

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN DI DESTINASI WISATA KAMPUNG ADAT
RATENGGARO SUMBA BARAT DAYA



OLEH :
STEFANI PUTRI NURA HARIS
519101171

PROGRAM STUDI PARIWISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA

2023

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN DI DESTINASI WISATA KAMPUNG ADAT
RATENGGARO SUMBA BARAT DAYA



Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Derajat Sarjana Pariwisata
Di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

OLEH :

STEFANI PUTRI NURA HARIS

519101171

PROGRAM STUDI PARIWISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA

2023

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN

WISATAWAN DI DESTINASI WISATA KAMPUNG ADAT

RATENGGARO SUMBA BARAT DAYA



OLEH :

STEFANI PUTRI NURA HARIS

519101171

Pembimbing I

Drs. Prihatno, M.M
NIDN. 0526125901

Pembimbing II

Hermawan Prasetyanto, S.Sos., S.ST., M.M
NIDN. 0516057102

Mengetahui
Ketua Program Studi

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

BERITA ACARA UJIAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN DI DESTINASI WISATA KAMPUNG ADAT
RATENGGARO SUMBA BARAT DAYA

SKRIPSI

OLEH :

STEFANI PUTRI NURA HARIS

519101171

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji

Dan Dinyatakan LULUS

Pada Tanggal Rabu, 29 November 2023

TIM PENGUJI

Penguji Utama : Drs. Santosa, M.M
NIDN. 0519045901

.....
.....

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

.....
.....

Penguji II : Hermawan Prasetyanto, S.Sos., S.ST., M.M
NIDN. 0516057102

Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



Drs. Prihatno, M.M
NIDN. 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Stefani Putri Nura Haris
NIM : 519101171
Program Studi : Pariwisata
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN WISATAWAN DI DESTINASI WISATA
KAMPUNG ADAT RATENGGARO SUMBA BARAT
DAYA

Dengan ini 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, 25 September 2023

A handwritten signature in black ink is written over a yellow and pink revenue stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '20 METERAI TEMPEL' and '4WKX651545218'.

Stefani Putri Nura Haris
519101171

MOTTO

“SELAGI BUKAN TUHAN YANG HILANG DARI HATIMU, KAMU AKAN
BAIK-BAIK SAJA”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas gelar rencana, bimbingan dan berkatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini merupakan hasil kerja keras penulis yang ingin dipersembahkan untuk:

1. Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria sebagai sumber berkat dan kekuatan bagi penulis.
2. Orang tua terkasih, Bapa Lucianus Haris Ea dan Mama Serafin Muliyaie yang selalu mendoakan, memberi semangat, dan dukungan dalam setiap proses yang dilewati oleh penulis.
3. Kaka Edeltrudis Natalia Haris, Kaka Hironimus Sarno, Kaka Priska Maria Avilla Haris Wolo, Kaka Benediktus Yosep Caesar Haris, dan Ponaan tersayang Zenna Alexandra Hypatia Sarang selaku keluarga besar “Haris Ea” yang selalu memberikan dukungan dan motivasi dengan caranya masing-masing, sehingga penulis selalu memperoleh semangat dalam Menyusun skripsi ini.
4. Seluruh keluarga, baik pihak bapa maupun pihak mama yang selalu mendoakan, menyemangati, dan mendukung saya selama ini, terkhususnya Keluarga Besar SA’O MERE EBU UA TUNGA, Keluarga Besar ABA, dan Keluarga Besar KAMPUNG BELAKANG ENDO BARACUN.
5. Teman-teman terdekat yang selalu memberikan dukungan dan memberikan bantuan disaat penulis membutuhkan, terkhususnya Ria Rey, Nece Ruge, Ju Louru, Rey, Gipot, Farpo, Venty Jo, Kaka Nibe, Kaka Nona, Kaka Mel, Kaka Inggit, Kaka OB, Kaka Apunggupun, Viko, Kaka Yohana Mea, Eldun, Lisdun, Pacek, Romo Jegho, Romo Rio, Fenwe, Tiarwe, Ngilla, Bang Ris, Bote, Ka Ian, Immy, serta teman-teman selama di Yogyakarta yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
6. Semua pihak yang telah memberikan motivasi dan dukungan lewat doa maupun materi.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas bimbingan dan penyertaannya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI DESTINASI WISATA KAMPUNG ADAT RATENGGARO SUMBA BARAT DAYA”. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi dan memperoleh gelas Sarjana Pariwisata di Program Studi Pariwisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Selama Pengerjaan Skripsi ini banyak pihak yang memberikan masukan kepada penulis demi kesempurnaan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang tulus dan sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. Prihatno, MM. selaku dosen pembimbing I sekaligus Ketua STP AMPTA yang telah meluangkan waktu dan secara teliti memberikan arahan serta masukan kepada penulis sehingga skripsi ini selalu berkembang menjadi lebih baik.
2. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos., S.ST., M.M. selaku dosen pembimbing II sekaligus ketua prodi Pengelola Perhotelan yang telah meluangkan waktu dan secara teliti memberikan arahan serta masukan kepada penulis sehingga skripsi ini selalu berkembang menjadi lebih baik.
3. Bapak Drs. Santosa, M.M selaku penguji utama yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menjelaskan hasil penelitian secara menyeluruh, serta memberikan saran dan masukan yang bermanfaat untuk perkembangan skripsi ini.
4. Bapak Ir. Nyoman Agus S, M.T. selaku Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten Sumba Barat Daya beserta jajarannya yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Kampung Adat Ratenggaro.
5. Bapak Hendrikus H. M. Mada selaku Kepala Desa Kampung Adat Ratenggaro beserta jajaran yang sudah memberikan ijin kepada penulis untuk mengumpulkan data selama melakukan penelitian di Kampung Adat Ratenggaro

