

**Skripsi**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
WISATAWAN DI FARMHOUSE LEMBANG BANDUNG**



**Disusun Oleh:**

**ELSA FATRISIA SIMBOLON**

**NIM : 418100521**

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

**2022**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN**  
**WISATAWAN DI FARMHOUSE LEMBANG BANDUNG**



Oleh  
**ELSA FATRISIA SIMBOLON**  
**NIM: 418100521**  
Telah disetujui oleh:

**Pembimbing I**

**Drs. Santosa, M.M**  
**NIDN. 0519045901**

**Pembimbing II**

**Yudi Setiaji, S.H., M.M**  
**NIDN. 0508066401**

**Mengetahui,**  
**Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata**

**Yudi Setiaji, SH, MM**  
**NIDN. 0508066401**



**BERITA ACARA UJIAN  
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
WISATAWAN DI FARMHOUSE LEMBANG BANDUNG**

**SKRIPSI**

**Oleh**

**ELSA FATRISIA SIMBOLON**

**418100521**

**Telah dipertahankan Di Depan Tim Penguji**

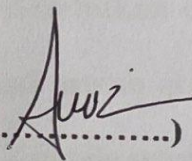
**Dan Dinyatakan Lulus**

**Pada Tanggal:**

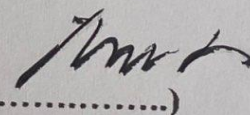
**27 September 2022**

**TIM PENGUJI**

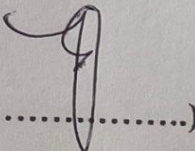
**Penguji Utama : Dra.Heni Susilowati.M.M  
NIDN.0505026202**

(.....  
  
.....)

**Penguji I : Drs.Santosa,M.M  
NIDN. 0519045901**

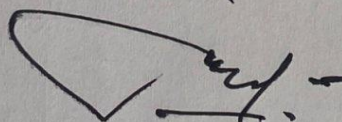
(.....  
  
.....)

**Penguji II : Yudi Setiaji, S.H., M.M  
NIDN. 0508066401**

(.....  
  
.....)

**Mengetahui,**

**Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**



**Drs. Prihatno, M.M**

**NIDN: 0526125901**



## PERNYATAAN KEASLIAN DATA SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Elsa Fatrisia Simbolon  
NIM : 418100521  
Tempat, Tanggal Lahir : Bekasi, 28 July 1999  
Jurusan : Usaha Perjalanan Wisata  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Farmhouse Lembang Bandung

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya yang ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali pada bagian-bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim. Apabila pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, September 2022



Elsa Fatrisia Simbolon  
NIM: 418100521

## HALAMAN MOTTO

*“Don’t marry rich, Be rich”*

“Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apapun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur”

(Filipi 4 : 6)

“Hormatilah ayahmu dan ibumu, supaya lanjut umurmu di tanah yang diberikan TUHAN, Allahmu, kepadamu.”

(Mazmur 20 : 12)

“Hidup pasti banyak cobaan, Kalo dikit namanya Cobain.”

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur saya kepada Tuhan Yang Maha Esa yang memberikan kekuatan dan Kesehatan yang selalu memberikan saya kekuatan, dukungan serta pengharapan yang tidak ada habisnya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini saya akan mempersembahkan skripsi kepada:

1. Kepada Mamah dan Papah terimakasih telah memberikan dukungan moril dan materil yang selalu di beri tanpa ada habisnya kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan kuliah saya, harapan Mamah sebelum meninggal adalah melihat saya lulus kuliah dan ini special saya berikan untukmu Mamah. *I love you* Mah.
2. Kepada Adikku satu-satunya Yosua Adisyaputra Simbolon, Terimakasih paling banyak untuk cua yang selalu memberikan semangat setiap harinya memberikan perhatian yang luar biasa sehingga saya bisa semangat kembali karena mengingat kamu yang masih kecil, kaka bangga memiliki adik cerdas sepertimu yang Tuhan telah berikan di tanggal 8 November 2009.
3. Kepada yang saya sayangi, Vincensius, Restika, Atika, Marcella, Gina, Ka Grace, Vio, Ka Luvita, Devita, dan juga seluruh teman seperjuangan Angkatan 2018 dari awal kuliah hingga sekarang yang selalu mendukung saya yang tidak mampu saya balas satu persatu, semoga kita bisa bertemu di lain kesempatan dan kita semua sukses seperti yang kita impikan.
4. Kepada deretan kamu yang dulu hanya sekedar mampir jangan lupa bayar parkir.

