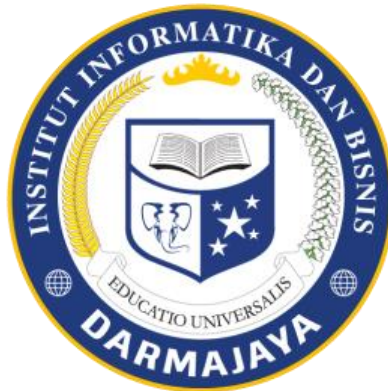


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN DAYA TARIK WISATA
TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN PASCA MASA PANDEMI DI
TAMAN WISATA WAY JERNIH**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA EKONOMI
Pada
Program Studi Manajemen



Oleh :

ADITYA APRI PRATAMA

1712110290

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA
BANDAR LAMPUNG**

2022



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bahwa skripsi yang saya ajukan ini adalah hasil karya saya sendiri, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi atau karya pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Karya ini adalah milik saya dan pertanggungjawaban sepenuhnya berada dipundak saya.

Bandar Lampung, 7 November 2022

Materai
10.000

Aditya Apri Pratama
NPM. 1712110290

HALAMAN PERSETUJUAN

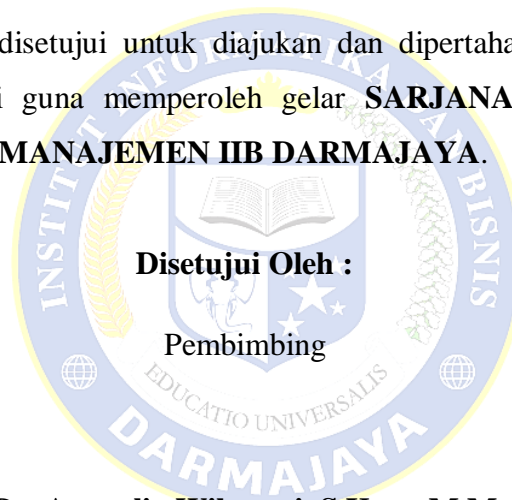
Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN DAYA
TARIK WISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN
PASCA MASA PANDEMI DI TAMAN WISATA WAY
JERNIH**

Nama : **Aditya Apri Pratama**

Npm : **1712110290**

Jurusan : **S1 – Manajemen**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam sidang
Tugas Penutup Studi guna memperoleh gelar **SARJANA EKONOMI** pada
PROGRAM STUDI MANAJEMEN IIB DARMAJAYA.



Dr. Anggalia Wibasuri, S.Kom.,M.M
NIK. 11310809

Ketua Program Studi,

Susanti, S.E., M.M
NIK.10111204

HALAMAN PENGESAHAN

Pada Mei 2022 di Ruang telah diselenggarakan Sidang SKRIPSI dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN DAYA TARIK WISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN PASCA MASA PANDEMI DI TAMAN WISATA WAY JERNIH”** Untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar SARJANA EKONOMI, bagi mahasiswa :

Nama Mahasiswa : Aditya Apri Pratama
Npm : 1712110290
Program Studi : Manajemen

Dan telah dinyatakan **Lulus** oleh Dewan Penguji yang terdiri dari :

Nama	Status	Tanda Tangan
1. Muhamad Ariza Eka Yusendra, SP.,MM.	Penguji 1	_____
2. Muhammad Rafiq, S.E., M.Si.	Penguji 2	_____

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
IIB Darmajaya

Aswin, SE., MM
NIK. 10190605

RIWAYAT HIDUP

Penulis di lahirkan di Provinsi Lampung, Bandar Lampung, pada tanggal 20 April 1999 sebagai anak Pertama dari tiga bersaudara yang lahir dari pasangan Bapak Ricky Sunariadi dan Ibu Herliyana. Adapun Identitas diri dan pendidikan yang pernah di tempuh oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Identitas

- | | |
|--------------------|--|
| a. Nama | : Aditya Apri Pratama |
| b. NPM | : 1712110290 |
| c. Agama | : Islam |
| d. Alamat | : Jl.Mangga No.37 Kel.Waydadi Kec.Sukarame
Bandar Lampung |
| e. Suku | : Jawa |
| f. Kewarganegaraan | : Indonesia |
| g. E-mail | : nyonmarley@gmail.com |
| h. HP | : 0822-5352-4363 |

2. Riwayat Pendidikan

1. SD N 2 Perumnas Way Halim Bandar Lampung, Lulus Pada Tahun 2011
2. SMP 21 Bandar Lampung, Lulus Pada Tahun 2014
3. SMKN 4 Bandar Lampung, Lulus Pada Tahun 2017

Dan pada Tahun 2017, penulis terdaftar sebagai Mahasiswa Jurusan Manajemen pada jenjang Strata Satu di Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan Mengucap Syukur Alhamdulillah atas Rahmat Allah SWT

