

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DALAM
MENINGKATKAN MINAT KUNJUNGAN WISATAWAN DI OBJEK
WISATA PINUS KALILO PURWOREJO JAWA TENGAH**

SKRIPSI



**Disusun Oleh : GILANG
LAKSA DHEWA NO.
MHS 513100259**

**PROGRAM STUDI PARIWISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2020**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DALAM
MENINGKATKAN MINAT KUNJUNGAN WISATAWAN DI OBJEK
WISATA PINUS KALILO PURWOREJO JAWA TENGAH**

SKRIPSI



**Untuk memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Pariwisata**

**Disusun Oleh : GILANG
LAKSA DHEWA NO.
MHS 513100259**

**PROGRAM STUDI PARIWISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN MINAT KUNJUNGAN WISATAWAN DI OBJEK WISATA PINUS KALILU PURWOREJO JAWA TENGAH




Disusun Oleh :
GILANG LAKSA DHEWA
NO. MHS 513100259

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I


Drs. Santosa, M.M
NIDN : 0519045904

Pembimbing II


Hamdan Anwari, S.Pd.M.Pd.B.I.
NIDN : 0509118801

Mengetahui,
Ketua Jurusan


ARIF DWI SAPUTRA, S.S. M.M.
NIDN: 0525047001

BERITA ACARA UJIAN

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DALAM
MENINGKATKAN MINAT KUNJUNGAN WISATAWAN DI OBJEK
WISATA PINUS KALILO PURWOREJO JAWA TENGAH**

**Disusun Oleh :
GILANG LAKSDHEWA
NO. MHS 513100259**

Telah dipertahankan di depan penguji
dan dinyatakan : **Lulus**

pada tanggal
1 Agustus

Penguji : **Hary Hermawan, S.Pd.M.M**
NIDN. 0530099002

Pembimbing I : **Drs. Santosa, M.M**
NIDN. 0519045904

Pembimbing II : **Hamdan Anwari, S.Pd.M.Pd.B.I**
NIDN : 0509118801

Mengetahui,
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA



Drs. Prihatno, MM.
NIDN : 0526125901

PERNYATAAN

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 diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 2020

Penulis

HALAMAN MOTTO

**Kesuksesan tak pernah dimiliki, melainkan disewakan dan itu di bayar
setiap saat – (gilang l.d.)**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dipersembahkan kepada: Teruntuk semua Orang yang selalu meremehkan jalan hidup seseorang

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat rahmat-Nya, serta 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 Pengelolaan Perhotelan Sekolah Tinggi AMPTA Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berperan, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam mewujudkan skripsi ini. Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya secara tulus ikhlas penulis ucapkan kepada :

1. Bapak Drs. Santosa, M.M selaku Pembimbing I yang telah sabar memberikan bimbingan, pengarahan dan petunjuk-petunjuk dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Hamdan Anwari, S.Pd.M.Pd.B.I selaku Pembimbing II yang telah sabar juga memberikan bimbingan, pengarahan dan petunjuk-petunjuk dalam penulisan skripsi ini.
3. Penguji utama Bapak Hary Hermaran, S.Pd.M.M yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menjelaskan dan mempresentasikan penelitian ini
4. Bapak Arif Dwi Saputra, S.S. M.M. selaku Ketua Jurusan Program Studi Pengelolaan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

5. Para responden penelitian yang telah meluangkan waktu untuk menyampaikan berbagai informasi dan mengisi angket penelitian.

Semoga bantuan bapak / ibu dan para responden dicatat sebagai amal ibadah oleh Tuhan Yang Maha Esa.

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

Yogyakarta,

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Batasan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	5

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori	6
B. Kerangka Pemikiran.....	20
C. Penelitian Terdahulu	21
D. Hipotesis	21

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian	22
1. Jenis Penelitian.....	22
2. Lokasi dan Waktu Penelitian	22
3. Populasi dan Sampel	22
4. Variabel dan Indikator.....	23
5. Metode Pengumpulan Data.....	25
B. Uji Kelayakan Instrumen	26
C. Metode Analisis Data.....	28

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian.....	33
B. Hasil Uji Instrumen	38
1. Uji Validitas	38
2. Uji Reliabilitas.....	43
C. Hasil Analisis Data	44

BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan.....	53
B. Saran	54

DAFTAR PUSTAKA.....	56
----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Pengujian Validitas X1.....	39
Table 4.2	Pengujian Validitas X2.....	39
Table 4.3	Pengujian Validitas X3.....	40
Tabel 4.4	Pengujian Validitas X4.....	40
Tabel 4.5	Pengujian Validitas X5.....	41
Tabel 4.6	Pengujian Validitas Y.....	41
Table 4.7	Interval.....	43
Tabel 4.8	Uji Reliablitas	43
Tabel 4.9	Hasil Regresi Linear	44
Tabel 4.10	Hasil Uji t.....	47
Tabel 4.11	Hasil Uji F	50
Tabel 4.12	Nilai Koefisien Determinasi	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Teori	20
Gambar 4.1	Spot Foto 1 Hutan Pinus Kalilo	33
Gambar 4.2	Spot Foto 1 Hutan Pinus Kalilo	34
Gambar 4.3	Spot Foto 1 Hutan Pinus Kalilo	35
Gambar 4.4	Spot Foto 1 Hutan Pinus Kalilo	36
Gambar 4.5	Spot Foto 1 Hutan Pinus Kalilo	37

ABSTRAK

Wisata hutan pinus Kalilo Kaligesing Purworejo merupakan salah satu destinasi wisata yang sedang viral saat ini. Oleh karena itu wisata hutan pinus Kalilo Kaligesing selalu memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi pengunjung. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dalam meningkatkan minat kunjungan wisatawan di objek wisata pinus Kalilo Purworejo Jawa Tengah.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu pengunjung Hutan Pinus Kalilo Kabupaten Purworejo sebanyak 50 responden yang diambil menggunakan teknik *random sampling*. Instrumen yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dan minat kunjungan wisatawan yaitu kuesioner. Teknik analisis data menggunakan uji validitas dan realibilitas, uji normalitas, uji linearitas, analisis regresi sederhana, uji t, dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh secara signifikan kualitas pelayanan dengan lima dimensi yaitu *tangible, realibility, responsiveness, assurance, dan empathy* terhadap minat kunjungan wisatawan di Hutan Pinus Kallilo Kabupaten Purworejo, hal tersebut ditunjukkan dengan F sebesar 398,118 dan dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.

Kata kunci: kualitas pelayanan, minat kunjungan wisatawan, objek wisata pinus Kalilo Purworejo

ABSTRACT

Kalilo Kaligesing Purworejo pine forest tourism is one of the tourist destinations that are currently viral. Therefore, Kalilo Kaligesing pine forest tourism always provides good quality service for visitors. The purpose of this study was to determine the effect of service quality in increasing the interest in tourist visits at the Kalilo Purworejo pine tourism object, Central Java.

This type of research used in this research is descriptive quantitative. The population in this study were 50 visitors to the Kalilo Pine Forest, Purworejo Regency, who were taken using random sampling techniques. The instrument used to measure service quality and interest in tourist visits was a questionnaire. Data analysis techniques used validity and reliability tests, normality test, linearity test, simple regression analysis, t test, and coefficient of determination test..

The results showed that there was a significant effect on service quality with five dimensions, namely tangible, realibility, responsiveness, assurance, and empathy on the interest of tourist visits in the Kallilo Pine Forest, Purworejo Regency, this was indicated by an F of 1209.00 and a significance level of 0.000. <0.05.

Keywords: service quality, interest in tourist visits, pine tourist attraction Kalilo Purworejo

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki negara yang yang luas membentang dari sabang sampai merauke dan memiliki banyak suku bangsa dan kebudayaan. Indonesia memiliki banyak potensi pariwisata yang sangat potensial untuk dikembangkan. Dunia kepariwisataan sekarang ini dapat dirasakan sangat pesat dari tahun ketahun dan menjadi sektor yang strategis bagi setiap negara untuk menambah devisa negara dari sektor non migas, sehingga perlu adanya perhatian yang sangat serius terhadap pengelolaan sektor saat ini. Kebudayaan dan keindahan alam merupakan aset berharga yang selama ini mampu menyedot wisatawan nusantara maupun mancanegara untuk datang dan berkunjung menikmati keindahan alam maupun untuk mempelajari keanekaragaman kebudayaan bangsa Indonesia.