5. Kepada seluruh teman magang saya di Dinas Pariwisata Kabupaten Bekasi terimakasih telah menemani kehabutan saya di ruangan pemasaran hingga tertidur lelap tak ingin pulang, walau hanya sebentar pertemuan kita tapi saya harap kita masih bisa bertemu di luar kesibukan kita masing-masing. Jaga Kesehatan ya terkadang pura-pura Bahagia butuh tenaga.
6. Kepada masa depan saya, Cari uang yang banyak karena SPP Penabur makin mahal.
7. Kepada lagu galau yang menemani di kala mengerjakan skripsi, terimakasih sudah membuat saya tergoda betapa indahnya menunda revisian.
8. Kepada semua Dosen STP AMPTA Terimakasih banyak sudah memberikan saya kesempatan bisa bertemu dan mengenal Bapak dan Ibu, melihat kalian mengobati rindu saya kepada orang tua dirumah, sehat selalu dan diberikan rejeki yang terbaik dari Tuhan.
9. Kepada seluruh Bapak Ibu kantin Terimakasih selalu menemani candaan saya Ketika saya sebenarnya sedang hancur dalam hidup, saya akan merindukan makan soto, mie ayam dan bakso di depan kampus. Sehat selalu untuk bapak dan ibu biarlah Tuhan selalu memberikan rejeki dan selalu dalam lindungan Tuhan.

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjat puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan hikmat yang luar biasa kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Farmhouse Lembang Bandung”**.

Maksud penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam mencapai gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par) pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta. Dalam proses penyusunannya, penulis sangat bersyukur karena telah memperoleh bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, untuk itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Drs. Santosa, MM selaku Dosen Pembimbing I Yang telah membimbing dan mengarahkan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Yudi Setiaji.SH., MM selaku Dosen Pemimbing II dan juga selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah membimbing dan mengarahkan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Ibu Dra. Heni Susilowati.M.M selaku penguji sidang yang memberikan pesan baik di skripsi
4. Bapak Drs. Prihatno, MM selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.



5. Kepada Bapak, Ibu serta seluruh karyawan pengelola di Farmhouse Lembang Bandung yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
6. Berbagai pihak yang telah membantu serta memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan, oleh karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis dan pembaca. Terimakasih.

Yogyakarta, 27 September 2022

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN DATA SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Pustaka.....	
1. Teorisasi .....	7
2. Kualitas pelayanan .....	7
3. Kepuasan wisatawan .....	12
B. Penelitian Terdahulu .....	14
C. Kerangka Pemikiran.....	18

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Subjek dan Objek Penelitian.....	19
B. Lokasi dan Waktu .....	20
C. Populasi dan Sampel .....	20
D. Variabel Penelitian.....	22
E. Metode Pengumpulan Data .....	27
F. Jenis Instrumen.....	27
G. Metode Analisis Data.....	30
H. Uji Hipotesis .....	33

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Objek Penelitian .....	
1. Profil Objek Wisata.....	35
2. Sejarah.....	35
3. Fasilitas .....	36
B. Karakteristik Data Penelitian .....	39
C. Hasil Uji Kelayakan Instrumen .....	42
1. Uji Validitas Instrumen.....	42
3. Uji Reliabilitas Instrumen .....	44
D. Hasil Analisis Deskriptif .....	47