Skripsi ini Kupersembahkan Kepada :

Kedua Orang Tua Tercinta Ricky Sunariadi dan Ibunda Herliyana

Untuk yang pertama Ku persembahkan Skripsi ini Kepada Ayahanda-ku,Bapak Ricky. Terima Kasih ku ucapkan atas do'a mu. Serta Ibundaku tercinta bernama Herliyana, yang telah memberikan seluruh cinta kasihnya, Sungguh aku tak mampu menggantikan kasih mu dengan apapun, tiada apapun yang setara dengan pengorbananmu padaku, kasih sayang mu tak pernah bertepi, cintamu tak pernah berujung. Tiada kasih seindah kasihmu tiada cinta semurni cintamu. Terima Kasih sekali lagi ku ucapkan untuk Ayahanda dan Ibunda tercinta atas kesabaran yang tiada batas, akan kutanam dan kukenang dalam hidupku, Semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala menggantikan dengan surga-Nya kelak. Aamiin.

Teman dan Sahabatku Tersayang

Teruntuk temanku Plenges,Lancah,Pungkut,Kalong ,keluarga besar Artala dan Keluarga besar Tembakau Lampung serta teman teman yang selalu saya susahkan dan tidak bisa saya sebutkan satu per-satu yang telah memberikan support, mengorbankan waktu dan pikiran kalian untukku dan memberiku semangat selama menjalankan kuliah, bersama kalian saya belajar arti perjuangan serta kehidupan.

Dosen Pembimbing, Ibu Anggalia Wibasuri S.Kom., M.M

Dosen pembimbingku Dr. Anggalia Wibasuri. S.Kom., M.M., yang telah membimbing saya menyelesaikan skripsi ini, semoga selalu sehat dan di permudahkan rezekinya.

**Serta
Almamaterku Tercinta**

MOTTO

SELESAIKAN APA YANG SUDAH KAMU MULAI

(Mau seberat apapun, sesulit apapun, dan selama apapun prosesnya harus tetap diselesaikan).

SEMUA BUTUH PROSES, JALANI PROSESNYA DAN
NIKMATI HASILNYA.

WAKTU TIDAK BISA DIPUTAR, DIJILAT APALAGI
DICELUPIN, MAKA DARI ITU NIKMATI WAKTU SELAGI
ADA WAKTU DAN JANGAN SIA-SIAKAN WAKTU, NIKMATI
SETIAP PROSESNYA, TIDAK ADA YANG MENGETAHUI
WAKTU SELAIN SANG KHALIQ KARNA KITA HANYA BISA
MEMPREDIKSI WAKTU TANPA TAU HAMBATANNYA.

(ADITYA APRI PRATAMA)

“Love The Life You Live. Live The Life You Love.”

(Bob Marley)

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN DAYA TARIK WISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN PASCA MASA PANDEMI DI TAMAN WISATA WAY JERNIH

Oleh:

Aditya Apri Pratama

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan daya tarik wisata terhadap kepuasan wisatawan pasca masa pandemi di taman wisata Way Jernih. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah wisatawan yang berkunjung ke objek taman wisata Way Jernih sepanjang tahun 2020 sebanyak 1.974 pengunjung. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* dengan teknik *purposive judgement sampling*. Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 orang responden. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis yang mencakup uji-t dan uji-F. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan. Kualitas Pelayanan yang diberikan kepada pengunjung Wisata Way Jernih dirasa sudah baik, dari segi lingkungan yang bersih dan petugas yang cepat tanggap dalam menangani keluhan dari wisatawan, dan untuk Daya Tarik Wisata di Way Jernih terkenal akan objek pegunungannya dan juga air sungai yang bersih serta jernih sehingga berpengaruh besar terhadap Kepuasan wisatawan untuk datang kembali ke taman Wisata Way Jernih pasca masa pandemi.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Daya Tarik Wisata, Kepuasan Wisatawan, Pasca Pandemi

ABSTRACT

EFFECT OF SERVICE QUALITY AND TOURIST ATTRACTION ON TOURIST SATISFACTION DURING POST-PANDEMIC PERIOD AT WAY JERNIH TOURISM PARK

By

Aditya Apri Pratama

The objective of this research was finding out the effect of the service quality and the tourist attraction on the tourist satisfaction during the post-pandemic period at the Way Jernih Tourism Park. The type of this research was the quantitative research. The population of this research was the tourists (1,974 tourists) visiting the Way Jernih Tourism Park during 2020. The sampling method used in this research was the non-probability sampling method through the purposive judgment sampling technique with Slovin formula. The number of sample of this research was 100 respondents. The data analysis technique used in this research was through the multiple linear regression. The hypothesis tests used in this research were t-test and F-test. The result of this research was that the service quality given for the visitors was at the good category – the environment was clean, the officers were responsive in handling complaints from tourists, the mountainous view was attractive for the tourists, and the river was clear – so that it affected the tourist satisfaction to re-visit the Way Jernih Tourism Park during the post-pandemic period.

