SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMANDU LOKAL TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN NUSANTARA DI CANDI PRAMBANAN

Oleh :

DELLA SHAFILA SYAHRANI

NO. MHS : 415100365

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2019

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMANDU LOKAL TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN NUSANTARA DI CANDI PRAMBANAN

SKRIPSI

Untuk memenuhi Syarat Guna Mmemperoleh
Derajat Sarjana Sains Terapan Pariwisata

Disusun Oleh :
DELLA SHAFILA SYAHRANI
NO. MHS : 415100365

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2019

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMANDU LOKALTERHADAP KEPUASAN WISATAWAN NUSANTARA DI CANDI PRAMBANAN

Oleh :

DELLA SHAFILA SYAHRANI
NO. MHS : 415100365

Telah disetujui oleh

Pembimbing I	Pembimbing II
Yudi Setiaji, SH, MM	I Putu Hardani Hesti Duari, S.St. M.MPar
NIDN.0508066401	NIDN.0506108201

Mengetahui
Ketua Jurusan

Yudi Setiaji, S.H.,MM
NIDN.0508066401

BERITA ACARA UJIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN NUSANTARA DI CANDI PRAMBANAN

Disusun Oleh :

DELLA SHAFILA SYAHRANI

NO. MHS : 415100365

Telah dipertahankan di Depan Penguji

Dan Dinyatakan

Pada Tanggal :

Dosen Penguji Utama	**: Hari Rachmadi, SE, MM** **NIDN.0505076501**	**:**
Pembimbinga I	**: Yudi Setiaji, S.H.,MM** **NIDN.0508066401**	**:**
Pembimbing II	**: I Putu Hardani Hesti Duari, S.St. M.Mpar** **NIDN.0506108201**	**:**

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Drs. Prihaino, MM
NIDN.0526125901

HALAMAN MOTTO

Dan tiada seorangpun yang dapat mengetahui (dengan pasti) apa yang akan diusahakannya besok.

(QS. Lukman: 34)

"Bukan kesulitan yang membuat kita takut, tapi ketakutanlah yang membuat kita sulit"

(Ir. Joko Widodo)

"*One of the things I learned the hard way was that it doesn't pay to get discouraged. Keeping busy and making optimism a way of life can restore your faith in yourself*"

(Lucille Ball)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini adalah karya tulis yang dikerjakan dengan sepenuh hati, waktu, pikiran dan kerja keras. Tugas akhir ini saya persembahkan untuk semua orang luar biasa yang selalu di samping saya memberi semangat dan membantu skripsi ini hingga selesai:

1. Papa, Mama, Adik Tersayang (Hani Fah Zahra dan Kayla Sarafana) dan seluruh keluarga besar yang menjadi penyemangat terbaik, memberikan dukungan moril, doa, maupun dukungan materil selama proses perkuliahan berlangsung. Terimakasih untuk semua yang sudah diberikan tanpa rasa pamrih sedikitpun.
2. Kepada teman – teman/Sahabat Support System (Khopidoh Allubie, Hervi Almani, Shella Nadia, Futry Untary, Baskara Sandhi Yudha, Immanuel Bayu, Rewinda Elisabet) terimakasih telah menjadi penyemangat di masa – masa sulit yang telah dilalui dan selalu memberi dukungan satu sama lain dalam mengerjakan skripsi ini.
3. Teman – teman Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2015, terimakasih telah memberikan warna dalam kelas.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya ucapkan pada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan pertolongan-Nya skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemandu Lokal Terhadap Kepuasan Wisatawan Nusantara Di Candi Prambanan" dapat terselesaikan. Tujuan dari penelitian skripsi ini untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan Pariwisata pada jurusan Usaha Perjalanan Wisata Prodi Manajemen Bisnis Perjalanan. Dalam penyelesaikan skripsi ini, banyak kesulitan yang peneliti hadapi, namun berkat dorongan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak, maka skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Yudi Setiaji. SH. MM, selaku Ketua Prodi dan dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan, dan pengetahuan selama penyusunan skripsi.
2. Ibu I Putu Hardani Hesti Duari, S.St. M.M Par, selaku pembimbing kedua yang telah membantu memberikan arahan dan masukan sehingga hasil skripsi ini menjadi lebih baik.
3. Bapak Hari Rahmadi, SE, MM selaku dosen penguji utama yang telah memberikan kritik dan saran yang sangat bermanfaat untuk menyempurnakan skripsi ini.
4. Bapak Drs.Prihatno. MM., selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan dukungan dalam penelitian skripsi ini.

