ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI PT.TIFANHA RIZKY MULIA CIREBON

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Sains Terapan

Oleh

IRVAN FIRMANSYAH

NO. MHS: 413100257

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN WISATA

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2017

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI PT.TIFANHA RIZKY MULIA CIREBON

Oleh
IRVAN FIRMANSYAH
NO. MHS: 413100257

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I	Pembimbing II
Drs. Prihatno, MM	**Dra. Heni Susilawati, MM**
NIDN. 0526125901	**NIDN. 0505026202**

Mengetahui
Ketua Jurusan Usaha Perjalanan Wisata

Yudi Setiaji, S.H, MM
NIDN. 0505026202

BERITA ACARA UJIAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI PT.TIFANHA RIZKY MULIA CIREBON

SKRIPSI

Oleh
IRVAN FIRMANSYAH
NO. MHS: 413100257

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji
Dan Dinyatakan Lulus

Pada Tanggal: 10 April 2017

TIM PENGUJI

Penguji Utama	**: Angela Ariani, SH, MM** **NIDN. 0530106001**	**: …….**
Penguji II	**: Drs. Prihatno, MM** **NIDN. 0526125901**	**: …….**
Penguji III	**: Dra. Heni Susilawati, MM** **NIDN. 0505026202**	**: …….**

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Drs. Santoso, MM
NIDN. 0519045901

MOTTO

“EVERY DAY IS RACE,

THE LAST BUT NOT THE LEAST”

(Anonymous)

“Setiap hari langkah kehidupan begitu cepat, bagaikan pembalap berebut dan melaju menjadi nomer satu, tetapi tang terakhir bukanlah yang terburuk”

Tamu itu lebih cantik dari mangkuk yang cantik, menjamu tamu itu lebih manis dari madu, dan membuat tamu senang sampai kembali pulang ke rumahnya adalah lebih sulit dari meniti sehelai rambut.

(Ust. Yusuf Mansur)

Dream It, Wish It, Do It

(Irvan Firmansyah)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : IRVAN FIRMANSYAH

NIM : 413100257

Program Studi : MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN

Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI PT.TIFANHA RIZKY MULIA CIREBON

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 16 Maret 2017

Irvan Firmansyah

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, Segala puji bagi Allah SWT, kita memuji-Nya dan meminta pertolongan, pengempunan serta petunjuk kepada-Nya. Kita berlindung kepada Allah SWT dari kejahatan diri kita dan keburukan amal kita. Barang siapa mendapat dari petunjuk Allah SWT, maka tidak aka ada yang menyesatkan dan barang siapa yang sesat tidak ada pemberi petunjuk baginya, aku bersaksi bahwa tidak ada Tuhan selain Allah dan Nabi Muhammad adalah hamba dan Rasul-Nya. Semoga do'a, shalawat tercurah pada junjungan dan suri tauladan kita Nabi Muhammad SAW, keluarganya, dan sahabat serta siapa saja yang mendapat petunjuk hingga hari kiamat, Amiin. Persembahan karya tulis ilmiah ini dan rasa terima kasih saya ucapkan untuk:

1. Keluarga tercinta, kedua orang tuaku serta saudaraku yang telah memberikan kasih saying, do'a, dukungan serta motivasi baik secara moril maupun materil untuk selalu terikat dengan hukum syara' dan menjadi orang yang bahagia di dunia maupun akhirat.
2. Teman – teman Manajemen Bisnis Perjalanan Angkatan 2013, Andriyanto dan Artika Damayanti yang selalu memberikan motivasi dan dukungan, baik pikiran maupun perlengkapan dalam penyusunan skripsi ini..
3. Keluarga besar PT.Tifanha Rizky Mulia dan Salsabillah Tour Cirebon yang telah memberikan dukungan serta motivasi dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini.

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat rahmat-Nya, serta dengan usaha sepenuh hati, akhirnya penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.Penulisan karya tulis ilmiah ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Kepariwisataan pada Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Fokus kajian karya tulis ilmiah ini adalah menjelaskan kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi *(realibilitas, daya tanggap, jaminan, empati, bukti langsung*) terhadap kepuasan wisatawan di PT.Tifanha Rizky Mulia Cirbon hasilnya menunjukan dimensi kualitas pelayanan mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di PT.Tifanha Rizky Mulia Cirebon.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian karya tulis ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berperan baik secara langsung dan tidak langsung dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya secara tulus ikhlas penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Drs. Prihatno, MM selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan materi pada penulisan skripsi ini.

