

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN MERAPI *LAND CRUISER COMMUNITY* JEEP MERAPI
YOGYAKARTA**



Oleh :

WENNY CHRISTINA

NO. MHS: 414100317

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

2019

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN MERAPI *LAND CRUISER COMMUNITY* JEEP MERAPI
YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Terapan Pariwisata

Oleh:
WENNY CHRISTINA
NO MHS: 414100317

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA
2019**

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN MERAPI LAND CRUISER COMMUNITY JEEP MERAPI
YOGYAKARTA



Oleh:
WENNY CHRISTINA
NO MHS: 414100317

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Prihatno, Drs, MM
NIDN. 0526125901

Saptin Dwi Setyo Hastuti, M.Pd
NIDN.0527048702

Mengetahui
Ketua jurusan

Yudi Setiaji, SH., MM.
NIDN. 0508066401

BERITA ACARA UJIAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN MERAPI LAND CRUISER COMMUNITY JEEP MERAPI
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Oleh

WENNY CHRISTINA

No.Mhs : 414100317

Telah dipertahankan Di Depan Tim Penguji

Pada tanggal : 23 januari 2019

TIM PENGUJI

Penguji utama : Angela Ariani, SH.MM. :.....
Penguji I : Drs. Prihatno,MM. :.....
Penguji II : Saptin Dwi Setyo Hastuti,M.Pd :.....

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Drs.Prihatno.MM

NIDN.0526125901

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : WENNY CHRISTINA

NIM : 414100317

Judul Skripsi : “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MERAPI LAND CRUISER COMMUNITY JEEP MERAPI YOGYAKARTA”

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Jika terdapat karya lainsaya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat tanpa paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 15 januari 2019

WENNY CHRISTINA

NIM.414100317

MOTTO

Keberhasilan adalah kemampuan untuk melewati dan mengawasi dari satu kegagalan ke kegagalan berikutnya tanpa kehilangan semangat

(motivasi Winston Churchill)

“Mereka berkata bahwa setiap orang membutuhkan tiga hal yang akan membuat mereka bahagiadi dunia ini, yaitu: seseorang yang di cintai, sesuatu untuk dilakukan , dan sesuatu untuk di harapkan”(Tom Bodett)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan sebuah perjalanan yang panjang serta di iringi doa, usaha, dan keyakinan yang tinggi maka semua hambatan dan rintangan dapat di lalui dengan baik dan tepat pada waktunya. Terimakasih kepada Allah SWT yang telah memberikan ketenangan serta keyakinan akan selalu pertolongan-Nya, maka karya ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua tercinta yang selalu mendoakan serta memberi dukungan penuh untuk menyelesaikan sekolah.
2. Keluarga kecilku yaitu suami dan anakku tercinta yang selalu membantu, mengantar ke kampus, hingga ikut serta panas-panasan dalam menemani penelitian. Di keluarga inilah semangat hidupku, terutama anakku tercinta yang selalu menghibur. Terimakasih untuk semua ini.
3. Sahabat- sahabat saya yang selalu menjadi motivasi dalam meneruskan sekolah hingga sampai saat ini. Terutama kepada Nila yang selalu mendukung dan mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini dan rizki suryani yang rela membantu dan menyisihkan waktunya untuk motivasi dan suportnya. Terimakasih banyak

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT berkat rahmat serta karunia –Nya, seta dengan usaha sepenuh hati akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Kepariwisata pada Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Merapi Land cruiser Commonity Jeep Merapi Yogyakarta”.Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan kepada semua pihak yang telah berperan, baik secara langsung maupun tidak langsung mewujudkan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang tulus ikhlas penulis ucapkan kepada:

1. Ibu Angela Ariani,SH,MM selaku penguji utama yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan
2. Bapak Prihatno, Drs.MM selaku pembimbing I yang telah dengan sabar dan arif memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini
3. Ibu Saptin Dwi Setyo Hastuti, M.Pd selaku pembimbing II yang telah arif dan bijaksana memberi bimbingan , pengarahan , serta petunjuk-petunjuk kepada penulisan skripsi ini.