Keywords: Service Quality, Tourist Attraction, Tourist Satisfaction, Post-Pandemic Period

PRAKATA

Assalamualaikum wr. wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpah dan rahmat, karunia serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN DAYA TARIK WISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN PASCA MASA PANDEMI DI TAMAN WISATA WAY JERNIH”**

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada program S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di perguruan tinggi Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya. Penulis menyadari tentunya dalam penulisan skripsi ini tidak lepas bantuan dan arahan dari semua pihak, dengan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr.Ir.Hi. Firmansyah YA, MBA., MSc, selaku Rektor IIB Darmajaya.
2. Bapak Wakil Rektor Bidang Akademik dan Riset, Dr. RZ. Abdul Aziz, ST.,MT
3. Bapak Wakil Rektor Bidang Sumber Daya dan Keuangan, Ronny Nazar, S.E., M.M
4. Bapak Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Protokoler Muprihan Thaib, S.Sos., M.M
5. Aswin, S.E., M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.
6. Ibu Susanti, S.E., M.M Selaku Ketua Jurusan Manajemen Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.
7. Ibu Dr. Anggalia Wibasuri, S.Kom., M.M. selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan waktu dan tenaganya, terimakasih atas kesabaran dan keikhlasan dalam membimbing sehingga saya mampu menyelesaikan penelitian ini.
8. Para dosen dan staf jurusan Manajemen Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.

9. Keluargaku, Ayahanda dan Ibunda terimakasih telah menjaga, mendidik, serta memberikan kasih sayang dan pengertian selama ini, sehingga ananda bisa menyelesaikan amanah ini. Terimakasih untuk segala untaian do'a dan kepercayaannya. Semoga semua itu akan menjadikan ananda seorang manusia yang berarti dimata Allah SWT, di dalam masyarakat dan tentu saja untuk menjadi kebanggaan keluarga.
10. Rekan-rekan angkatan Manajemen 2017, dan semua teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas segala bantuan dan dukungannya.
11. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan baik moril maupun materil selama ini.
12. Almamaterku Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.

Semoga Allah mencatatnya sebagai amal kebaikan dan selalu memberikan keberkahan dan rahmat-Nya kepada kita semua dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca pada umumnya dan pada penulis khususnya.

Wassalamualaikum,Wr.Wb.

Bandar Lampung, 7 November 2022

Penulis

Aditya Apri Pratama
NPM. 1712110290

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
RIWAYAT HIDUP	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.3.1 Ruang lingkup subjek	6
1.3.2 Ruang Lingkup Objek	6
1.3.3 Ruang Lingkup Tempat	6
1.3.4 Ruang Lingkup waktu	6
1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.5.1 Bagi Penulis	7
1.5.2 Bagi Pengelola Tempat Wisata	7
1.5.3 Bagi Institusi	7
1.6 Sistematika Penulisan	7

BAB I Pendahuluan.....	8
BAB II Landasan Teori.....	8
BAB III Metode Penelitian.....	8
BAB IV Hasil dan Pembahasan	8
BAB V Simpulan dan Saran	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Kualitas Pelayanan	9
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan/Jasa	10
2.1.3 Manfaat Kualitas Pelayanan	11
2.1.4 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan atau Jasa.....	12
2.1.5 Indikator Kualitas Pelayanan	15
2.2 Daya Tarik Wisata.....	17
2.2.1 Pengertian Daya Tarik Wisata.....	17
2.2.2 Indikator Daya Tarik Wisata	18
2.3 Kepuasan Wisatawan.....	19
2.3.1 Pengertian Kepuasan Wisatawan.....	19
2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen (Wisatawan)	20
2.3.3 Manfaat Kepuasan Wisatawan	20
2.3.4 Indikator Kepuasan Wisatawan.....	21
2.4 Penelitian Terdahulu	22
2.5 Kerangka Pemikiran	24
2.6 Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian	27
3.2 Sumber Data	27
3.3 Metode Pengumpulan Data	28
3.4 Populasi	29

