

SKRIPSI
ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI TAMAN PINTAR



Disusun oleh :

Aria Dhipa Leksmana

512100126

JURUSAN PARIWISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2019

HALAMAN JUDUL

**ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI TAMAN PINTAR**



Disusun oleh :

Aria Dhipa Leksmana

512100126

**JURUSAN PARIWISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2019

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI TAMAN PINTAR**



Pembimbing I

Pembimbing II

(Drs. Prihatno, M.M)

(Saptin Dwi Setyo Hastuti, S.Pd, M.Pd)

NIDN 0526125901

NIDN 0527048702

Mengetahui

Ketua Jurusan Hospitality

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

NIDN 0525047001

BERITA ACARA UJIAN

ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERDAP KUALITAS PELAYANAN

DI TAMAN PINTAR

Disusun oleh:

Aria Dhipa Leksmana

512100126

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji

dan dinyatakan : LULUS

pada tanggal : 25 JULI 2019

PENGUJI UTAMA : Mona Erythrea , SIP, MA. : _____

PEMBIMBING I : Drs. Prihatno, M.M : _____

PEMBIMBING II : Saptin Dwi Setyo H. S.Pd, M.Pd : _____

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Drs. Prihatno, M.M

NIDN 0526125901

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMA : Aria Dhipa Leksmna

NIM : 512100126

PROGAM STUDI : S1 Pariwisata

JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DI TAMAN PINTAR

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.

Yogyakarta, 18 Jui 2019

Aria Dhipa Leksmna

MOTTO

“Some beautiful paths cant be discovered without getting lost”.

(Erol Ozan)

“Memang baik menjadi orang penting, tetapi lebih penting menjadi orang baik”

(Jend. Hoegeng Imam Santoso)

“Sometimes you can’t see yourself clearly until you see yourself through the eyes of
others”

(Ellen Degeneres)

“Whatever you are, Be a good one “

(Abraham Lincoln)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang telah memberikan kenikmatan, karunia, hidayah dan kemudahan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Kedua orang tua dan kakak yang selalu mendo'akan, memberi semangat, mengarahkan dan mendukung secara moril maupun materil.
3. Teman Hospitality AMPTA Hendra, valen, deli, abel, singgih, cahyo dan liana yang memberikan pengalaman yang mengesankan selama di Jogjakarta.
4. Teman seperjuangan anak kos : muklis, mas habib, mas lukman, mas pangki, yang telah memberikan nasehat untuk penyelesaian skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI TAMAN PINTAR”.

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 Drs. Prihatno, M.M selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA dan dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan materi, pengarahan dan bantuan.
2. Ibu Saptin Dwi Setyo Hastuti, S.Pd, M.Pd selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan penyempurnaan penulisan skripsi.
3. Ibu Mona Erythrea, SIP, MA. selaku 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. Dosen dan staff Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi.

6. Bu Puput selaku Humas Taman Pintar yang telah memberikan kemudahan dan izin melakukan penelitian..
7. Para responden yang telah meluangkan waktu dan memberikan kritik serta saran.
8. Kedua orang tua dan saudara penulis yang telah mendukung dan memberikan doa restu.
9. 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, 18 Juli 2019

Aria Dhipa Leksmana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA UJIAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
ABSTRAK	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	3
C. Rumusan Masalah	3
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Teorisasi	5
1. Pariwisata	5
2. Persepsi	6
3. Wisatawan	7
4. Pelayanan	8
5. Kualitas Pelayanan	8
6. Dimensi Kualitas Layanan	12
7. Kepuasan Pelanggan	13
8. Konsep inti Objek Pengukuran Kepuasan Pelanggan	13
9. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	14
B. Kerangka Pemikiran	16
C. Hipotesis	17
D. Penelitian Terdahulu	17

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu	19
B. Populasi dan Sampel	19
C. Variabel Penelitian	20
D. Teknik Pengumpulan Data	21
E. Devinisi Operasional dan Konseptual	23

F. Teknik Analisis Data	25
1. Uji Instrumen	25
2. Uji Kelayakan Variabel.....	28
3. Uji Signifikansi	28
4. Uji Linieritas Berganda	29