5. Bapak Aryono Hendro Malyanto, selaku GM Unit Taman Wisata Candi Prambanan dan juga pegawai yang telah memberikan izin dan membantu selama penelitian skripsi ini sehingga penelitian dapat berjalan dengan baik.
6. Para responden dalam penelitian yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner sebagai data dalam penelitian ini.
7. Semua pihak yang tidak peneliti sebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

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

Yogyakarta, 25 April 2019

Della Shafila Syahrani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **ii**

BERITA ACARA UJIAN ..... **iii**

HALAMAN MOTTO ..... **iv**

HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vi**

DAFTAR ISI ..... **viii**

DAFTAR TABEL ..... **xi**

DAFTAR GAMBAR ..... **xii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**

ABSTRAK ..... **xiv**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ..... **xvi**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang masalah 1

B. Rumusan Masalah 4

C. Batasan Masalah 4

D. Tujuan Penelitian 5

E. Manfaat Penelitian 5

BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS **7**

A. Landasan Teori 7

1. Kepariwisataan 7

2. Wisatawan 10

3. Pemandu Wisata 11

4. Kualitas Pelayanan 12

5. Kepuasan Wisatawan 14

B. Kerangka Pemikiran 21

C. Penelitian Terdahulu 22

D. Hipotesis 25

BAB III METODE PENELITIAN 27

A. Jenis Penelitian 27

B. Lokasi dan Waktu Penelitian 27

C. Populasi dan Sampel 28

1. Populasi 28

2. Sampel 28

D. Variabel , Definisi Konsep 29

dan Operasional Variabel dan Indikator

1. Variabel 29

2. Definisi Konsep dan Operasional Variabel 30

3. Indikator 34

E. Metode Pengumpulan Data 35

1. Jenis Instrumen 35

2. Uji Kelayakan Instrumen 37

3. Uji Normalitas 39

F. Metode Analisis Data 40

1. Jenis Analisis Data Regresi Linier Berganda 40

2. Uji Kelayakan Metode Analisis 41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 44

A. Deskripsi Objek Penelitian..... 44

1. Gambaran Umum Candi Prambanan 44

2. Sejarah Candi Prambanan 45

3. Visi, Misi, dan Tata Nilai..... 45

4. Daya Tarik Wisata 46

5. Fasilitas Candi Prambanan..... 47

6. Struktur Organisasi HPI Candi Prambanan 48

B. Uji Kelayakan Instrumen..... 49

1. Uji Validitas 50

2. Uji Reliabilitas 51

C. Uji Normalitas 52

D. Uji Kelayakan Variabel..... 54

1. Regresi Linier Berganda 54

2. Uji Hipotesis 56

a. Uji F..... 56

b. Uji T 56

c. Uji Determinasi R^2 57

E. Pembahasan 61

BAB V PENUTUP..... 66

A. Kesimpulan 66

B. Saran..... 66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kerangka Pemikiran.....22

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu 22

Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu 24

Tabel 3.1 Skala Likert Kuesioner.....36

Tabel 4.1 Uji Validitas Variabel 50

Tabel 4.2 Uji Reliabilitas Variabel 51

Tabel 4.3 Uji Normalitas.....53

Tabel 4.4 Regresi Linier Berganda 54

Tabel 4.5 Uji Determinasi R^2.....57

Tabel 4.6 Profil Wisatawan Berdasarkan Jenis Kelamin.....58

Tabel 4.7 Profil Wisatawan Berdasarkan Usia 59

Tabel 4.8 Profil Wisatawan Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....60

Tabel 4.9 Profil Wisatawan Berdasarkan Asal Daerah.....60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Profil Candi Pramabanan 44

Gambar 4.2 Struktur Organisasi HPI Candi Prambanan.....49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian

Lampiran 3 Kuesioner Penelitian

Lampiran 4 Data Hasil Penelitian

Lampiran 5 Output SPSS

Lampiran 6 Tabel T

Lampiran 7 Tabel F

Lampiran 8 Tabel R

Lampiran 9 Dokumentasi

Lampiran 10 Lembar Bimbingan

ABSTRAK

Penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemandu Lokal Terhadap Kepuasan Wisatawan Nusantara Di Candi Prambanan" bertujuan untuk mengetahui pengaruh dan dimensi manakah yang dominan antara variabel independen yakni Kualitas Pelayanan *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), *Realibility* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan) dan *Tangible* (Bukti Nyata) dan variabel dependen yaitu Kepuasan Wisatawan.