2. Ibu Dra. Heni Susilawati, MM selaku Pembimbing II yang telah arif memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skrips ini.
3. Ibu Angela Ariani, SH,MM selaku penguji utama yang telah memberi kesempatan kepada saya untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan.
4. Bapak Drs. Santosa, M.M. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan fasilitas dan dukungan dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Yudi Setiaji, SH,MM selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan saran dan dukungan dalam penulisan.
6. Bapak Hadi selaku manajer perusahaan yang telah memberikan dukungan dan ijin untuk mengadakan penelitian di PT.Tifanha Rizky Mulia Cirebon.
7. Keluarga besar PT.Tifanha Rizky Mulia yang telah membantu peneliti selama proses penelitian dikantor maupun diluar kantor.
8. Para responden penelitian yang telah meluangkan waktu untuk menyampaikan berbagai informasi dan mengisi angket penelitian.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak. Tidak lupa penulis berharap adanya kritik dan saran dari semua pembaca untuk perbaikan pada penelitian berikutnya.

Yogyakarta, Maret 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **ii**

BERITA ACARA UJIAN ..... **iii**

HALAMAN MOTTO ..... **iv**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ..... **v**

HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **vi**

KATA PENGANTAR ..... **vii**

DAFTAR ISI ..... **ix**

DAFTAR TABEL ..... **xiii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xv**

ABSTRAK ..... **xvi**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 4

C. Batasan Masalah 5

D. Tujuan Penelitian 5

E. Manfaat Penelitian 6

BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS **7**

A. Landasan Teori 7

1. Jasa 7

a. Definisi Jasa 7

b. Karakteristik Jasa 8

2. Transportasi 10
a. Pengertian Transportasi..... 10
b. Unsur-unsur Transportasi..... 11
c. Faktor Yang Mempengaruhi Permintaan Jasa Transportasi 12
3. Pelayanan Transportasi 13
4. Kualitas Pelayanan..... 15
a. Pengertian Pelayanan 15
b. Pengertian Kualitas Pelayanan..... 15
c. Dimensi Kualitas Pelayanan 16
5. Kepuasan Wisatawan..... 17
a. Pengertian Kepuasan Wisatawan 17
b. Pengukuran Kepuasan Pelanggan 19
c. Faktor-faktor Yang Mendorong Kepuasan Wisatawan 24
B. Kerangka Pemikiran 25
C. Hipotesis 27

BAB III METODE PENELITIAN 28
A. Jenis Penelitian 28
B. Lokasi dan Waktu Penelitian..... 28
C. Populasi dan Sample..... 29
D. Variabel dan Indikator 31
E. Metode Pencarian Data..... 35
1. Metode Observasi 35
2. Metode Angket / Kuesioner 35

3. Metode Studi Pustaka 37

4. Metode Dokumentasi 37

F. Metode Analisis Data 37

1. Analisis Instrumen 37

2. Analisis Data 39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 44

A. Deskripsi Obyek Penelitian 44

1. Gambaran Umum Perusahaan 44

2. Profil Perusahaan 45

3. Visi dan Misi Perusahaan 45

4. Fasilitas Perusahaan 46

5. Produk Perusahaan 46

6. Struktur Organisasi Perusahaan 47

7. Tugas Masing – masing Jabatan 48

8. Data Pengguna Transportasi Wisata 52

B. Uji Analisis Data 53

1. Profil Wisatawan 53

C. Uji Kelayakan Instrument 56

1. Uji Validitas 56

2. Uji Realibilitas 58

D. Analisis Instrument 61

1. Uji Determinasi 61

2. Uji F 62

3. Uji T 63

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 66

A. Kesimpulan 66

B. Saran 68

DAFTAR PUSTAKA 70

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert Kuesioner Modifikasi 36

Tabel 4.1 Data Pesanan Transportasi Wisata 52

Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia Wisatawan 53

Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Wisatawan..... 55

Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Wisatawan..... 56

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel X1, X2, X3, X4, X5 dan Y 57

Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X1, X2, X3, X4, X5 dan Y 59

Tabel 4.7 Rangkuman Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 59

Tabel 4.8 Hasil Analisis Uji Determinasi (R^2) 61

Tabel 4.9 Hasil Analisis Uji F 62

Tabel 4.10 Hasil Analisis Uji T 63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Teoritis Kepuasan Wisatawan 26

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan 47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Penelitian

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 Hasil Data Responden Penelitian

Lampiran 4 Hasil Olah Data SPSS

Lampiran 5 Tabel Uji R

Lampiran 6 Tabel Uji t

Lampiran 7 Tabel Uji F

Lampiran 8 Data Laporan Pesanan Bus Tifanha

Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian

Lampiran 10 Lembar Bimbingan

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh permasalahan banyaknya wisatawan yang menggunakan transportasi wisata di PT.Tifanha Rizky Mulia, bukan berarti permasalahan pesanan secara kuantitatif dapat teratasi.Akan tetapi, hal ini jadi pemicu di dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan. Secara logika dapat dideskripsikan bahwa semakin banyak wisatawan yang menggunakan jasa transportasi wisata maka pelayanan akan menjadi terganggu dan menurunnya tingkat pelayanan. Dengan hasil akhir berdampak terhadap kepuasan wisatawan.

Dengan demikian, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI PT.TIFANHA RIZKY MULIA CIREBON".Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik) terhadap kepuasan wisatawan di PT.Tifanha Rizky Mulia Cirebon. (2) Untuk mengetahui dimensiyang paling berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di PT.Tifanha Rizky Mulia Cirebon.Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode penelitian deskriptif kuantitatif.Berdasarkan data dari 100 responden, penelitian ini menunjukan bahwa dimensi bukti langsung *(tangibles)* berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan dilihat hasil uji t memiliki nilai koefisien regresi 0.373 dengan signifikasi 0.000 < 0.005, maka Ha diterima Ho ditolak. Hasil uji F menggunakan uji Anova menunjukkan nilai F hitung sebesar 27.917 dengan tingkat signifikasi 0.000 < 0.005, maka Ha diterima Ho ditolak. Uji determinasi (R^2) untuk menunjukkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0.576, maka besarnya variabel bebas terhadap variabel terikat adalah 57,6 %, sisanya (100 – 57,6 = 402,4%) dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan dimensi bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Oleh karena itu, dalam dimensi realibilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati perusahaan harus lebih meningkatkan faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan wisatawan. Dalam aspek realibilitas perusahaan harus mampu untuk memberikan layanan dan berkomunikasi lebih baik lagi dalam penyampaian jasanya. Dalam dimensi daya tanggap yaitu ketersediaan dan kemampuan karyawan dalam pelayanan wisatawan harus lebih bervariatif dan lebih tanggap. Dalam dimensi jaminan perlu adanya tindakan yang meyakinkan atas kenyamaan dan keselamatan wisatawan. Dalam dimensi empati perusahaan harus lebih memperhatikan apa yang menjadi harapan dan keinginan wisatawan. Dengan demikian jasa tansportasi wisata di PT.Tifanha Rizky Mulia Cirebon akan menjadi transportasi wisata yang unggul dimata wisatawan dan calon wisatawan..

Kata Kunci: Lima Dimensi Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wisatawan.

ABSTRACT

This research is motivated by the problems many tourists who use tourist transport in PT.Tifanha Rizky Mulia, does not mean that problems can be resolved quantitatively order. However, it became a driving force in providing services to tourists. Logically can be described that more and more tourists using the services of the tourist transport service will be disrupted and reduced levels of service. The final result impact on tourist satisfaction.