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek	31
1. Profil Taman Pintar	31
2. Visi dan Misi	33
3. Motto dan Kebijakan Mutu	34
4. Tujuan Perusahaan	34
5. Struktur Organisasi	35
B. Pembahasan Analisis Data	36
1. Karakteristik Responden	36
2. Analisis Kepuasan Wisatawan	40
3. Uji Validitas	43
4. Uji Reliabilitas	47
5. Uji Asumsi Normalitas.....	50
6. Uji Multikolinieritas	52
7. Uji t	53

8. Uji F	55
9. Uji Koefisien Determinasi	56
10. Uji Linieritas Berganda	57
11. Pembahasan	60
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	65
B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	67

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Daftar Wahana Taman Pintar	32
Tabel 4.2	Struktur Organisasi	35
Tabel 4.3	Data Jenis Kelamin Responden	36
Tabel 4.4	Data Umur Reaponden	37
Tabel 4.5	Data Pekerjaan Responden	38
Tabel 4.6	Data Pendidikan Responden	39
Tabel 4.7	Data Minat Kunjungan Responden	40
Tabel 4.8	Data Analisis Kepuasan Terhadap Bukti Fisik	40
Tabel 4.9	Data Analisis Kepuasan Terhadap Daya Tanggap.....	41
Tabel 4.10	Data Analisis Kepuasan Terhadap Kehandalan.....	41
Tabel 4.11	Data Analisis Kepuasan Terhadap Empati.....	42
Tabel 4.12	Data Analisis Kepuasan Terhadap Jaminan.....	42
Tabel 4.13	Data Analisis Kepuasan Wisatawan	43
Tabel 4.14	Data Uji Validitas Bukti Fisik.....	44
Tabel 4.15	Data Uji Validitas Daya Tanggap.....	44
Tabel 4.16	Data Uji Validitas Kehandalan	45
Tabel 4.17	Data Uji Validitas Empati.....	45
Tabel 4.18	Data Uji Validitas Jaminan	46
Tabel 4.19	Data Uji Validitas Kepuasan Pengunjung.....	46

Tabel 4.20	Data Uji Reliabilitas Bukti fisik.....	47
Tabel 4.21	Data Uji Reliabilitas Daya Tanggap	48
Tabel 4.22	Data Uji Reliabilitas Kehandalan	48
Tabel 4.23	Data Uji Reliabilitas Empathi	49
Tabel 4.24	Data Uji Reliabilitas Jaminan	49
Tabel 4.25	Data Uji Reliabilitas Kepuasan Pengunjung.....	50
Tabel 4.26	Hasil Uji Asumsi Normalitas	51
Tabel 4.27	Hasil Uji Multikolinearitas.....	52
Tabel 4.28	Hasil Uji t	53
Tabel 4.29	Hasil Uji F.....	56
Tabel 4.30	Hasil Koefisien Determinasi	57
Tabel 4.31	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka pikir Penelitian.....	16
Gambar 4.1	Charts P-plot of Regression Standarized.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Pengantar Penelitian
- Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 : Lampiran Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5 : Lampiran Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 : Hasil Uji t, Uji F dan Uji R².
- Lampiran 7 : Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 8 : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 9 : Lembar Bimbingan

ABSTRAK

Taman Pintar merupakan wisata edukasi yang memiliki banyak wahana untuk menunjang pengetahuan pengunjung dalam bidang IPTEK, pengunjung yang datang di Taman Pintar beragam mulai dari anak-anak hingga dewasa. Dalam bidang jasa, kualitas pelayanan sangat penting dalam pemenuhan kepuasan wisatawan. Atas dasar tersebut penulis membuat penelitian dengan judul Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan di Taman Pintar. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dengan variabel *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *empathy* dan *assurance* terhadap kepuasan wisatawan di Taman Pintar dan untuk mengetahui dimensi manakah yang paling mempengaruhi kepuasan wisatawan di Taman Pintar.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan mengambil sampel 30 responden, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi lapangan, kuesioner, dan dokumentasi sedangkan untuk teknik analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, Uji multikolinieritas, uji t, uji F, dan uji linieritas berganda.

Hasil penelitian ini adalah (1) semua variabel Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan, (2) variabel empati dan kehandalan yang sangat memberi pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan (3) Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan adalah 81.1%.

Kata Kunci: *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Empathy*, *Assurance*, dan Kepuasan wisatawan.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sektor pariwisata sebagai kegiatan untuk upaya meningkatkan perekonomian telah menjadi andalan dan prioritas pengembangan bagi sejumlah Negara, terlebih bagi Negara berkembang seperti Indonesia yang memiliki potensi wilayah yang luas dengan adanya daya tarik wisata cukup besar, banyaknya keindahan alam, aneka warisan sejarah budaya dan kehidupan masyarakat lokal.

