

SKRIPSI
PENGARUH PELAYANAN KUALITAS TIC (TOURISM INFORMATION
CENTER) TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN KOTA
TENGGARONG



OLEH:
KUKUH BEKTI LINTANGSADEWO
NIM : 512100142

JURUSAN HOSPITALITY
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2017

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH PELAYANAN KUALITAS TIC (TOURISM INFORMATION
CENTER) TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN KOTA
TENGGARONG



Pembimbing Utama

(Yudi Setiaji, SH, MM)

NIDN 0508066401

Pembimbing Pendamping

(Dra. Heni Susilawati, M.M)

NIDN 0505026202

Mengetahui

Ketua Jurusan Hospitality

(Arif Dwi Saputra, SS., M.M)

NIDN 0525047001

BERITA ACARA UJIAN
PENGARUH KUALITAS TIC (TOURISM INFORMATION CENTER)
TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN TENGGARONG

Disusun oleh:

KUKUH DEKTI LINTANGSADEWO

512100142

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji

dan dinyatakan : **LULUS**

pada tanggal : **09 Febuari 2017**

TIM PENGUJI :

PENGUJI UTAMA : Drs. Prihatno, MM

PEMBIMBING UTAMA : Yudi Setiaji, SH, MM

PEMBIMBING PENDAMPING : Dra. Heni Susilawati, MM

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



Drs. H. Santosa, M.M

NIDN 0519045901

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMA : Kukuh Bekti Lintangsadewo

NIM : 512100142

PROGAM STUDI : Hospitality

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH PELAYANAN KUALITAS TIC (TOURISM INFORMATION CENTER) TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN KOTA

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



Kukuh Bekti Lintangsadewo

MOTTO

“Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada di jalan Allah

SWT ”

(HR. Turmudzi)

Jangan Terlalu Larut Oleh Gelapnya Malas

(Kukuh Bekti)

Man Jadda Wa Jadda

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang telah memberikan kenikmatan, karunia, hidayah dan kelancaran dalam penyusunan skripsi.
2. Kedua orang tua, H.Sunarto. S.T, S.Sos dan Hj.Nanik Soegiati yang selalu mendo'akan, memberi semangat, mengarahkan dan mendukung secara moril maupun materil.
3. Adiku Titis yang cerewet makasih doanya
4. Mbah Samijan, Mas Deni, Mas Tegu, Mbak Ica, dan seluruh saudara yang telah memberikan do'a dan dukungan selama kuliah hingga penyusunan skripsi ini.
5. Seorang yang jauh disana selalu mengarjakan dengan keras agar bisa lulus dan hasil usah ngeengkol aku bisa selesai skripsi ini. Makasih banyak Emi Rahayu untuk jarak 600km.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH PELAYANAN KUALITAS TIC (TOURISM INFORMATION CENTER) TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN KOTA. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Yudi Setiaji,SH, M.M selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan materi, pengarahan dan bantuan.
2. Ibu Dra. Heni Susilawati, M.M selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan penyempurnaan penulisan skripsi.
3. Bapak Drs. Prihatno, MM dosen penguji yang telah menguji dan memberikan kritik, masukan serta saran.
4. Bapak Arif Dwi Saputra, SS., M.M selaku Ketua Jurusan Hospitality yang telah memberikan dukungan.
5. Bapak Drs. H. Santosa, M.M selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan izin melakukan penelitian dan penyusunan skripsi.
6. Dosen dan staff Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi.

7. Ibu Dra. Sri Wahyuni.,MPP selaku Kepala Dinas Kebudayaan Dan Kepariwisataaan yang telah memberikan kemudahan dan izin melakukan penelitian.
8. Andi Widyaningsih, S.Sos dan pegawai TIC (Tourism Information Center) Tenggarong yang telah memberikan bantuan dalam pengambilan data.
9. Para responden yang telah meluangkan waktu dan memberikan kritik serta saran.
10. Kedua orang tua dan saudara penulis yang telah mendukung dan memberikan doa restu.
11. Pihak-pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan yang telah memberikan bantuan dan doa restu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan, untuk itu kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat diharapkan demi kesempurnaan laporan ini.