6. Responden di Kampung Adat Ratenggaro yang sudah bersedia meluangkan waktu untuk membantu penulis memperoleh data yang penulis butuhkan untuk skripsi ini.

Semoga semua pihak yang penulis sebutkan diatas mendapatkan berkat yang melimpah dan selalu di lindungi oleh Tuhan Yang Maha Kuasa.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan untuk pengembangan skripsi ini dan karya penelitian skripsi ini. Penulis juga sangat berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, September 2023

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Pustaka.....	6
1. Kualitas Pelayanan.....	6
2. Pariwisata.....	9
3. Kepuasan Wisatawan.....	12
B. Penelitian Terdahulu	15
C. Kerangka Pemikiran	18
D. Hipotesis	18
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	19
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	19
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	20

D. Populasi dan Sampel.....	20
E. Variabel Penelitian.....	21
F. Metode Pengumpulan Data.....	23
G. Metode Analisis Data.....	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum.....	29
1. Kampung Adat Ratenggaro.....	29
2. Struktur Organisasi.....	31
3. Jam Buka.....	32
4. Fasilitas.....	32
B. Karakteristik Data Penelitian.....	35
C. Hasil Uji Instrumen.....	38
1. Uji Validitas.....	38
D. Hasil Analisis Deskriptif.....	40
1. Uji t.....	40
2. Uji Determinan R^2	42
E. Pembahasan.....	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	46
B. Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	35
Tabel 4.2 Pekerjaan Responden.....	36
Table 4.3 Usia Responden	36
Tabel 4.4 Asal Kota Responden.....	37
Tabel 4.5 Hasil uji Validitas X	38
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Y.....	39
Tabel 4.7 Hasil Uji Reabilitas X dan Y	40
Tabel 4.9 Hasil Uji T	41
Tabel 4.10 Hasil Uji Determinan	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	18
Gambar 4.1 Kampung Adat Ratenggaro.....	29
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kampung Adat Ratenggaro.....	31
Gambar 4.3 Loker Tiket Kampung Adat Ratenggaro	33
Gambar 4.4 Souvenir Kampung Adat Ratenggaro	33
Gambar 4.5 Tempat Cuci Tangan.....	34
Gambar 4.6 Papan Informasi	34

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1. Surat Permohonan Penelitian
- LAMPIRAN 2. Surat Balasan Penelitian
- LAMPIRAN 3. Kuesioner Penelitian
- LAMPIRAN 4. Tabulasi Data Responden
- LAMPIRAN 5. Hasil Uji Validitas X
- LAMPIRAN 6. Hasil Uji Validitas Y
- LAMPIRAN 7. Hasil Uji Reabilitas Variabel X dan Y
- LAMPIRAN 8. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana
- LAMPIRAN 9. Uji Hipotesis
- LAMPIRAN 10. Tabel Nilai -Nilai r Product Moment
- LAMPIRAN 11. Tabel Distribusi t
- LAMPIRAN 12. Dokumentasi Atraksi dan Fasilitas di Kampung Adat
Ratenggaro
- LAMPIRAN 13. Lembaran Bimbingan