Kabupaten Purworejo adalah sebuah kabupaten di Provinsi Jawa Tengah. Ibu kota berada di kota Purworejo. Kabupaten Purworejo secara geografis berada pada 109° 47' 28" Bujur timur, 110° 08' 20" Bujur Timur, 7° 32' Lintang Selatan, sampai dengan 7° 54' Lintang selatan. Kabupaten ini berbatasan dengan Kabupaten Wonosobo dan Kabupaten Magelang di utara, Kabupaten Kulon Progo (Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta di timur), Samudra Hindia di selatan, serta Kabupaten

Kebumen di sebelah barat. Bagian selatan wilayah Kabupaten Purworejo merupakan dataran rendah. Bagian utara berupa pegunungan, bagian dari Pegunungan Serayu. Di perbatasan dengan DIY, membujur Pegunungan Menoreh.

Wisata alam hutan Purworejo ini tergolong wisata baru yakni baru diresmikan sekitar pertengahan tahun 2017, hingga sekarang menjadi daya tarik pengunjung lokal hingga wisatawan datang dari luar kota. Di akhir 2017 hingga awal 2018, wisata hutan pinus Kalilo Kaligesing mulai viral. Mungkin saja wisata ini viral disebabkan pengunjung mengunggah foto-foto mereka memanfaatkan background hutan pinus di akun sosial media, sehingga pengguna sosial media lainnya dibuat penasaran dan berhasrat mengunjungi lokasi wisata.

Meskipun tergolong wisata baru, mengalami kenaikan jumlah pengunjung ketika hari libur. Warga Purworejo dan sekitarnya ramai-ramai berbondong-bondong mengunjungi destinasi wisata sekedar berfoto atau pun menjernihkan pikiran. Sebab di sana banyak sekali spot-spot bagus, terlebih pesona alam dimilikinya begitu eksotis, pemandangan seperti itulah menyejukkan sejauh mata memandang. Menjadikan liburan wisata kawan semakin menyenangkan, cocok banget sebagai area relaksasi ataupun bersantai.

Nama wisata Kalilo Purworejo diambil dari nama lokasi wisata yaitu dusun yang terletak di daerah itu. Hutan pinus itu sebenarnya dalam naungan Perhutani, kerap kali dimanfaatkan getah pohonnya. Hanya saja

kelompok karang taruna setempat memiliki inisiatif mengembangkan potensi alam yang mereka miliki, agar menjadi objek wisata fenomenal yang mampu menarik perhatian pengunjung. Jika sudah menjadi objek wisata, tak hanya menguntungkan bagi warga setempat saja, melainkan menjadi kawasan liburan menyenangkan bagi masyarakat Purworejo.

Kualitas pelayanan menjadi perhatian, banyaknya pengunjung yang tak dapat menguntungkan pihak pengelola. Karena pelayanan pihak pengelola yang bisa dibidang masih kurang dalam memberikan minat kunjungan bagi pengunjung. Dalam hal ini berdampak pada tidak adanya loyalitas pengunjung yang dapat menarik minat pengunjung baru yang ingin mengetahui pelayanan yang diberikan pihak pengelola di Hutan Pinus Kalilo Purworejo

Dengan latar belakang tersebut diatas maka penulis tertarik untuk mengambil judul skripsi ini yaitu tentang, **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Kunjungan Wisatawan di Objek Wisata Pinus Kalilo Purworejo Jawa Tengah.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang penulis sajikan, maka yang menjadi hubungan permasalahan dalam penelitian ini ; Apakah Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Kunjungan Wisatawan di Objek Wisata Pinus Kalilo Purworejo Jawa Tengah?

C. Batasan masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan diindikasikan dengan 5 dimensi yaitu keberwujudan (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) yang digunakan untuk menilai minat kunjungan.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat kunjungan ke hutan pinus kalilo Purworejo.
2. Mengetahui indikasi yang paling dominan dari 5 dimensi kualitas pelayanan antara keberwujudan (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) yang digunakan untuk menilai minat kunjungan.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik bagi program studi maupun bagi peneliti. Pembagian ilmu penelitian ini dibuat dengan tiga macam yaitu, manfaat teoritis yang berisi manfaat dari segi ilmu atau informasi yang dapat diperoleh dari penelitian untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan manfaat praktis yang menjelaskan manfaat dari penelitian tersebut untuk pengembangan program pariwisata serta

manfaat akademis berisikan pengembangan penelitian terhadap program pariwisata lebih lanjut.

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan pariwisata khususnya di bidang perkembangan ilmu pariwisata.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk memberikan masukan dalam rangka meningkatkan pelayanan daya tarik wisata umumnya di kawasan wisata Hutan Pinus Kalilo Purworejo.

3. Manfaat akademis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk pengembangan penelitian lebih lanjut yang relevan dengan masalah tersebut pada daya tarik wisata lainnya.