

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK WISATA LOMBOK –
KOMODO TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI
SAYDEENA TOUR AND TRAVEL**



Oleh :

AMSARI LUBIS

NO.MHS : 415100324

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA**

2021

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK WISATA LOMBOK –
KOMODO TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI
SAYDEENA TOUR AND TRAVEL



Oleh : AMSARI LUBIS

NO.MIIS : 415100324

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I

Hari Rachmadi, SE, MM.
NIDN:0505076501

Pembimbing II

Arif Dwi Saputra, SS, MM
NIDN:0506108201

Mengetahui,
Ketua Jurusan Usaha Perjalanan Wisata

Yudi Setiaji SH., M.M.
NIDN. 0508066401

BERITA ACARA UJIAN

**PENGARUI KUALITAS PRODUK WISATA LOMBOK –
KOMODO TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI
SAYDEENA TOUR AND TRAVEL**

Disusun Oleh :
AMSARI LUBIS
4151003234

**Telah dipertahankan Di Depan Tim
Penguji Dan Dinyatakan LULUS
Pada tanggal : 22 Februari 2021**

TIM PENGUJI

Penguji Utama : Yudi Setiaji SH., M.M.
NIDN:0508066401

Pembimbing I : Hari Rachmadi, SE.MM
NIDN: 0505076501

Pembimbing II : Arif Dwi Saputra, SS.MM
NIDN:0506108201

(*[Signature]*)
[Signature]
(*[Signature]*)
[Signature]

Mengetahui, |
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



Des. Prihatno, MM
NIDN: 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN DATA SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Amsari Lubis

No. Mhs : 415100324

Program Studi : D-IV Usaha Perjalanan Wisata

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Wisata Lombok – Kemado Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Saydeena Tour And Travel

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini benar – benar karya saya sendiri, sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diberikan orang lain kecuali dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 22 Februari 2021



Amsari Lubis
(415100324)

MOTTO

Memulai dengan penuh keyakinan, menjalankan dengan penuh kikhlasan,
menyelesaikan dengan kebahagiaan

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala Puji bagi Tuhan, yang telah memberikan segala rahmat-Nya sehingga dalam kesempatan ini saya diberikan kesempatan, kemudahan dan kelancaran dalam penyusunan tugas akhir dalam bentuk skripsi ini. Meskipun banyak cobaan dan rintangan selama penyusunan ini tetapi selalu diberikan kekuatan sehingga bisa terselesaikan dengan baik.

Dengan demikian tak lupa terimakasih saya sampaikan juga kepada semua yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi ini baik secara moril, maupun materil. Dengan ini, karya ini saya persembahkan kepada :

1. Orang Tua yang selalu memberikan doa dan dukunganya juga semangatnya baik dari awal perkuliahan hingga selesai. Ini merupakan pembuktian sekaligus rangsangan semangat untuk keluarga dalam bidang pendidikan.
2. Seluruh anggota keluarga adik-adik dan seluruh anggota keluarga besar yang telah memberikan doa dan dukunganya selama ini dalam menempuh jenjang pendidikan ini,
3. Teman – teman seperjuangan Mikel yang sama-sama berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Semua yang mendukung saya selama proses awal perkuliahan hingga menyelesaikan program kuliah ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur kepada Allah SWT, berkat rahmat-Nya, serta dengan usaha sepenuh hati, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana Kepariwisata pada program Studi D IV Usaha Perjalanan Wisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berperan, baik secara langsung maupun tidak langsung mewujudkan skripsi ini.

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

1. Bpk Hari Rachmadi, SE.MM. selaku Dosen pembimbing I yang telah sabar memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bpk. Arif Dwi Saputra. SS.MM selaku Dosen pembimbing II yang telah bijaksana memberikan bimbingan, serta petunjuk-petunjuk dalam penulisan skripsi ini.
3. Bpk. Yudi Setiaji SH., M.M. selaku Dosen Penguji Utama dan Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta
4. Bpk. Prihatno., MM. Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta
5. Terima kasih kepada semua Responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi angket penelitian.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena masih memiliki banyak kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan yang berkelanjutan bagi penulis. Namun, Skripsi ini benar-benar karya penulis. Oleh karena itu, penulis bertanggung jawab terhadap seluruh isi penelitian ini.