Yogyakarta, 30 Januari 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Batasan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Teorisasi	9
1. Pariwisata	9
2. Wisatawan	10
3. Kualitas Pelayanan	11
4. Dimensi Kualitas Layanan	12
5. Kepuasan Wisatawan	14

6. Mengukur Kepuasan Wisatawan.....	15
B. Kerangka Pemikiran	16
C. Hipotesis	18
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	19
B. Populasi dan Sampel.....	19
C. Variabel Dan Indikator Penelitian	21
D. Sekala Pengukuran Variabel	20
E. Metode Pengumpulan Data	22
1. Jenis yang Digunakan	22
2. Uji Kelayakan Kuesioner	23
F. Devinisi Operasional dan Konseptual	25
G. Teknik Analisis Data	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek	33
1. Sejarah	33
2. Jam Beroperasi TIC Tenggara	34
3. Fasilitas	34
4. Struktur Organisasi	34
B. Pembahasan Analisis Data	35
1. Deskripsi Kuesioner	35
2. Deskripsi dan Demografi Responden	35
3. Analisis Identitas Responden	35
4. Analisis Persepsi Responden	38
5. Uji Kelayakan Kuesioner	55
6. Teknik Analisis Data	58
8. Kriteria Statistik	62

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	67
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Data Asal Responden	35
Tabel 4.2	Data Jenis Kelamin Responden	36
Tabel 4.3	Data Usia Responden	37
Tabel 4.4	Data Profesi Responden	38
Tabel 4.5	Indikator X1 Soal 1	39
Tabel 4.6	Indikator X1 Soal 2	39
Tabel 4.7	Indikator X1 Soal 3	40
Tabel 4.8	Indikator X1 Soal 4	41
Tabel 4.9	Indikator X2 Soal 1	41
Tabel 4.10	Indikator X2 Soal 2	42
Tabel 4.11	Indikator X2 Soal 3	43
Tabel 4.12	Indikator X2 Soal 4	44
Tabel 4.13	Indikator X3 Soal 1	44
Tabel 4.14	Indikator X3 Soal 2	45
Tabel 4.15	Indikator X3 Soal 3	46
Tabel 4.16	Indikator X3 Soal 4	46
Tabel 4.17	Indikator X4 Soal 1	47
Tabel 4.18	Indikator X4 Soal 2	48
Tabel 4.19	Indikator X4 Soal 3	48
Tabel 4.20	Indikator X4 Soal 4	49
Tabel 4.21	Indikator X5 Soal 1	50
Tabel 4.22	Indikator X5 Soal 2	50
Tabel 4.23	Indikator X5 Soal 3	51
Tabel 4.24	Indikator X5 Soal 4	52
Tabel 4.25	Indikator X5 Soal 5	53

Tabel 4.26	Indikator X5 Soal 6	53
Tabel 4.27	Indikator Y <i>reliability</i>	54
Tabel 4.28	Indikator Y <i>responsiveness</i>	55
Tabel 4.29	Hasil Uji Validitas variabel X dan Y	56
Tabel 4.30	Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.31	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	58
Tabel 4.32	Hasil Uji R^2	63
Tabel 4.33	Hasil Uji F	64
Tabel 4.34	Hasil Uji T	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik Perkembangan Pengunjung Objek Wisata KUKAR...	2
Gambar 2.1	Model Penelitian	16

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian
- Lampiran 2 Surat Jawaban Penelitian
- Lampiran 3 Surat Telah Selesai Melakukan Peneliiian
- Lampiran 4 Struktur Organisasi
- Lampiran 5 Kuesioner Penelitian dan Data Responden
- Lampiran 6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 7 Hasil Uji R^2 , Uji F , Dan Uji t,
- Lampiran 8 F tabel dan t tabel
- Lampiran 9 Dokumentasi TIC dan Pengambilan Data
- Lampiran 10 Lembar Bimbingan