Pariwisata saat ini merupakan penyumbang devisa peringkat ketiga setelah sektor migas dan hasil hutan, karena tercatat pada tahun 2014 mendapat pemasukan sekitar Rp 136 triliun dan tingkat pertumbuhannya 7,2 % pertahun. Indonesia memiliki beraneka ragam wisata yang terbentang dari Sabang sampai Marauke seperti museum, taman bermain, taman wisata, taman budaya, wisata alam, wisata edukasi dan wisata belanja. Salah satunya ialah di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan wisata unggulan di Indonesia bagi wisatawan lokal maupun Mancanegara, potensi yang unik dan bernilai sejarah masih terjaga di kota pelajar ini. Kawasan Malioboro saat ini menjadi wisata unggulan dan sudah memiliki penunjang aktifitas wisata yang sangat lengkap seperti : Stasiun Tugu, halte Trans Jogja, pelayanan umum yang memadai, lahan parkir, Pedagang Kaki Lima (PKL) cenderamata, makanan, minuman,

dan Pusat Informasi (TIC). Tempat wisata yang menjadi daya tarik lain di sekitar Malioboro seperti pasar Beringharjo, Benteng Vredeburg, Kampung Pecinan, Museum kantor pos, gedung Bank Indonesia dan Taman Pintar Yogyakarta.

Taman Pintar adalah salah satu taman edukasi berbasis sains, Taman Pintar merupakan obyek wisata pendidikan berupa wahana ilmu pengetahuan yang dibangun dengan konsep pengembangan kawasan yang terencana, terintegrasi dan berbasis teknologi dalam rangka memberikan ruang berekspresi dan memfasilitasi tumbuh kembang anak-anak dalam suasana pendidikan yang menyenangkan. Dalam perkembangannya, Taman Pintar merupakan science center satu-satunya dan telah menjadi ikon wisata pendidikan di Yogyakarta dan daerah sekitarnya. Taman Pintar merupakan obyek wisata yang unggul, terbukti dengan jumlah pengunjung yang selalu bertambah dari waktu ke waktu dan berbagai prestasi yang telah diraih, Dengan bertambahnya pengunjung hendaknya di dukung dengan pelayanan yang baik.

Pelayanan dan kepuasan konsumen adalah aspek penting untuk mempertahankan eksistensi wisata Taman Pintar, bukan hanya wahana, bangunan dan fasilitas yang diutamakan namun pelayanan juga harus diperhatikan karena mempengaruhi kepuasan wisatawan. Berdasarkan hasil observasi sementara, faktor utama daya tarik dari taman pintar adalah karena wahana tentang sains yg belum banyak di miliki oleh destinasi lain. Faktor-faktor pendorong lainnya yang mempengaruhi kepuasan wisatawan masih belum diketahui secara pasti dan perlu dikaji, sehingga hal ini membuat penulis tertarik

untuk mengangkat judul tentang kualitas pelayanan, penulis ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di taman pintar yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan yg berkunjung di Taman Pintar Yogyakarta. Dalam penelitian ini menggunakan 5 Dimensi sebagai alat ukur kualitas pelayanan yang meliputi *tangible* (langsung/nyata), *Responsiveness* (daya tanggap), *Reliability* (kehandalan), *Emphathy* (empati), *Assurance* (jaminan), kelima dimensi ini sangat penting bagi perusahaan, khususnya yang bergerak di bidang jasa.

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat terfokus dan tidak melebar, maka penulis memberi batasan yakni tentang kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan yang meliputi 5 dimensi *tangible, responsiveness, reliability, empathy, dan assurance*.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Taman Pintar Yogyakarta.
2. Dimensi manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Taman Pintar Yogyakarta.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah diatas maka tujuan pada penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan.

2. Untuk mengetahui dimensi manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Taman Pintar

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi saran bagi pengelola Taman Pintar agar bisa mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan serta dapat juga menjadi referensi yang dapat digunakan untuk pengembangan.

2. Bagi Lembaga STP AMPTA Yogyakarta

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam memperkaya literatur, sumber pengetahuan bahan kajian penelitian tentang kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan di Taman Pintar.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat memberikan gambaran secara umum bagi penulis mengenai kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan di Taman Pintar.