4. Bapak Prihatno, Drs. MM selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam melakukan penelitian ini.
5. Bapak Yudi Setiaji,SH,MM. Selaku Ketua Jurusan Usaha Perjalanan Wisata yang telah membantu memberikan dosen pembimbing serta surat persetujuan lainnya.
6. Ibu Titin dan crew MLCC selaku pengurus Merapi Land Cruiser Community Jeep yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian.
7. Para responden penelitian yang telah meluangkan waktu untuk menyampaikan berbagai informasi dan mengisi angket penelitian.

Semoga bantuan bapak / ibu dan para responden di catat sebagai amal ibadah oleh Allah SWT.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak mauoun pengembangan ilmu pengetahuan. Tak lupa penulis berharap adanya kritik dan saran dari semua pembaca untuk perbaikan kepada penelitian berikutnya.

Yogyakarta, 15 Januari 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN BERITA ACARA UJIAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan masalah	4
C. Batasan masalah.....	4
D. Tujuan masalah	4
E. Manfaat penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Landasan Teori	6
1. Pengertian Pariwisata.....	6

2. Kualitas pelayanan	8
3. Kepuasan	10
B. Kerangka Pemikiran	13
C. Penelitian Terdahulu	14
D. Hipotesis	15

BAB III METODE PENELITIAN

A. Metode penelitian	17
1. Jenis penelitian	17
2. Lokasi dan waktu penelitian.....	17
3. Populasi dan sampel.....	17
4. Variabel, definisi konsep dan indikator	18
B. Metode Pengumpulan Data.....	22
1. Observasi	22
2. Dokumentasi	22
3. Kuesioner	22
C. Metode Analisis Data.....	23
1. Analisis instrumen.....	23
2. Analisis data	25

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran umum lokasi penelitian	31
1. Profil MLCC Base Camp	31
2. Persyaratan menjadi anggota MLCC	31
3. Produk perusahaan	32

B. Hasil penelitian dan pembahasan	33
1. Hasil penelitian	
a. Deskripsi responden	33
b. Deskripsi hasil kuesioner	36
c. Uji validitas	51
d. Uji reabilitas	53
C. Analisis data dan pembahasan	54
1. Analisis regresi berganda	54
2. Uji F test.....	57
3. Uji T test.....	57
4. Uji Determinasi	59
5. Pembahasan	60

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN.....	65
B. SARAN.....	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	34
Tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan asal daerah wisatawan	34
Tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan.....	35
Tabel 4.4 tabel rekapitulasi hasil kuesioner	37
Tabel 4.5 tabel rekapitulasi hasil kuesioner	37
Tabel 4.6 tabel rekapitulasi hasil kuesioner	38
Tabel 4.7 tabel rekapitulasi hasil kuesioner	39
Tabel 4.8 tabel rekapitulasi hasil kuesioner	39
Tabel 4.9 tabel rekapitulasi hasil kuesioner	40
Tabel 4.10 tabel rekapitulasi hasil kuesioner	41
Tabel 4.11 tabel rekapitulasi hasil kuesioner	42
Tabel 4.12 tabel rekapitulasi hasil kuesioner	42
Tabel 4.13 tabel rekapitulasi hasil kuesioner	43
Tabel 4.14 tabel rekapitulasi hasil kuesioner	44
Tabel 4.15 tabel rekapitulasi hasil kuesioner	44
Tabel 4.16 tabel rekapitulasi hasil kuesioner	45
Tabel 4.17 tabel rekapitulasi hasil kuesioner	46
Tabel 4.18 tabel rekapitulasi hasil kuesioner	46
Tabel 4.19 tabel rekapitulasi hasil kuesioner	47
Tabel 4.20 tabel rekapitulasi hasil kuesioner	48
Tabel 4.21 tabel rekapitulasi hasil kuesioner	49
Tabel 4.22 tabel rekapitulasi hasil kuesioner	50
Tabel 4.23 tabel rekapitulasi hasil kuesioner	50
Tabel 4.24 tabel uji validitas X	51
Tabel 4.25 tabel uji validitas Y	53
Tabel 4.26 tabel uji reabilitas	54
Tabel 4.27 hasil pengujian statistik untuk uji linier berganda	55
Tabel 4.32 hasil pengujian uji F.....	57
Tabel 4.31 hasil pengujian uji T.....	58
Tabel 4.30 hasil pengujian uji determinasi	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 5.1 halaman depan basecamp MLCC jeep	31
Gambar 5.2 brosur MLCC jeep	61
Gambar 5.3 lokasi MLCC jeep	62