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	69
B. Saran.....	71

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Tabel Karakteristik Responden.....	38
Tabel 4.2 Tabel Hasil Uji Validitas.....	39
Tabel 4.3 Tabel Hasil Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 4.4 Tabel Hasil Uji Reliabilitas X1.....	41
Tabel 4.5 Tabel Hasil Uji Reliabilitas X2.....	41
Tabel 4.6 Tabel Hasil Uji Reliabilotas X3.....	42
Tabel 4.7 Tabel Hasil Uji Reliabilotas X4.....	42
Tabel 4.8 Tabel Hasil Uji Reliabilitas X5.....	43
Tabel 4.9 Tabel Hasil Uji Reabilitas Variabel Y.....	43
Tabel 4.10 Tabel Data Variabel <i>Tangible</i> .....	44
Tabel 4.11 Tabel Data Variabel <i>Reability</i> .....	46
Tabel 4.12 Tabel Data Variabel <i>Responsiveness</i> .....	47
Tabel 4.13 Tabel Data Variabel <i>Emphaty</i> .....	49
Tabel 4.14 Tabel Data Variabel <i>Assurance</i> .....	51
Tabel 4.15 Tabel Data Variabel Kepuasan Wisatawan.....	52
Tabel 4.16 Tabel Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
Tabel 4.17 Tabel Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	57
Tabel 4.18 Hasil Uji F.....	58
Tabel 4.19 Hasil Uji T.....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. Peta Menuju Lokasi.....	33
Gambar 4.2 Tampilan Tempat Parkir.....	34
Gambar 4.3 Toilet dan Mushola.....	35
Gambar 4.4 Tempat Penyewaan Kostum Eropa .....	35
Gambar 4.5 Tempat Souvenir Shop .....	36
Gambar 4.6 Gembok Cinta .....	36
Gambar 4.7 Rumah Eropa.....	37
Gambar 4.8 Rumah Hobbit .....	37

## **DAFTAR LAMPIRAN**

### LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian

Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian

Lampiran 3 Kuesioner Penelitian

Lampiran 4 Hasil Penelitian Variabel

Lampiran 5 Hasil Uji Validitas, Uji Koefisien Determinasi, Uji Hipotesis

Lampiran 6 Foto-Foto



## ABSTRAK

Farmhouse Lembang Bandung merupakan destinasi buatan yang menyajikan berbagai macam nuansa rasa eropa dan berbagai macam spot foto berbagai nuansa yang bisa dijadikan konsep foto terbaik yang menjadi daya tarik khusus untuk para remaja. Penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Farmhouse Lembang Bandung.

Metode dalam penelitian ini adalah kuantitatif menggunakan Teknik Acciddeental Sampling pengambilan 100 responden yang sedang atau telah berkunjung ke Farmhouse Lembang Bandung. Pengumpulan data menggunakan Kuesioner Teknik skala likert. Analisis data menggunakan uji koefisien determinasi, Uji T, Uji F.

Hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) diketahui bahwa nilai adjust R Square sebesar 0.711 atau 71.1%. Hasil uji T menunjukkan bahwa nilai  $T_{hitung}$  ( $-2.745$ )  $< T_{tabel}$  (1.993) dan nilai probabilitas atau sig. Sebesar  $.007 > 0.05$  untuk Tangible (X1),  $T_{hitung}$  (13.512)  $> T_{tabel}$  (1.993) dan nilai probabilitas atau sig. Sebesar  $0.000 < 0.05$  untuk Reliability (X2), nilai  $T_{hitung}$  ( $-4.926$ )  $< T_{tabel}$  (1.993) dan nilai probabilitas atau sig. Sebesar  $0.000 < 0.05$  untuk Responsiveness (X3),  $T_{hitung}$  (0.585)  $< T_{tabel}$  (1.993) dan nilai probabilitas atau sig. Sebesar  $0.560 > 0.05$  untuk Empathy (X4),  $T_{hitung}$  ( $-0.497$ )  $< T_{tabel}$  (1.993) dan nilai probabilitas atau sig. Sebesar  $0.621 > 0.05$  untuk Assurance (X5). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel yang paling berpengaruh signifikan adalah variabel *Reliability* terhadap Kepuasan Wisatawan (Y) maka  $H_{a2}$  ditolak, hasil uji F menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 2.33 Nilai  $F_{hitung}$  56.518  $> F_{tabel}$  2.33 dengan sig.  $0.000 < 0.05$  Dapat disimpulkan bahwa  $H_{a1}$  yang berbunyi “kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan wisatawan di Farmhouse Lembang” diterima.