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan tingkatan dalam mengetahui kepuasan wisatawan, jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang di harapkan maka kualitas pelayanan di persiapkan dengan baik dan memuaskan, dan sebaliknya jika jasa yang diterima atau disediakan tidak sesuai dengan yang diharapkan maka wisatawan akan merasa kecewa dan tidak puas. Salah satu destinasi wisata yang menyediakan pelayanan yaitu Kampung Adat Ratenggaro. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Kampung Adat Ratenggaro.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah wisatawan yang berkunjung ke Kampung Adat ratenggaro, dengan jumlah sample sebanyak 100 responden. Perhitungan jumlah sampel penelitian ditentukan menggunakan teknik accidental sampling dengan membagikan kuesioner kepada wisatawan yang berkunjung ke Kampung Adat Ratenggaro.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Berdasarkan Uji Hasil t variabel kualitas pelayanan memperoleh t hitung sebesar 4,744 dengan taraf signifikansi 0,000 sehingga dapat dikatakan bahwa ada pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan wisatawan (Y) karena nilai signifikansi t hitung $4,744 > t$ tabel 1,985. Sedangkan untuk perbandingan nilai probabilitas dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan. Berdasarkan tabel koefisien determinasi (r^2) diperoleh besarnya angka koefisien determinasi (R^2) adalah 0,187 atau sama dengan 18,7% yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan wisatawan (Y) sebesar 18,7%. Sedangkan 81,3 % lainnya dipengaruhi oleh faktor budaya, sejarah dan destinasi Pantai.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan wisatawan, Kampung Adat Ratenggaro.

ABSTRACT

Service quality is a level in knowing tourist satisfaction, if the services received or felt are as expected then the quality of service is prepared well and satisfactorily, and vice versa if the services received or provided are not as expected then tourists will feel disappointed and dissatisfied. One of the tourist destinations that provides services is Ratenggaro Traditional Village.

The purpose of this study is to determine the effect of service quality on tourist satisfaction in Ratenggaro Traditional Village. This study used a type of quantitative research. The subjects in this study were tourists visiting Ratenggaro Traditional Village, with a sample of 100 respondents. The calculation of the number of research samples was determined using accidental sampling techniques by distributing questionnaires to tourists visiting Ratenggaro Traditional Village.

The results of this study show that the quality of service affects tourist satisfaction. Based on the Test Results t the service quality variable obtained a t count of 4.744 with a significance level of 0.000 so that it can be said that there is an influence between the service quality variable (X) on the tourist satisfaction variable (Y) because the significance value t count is $4.744 > t$ table 1.985. As for the comparison of probability values with significance values of $0.000 < 0.05$ shows that service quality variables have a positive effect on tourist satisfaction. Based on the table of coefficient of determination (r^2), the magnitude of the coefficient of determination (R^2) is 0,187 or equal to 18.7%, which shows that the variable of service quality (X) affects the variable of tourist satisfaction (Y) by 18.7%. While other 81.3% is influenced by cultural factors, history, and beach destinations.

Keywords: *Service Quality, Tourist Satisfaction, Ratenggaro Traditional Village.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi, sektor pariwisata di Indonesia mampu bersaing dan mengalami peningkatan peringkat yang cukup tinggi dalam persaingan pariwisata dunia. Hal ini berdasarkan laporan terbaru dari *Travel & Tourism Competitiveness Index 2015* yang dirilis oleh *World Economic Forum* (WEF), menunjukkan bahwa peringkat daya saing bidang pariwisata Indonesia telah naik dari peringkat 70 pada tahun 2013, ke peringkat 50 pada tahun 2015. Selain itu WTO (*World Tourism Organization*) juga telah memprediksikan bahwa pariwisata merupakan industri terbesar yang tumbuh di abad 21 dengan perkiraan mencapai 1,6 miliar wisatawan pada tahun 2020.

Pada era saat ini, pariwisata merupakan industri yang terus berkembang dan memberikan kontribusi positif bagi perekonomian nasional, bahkan kini di jadikan gaya hidup oleh masyarakat Indonesia. Berkembangnya pariwisata di Indonesia telah mengalami peningkatan dari waktu ke waktu. Hal ini di ketahui dengan banyaknya wisatawan nusantara dan wisatawan mancanegara yang melakukan perjalanan wisata untuk menikmati keindahan alam Indonesia yang sangat beragam serta keunikan adat istiadat dan budaya Indonesia. Berdasarkan Riset Badan Pusat Statistik Indonesia 2022, Jumlah kunjungan wisman ke Indonesia melalui

pintu masuk utama pada Agustus 2022 mencapai 510,25 ribu kunjungan, naik signifikan 28.727,46 persen dibandingkan dengan kondisi Agustus 2021. Jika dibandingkan dengan bulan sebelumnya, jumlah kunjungan wisman pada Agustus 2022 juga mengalami peningkatan sebesar 6,98 persen, dari Januari hingga Agustus 2022, jumlah kunjungan wisman ke Indonesia melalui pintu masuk utama mencapai 1,73 juta kunjungan, naik 2.028,65 persen dibandingkan dengan jumlah kunjungan wisman pada periode yang sama tahun 2021.