ABSTRAK

TIC (Tourism Information Center) merupakan salah satu Tempat Pemberi Information atau pencari information wisata di Tenggarong. banyak menyimpan informasi dari seputar wisata, akomodasi. Sehingga kualitas pelayanan sangat penting dalam pemenuhan kepuasan wisatawan. Atas dasar tersebut penulis membuat penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan TIC (Tourism Information Center) Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Kota Tenggarong. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan yang diwakili oleh variabel *tangibility*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan wisatawan di TIC Tenggarong dan untuk mengetahui dimensi manakah yang paling mempengaruhi kepuasan wisatawan di TIC Tenggarong. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda, uji F, uji t dan uji determinasi dan uji Asumsi Klasik menggunakan program IBM SPSS Statistic 20. Hasil analisis regresi linier berganda didapatkan $Y = 0.562 + 0.252X_1 + 0.394X_2 + 0.278X_3 + 0.064X_4 - 0.099X_5$. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan secara simultan dapat dijelaskan dengan melihat F_{hitung} sebesar 11.828 > dari F_{tabel} sebesar 2.31 dengan nilai signifikan 0.000 < dari taraf signifikan sebesar 0.05, maka H_a diterima, artinya hipotesa diterima dan ada pengaruh yang signifikan. pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan secara parsial pada masing-masing variabel yang meliputi *tangibility* (X_1) berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat nilai t_{hitung} sebesar 2,105 > t_{tabel} sebesar 1.994 dengan nilai signifikan 0.39 > dari taraf signifikan 0.05. *reliability* (X_2) berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat nilai t_{hitung} sebesar 2,961 > t_{tabel} sebesar 1.994 dengan nilai signifikan 0.004 < dari taraf signifikan 0.05. *responsiveness* (X_3) berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai t_{hitung} 2,397 > t_{tabel} sebesar 1.994 dengan nilai signifikan 0.019 < dari probabilitas 0.05. *assurance* (X_4) tidak berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat nilai t_{hitung} sebesar 0.442 < t_{tabel} sebesar 1.994 dengan nilai signifikan 0.660 > dari probabilitas 0.05. *Empathy* (X_5) tidak berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat nilai t_{hitung} sebesar -0.823 < t_{tabel} sebesar 1.994 dengan nilai signifikan 0.413 > dari probabilitas 0.05. Variabel kualitas pelayanan berupa *reliability* (X_2) merupakan dimensi yang paling mempengaruhi kepuasan wisatawan. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat nilai t_{hitung} sebesar 2,961 > t_{tabel} sebesar 1.994, maka hipotesa diterima. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan adalah 44.0%. Sedangkan sisanya sebesar 56.2% menurut peneliti dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini, seperti mudahnya akses menuju TIC di tenggarong, mempermudah wisatawan mencari informasi dari berwisata, akomodasi dan keterbukaan pihak Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata kota Tenggarong terhadap kritik dan saran wisatawan.

Kata Kunci: *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* , dan Kepuasan wisatawan.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata adalah salah satu fenomena kebudayaan global yang dapat dipandang sebagai suatu sistem. Dalam Undang Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan dikemukakan bahwa, “pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah”. Berdasarkan pengertian tersebut, bahwa pariwisata memerlukan berbagai macam layanan dari semua komponen.

Untuk melayani kebutuhan wisatawan inilah maka disediakan berbagai fasilitas pokok pariwisata, fasilitas pelengkap pariwisata, dan fasilitas pendukung pariwisata antara lain: akomodasi, restoran, angkutan wisata, kawasan wisata, dan biro perjalanan wisata. Pariwisata terdiri atas tiga komponen yaitu wisatawan (*tourist*). Elemen Wisatawan merupakan elemen atau komponen yang sangat penting, karena pariwisata pada hakikatnya adalah pengalaman manusia, sesuatu yang dinikmati, diantisipasi dan diingat sepanjang hidupnya, elemen-elemen geografi (*geographical elements*) meliputi : pasar atau daerah yang dapat mendorong minat untuk berwisata, tujuan wisata dan daerah tempat transit dari suatu rute/perjalanan, dan industri pariwisata (*tourism industry*). Elemen ketiga adalah industri pariwisata yang menyangkut tentang usaha atau bisnis dan

organisasi yang mengatur produk pariwisata. Ketiga elemen tersebut di atas saling terkait satu sama dengan lainnya sebagai suatu sistem yang utuh yakni pariwisata (*tourism*), (Ardika. 2007: 29).