Yogyakarta, 22 Februari 2021

Peneliti,

Amsari lubius
NIM. 415100324

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN DATA.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
ABSTRAK	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Kepariwisataa.....	8
2. wisatawan.....	9
3. Kualitas Produk.....	10
4. Pelayanan / jasa.....	13
5. Wisata minat khusus	14
6. Kepuasan Wisatawan	16
B. Kerangka Pemikiran Teoritik.....	25
C. Penelitian Terdahulu	25
D. Hipotesis.....	29

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
A. Jenis Penelitian.....	34
1. Jenis penelitian	34
2. Lokasi dan Waktu Penelitian	34
3. Populasi dan Sampel	35
B. Variabel, Definisi Konseptual, Definisi Operasional.....	37
C. Metode Pengumpulan Data	41
1. Jenis Instrumen Penelitian	41
2. Uji Kelayakan Instrumen	44
D. Metode Analisis Data	47
1. Jenis Metode Analisis	47
2. Uji Kelayakan Variabel.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	51
B. Analisis dan Interpretasi Penelitian.....	55
C. Hasil Uji Kelayakan Instrumen	59
1. Hasil Uji Validitas.....	59
2. Hasil Uji Reliabilitas	60
D. Hasil Uji Kelayakan Variabel.....	64
1. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	64
2. Hasil Uji F.....	66
3. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	68
E. Pembahasan.....	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran.....	74

Daftar Pustaka

Daftar Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 skala likert	43
Tabel 4.1 profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.2 profil Responden Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 4.3 profil Responden Berdasarkan asal daerah	57
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan	58
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	59
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 4.7 Hasil Uji Kolmogorov - smirnov	64
Tabel 4.8 Hasil Analisis Uji Regresi Linear Berganda.....	65
Tabel 4.9 Hasil Uji F.....	68
Tabel 4.10 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	69

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian
- Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 3 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 Hasil Data Kuesioner
- Lampiran 5 Hasil Olah Data SPSS
- Lampiran 6 R Tabel , F Tabel

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas produk paket wisata lombok komodo terhadap kepuasan wisatawan. Dengan masalah penelitian “ Adakah pengaruh kualitas produk paket wisata lombok = komodo terhadap kepuasan wisatawan di saydeena tour and travel. dan variabel manakah yang paling dominan dan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan.

Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif deskriptif. Teknik pengambilan data mengambil sampel dengan jumlah 50 orang. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis uji f dan koefisien determinasi

Hasil penelitian menunjukkan kualitas produk paket wisata lombok komodo berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan wisatawan hal ini bisa dilihat berdasarkan hasil uji f simultan juga diperoleh f hitung $40,065 > f$ tabel $2,57$ dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ maka dari itu hipotesis H_{a1} diterima. Nilai t hitung terbesar diperoleh oleh variabel reabilitas (X1) merupakan variabel paling dominan dan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di saydeena tour and travel. Maka H_{a2} diterima. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar $76,1\%$ sedangkan sisanya $23,9\%$ di pengaruhi oleh variabel bebas lainnya yang tidak peneliti jelaskan pada penelitian ini.

Kata kunci : kualitas produk, paket wisata, lombok – komodo, kepuasan wisatawan

ABSTRACT

This research was conducted to analyze the quality of the Lombok Komodo tour package products on tourist satisfaction. With the research problem "Is there an effect of product quality Lombok = Komodo tour packages on tourist satisfaction in Saydeena Tour and Travel. and which variable is the most dominant and influences tourist satisfaction.

The research method used is descriptive quantitative. The data collection technique took a sample of 50 people. The analytical tool used is multiple linear regression analysis and hypothesis testing f test and the coefficient of determination

The results showed that the quality of Lombok Komodo tour package products had a simultaneous effect on tourist satisfaction. This can be seen based on the results of the simultaneous f test also obtained f count $40.065 > f$ table 2.57 and a significant value of $0.000 < 0.05$, therefore the hypothesis H_{a1} is accepted. . The greatest t value is obtained by the reliability variable (X_1) which is the most dominant variable and has an effect on tourist satisfaction in Saydeena Tour and Travel. Then H_{a2} accepted. The coefficient of determination (R^2) was 76.1%, while the remaining 23.9% was influenced by other independent variables that the researchers did not explain in this study.

Keywords: product quality, tour packages, Lombok - Komodo, tourist satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri pariwisata sangat berkembang di era globalisasi saat ini, pariwisata juga merupakan salah satu industri terbesar dan merupakan sektor jasa dengan tingkat pertumbuhan paling pesat di dunia saat ini. Bahkan dewasa ini, sektor pariwisata menduduki posisi kedua dalam penerimaan devisa negara setelah minyak dan gas. Oleh sebab itu, banyak negara saat ini mencoba untuk meningkatkan hasil devisanya dengan jalan membangun industri pariwisata. Industri ini dibangun dengan harapan agar wisatawan banyak datang berkunjung dan membelanjakan uangnya. Atas dasar ini banyak daerah khususnya negara berkembang berupaya memajukan sektor pariwisata dengan cara memperbaiki infrastruktur pariwisata, penyediaan insentif berupa pembebasan visa kunjungan wisata, promosi dan pemasaran ke luar negeri.

