

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN**  
**WISATAWAN DI DESTINASI WISATA PUNCAK SOSOK**  
**KABUPATEN BANTUL**



**Oleh:**  
**Erlin Martika**  
**517100690**

**PROGRAM STUDI PARIWISATA**  
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**

**YOGYAKARTA**

**2021**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
WISATAWAN DI DESTINASI WISATA PUNCAK SOSOK  
KABUPATEN BANTUL**



**Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh  
Derajat Sarjana Pariwisata**

**Oleh:**

**Erlin Martika**

**517100690**

**PROGRAM STUDI PARIWISATA**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**

**YOGYAKARTA**

**2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
WISATAWAN DI DESTINASI WISATA PUNCAK SOSOK  
KABUPATEN BANTUL**



Oleh:

**ERLIN MARTIKA**

**NIM 517100690**

Telah Disetujui Oleh:

**Pembimbing I**

**Drs. Prihatno, M.M**  
**NIDN. 0526125901**

**Pembimbing II**

**Hary Hermawan, S.Par., M.M**  
**NIDN. 0530099002**

Mengetahui,

**Ketua Prodi**

**Arif Dwi Saputra, S.S., M.M**  
**NIDN. 0525047001**

**BERITA ACARA UJIAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
WISATAWAN DI DESTINASI WISATA PUNCAK SOSOK  
KABUPATEN BANTUL**

**SKRIPSI**

Oleh

**ERLIN MARTIKA**

**NIM 517100690**

Telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan lulus

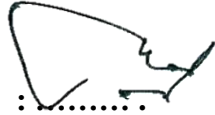
Pada tanggal : 30 Desember 2021

**TIM PENGUJI**

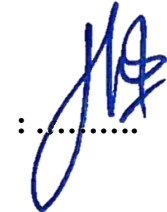
Penguji : Nikasius Jonet Sinangjovo, S.Sos., M.Si : .....  
NIDN. 0518117401



Pembimbing I : Drs. Prihatno, M.M : .....  
NIDN. 0526125901



Pembimbing II : Hary Hermawan, S.Par., M.M : .....  
NIDN. 0530099002



Mengetahui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



## SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : ERLIN MARTIKA

NIM : 517100690

Program Studi : PARIWISATA

Menyatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa skripsi saya yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI DESTINASI WISATA PUNCAK SOSOK, KABUPATEN BANTUL” merupakan hasil karya sendiri dan bukan karya orang lain. Saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis di dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 20 Desember 2021

Yang menyatakan,



Erlin Martika  
517100690

## **HALAMAN MOTTO**

“Tugasmu adalah terus berproses dan  
biarkan waktu yang menyelesaikan semuanya”  
(Elin)

“Ubahlah lukamu menjadi kebijaksanaan”  
(Oprah Winfrey)

“Segala sesuatu yang dapat kamu bayangkan adalah nyata”  
(Pablo Picasso)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Karya ini penulis persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua penulis, kakak dan seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan secara moral maupun finansial.
2. Fara Ayulia Deviana, terimakasih telah menjadi sahabat yang selalu menemani dalam segala keadaan, memberikan dorongan semangat dan menjadi tempat bercerita dalam segala hal.
3. Melly Kusumawati dan Darin Tri Widiastuti, terimakasih telah setia memberikan dorongan semangat kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Teman-teman angkatan 2017 khususnya kelas Pariwisata A dan keluarga besar KAPALA “AMPTA” khususnya angkatan XVIII, terimakasih telah memberikan pengalaman dan kenangan yang luar biasa selama masa perkuliahan.
5. Semua teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang selalu membantu dan memberi semangat dalam penyusunan skripsi.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas rahmat dan kasih-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Destinasi Wisata Puncak Sosok, Kabupaten Batul”. Skripsi ini dilakukan untuk memenuhi syarat guna mendapat gelar Sarjana Pariwisata pada Program Studi Pariwisata di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis menyadari banyak pihak yang memberikan dukungan dan bantuan selama menyelesaikan studi dan tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis dengan penuh hormat mengucapkan terimakasih kepada :

1. Drs. Prihatno, M.M selaku pembimbing I dan selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Hary Hermawan, S.Par, M.M selaku pembimbing II yang dengan penuh kesabaran telah membimbing, memberi masukan, dan arahan mengenai teknik penulisan yang benar dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Nikasius Jonet Sinangjoyo, S.Sos., M.Si selaku penguji utama yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan.
4. Bapak Arif Dwi Saputra, S.S., M.M selaku Ketua Program Studi Pariwisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberi kesempatan kepada penulis dalam melakukan penelitian.
5. Seluruh pihak pengelola Puncak Sosok yang telah memberikan dukungan dan ijin untuk melakukan penelitian di destinasi wisata Puncak Sosok, Kabupaten Bantul.
6. Para responden penelitian yang telah meluangkan waktu menyampaikan pendapat dengan mengisi kuesioner penelitian.