Jenis Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pengambilan sampel sebanyak 100 responden dengan metode *random sampling* (secara acak), instrumen yang digunakan adalah kuesioner dengan skala *likert*. Data tersebut diuji validitas dan reabilitas serta dengan teknik analisis regresi berganda dengan menggunakan software komputer "SPSS 21,0" dengan metode analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan dari uji ANOVA atau F test didapat nilai F_{hitung} sebesar 31,529 dengan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05 sedangkan F tabel sebesar 1,827 yang berarti bahwa F_{hitung} (31,529) > F_{tabel} (2,31). Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel independen yakni Kualitas Pelayanan berpengaruh jika diuji secara bersamaan terhadap variabel dependen Kepuasan Wisatawan. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen yakni kepuasan wisatawan secara simultan. Berdasarkan pengujian parsial variabel *Assurance* (jaminan) memiliki nilai tertinggi sebesar 3,516 sedangkan variabel lainnya yaitu Empathy (empati) memiliki nilai terendah yaitu 2,740 dan besar T_{tabel} yaitu 1,98852. Dengan demikian kelima variabel independen yakni Kualitas Pelayanan dinyatakan signifikan meskipun tidak semua variabel memiliki nilai T_{tabel} yang lebih besar dari 1,98852 dan Ha diterima dan Ho ditolak. Berdasarkan uji determinasi (R^2) sebesar 0,607 ini berarti kelima variabel independen Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap variabel dependen yakni Kepuasan Wisatawan sebesar 60,7% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wisatawan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri pariwisata adalah salah satu industri yang mendapat perhatian oleh pemerintah. Hal ini jelas terlihat dengan banyaknya program pengembangan kepariwisataan di Indonesia. Untuk mengembangkan pembangunan perekonomian, kepariwisataan dapat diharapkan memegang peranan penting dan dapat dijadikan sebagai penggerak sektor-sektor lain secara bertahap, seperti industri perhotelan, industri rumah makan, industri kerajinan, industri transportasi dan lain sebagainya.

Peran pariwisata dalam pembangunan negara pada garis besarnya berintikan tiga segi, yakni segi ekonomis (sumber devisa, pajak-pajak), segi sosial (penciptaan lapangan kerja), dan segi kebudayaan (memperkenalkan kebudayaan kita kepada wisatawan mancanegara). Ketiga segi tersebut tidak saja berlaku bagi wisatawan mancanegara, tetapi juga untuk wisatawan nusantara yang kian meningkat peranannya. Walaupun wisatawan mancanegara memberikan sumbangan yang besar dalam perekonomian, namun tidak bisa dipungkiri bahwa wisatawan nusantara juga ikut serta memajukan kepariwisataan dalam negeri sendiri.

Salah satu objek wisata di Indonesia yang memiliki sejarah besar sehingga memiliki daya tarik yang luar biasa bagi wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara adalah objek wisata Candi Prambanan. Candi

Prambanan atau Candi Roro Jonggrang adalah kompleks Candi Hindu terbesar di Indonesia yang dibangun pada abad ke-9 masehi. Candi ini dipersembahkan untuk Trimurti, tiga dewa utama Hindu yaitu Brahma sebagai dewa pencipta, Wishnu sebagai dewa pemelihara, dan Siwa sebagai dewa pemusnah.

Berdasarkan prasasti Siwagrha nama asli kompleks Candi ini adalah Siwagrha (bahasa sansekerta yang bermakna: “Rumah Siwa” dan memang di*garbagriha* (ruang utama) Candi ini bersemayam arca Siwa Mahadewa setinggi tiga meter yang menunjukkan bahwa di Candi ini dewa Siwa lebih diutamakan.

Candi Roro Jonggrang terletak di desa Prambanan yang wilayahnya dibagi antara Kabupaten Sleman dan Klaten. Candi ini termasuk Situs Warisan Dunia UNESCO, Candi Hindu terbesar di Indonesia, sekaligus salah satu Candi terindah di Asia Tenggara. Arsitektur bangunan ini berbentuk tinggi dan ramping.

