و الاختبار الجزئي (ر اختبار) أظهرت أن جذب المتغير (X1 (X1ر العد2 ≤ ،235 ttabel1.98 ، كل يوم X22.201 ttabel1.98 ≤ (X2) وسهولة الوصول إليهاX34.477 ttabel1.98 ≤ (X3) ، وهو ما يعني أن جميع المتغيرات يكون لها تأثير كبير على المتغير التابع . (Y) وبالتالي ، فإن هذه النتائج تشير إلى أن جودة الخدمات السياحية مازولا له تأثير كبير إما جزئيا أو في وقت واحد على رضا الزوار.