7. Serta semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, apabila ada kesalahan dalam penulisan skripsi ini, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dan dapat disampaikan melalui email penulis yaitu [www.erlinmartika2@gmail.com](mailto:www.erlinmartika2@gmail.com) . Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 20 Desember 2021

Erlin Martika  
517100690

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>BERITA UJIAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTA GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	2
C. Batasan Masalah.....	3
D. Tujuan Penelitian .....	3
E. Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>4</b>
A. Teorisasi .....	4
1. Pariwisata .....	4
2. Daya Tarik Wisata.....	4
3. Wisatawan .....	5
4. Pelayanan .....	6
5. Kepuasan .....	9
B. Penelitian Terdahulu .....	11
C. Kerangka Pemikiran.....	13
D. Hipotesis Penelitian.....	14

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>15</b>
A. Jenis Penelitian.....	15
B. Subjek dan Objek Penelitian .....	15
C. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	16
D. Populasi dan Sampel .....	16
1. Populasi.....	16
2. Sampel.....	16
E. Variabel Penelitian .....	17
1. Variabel Penelitian .....	17
2. Definisi Konseptual.....	18
3. Definisi Operasional.....	19
F. Metode Pengumpulan Data .....	21
1. Jenis Instrumen .....	21
2. Uji Kelayakan Instrumen .....	23
G. Metode Analisis Data .....	25
1. Jenis Metode Analisis .....	25
2. Uji Hipotesis .....	26
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>29</b>
A. Gambaran Umum .....	29
1. Sejarah.....	29
2. Daya Tarik Wisata.....	31
3. Fasilitas .....	34
4. Pelayanan .....	38
5. Visi dan Misi.....	39
6. Struktur Organisasi .....	40
B. Karakteristik Data Penelitian .....	41
C. Hasil Uji Instrummen .....	45
1. Hasil Uji Validitas.....	45
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	47
D. Hasil Analisis Deskriptif .....	48
1. Hasil Analisis Variabel Kualitas Pelayanan.....	48

2. Hasil Analisis Variabel Kepuasan Wisatawan.....	51
3. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana.....	52
E. Hasil Penelitian .....	54
1. Uji t .....	54
2. Uji R.....	55
F. Pembahasan.....	56
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>62</b>
A. Kesimpulan .....	62
B. Saran.....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>67</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Daerah Asal .....	41
Tabel 4.2 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.3 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Tabel 4.4 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..	43
Tabel 4.5 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Pekerjaan .....	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	45
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabl Kepuasan Wisatawan .....	46
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	47
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Wisatawan (Y).....	47
Tabel 4.10 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	48
Tabel 4.11 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Wisatawan .....	51
Tabel 4.12 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana.....	52
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>t-test</i> .....	54
Tabel 4.14 Hasil Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Pemandangan Alam Puncak Sosok .....	32
Gambar 4.2 Panggung <i>Live Music</i> .....	33
GAMBAR 4.3 Spot Foto Puncak Sosok .....	34
Gambar 4.4 Bersepeda <i>Downhill</i> .....	34
Gambar 4.5 Warung Makan Puncak Sosok .....	35
Gambar 4.6 Parkir Kendaraan Puncak Sosok .....	36
Gambar 4.7 Toilet Puncak Sosok.....	37
Gambar 4.8 Mushola Puncak Sosok .....	37
Gambar 4.9 Gazebo Puncak Sosok .....	38
Gambar 4.10 Aula Bawah Puncak Sosok .....	38
Gambar 4.11 Struktur Organisasi Puncak Sosok .....	40

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 *Google Form*

Lampiran 3 Hasil Data Responden

Lampiran 4 Hasil Olah Data

Lampiran 5 Tabel Uji t

Lampiran 6 Tabel Uji R

Lampiran 7 Surat Permohonan Penelitian

Lampiran 8 Surat Balasan Penelitian

## ABSTRAK

Pada dasarnya skema bisnis suatu usaha pariwisata adalah menciptakan kepuasan wisatawan. Tingkat kepuasan wisatawan diperoleh dari kualitas pelayanan yang diberikan. Mengingat begitu pentingnya kualitas pelayanan dalam menentukan tingkat kepuasan wisatawan, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di destinasi wisata Puncak Sosok, Kabupaten Bantul.

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif asosiatif untuk menjelaskan hubungan antara dua variabel atau lebih. Variabel kualitas pelayanan sebagai (X) dengan indikator *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*, lalu variabel kepuasan wisatawan sebagai (Y). Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Pengumpulan data diperoleh dari kuesioner yang telah dianalisis menggunakan metode analisis regresi linear sederhana dan di uji menggunakan uji parsial (uji t) dan uji koefisien determinasi (uji R<sup>2</sup>).