Informasi menjadi salah satu kebutuhan penting bagi masyarakat. Pengertian informasi menurut B. Davis yang dikutip Moekijat (1991: 9) adalah data yang diolah menjadi suatu bentuk yang penting bagi si penerima dan mempunyai nilai yang sangat nyata atau yang dapat dirasakan dalam keputusan-keputusan sekarang atau keputusan-keputusan yang akan datang. Sedangkan menurut Burch dan Strater (dalam Moekijat, 1991: 9) menyatakan “informasi adalah pengumpulan atau pengolahan data untuk memberikan pengetahuan/keterangan”. Pelayanan informasi sangat berpengaruh pada penilaian masyarakat dan pengguna jasa yang pada akhirnya mendorong tetap terjaganya citra atau nama baik perusahaan bahkan menambah jumlah pelanggan. Ada lima unsur yang perlu dikuasai dalam melayani wisatawan, yaitu cepat, tepat, aman, ramah tamah, dan nyaman. Dalam melayani pelanggan juga diperlukan adanya keahlian dalam berkomunikasi. Kunci komunikasi yang efektif dalam pelayanan adalah mencoba mengerti dan melakukan tindakan untuk memuaskan keinginan pelanggan. Di samping itu, diperlukan upaya maksimal yang mampu diberikan oleh petugas pelayanan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan atau disebut pelayanan prima. (Endar Sugiarto, 2002:216). Sejalan dengan pertumbuhan ekonomi yang modern maka pemerintah daerah dituntut untuk mengelola objek informasi wisatanya lebih professional dan efisien dalam menghadapi persaingan. Dengan adanya persaingan dunia usaha wisata yang semakin tajam menuntut pula pemerintah daerah untuk

peka dan cermat didalam informasi dan mengembangkan objek wisata yang sesuai dengan minat para konsumen lokal dan mancanegara. Letak TIC Tenggarong yang strategis dan dekat dengan objek wisata dikota Tenggarong akan lebih menguntungkan karena sebagian konsumen akan lebih menyukai lokasi objek wisata yang bagus dan dapat dijangkau dengan mudah. Lokasi TIC Tenggarong yang berada dalam kota yang didukung dengan transportasi yang lancar dan pelayanan yang baik secara tidak langsung akan mempengaruhi minat konsumen untuk mengunjungi ke suatu objek wisata yang ada di kota Tenggarong.

Selain masalah lokasi objek wisata, masih ada masalah lain yang tidak kalah penting yaitu masalah pelayanan. Para pengelola objek wisata/perusahaan harus berkerjasama dengan TIC agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pada konsumen agar merasa tertarik dan senang untuk berkunjung ke objek wisata tersebut. Pelayanan yang cepat dan penampilan yang ramah sangat memungkinkan konsumen akan tertarik untuk kembali dan menginformasikannya kepada orang lain.

Menurut Radiosunu (2001: 23) "kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected service*)". Tuntutan pelanggan dalam hal pelayanan yang diterima, menyebabkan pihak pengelola bertindak semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) pada sebuah tempat informasi TIC Tenggarong dapat diketahui dengan cara mengerti persepsi para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima yang berasal dari para pengelola atau pemberi informasi tersebut.