**Kata kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan Pengunjung**

## **ABSTARCT**

*Farmhouse Lembang Bandung is an artificial destination that presents a variety of European flavors and various photo spots of various nuances that can be used as the best photo concepts that are a special attraction for teenagers.*

*The method in this research is quantitative using accidental sampling technique taking 100 respondents who are or have visited Farmhouse Lembang Bandung. Collecting data using Questionnaire Likert scale technique. Data analysis using the coefficient of determination test, T test, F test.*

*Test The result of the coefficient of determination test (R<sup>2</sup>) shows that the adjusted value of R Square is 0.711 or 71.1%. The results of the T test show that the value of Tcount (-2.745) < Ttable (1.993) and the probability value or sig. .007 > 0.05 for Tangible (X1), Tcount (13.512) > Ttable (1.993) and probability value or sig. 0.000 < 0.05 for Reliability (X2), the value of Tcount (-4.926) < Ttable (1.993) and the probability value or sig. 0.000 < 0.05 for Responsiveness (X3), Tcount (0.585) < Ttable (1.993) and probability value or sig. 0.560 > 0.05 for Empathy (X4), Tcount (-0.497) < Ttable (1.993) and the probability value or sig. 0.621 > 0.05 for Assurance (X5). So it can be concluded that the most significant variables are the reliability and responsiveness variables on Tourist Satisfaction (Y), so Ha<sub>2</sub> is accepted, the F test results show that the Fcount value is 2.33 F\_count value 56.518 > F\_table 2.33 with sig. 0.000 < 0.05 It can be concluded that Ha<sub>1</sub> which reads "service quality has a simultaneous effect on tourist satisfaction at Farmhouse Lembang" is accepted.*

**Keywords: Quality of service, Visitor Satisfaction**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Indonesia sebagai negara yang sedang berkembang, berusaha untuk mengembangkan dirinya melalui pembangunan. Pembangunan adalah perubahan ke arah yang lebih baik dan lebih maju dari sebelumnya (Jamaludin, 2016:5-6). Oleh karena itu pemerintah terus berusaha guna mencari biaya pembangunan. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah yaitu dengan mengembangkan industri pariwisata yang ada di wilayah Indonesia. Pariwisata memiliki peranan penting dalam pembangunan nasional yaitu sebagai penghasil devisa, pemeratakan dan meningkatkan kesempatan kerja dan meningkatkan pendapatan masyarakat. Pembangunan pariwisata mendorong pembangunan nasional begitu pula sebaliknya. Pariwisata penting dan menarik bagi semua orang, karena itu perlu dikembangkan secara tertata. Pariwisata diukur dari keberhasilannya untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat banyak. Hal tersebut merupakan tugas dan kewajiban pariwisata untuk meraup devisa (Yoeti, 1997).

Pariwisata merupakan suatu kegiatan yang secara langsung menyentuh dan melibatkan masyarakat setempat (Utama, 2014:159). Di samping itu industri pariwisata bertujuan untuk memperkenalkan dan mendayagunakan keindahan alam serta kebudayaan yang ada di Indonesia.

Definisi resmi yang di keluarkan UNWTO (*United Nations World Tourism Organization*), disebutkan bahwa kepariwisataan meliputi berbagai



aktivitas yang dilakukan oleh orang yang melakukan perjalanan dan tinggal di suatu tempat di luar lingkungannya yang biasa, selama waktu tidak lebih dari satu tahun secara terus-menerus untuk rekreasi kegiatan bisnis dan tujuan lainnya (Basuki Antariksa,2016:619).

Bentuk wisata itu dapat dikelompokkan menjadi dua bagian yaitu (Muh Yahya,2015:51) :

1. Objek wisata alam , yakni objek yang 98% merupakan natural atau bersifat alami.
2. Objek wisata hasil ciptaan manusia, yaitu objek wisata yang seluruhnya merupakan hasil dari kreatifitas yang diciptakan manusia.

Berkembangnya industri pariwisata akan memberikan banyak perubahan bagi masyarakat yang tinggal di lokasi pariwisata itu sendiri. Perubahan tersebut dilihat dari adanya hubungan interaksi antara masyarakat dengan wisatawan. Desa Gudang Kahuripan merupakan sebuah desa yang terletak di Kampung Cihideung Desa Gudangkahuripan Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat. Desa Gudangkahuripan sering disebut gerbang wisata Lembang dikarenakan letaknya sangat strategis, dilihat dari segi lokasi yang berbatasan dengan objek wisata lain di Kecamatan Lembang. Dalam bidang ekonomi, mayoritas penduduk Desa Gudangkahuripan bermata pencaharian sebagai petani dan peternak. Desa Gudangkahuripan memiliki objek wisata yang cukup terkenal yakni Farmhouse Susu Lembang.