Dengan demikian sektor pariwisata sebagai sektor andalan di Indonesia. Hal ini dirasakan tepat karena Indonesia memiliki potensi wisata yang baik. Dikatakan baik karena sekarang ini kegiatan pariwisata dan usaha-usaha yang ada di dalam telah terkoordinir sedemikian rupa untuk menangani masalah-masalah yang timbul. Setiap daerah di Indonesia memiliki ciri khas potensi wisata tersendiri dan memiliki

keunikan ragam budaya yang dapat menjadi daya tarik wisata, sehingga dapat menarik minat wisatawan untuk mengunjunginya. Hal tersebut menjadikan Indonesia sebagai Negara yang berpotensi besar menjadi daerah tujuan wisata.

Pulau Lombok merupakan salah satu pulau yang ada di provinsi NTB yang memiliki luas perairan laut yaitu 29,159.04 km dengan panjang pantai 2.333 km dan perairan karang sekitar 3.601 km² (Direktorat Kepolisian Perairan NTB, 2017) Berdasarkan kondisi geografis tersebut dapat dipastikan bahwa Indonesia memiliki beragam potensi daya tarik wisata alam khususnya wisata bahari. Sehingga tak heran bahwa Indonesia merupakan negara maritim terbesar di dunia. Seperti yang diketahui bahwa salah satu provinsi yang ada di Indonesia yang memiliki kekayaan bahari yang sangat indah yaitu provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB). Nusa Tenggara Barat (NTB) merupakan salah satu provinsi dengan ibukotanya yaitu Mataram yang mempunyai banyak sekali obyek wisata 2 antara lain seperti obyek wisata alam, wisata sejarah, wisata budaya, wisata minat khusus, wisata kuliner, wisata olahraga dan wisata belanja. Dari sekian banyaknya obyek wisata yang ada di Nusa Tenggara Barat, objek wisata yang paling populer yaitu wisata alam seperti pantai. Industri pariwisata yang ada di pulau Lombok NTB berkembang sangat pesat. Pada tahun 2016 pulau Lombok NTB dinobatkan sebagai pariwisata halal (Saputra, 2017). Berkembangnya pariwisata daerah tentunya akan

mampu menggerakkan perekonomian daerah. Salah satu obyek wisata alam pantai yang sangat populer di provinsi Nusa Tenggara Barat yang terletak di ibukota NTB yaitu pantai Ampenan. Kota Mataram merupakan ibu kota provinsi Nusa Tenggara Barat. Kota Mataram yang merupakan ibu kota provinsi NTB, tentunya banyak obyek wisata yang dapat ditemukan. Salah satu obyek wisatanya yaitu obyek wisata alam berupa pantai. Pantai merupakan salah satu obyek wisata yang banyak diminati oleh para wisatawan baik wisatawan dalam negeri maupun luar negeri. Pantai Ampenan merupakan pantai yang paling banyak diminati oleh wisatawan. Hal tersebut dikarenakan jarak tempuh dari pusat kota menuju ke pantai Ampenan yaitu sekitar 15 menit. Kawasan pesisir kota Mataram terletak dibagian barat wilayah kota Mataram yang membentang dari utara ke selatan sepanjang ± 9 km dan melalui kecamatan Ampenan dan kecamatan Sekarbela (Global FM Lombok, 2013 dalam Sinta, 2016).

Pulau Flores adalah salah satu pulau yang ada di Nusa Tenggara Timur dan pariwisatanya telah mulai dikembangkan. Pulau Flores memiliki beberapa potensi wisata yang terkenal seperti: Taman Nasional Komodo, Danau Kelimutu, Batu Cermin, Kampung Bena, Taman Laut Tujuh Belas Pulau Riung dan Wae Rebo. Perkembangan pariwisata di Pulau Flores tergolong masih baru di dunia kepariwisataan, untuk itu sangat dibutuhkan dukungan dari pemerintahan dan masyarakat setempat. Kabupaten Manggarai Barat merupakan salah satu kabupaten di Pulau

Flores, Nusa Tenggara Timur. Labuan Bajo juga salah satu pintu gerbang terdekat para wisatawan yang ingin berkunjung ke Taman Nasional Komodo. Salah satu dari delapan arahan Presiden RI, Joko Widodo pada sidang kabinet tahun 2016 adalah memastikan kemajuan di lapangan pada 10 destinasi wisata nasional atau yang disebut 10 Bali Baru, dengan Labuan Bajo termasuk dalam 10 Bali Baru tersebut. Daya tarik wisata utama di kabupaten Manggarai Barat yang terkenal untuk wisatawan mancanegara maupun nusantara adalah Taman Nasional Komodo (TNK) dengan atraksi utama komodo (*Varanus Komodoensis*). Selain komodo sebagai daya tarik utama, juga terdapat daya tarik wisata lainnya yang dikembangkan oleh dinas pariwisata Kabupaten Manggarai Barat seperti: Goa Batu Cermin, Goa Rangko, Cuca Wulang, dan Cuca Rami. Jadi, tidak heran jika pariwisata alam menjadi aktifitas wisata andalan di kepulauan Flores, terutama di Kabupaten Manggarai Barat. Disini dapat diketahui tentang tingkat pertumbuhan kunjungan wisatawan yang datang ke daya tarik wisata Lombok dan Manggarai Barat dalam kurung waktu lima tahun terakhir (2013-2017) mengalami peningkatan setiap tahun. Hal ini disebabkan oleh kegiatan promosi yang dilakukan pemerintah untuk memperkenalkan daya tarik wisata di Lombok dan Manggarai Barat. Tingkat kunjungan wisatawan mancanegara maupun nusantara ke daya tarik wisata Manggarai Barat pada lima tahun terakhir mengalami peningkatan setiap tahun. Hal ini disebabkan oleh kegiatan promosi yang