3.5 Sampel	29
3.6 Variabel Penelitian	30
3.6.1 Variabel Bebas (Independen)	30
3.5.2 Variabel Terikat (Dependen)	30
3.7 Definisi Operasional Variabel	30
3.8 Uji Persyaratan Instrumen	31
3.8.1 Uji Validitas Instrumen.....	31
3.8.2 Uji Reliabilitas Instrumen	32
3.9 Uji Persyaratan Analisis Data Regresi	33
3.9.1 Uji Normalitas Data	33
3.9.2 Uji Linieritas	34
3.10 Metode Analisis Data	34
3.10.1 Regresi Linier Berganda	34
3.11 Pengujian Asumsi Analisis Regresi.....	35
3.11.1 Uji Heteroskedastisitas.....	35
3.11.2 Uji Autokorelasi	36
3.11.3 Uji Multikolinieritas	37
3.12 Pengujian Hipotesis	38
3.12.1 Uji T (Uji Parsial)	38
3.12.1 Uji F (Uji Simultan)	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Demografi Responden Penelitian	40
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	40
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Usia	40
4.1.3 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	41
4.1.4 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41

4.1.5 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa kali berkunjung	42
4.2 Deskripsi Variable Penelitian	43
4.3 Hasil Uji Persyaratan Instrumen	47
4.3.1 Hasil Uji Validitas	47
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	48
4.4 Hasil Uji Persyaratan Analisis Data	49
4.4.1 Hasil Uji Normalitas	49
4.4.2 Hasil Uji Linieritas	51
4.5 Hasil Pengujian Analisis Regresi Linier Berganda	51
4.5.1 Hasil Uji Multikolinearitas	52
4.5.2 Hasil Uji Heterokedastisitas	53
4.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi	54
4.7 Hasil Uji Hipotesis	55
4.7.1 Hasil Uji T	55
4.7.2 Hasil Uji F	56
4.8 Pembahasan.....	56
4.8.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan.....	56
4.8.2 Pengaruh Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan.....	57
4.8.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Daya Tarik Terhadap Kepuasan Wisatawan.....	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1 Simpulan	60
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	31
Tabel 3.2 Interpretasi Nilai R	33
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan	41
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	42
Tabel 4.5 Karakteristik Responden berdasarkan jumlah kunjungan	42
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden tentang Kualitas Pelayanan	43
Tabel 4.7 Hasil Jawaban Responden tentang Daya Tarik Wisata	44
Tabel 4.8 Hasil Jawaban Responden tentang Kepuasan Wisatawan	45
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tarik Wisata.....	47
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Wisatawan.....	48
Tabel 4.12 Interpretasi Nilai r	48
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variable Kualitas Pelayanan, Daya Tarik dan Kepuasan Wisatawan	49
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Uji <i>One Sample Kolmogorov</i>	50
Tabel 4.15 Hasil Uji Linieritas Variable Kualitas Pelayanan, Daya Tarik dan Kepuasan Wisatawan	51
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	51
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinieritas	53
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi R	54
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Regresi Kualitas Pelayanan (XI), Daya Tarik Wisata (X2) Terhadap Kepuasan Wisatawan (Y)	55
Tabel 4.20 Hasil Uji F.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kunjungan Wisatawan ke Provinsi Lampung Sebelu, Saat terjadi dan Sesudah Pandemi <i>Covid-19</i>	2
Gambar 1.2 Kunjungan Wisatawan ke Objek Taman Wisata Way Jernih	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Uji Normality Probabiliti <i>Plot</i>	50
Gambar 4.2 Grafik Scatterplots	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	65
Lampiran 2 Tabulasi Variable Kualitas Pelayanan (XI).....	69
Lampiran 3 Tabulasi Variable Daya Tarik Wisata (X2).....	71
Lampiran 4 Tabulasi Variable Kepuasan Wisatawan (Y).....	74
Lampiran 5 Data Frekuensi Variable Kualitas Pelayanan (XI).....	76
Lampiran 6 Data Frekuensi Variable Daya Tarik Wisata (X2)	78
Lampiran 7 Data Frekuensi Variable Kepuasan Wisatawan (Y)	80
Lampiran 8 Output Uji Validitas Variable Kualitas Pelayanan (XI).....	81
Lampiran 9 Output Uji Validitas Variable Daya Tarik Wisata (X2)	82
Lampiran 10 Output Uji Validitas Variable Kepuasan Wisatawan (Y)	83
Lampiran 11 Output Uji Reliabilitas Validitas Kualitas Pelayanan (XI), Daya Tarik Wisata (X2), Kepuasan Wisatawan (Y).....	84
Lampiran 12 Output Uji Validitas Variable Kualitas Pelayanan (XI).....	84
Lampiran 13 Output Uji Validitas Variable Daya Tarik Wisata (X2)	85
Lampiran 14 Output Uji Validitas Variable Kepuasan Wisatawan (Y).....	86
Lampiran 15 Output Uji Normalitas	87
Lampiran 16 Output Uji Linieritas	88
Lampiran 17 Output Uji T dan Uji F	89
Lampiran 18 Uji R-square	89
Lampiran 19 Output Analisis Linier Berganda	90