Farmhouse Lembang memiliki daya tarik wisata berupa Taman Bunga dan Rumah Hobbit Kurcaci. Selain itu wisatawan juga bisa berinteraksi dengan kuda, kelinci, aneka burung, sugar glider, iguana dan masih banyak binatang lainnya. Terdapat juga jembatan yang sisi kanan dan kirinya bisa dipasangi gembok cinta, yang merupakan daya tarik khusus bagi para remaja. Farmhouse Lembang didirikan oleh PT. Perisai Utama Grup pada tahun 2015, merupakan manajemen yang sama dengan Rumah Sosis, D' ranch, Tahu Susu Lembang, Floating Market Lembang dan Hijab *Swimming Pool*. Farmhouse Lembang menyediakan tempat wisata bercita rasa Eropa dan Rumah Hobbit ala *Hobbiton* di *New Zealand*. Objek wisata Farmhouse Lembang menyediakan segala keunikan dan fasilitas yang dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi para pengunjungnya. Banyaknya objek wisata di sekitar Lembang menimbulkan persaingan usaha, yang membuat Farmhouse Lembang harus mampu bersaing agar bisa bertahan dengan segala keunikannya. Hubungan yang baik akan tercipta apabila usaha bisnis mampu memberikan kepuasan kepada pengunjungnya melalui pelayanan yang dihasilkan sehingga pengunjung akan setia kembali lagi, yang pada akhirnya membuat perusahaan terus tumbuh dan berkembang.

Kualitas pelayanan yang buruk akan menimbulkan ketidakpuasan pada pelanggan, tidak hanya pelanggan yang menggunakan atau mengkonsumsi jasa dari Farmhouse Lembang tersebut juga dapat berdampak bagi calon pengunjung. Hal ini dikarenakan pengunjung yang kecewa akan bercerita paling sedikit kepada 15 orang lainnya (Lupiyodadi, 2006). Berdasarkan hal

tersebut buruknya kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan.

Kepuasan wisatawan dianggap sangat penting karena hasil penjualannya bersumber dari dua kelompok dasar, yaitu pengunjung baru dan pengunjung yang datang kembali. Maka objek wisata akan berusaha agar dapat mempertahankan wisatawan yang ada agar selalu merasa senang dan puas. Indikasi kepuasan wisatawan dapat dilihat dari pengunjung memberikan rekomendasi kepada temannya atau tamu yang berkunjung kembali dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Farmhouse Lembang.

Farmhouse Lembang Bandung merupakan salah satu tempat wisata yang sudah besar dan cukup terkenal dengan sistem dan manajemen yang lengkap. Kualitas pelayanan seharusnya menjadi aspek yang sangat diperhatikan agar wisatawan bisa merasa puas dengan sistem pelayanan sehingga kepuasan wisatawan tercipta dari *satisfaction* atau loyalitas dari wisatawan dapat terbentuk. Maka dari itu kualitas pelayanan yang ada akan menentukan kepuasan dari wisatawan, hal inilah yang membuat peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan di Farmhouse Lembang Bandung.

## **B. Rumusan Masalah**

Kepuasan dapat diartikan sebagai rasa kesenangan yang timbul terhadap sesuatu yang didapatkan sesuai dengan apa yang diharapkan, dari penjelasan diatas dan latar belakang yang telah diketahui dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah dimensi *Tangible*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan wisatawan di Farmhouse Lembang Bandung?
2. Dari kelima dimensi kualitas pelayanan *Tangible* (X1), *Reability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Emphaty* (X4), *Assurance* (X5). Dimensi manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan wisatawan?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah *Tangible*, *Reability*, *Assurance*, *Responsiveness*, dan *Emphaty* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan wisatawan di Farmhouse Lembang Bandung.
2. Untuk mengetahui faktor manakah yang lebih berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Farmhouse lembang.

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Secara Teoritis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah sumber pengetahuan dalam bidang pariwisata

- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber referensi dalam penelitian sejenis dimasa yang akan datang.

## 2. Secara Praktis

Bagi pengelola Farmhouse Lembang Bandung, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagaimana tambahan dan informasi dan masukan bagi pengelola dan masyarakat dalam mengembangkan destinasi buatan di Farmhouse Lembang Bandung.