dilakukan pemerintah untuk memperkenalkan daya tarik wisata di kedua pulau ini kepada wisatawan. Adanya kunjungan wisatawan yang semakin meningkat setiap tahun, terutama manggarai, pemerintah Kabupaten Manggarai Barat sudah mulai memperhatikan Jurnal IPTA p-ISSN : 2338-8633 Vol. 7 No. 2, 2019 e-ISSN : 2548-7930 205 sarana dan prasarana untuk memenuhi kebutuhan wisatawan selama berkunjung di Manggarai Barat sehingga pariwisata Manggarai Barat dapat menjadi lebih baik. Menurut Yoeti, sarana wisata dapat dibagi menjadi tiga unsur, diantaranya : (1). Sarana pokok pariwisata didalamnya termaksud travel agent, perusahaanperusahaan angkutan wisata, restoran, daya tarik wisata dan atraksi wisata. (2). Sarana pelengkap kepariwisataan menyediakan fasilitas untuk rekreasi, fungsinya tidak hanya melengkapi sarana pokok kepariwisataan, tetapi yang terpenting adalah membuat para wisatawan lebih lama tinggal pada suatu daerah tujuan wisata. 3 Sarana penunjang kepariwisataan berfungsi bukan hanya membuat para wisatawan betah pada suatu daerah tujuan wisata tetapi juga membuat para wisatawan mengeluarkan biaya untuk kebutuhan dan keinginan di tempat wisatawan kunjungi, untuk memenuhi kebutuhan wisatawan dapat dilakukan dengan cara koordinasi. koordinasi merupakan fungsi kontrol dalam bentuk komunikasi diantara perusahaan penyedia jasa wisata dan wisatawan. Salah satu fasilitas penyedia jasa yang dimiliki kabupaten Manggarai Barat dalam memberikan informasi terkait kebutuhan wisatawan adalah

Penyediaan jasa Paket Wisata, melalui paket wisata wisatawan bisa menikmati tanpa harus mengalami kesulitan dan menikmati keindahan Labuan Bajo, dengan adanya paket wisata wisatawan bisa melakukan rekreasi dengan puas dan harga yang terjangkau

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa jasa pemandu wisata mempunyai peranan yang penting dalam meningkatkan arus pertumbuhan wisatawan di Indonesia. Oleh sebab itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Wisata Lombok – Komodo terhadap kepuasan wisatawan di Saydeena Tour and Travel ”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas produk wisata lombok – komodo terhadap kepuasan wisatawan di Saydeena Tour and Travel ?
2. Dimensi manakah yang paling mempengaruhi kepuasan wisatawan di Saydeena Tour and Travel ?

C. Batasan Masalah

Agar hasil penelitian lebih terfokus penulis tidak melakukan penelitiaindikatr terhadap semua faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan. Namun, memberikan batasan masalah hanya melakukan

penelitian pada wisatawan yang membeli dan menggunakan paket wisata lombok – komodo di Saydeena Tour and Travel .

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya Pengaruh Kualitas Produk Paket Wisata Lombok – Komodo terhadap kepuasan wisatawan di Saydeena Tour and Travel

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan bisa bermanfaat bagi:

1. Manfaat bagi STP AMPTA

Mendapatkan relasi baru yang bisa dijadikan sebagai tempat untuk penelitian berkelanjutan, serta sebagai acuan tempat untuk belajar mengenal daya tarik wisata baru dengan kasus serupa atau berbeda.

2. Manfaat bagi Objek Penelitian

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan serta evaluasi bagi Saydeena Tour and Travel dan dapat menjadi acuan penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan yang membeli paket wisata.

3. Manfaat bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan baru dari tempat/lokasi daya tarik wisata yang dikunjungi dan diteliti. Dan dapat

menerapkannya pada saat bekerja pada masa yang akan datang, serta dapat mempraktekan dan menerapkan ilmu yang didapat di bangku kuliah.