Hasil penelitian ini menunjukkan hasil nilai R *square* sebanyak 0,466 yang artinya 46,6% kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Berdasarkan uji t diketahui bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $9,254 > 1,98422$ ) dengan taraf signifikansi  $0,000 < 0,05$  berarti  $H_0$  ditolak yang artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wisatawan, Destinasi Wisata Puncak Sosok



## **ABSTRACT**

*Basically the business scheme of a tourism business is to create tourist satisfaction. The level of tourist satisfaction is obtained from the quality of services provided. Given the importance of service quality in determining the level of tourist satisfaction, this study aims to determine the effect of service quality on tourist satisfaction in the tourist destination of Puncak Sosok, Bantul Regency.*

*This type of research uses associative quantitative research to explain the relationship between two or more variables. The service quality variable is (X) with indicators of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible, then the tourist satisfaction variable is (Y). The sampling technique used was accidental sampling and the number of samples in this study was 100 respondents. Collecting data obtained from questionnaires that have been analyzed using a simple linear regression analysis method and tested using a partial test (t-test) and a coefficient of determination test (R<sup>2</sup> test).*

*The results of this study indicate the value of R square as much as 0.466, which means 46.6% of tourist satisfaction is influenced by service quality and the rest is influenced by other variables. Based on the t-test, it is known that  $t_{count} > t_{table}$  ( $9.254 > 1.98422$ ) with a significance level of  $0.000 < 0.05$ , meaning  $H_0$  is rejected, which means that the service quality variable has a significant effect on tourist satisfaction.*

*Keywords: Quality of Service, Tourist Satisfaction, Tourist Destinations Puncak Sosok*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta kaya akan destinasi wisata puncak hasil dari eksplorasi barisan pegunungan seribu yang melintasi wilayah kabupaten tersebut. Salah satu yang terkenal dan menjadi tujuan wisata utama adalah Puncak Sosok. Puncak Sosok merupakan destinasi wisata baru, namun demikian Puncak Sosok berkembang dengan baik. (Kartyadi, 2019),

Berdasarkan wawancara peneliti dengan pengelola Destinasi Wisata Puncak Sosok yang dilakukan pada 07 Desember 2020, salah satu tujuan dalam industri pariwisata adalah tercapainya kepuasan konsumen, begitu pula dengan Puncak Sosok, selain menyediakan berbagai macam fasilitas Puncak Sosok juga memberikan pelayanan kepada wisatawan sebagai konsumen.

Dunia pariwisata dewasa ini mutlak menuntut perhatian penuh para pengelola jasa pariwisata dalam mengelola kepuasan maupun ketidakpuasan. Pada dasarnya skema bisnis suatu perusahaan jasa wisata adalah menciptakan kepuasan pengunjung, dengan harapan wisatawan yang terpuaskan tersebut akan loyal, sehingga mampu memberi kontribusi keuntungan perusahaan yang berkelanjutan dalam jangka panjang. Banyak studi membuktikan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan akan semakin meningkat loyalitas wisatawan

berkunjung ke destinasi (Hermawan, 2017b; Priyanto, 2016; Ihshani, 2015) dalam (Priyanto & Hermawan, 2018).

Pengelola mempunyai tugas yang sangat penting untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas pelayanan guna menciptakan kepuasan wisatawan. Dengan layanan yang baik, maka kepuasan wisatawan juga semakin meningkat. (Tjiptono, 2016:157) dalam (Astika, 2020:3)

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau konsumen. Tingkat kepuasan tamu diperoleh dari perbandingan pelayanan yang nyata diterima pengunjung, dengan nilai kualitas yang sebelumnya diharapkan. Sehingga asumsi umum akan berlaku “pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen” (Tjiptono, 2004) dalam (Priyanto & Hermawan, 2018). Hal ini menyebabkan banyaknya destinasi wisata berlomba-lomba mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan

Mengingat begitu pentingnya kualitas pelayanan di destinasi wisata dalam menentukan tingkat kepuasan wisatawan maka peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Destinasi Wisata Puncak Sosok, Kabupaten Bantul”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah : Apakah ada kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di destinasi wisata Puncak Sosok?

### **C. Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini hanya dibatasi pada ruang lingkup tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan di destinasi wisata Puncak Sosok.

### **D. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap destinasi wisata Puncak Sosok yang diwakili oleh *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*.

### **E. Manfaat Penelitian**

#### **1. Secara Teoritis**

Bagi pembaca, harapannya penelitian ini dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan tentang pemasaran jasa dan masalah yang dihadapinya, terutama tentang kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan. Bagi peneliti lain, harapannya penelitian ini dapat digunakan untuk menambah pengetahuan dan dapat dipakai sebagai dasar untuk penelitian lebih lanjut.

#### **2. Secara Praktis**

Bagi pengelola, harapannya penelitian ini dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan dalam hal peningkatan kualitas pelayanan jasa sehingga kepuasan pengunjung dapat terpenuhi pada destinasi wisata berbasis masyarakat Puncak Sosok.