Sesuai dengan arsitektur Hindu pada umumnya dengan Candi Siwa sebagai Candi utama memiliki ketinggian mencapai 47 meter menjulang di tengah kompleks gugusan candi-candi yang lebih kecil. Sebagai salah satu Candi termegah di Asia Tenggara, Candi Prambanan menjadi daya tarik kunjungan wisatawan dari seluruh dunia. Menurut prasasti Siwagrha, Candi ini mulai dibangun pada sekitar tahun 850 masehi oleh Rakai Pikatan, dan terus dikembangkan dan diperluas oleh Balitung Maha Sambu, di masa kerajaan Medang Mataram.

Candi Prambanan sebagai salah satu warisan dunia karena memiliki tiga kriteria, kriteria pertama yaitu menggambarkan sebuah karya besar dari kecerdasan dan kreativitas manusia, kedua menonjolkan nilai-nilai kemanusiaan yang penting sepanjang masa dan berlaku diseluruh dunia yang memiliki budaya beraneka ragam, dan ketiga langsung menyatu dengan kegiatan-kegiatan atau tradisi kehidupan, pikiran, dan seni. Daya tarik Candi Prambanan yang mengagumkan tersebut tentu akan semakin besar bila kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak manajemen Candi Prambanan itu sendiri cukup memuaskan wisatawan.

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja pengelola objek wisata khususnya dalam melayani wisatawan. Harapan dari wisatawan setiap saat dapat berubah sehingga kualitas pelayanan juga harus diubah atau disesuaikan. Wisatawan dapat menilai kualitas dari sebuah pelayanan setelah mereka merasakan langsung pelayanan yang diterima.

Dalam konteks kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan pelanggan, telah dicapai konsensus bahwa harapan pelanggan *(customer expectation)* memainkan peran penting sebagai standar perbandingan dalam mengevaluasi kualitas maupun kepuasan.

Sebagai salah satu industri jasa pariwisata, pengelola objek wisata Candi Prambanan harus mampu membaca keinginan wisatawan, terutama yang berkaitan dengan pelayanan seperti kebersihan yang tejamin, harga tiket yang sesuai dan terjangkau, pelayanan dari karyawan yang ramah dan

tepat, agar dapat memuaskan wisatawan. Salah satu yang mendukung kepuasan wisatawan yaitu kelengkapan fasilitas seperti toilet, gazebo, tempat parkir yang aman dan memadai, mushola, *souvenir shop/* toko cendramata, restoran. Disisi lain perlu diperhatikan pula pelayanan yang baik dari objek wisata Candi Prambanan akan meningkatkan tingkat kunjungan wisatawan. Keramahan dan sikap perhatian terhadap wisatawan memberikan kepuasan tersendiri bagi para wisatawannya sedangkan di Candi Prambanan ditemukan kebanyakan hal yang kurang memuaskan, seperti: informasi *(tour guide)* kurang tersedia bagi wisatawan nusantara. Karyawan yang kurang ramah dan komunikatif terhadap pengunjung. Dari permasalahan di atas, maka penelitian ini akan mengkaji kualitas pelayanan objek wisata Candi Prambanan, dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemandu Lokal Terhadap Kepuasan Wisatawan Nusantara Di Candi Prambanan".**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka penulis ingin mengetahui apakah kualitas pelayanan pemandu lokal berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan nusantara di Candi Prambanan?

C. Batasan Masalah

Agar menghasilkan penelitian yang fokus pada judul dan mendapatkan hasil yang maksimal, maka pembahasan hanya dilakukan pada dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan nusantara pada

kualitas pelayanan Candi Prambanan.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan pemandu lokal terhadap kepuasan wisatawan nusantara di Candi Prambanan.

E. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian yang dilakukan, maka manfaat yang dapat diambil antara lain:

1. Bagi pengelola Taman Wisata Candi Prambanan

   Penelitian ini sebagai ba han masukan kepada pengelola objek wisata Candi Prambanan agar dapat meningkatkan kualitas layanan pemandu lokal kepada wisatawan sehingga akan merasa nyaman dan puas.

2. Bagi STP AMPTA Yogyakarta

   Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sumber data, informasi dan literatur bagi kegiatan-kegiatan penelitian ilmiah selanjutnya.

3. Bagi Penulis

   a. Melatih mahasiswa dalam mengaplikasikan ilmunya melalui

penelitian.

b. Sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam penerapan teori yang diperoleh selama kuliah.

c. Memiliki pengalaman dalam melakukan survey konsumen.