Therefore, researchers interested in conducting research with the title "ANALYSIS OF QUALITY SERVICE TO SATISFACTION OF TOURISTS IN PT.TIFANHA RIZKY MULIA CIREBON". This study aims to determine (1) to determine the effect of service quality (realibility, responsiveness, assurance, empathy, tangibles) on satisfaction of tourist in PT.Tifanha Rizky Mulia (2) to determine the dimensions of service quality most influential on satisfaction of tourist in PT.Tifanha Rizky Mulia Cirebon. In this study, researchers used quantitative research with descriptive quantitative research methods. Based on data from 100 respondents, the study showed that the dimension tangibles affect the satisfaction of tourists visits the t test results have regression coefficients 0.373 with signification 0.000 < 0.005, then accepted Ha Ho is rejected. F test results using ANOVA test shows calculated F value of 27.917 with a significance level of 0.000 < 0.005, then accepted Ha Ho is rejected. Test of determination (R2) to demonstrate the value of Adjusted R Square of 0.576, the amount of the independent variable on the dependent variable was 57,6 %, the rest (100 – 57,6 = 42,4 %) is explained by other variables outside the research.

Based on the results, shows the dimensions of the evidence directly affect tourist satisfaction. Therefore, in the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, and empathy companies should further improve the factors that can increase the satisfaction of tourists. In the dimensions of responsiveness that is the availability and capability of employees in tourist services should be more varied and more responsive. In the assurance dimension convincing need for action on the convenience and security of tourists. In the dimension of empathy company should pay more attention to what the expectations and desires of tourists. Thus the transportation services in PT.Tifanha Rizky Mulia travel will be a superior tourist transport in the eyes of tourists and potential tourists.

Keywords: Five Dimensions of Service Quality, Satisfaction Travelers.

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam perkembangan usaha saat ini, salah satu usaha yang berkembang pesat adalah usaha pengadaan transportasi wisata dan ini membuat persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik di pasar domestik/nasional maupun di pasar internasional/global. Hal itu dapat dilihat dari ketatnya persaingan pelayanan, harga, dan keistiwemaan tambahan/fitur yang ditawarkan berbagai perusahaan transportasi wisata. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan berupaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan wisatawan serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan wisatawan. Realibilitas *(realibility)* berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

Peran PT.Tifanha Rizky Mulia sebagai sarana transportasi wisata menjadi semakin penting bagi dunia pariwisata, yang secara langsung mendukung perkembangan pariwisata diberbagai daerah/provinsi yang memiliki daya tarik wisata. Ada beberapa tipe transportasi wisata yang dapat kita lihat dari seberapa banyak wisatawan yang akan menggunakan transportasi wisata *(seat capacity)* tersebut, seperti halnya Bus Pariwisata

Tifanha yang menawarkan tipe-tipe transportasi wisata, yaitu: *medium bus (33 seat capacity), big bus (60 seat capacity), VIP bus (49 seat capacity).* Kemudian ketersediaannya produk layanan yang diberikan seperti: perjalanan wisata antar pulau (Jawa, Sumatra, Bali, Lombok dan Madura), perjalanan dinas/umum, perjalanan wisata religi/ziarah, *study tour/study banding*, dan beberapa kegiatan perjalanan wisata lainnya. Maka dari itu, daya tanggap *(responsivness)* suatu perusahaan atas ketersediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu wisatawan dalam merespon permintaan mereka dengan memberikan pelayanan jasa secara cepat dan tepat sangat dibutuhkan bagi wisatawan dalam menciptakan kualitas pelayanan yang maksimal.

Oleh karena itu suatu perusahaantransportasi wisata dituntut secara tidak langsung untuk selalu memberikan pelayananyang terbaik kepada wisatawan. Dengan perilaku karyawan yang bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dalam bidang transportasi wisata serta kemampuan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah yang dihadapi wisatawan akan memberikan rasa nyaman dan aman kepada wisatawan. Jaminan rasa aman yang dirasakan oleh wisatawan dapat menumbuhkan kepercayaan wisatawan terhadap perusahaan dan meningkatkan citra perusahaan. Sehingga wisatawan tidak mudah untuk terprovokasi oleh fluktuasi harga yang sewaktu-waktu bisa lebih tinggi dari perusahaan lainnya.