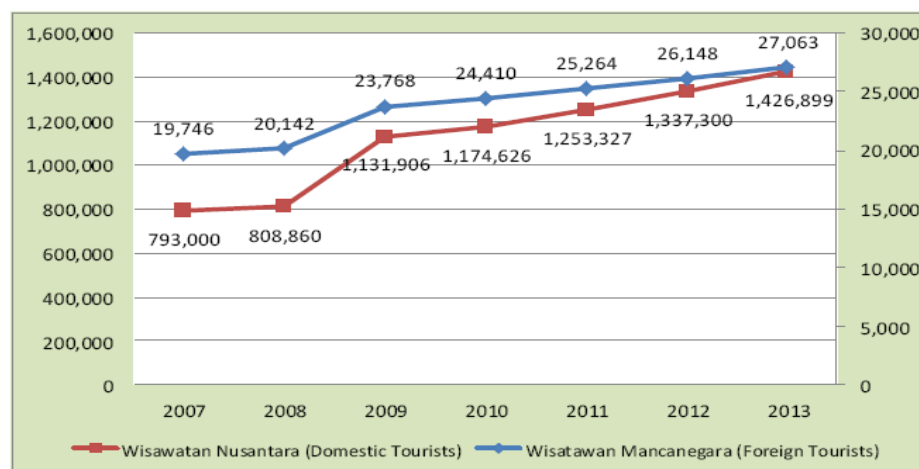
Pengembangan dan pembangunan fasilitas pendukung TIC Tenggarong agar dapat bersaing dalam era globalisasi ini sangatlah dibutuhkan, karena apabila pembangunan fasilitas pendukung dan pelayanan terhadap para wisatawan tidak dilakukan maka tidak mustahil objek wisata yang ada ditenggarong lama kelamaan akan mengalami kemunduran dan bahkan tidak diminati lagi oleh para wisatawan dikarenakan kurangnya informasi sehingga minat wisatawan yang ingin mengetahui tentang informasi tentang objek wisata kota Tenggarong semakin bekurang.

Kabupaten Kutai Kartanegara adalah sebuah kabupaten di Provinsi Kalimantan Timur. Ibukotanya adalah Kecamatan Tenggarong. Potensi pariwisata yang menyebar tidak hanya di sekitar Pulau Kumala sebagai tujuan wisata, tetapi banyak daya tarik lainnya di Kabupaten Kutai Kartanegara yang dikelola oleh pemerintah. Hal ini terlihat dari kondisi pasar wisata selama 4 tahun terakhir (periode 2010-2013).

Gambar 1.1

Data Perkembangan Pengunjung Objek Wisata Kabupaten Kutai Kartanegara

Grafik 8.3. Banyaknya Wisatawan Mancanegara dan Wisatawan Nusantara yang Datang Di Kalimantan Timur, 2007-2013



(Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Kutai Kartanegara, 2014)

Dengan gambaran tingkat pertumbuhan kunjungan wisatawan tersebut, dapat menjadi indikasi positif serta peluang yang lebih kuat bagi pengembangan pariwisata di masa yang akan datang bagi pemerintah daerah khususnya Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai penopang penting di daerah ini. Menurut Salam, R. N. (2013: 8), fungsi dan peranan TIC di Indonesia sebagai pusat penyedia layanan informasi wisata masih belum optimal. Hal tersebut disebabkan oleh desain TIC yang memiliki ciri khas wilayah, hanya menempatkan fungsi TIC pada ruangan yang sudah ada dan logo TIC kepada standar internasional yang telah ditetapkan oleh UNWTO (*World Tourism Organization*), yaitu logo “i” yang berarti informasi.

TIC yang dikelola oleh pihak pemerintah seperti *website* maupun yang dikelola pribadi atau perseorangan seperti *blog* memberikan beberapa keuntungan. Selain memberikan informasi bagi wisatawan, hal itu juga membantu wisatawan dalam hal melakukan pemesanan terhadap aktivitas wisata yang akan dilakukannya. Disamping itu, TIC lebih memudahkan wisatawan karena wisatawan tidak perlu datang langsung. Letak TIC pun sangat mudah diakses dengan teknologi media elektronik yang canggih yang sekarang ini banyak digunakan oleh wisatawan, sehingga dengan mudah wisatawan dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan. Hal ini berbeda dengan TIC di Tenggarong. TIC ini hanya berfungsi sebagai tempat pelayanan informasi bagi para wisatawan yang membutuhkan pelayanan informasi dan bantuan khusus, dimana wisatawan datang langsung ke TIC dan kemudian mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Akan tetapi, beberapa

kendala seperti penguasaan bahasa yang kurang dari petugas TIC serta kurangnya kelengkapan informasi.