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Hasil Program SPSS
- Lampiran 2 Tabel T dan Tabel F
- Lampiran 3 Surat Pernyataan Selesai Penelitian
- Lampiran 4 Lembar Kuesioner
- Lampiran 5 Lembar Bimbingan
- Lampiran 6 Dokumentasi Gambar Penelitian

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Merapi Land Cruiser Community Jeep Merapi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh hubungan antar variabel dengan kualitas pelayanan yaitu *tangibility, profesionalisme, complementary offer, basic benefit, location* terhadap kepuasan konsumen MLCC Jeep merapi Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat di gunakan atau di sajikan dengan angka-angka statistik. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden, dengan menggunakan teknik *probability sampling*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen MLCC jeep lava tour merapi Yogyakarta berdasarkan uji f atau uji anova, bahwa nilai f hitung sebesar 16,031, sedangkan nilai f tabel adalah 2,37. Jadi f hitung > f tabel, maka kualitas pelayanan yaitu *tangibility, profesionalisme, complementary offer, basic benefit, location* . secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. (2) Terdapat variabel profesionalisme tidak berpengaruh terhadap konsumen dibuktikan menggunakan uji t atau uji parsial bahwa hasil hitungannya t hitung < t tabel.

Kata kunci : kualitas pelayanan , MLCC jeep

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam perkembangan dunia pariwisata saat ini, daerah tujuan wisata muncul dengan berbagai macam karakter dan keunggulan masing-masing, contohnya seperti destinasi wisata sejarah, destinasi wisata buatan, destinasi wisata edukasi dan destinasi wisata alam dengan memanfaatkan kondisi geografis alamnya adalah Daerah Istimewa Yogyakarta yaitu di kaki Gunung Merapi tepatnya di Kecamatan Cangkringan Kabupaten Sleman. Di lokasi tersebut dapat dijumpai beberapa destinasi wisata alam yang bisa menarik para wisatawan lokal maupun mancanegara untuk berkunjung dan menikmati keindahan alamnya.

Salah satu wisata alam yang ada di kecamatan cangkringan adalah *lava tour* merapi. Wisata alam ini berawal dari dampak pasca erupsi pada 2010 silam, yang meluluh lantakan di desa umbulharjo kecamatan cangkringan dan sekitarnya, seluruh harta benda terkubur dan lahan pertanian yang telah rusak oleh dampak pasca erupsi merapi begitu juga dengan beberapa masyarakat lokal yang menjadi korban pada saat itu.

Kemudian, setelah kejadian bencana alam tersebut masyarakat sekitar mulai bangkit dari keterpurukan dengan mencoba membuat kreasi destinasi wisata alam baru yaitu *lava tour* merapi atau bisa dikatakan berwisata dengan menggunakan jeep terbuka mengelilingi desa terdampak

dari erupsi merapi. Kegiatan wisata ini mendapatkan sambutan baik dari calon wisatawan baik yang berasal dari Yogyakarta, ataupun daerah luar Yogyakarta dan juga turis mancanegara.

Adanya kegiatan lava tour tersebut, wisatawan bisa menyaksikan langsung dampak yang ditimbulkan oleh letusan Gunung Merapi dan sisa-sisa harta benda yang masih bisa ditemukan. Seiring dengan berjalannya waktu, kegiatan wisata alam ini menarik hampir keseluruhan warga cangkringan untuk menjadi operator wisata yang menyediakan armada Jeep yang digunakan untuk membawa wisatawan berkeliling. Warga yang pada mulanya memiliki profesi sebagai petani berubah menjadi sopir Jeep dan melayani para wisatawan yang datang untuk menikmati wisata *lava tour* merapi tersebut.