Potensi wisata yang di miliki Indonesia menyebabkan beberapa masyarakat termasuk pemerintah untuk mengembangkan kualitas pelayanan yang ada di destinasi wisata tersebut Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung. Kualitas layanan memiliki kontribusi yang signifikan dalam menciptakan diferensiasi, *positioning*, dan strategi untuk bersaing bagi setiap organisasi, baik dari segi manufaktur maupun penyedia jasa Tjiptono dan Chandra (2016). Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan wisatawan. Penelitian yang dilakukan oleh Fatmawati Kalebos mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan yang berkunjung ke daerah wisata kepulauan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke obyek wisata.

Kampung adat Ratenggaro adalah sebuah kampung adat yang terletak di Desa Umbu Ngedo, Kecamatan Kodi Bagedo, Kab. Sumba

Barat Daya, Provinsi NTT. Ratenggaro sendiri berasal dari kata rate yang artinya kuburan dan nggaro atau gaura yaitu suku yang pertama tinggal di kampung tersebut, namun saat perang antar suku kampung ini berhasil di rebut oleh suku Garo lalu korban yang kalah dalam berperang di kuburkan di dalam kubur batu di desa tersebut. Kubur batu tersebut bentuknya persegi seperti meja, total ada 304 kubur batu yang berada di Kampung Adat Ratenggaro.

Desa ini berjarak 56 km dari kota Tambolaka, belum tersedia akomodasi umum yang dapat digunakan pengunjung untuk mencapai ke desa ini sehingga pengunjung harus menyewa kendaraan atau jasa travel atau menggunakan kendaraan pribadi. Akses jalanan dari Tambolaka menuju ke Ratenggaro dapat di tempuh dalam waktu 1,5 hingga 2 jam dengan kondisi jalan beraspal.

Masyarakat Kampung Adat Ratenggaro masih menganut kepercayaan mereka terhadap Marapu atau pemujaan terhadap leluhur, tradisi ini mempengaruhi rumah yang mereka tempati, rumah penduduk merupakan rumah panggung dengan Menara atap yang menjulang tinggi , bahkan ada yang mencapai 30 meter dan tertinggi diantara rumah adat yang ada di sumba, Menara atap yang menjulang tinggi melambangkan status sosial, juga sebagai penghormatan terhadap leluhur sehingga selain sebagai tempat tinggal juga berfungsi sebagai sarana pemujaan Beberapa aktivitas yang dapat dilakukan di Kampung Adat Ratenggaro, yaitu kita dapat menaiki kuda dengan menyewa seharga 50 ribu rupiah,

kita dapat langsung mendapatkan pemandangan indah pantai Ratenggaro yang lokasinya dekat dengan Kampung Adat Ratenggaro, kita juga dapat memakai baju adat sumba, tetapi harus menyewa dari para penjual kain.

Pelayanan disana tidak terlalu memadai, biasanya jika kita berkunjung kesana yang akan mengawal pengunjung atau menjelaskan tentang Kampung Adat Ratenggaro adalah masyarakat di tempat itu sendiri, kecuali jika kita menyewa travel agent.

B. Rumusan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan secara mendalam dan tidak melebar, maka peneliti perlu membuat rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di destinasi wisata Kampung Adat Ratenggaro Sumba Barat Daya

C. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang diajukan mempunyai tujuan yang hendak dicapai atau apa yang menjadi tujuan penelitian. Suatu riset khusus dalam pengetahuan empiris pada umumnya bertujuan untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran ilmu pengetahuan sendiri. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di destinasi wisata Kampung Adat Ratenggaro Sumba Barat Daya

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi Pengelola Kampung Adat Ratenggaro, Penelitian ini diharapkan menjadi masukan untuk para pengelola Kampung Adat Ratenggaro dan Restaurant dalam mengembangkan Kualitas Pelayanan yang ada.
- b. Bagi STP Ampta Yogyakarta, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan serta menjadi bahan bacaan di perpustakaan dan memberikan referensi bagi mahasiswa lain.
- c. Bagi Penulis, Penelitian ini dapat sebagai sarana untuk menerapkan ilmu yang diperoleh dalam perkuliahan dan menambah wawasan yang berhubungan dengan hasil penelitian.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, masukan serta rekomendasi yang bisa diterapkan oleh pengelola Kampung Adat Ratenggaro.