Kondisi saat ini banyak sekali wisatawan yang mencari informasi dan tempat yang umumnya dicari adalah TIC, melihat kondisi TIC Kota Tenggara saat ini menyebabkan wisatawan yang membutuhkan informasi kurang mendapat perhatian dan pelayanan yang maksimal. Tingkat kepuasan wisatawan dapat diukur dengan adanya keluhan-keluhan yang dihadapi oleh pihak TIC Tenggara. TIC (*Tourism Information Center*) yang terletak di Tenggara telah membuktikan bahwa penerapan informasi jauh lebih dibutuhkan oleh masyarakat sekarang dibandingkan masa-masa sebelumnya.

Dari uraian latar belakang di atas, guna dapat meneliti lebih dalam berdasar sudut pandang kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan, peneliti ingin menganalisis judul penelitian sebagai berikut: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TIC (*Tourism Information Center*) TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN KOTA TENGGARONG.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas maka penulis dapat merumuskan masalah-masalah pokok yang akan diteliti yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang diwakili oleh dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* terhadap kepuasan wisatawan di TIC (*Tourism Information Center*) di Tenggara?
2. Dimensi kualitas pelayanan manakah yang paling mempengaruhi kepuasan wisatawan di TIC (*Tourism Information Center*) Tenggara?

C. Batasan Masalah

Peneliti membatasi permasalahan ini yang difokuskan pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan melalui beberapa faktor pada saat wisatawan melakukan pencarian informasi wisata di TIC Tenggarong.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan kesimpulan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di TIC (Tourism Information Center) Tenggarong. Secara spesifik mempunyai tujuan untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh *empathy* (empati), terhadap kepuasan wisatawan dalam pelayanan TIC di Tenggarong, Kalimantan Timur.
2. Untuk mengetahui pengaruh *assurance* (jaminan), terhadap kepuasan wisatawan dalam pelayanan TIC di Tenggarong, Kalimantan Timur.
3. Untuk mengetahui pengaruh *reliability* (kehandalan), terhadap kepuasan wisatawan dalam pelayanan TIC di Tenggarong, Kalimantan Timur.
4. Untuk mengetahui pengaruh *responsiveness* (daya tangkap), terhadap kepuasan wisatawan dalam pelayanan TIC di Tenggarong, Kalimantan Timur.
5. Untuk mengetahui pengaruh *tangibles* (bukti langsung), terhadap kepuasan wisatawan dalam pelayanan TIC di Tenggarong, Kalimantan Timur.
6. Untuk mengetahui pengaruh *empathy*, *assurance*, *reability*, *responsiveness*, dan *tangibles* terhadap kepuasan wisatawan dalam pelayanan TIC di Tenggarong, Kalimantan Timur.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian terhadap pelayanan TIC di Tenggarong, Kalimantan Timur adalah:

1. Bagi Pemerintah dapat digunakan sebagai dasar untuk menetapkan kebijakan-kebijakan berhubungan dengan syarat-syarat yang harus di penuhi pengelola TIC agar dapat memenuhi kepuasan wisatawan.
2. Bagi Industri Pariwisata dapat digunakan sebagai dasar untuk memperhatikan kepuasan wisatwan terutama dalam kualitas pelayanan.
3. Bagi Lembaga STP AMPTA Yogyakarta Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam memperkaya literatur, sumber pengetahuan bahan kajian penelitian pengaruh kualitas pelayanan TIC yang dapat menimbulkan kepuasan wisatawan didestinasti wisata, serta menambah daftar kepustakaan STP AMPTA Yogyakarta.
4. Bagi Penulis Penelitian ini dapat memberikan gambaran secara umum mengenai pengaruh kualitas pelayanan TIC terhadap kepuasan wisatawan.