Salah satu operator di destinasi wisata *lava tour* merapi ini adalah "MLCC (Merapi Land Cruiser Community)". "MLCC *base camp*" merupakan salah satu operator pelayanan Jeep *lava tour* yang memiliki jumlah Jeep terbanyak diantara operator lainnya. Lokasi dari "MLCC *base camp*" ini juga berada paling atas daripada lokasi *base camp* lainnya, sehingga untuk jarak tempuh yang dilalui akan lebih efisien dari pada lokasi *base camp* lainnya yang berada di bawah kaki gunung merapi. Durasi yang dibutuhkan dalam aktifitas *lava tour* ini minimal satu jam bahkan sampai 4 jam tergantung dari lokasi yang akan dikunjungi. Paket untuk aktifitas *lava tour* sendiri juga bisa dipilih oleh para wisatawan yaitu, mulai dari *paket sunrise*, paket kali kuning, dan paket *offroad* yang

tentunya memiliki durasi waktu tempuh yang berbeda dan pemandangan yang berbeda pula.

Jika pada saat musim ramai atau *high season* pengunjung tidak perlu takut bosan dalam antri menunggu Jeep tersedia karena, pihak *base camp* “MLCC” sudah menyediakan snack tradisional untuk disantap oleh wisatawan, yang mana snack tradisional tersebut sudah termasuk kedalam paket wisata (*include*). Selain itu, pihak “MLCC” juga menyediakan jasa *photographer* lepas untuk mengambil atau mengabadikan aktifitas wisatawan selama *lava tour* berlangsung dengan hasil cetakan foto yang sudah dipajang saat perjalanan telah selesai, sehingga para wisatawan dapat melihat bahkan membeli dengan harga kesepakatan bersama. Selama wisata berlangsung, sopir Jeep juga bersikap ramah, sopan, dan bisa menjelaskan tentang kondisi sekitar kepada wisatawan. Di kawasan ini banyak terdapat Operator Jeep yang memiliki jenis paket wisata atau Lava Tour yang sama mulai dari harga, fasilitas, dan rute yang dilalui. Tetapi “MLCC Jeep” selalu ramai dikunjungi rombongan group setiap harinya, padahal lokasi dari ” MLCC Jeep ” ini berada di lokasi terakhir dari deretan operator yang tersedia di kawasan wisata Lava Tour Merapi.

Berangkat dari hal tersebut diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul ”Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen MLCC Jeep *Lava Tour* Merapi Yogyakarta”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah disampaikan diatas maka peneliti merumuskan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan (*Tangibility, Profesionalisme, Complementary Offer, Basic Benefit, Location*) mempengaruhi kepuasan konsumen MLCC Jeep *Lava Tour* Merapi Yogyakarta ?
2. Apakah variabel *profesionalisme* berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen MLCC Jeep *Lava Tour* Merapi Yogyakarta ?

C. Batasan Masalah

Guna menghindari permasalahan yang dibahas semakin meluas, maka ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas pada dimensi kualitas pelayanan adalah *Tangibility, Profesionalisme, Complementary Offer, Basic Benefit, Location* untuk mengetahui pengaruh terhadap kepuasan konsumen MLCC Jeep *Lava Tour* Merapi Yogyakarta

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan latar belakang masalah yang sudah disampaikan diatas maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui pengaruh hubungan antar variabel dengan kualitas pelayanan yaitu *Tangibility, Profesionalisme, Complementary Offer, Basic Benefit, Location* terhadap kepuasan konsumen di MLCC Jeep *lava tour* merapi Yogyakarta.

2. Mengetahui apakah variabel *profesionalisme* berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen di MLCC Jeep *lava tour* merapi Yogyakarta.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Sebagai salah satu bahan acuan dalam mengetahui seberapa baik kualitas pelayanan yang sudah diberikan kepada konsumen dan untuk mengetahui seberapa besar *feed back* yang diberikan oleh konsumen atau wisatawan terhadap kualitas pelayanan yang sudah diberikan.

2. Bagi STP AMPTA Yogyakarta

Sebagai tambahan ilmu tentang pengaruh kualitas pelayanan (*Tangibility, Profesionalisme, Complementary Offer, Basic Benefit, Location*) terhadap kepuasan wisatawan bagi generasi berikutnya di STP AMPTA Yogyakarta.

3. Bagi Penulis

Penulisan ini diharapkan mampu menambah pengetahuan bagi penulis tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kunjungan wisatawan, sehingga kedepannya penulis dapat mengetahui cara memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen pada saat bekerja di sebuah perusahaan jasa wisata ataupun destinasi wisata.