Peranan transportasi wisata menjadi penting bagi suatu daerah atau propinsi di Indonesia yang secara langsung sebagai penunjang di sektor

pariwisata. Salah satu penunjang dalam sektor pariwisata di perusahaan besar umumnya telah memiliki kualitas pelayanan yang sangat baik kepada wisatawan, dimana perusahaan ini memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang baik, ini tentu menjadi masalah yang sangat berarti dalam melayani wisatawan. Sehingga perusahaan harus mampu memahami masalah para wisatawannya dan bertindak sesuai dengan standar operasional prosedur demi kepentingan wisatawan, serta memberikan perhatian *(empathy)* secara personal kepada para wisatawannya.

Dalam upaya perusahaan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada wisatawan agar dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pangsa pasar di bidang transportasi wisata. Perusahaan harus tahu hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh para wisatawan agar dapat menunjang kinerja yang sebaik mungkin dalam memberikan pelayanan sehingga dapat memuaskan wisatawan. Bukti fisik *(intagebles)* akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan, dengan daya tarik pada suatu produk/jasa, seperti: fasilitas/fitur tambahan, material/tipe transportasi wisata, dan penampilan karyawan. Sehingga hal-hal itu dapat memberikan nilai lebih pada produk/jasa dan mempengaruhi wisatawan untuk melakukan pembelian/penggunaan kembali transportasi wisata.

Dengan melihat berbagai dimensi diatas, kualitas pelayanan dapat lebih ditingkatkan dengan mengacu kepada lima dimensi kualitas pelayanan tersebut dengan tujuan untuk memberikan kepuasan yang sesuai dengan harapan wisatawan. Harapan wisatawan tentunya diukur dari faktor-faktor

yang mendorong kepuasan wisatawan, serta kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi (realibilitas, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik) yang mempengaruhi terhadap kepuasan wisatawan. Pengembangan pelayanan dan fasilitas transportasi wisata harus selalu ditingkatkan demi memberikan kepuasan kepada wisatawan.Dari kelima dimensi diatas akan terbukti dimensi manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di PT.Tifanha Rizky Mulia Cirebon.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWANDI PT.TIFANHA RIZKY MULIA CIREBON"**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari Dimensi Reliabilitas *(reliability),* Daya tanggap *(responsiveness),* Jaminan *(assurance),* Empati *(empathy),* Bukti fisik *(tangibles)* berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di PT.Tifanha Rizky Mulia Cirebon?
2. Dari Kelima Dimensi kualitas pelayanan (realibilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) tersebut, Dimensi kualitas pelayanana manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di PT.Tifanha Rizky Mulia Cirebon?

C. Batasan Masalah

Pada penelitian yang akan dilakukan ini penulis membuat batasan mengenai pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari lima Dimensi (Reliabilitas, Daya tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti fisik) terhadap kepuasan wisatawan di PT.Tifanha Rizky Mulia Cirebon

Agar menghasilkan penelitian yang fokus pada judul dan mendapatkan hasil yang maksimal, maka pembahasan hanya dilakukan pada lima dimensi kualitas pelayanan yang dijelaskan sebelumnya terhadap kepuasan wisatawan di PT.Tifanha Rizky Mulia Cirebon.

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk meneliti secara ilmiah mengenai ada tidaknya pengaruh dari kelima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari (realibilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) terhadap kepuasan wisatawan di PT.Tifanha Rizky Mulia Cirebon. Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu; (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) terhadap kepuasan wisatawan di PT.Tifanha Rizky Mulia Cirebon.
2. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh dari kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut terhadap kepuasan wisatawan di PT.Tifanha Rizky Mulia Cirebon.

E. Manfaat Penelitian

Kegunaan atau manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi pihak PT. Tifanha Rizky Mulia

   Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi pihak PT. Tifanha Rizky Mulia dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada wisatawan.

2. Manfaat bagi STP AMPTA Yogyakarta

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber data, informasi, dan literature bagi kegiatan–kegiatan penelitian ilmiah selanjutnya.

3. Manfaatbagi Penulis

   Hasil penelitian ini diharapkan agar penulis dapat mempraktekan teori yang diterima selama mengikuti perkuliahan serta dapat menambah pengetahuan dan dapat digunakan sebagai sarana untuk menerapkan dan membandingkan antar teori yang sudah diperoleh penulis selama masih diperkuliahan dan kenyataan yang terjadi di lapangan.