SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG SALOKA THEME PARK

OLEH

SHAULA NURUL MAJDINA

NO. MHS: 420100758

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA

2024

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG SALOKA THEME PARK

Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Terapan

Pariwisata Di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

OLEH

SHAULA NURUL MAJDINA

NO. MHS: 420100758

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA

2024

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG SALOKA THEME PARK

OLEH

SHAULA NURUL MAJDINA

NO. MHS: 420100758

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I	Pembimbing II
Drs. Santosa,M.M	Agus Wibowo SBS, S.Sos, S.ST, M.M
NIDN: 0519045901	NIDN: 0502076701

Mengetahui
Ketua Program Studi

Robertus Saptoto, S.Kom., M.Kom
NIDN: 0508098602

BERITA ACARA UJIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG SALOKA THEME PARK

OLEH

SHAULA NURUL MAJDINA

NO. MHS: 420100758

Telah dipertahankan di Depan Penguji

dan Dinyatakan LULUS

Pada Tanggal 16 Mei 2024

TIM PENGUJI :

Penguji Utama	:	**Arif Dwi Saputra, SS, MM** **NIDN. 0525047001**	: .....
Penguji I	:	**Drs. Santosa, MM** **NIDN: 0519045901**	: .....
Penguji II	:	**Agus Wibowo SBS, S.Sos, S.ST, MM** **NIDN: 0502076701**	: .....

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Drs. Prihatno, M.M

NIDN: 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama	:	Shaula Nurul Majdina
NIM	:	420100758
Program Studi	:	Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi	:	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Saloka Theme Park.

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya serahkan untuk memnuhi sebagian syarat memperoleh derajat sarjana sejauh yang saya ketahui bukan merupakan suplikasi dari skripsi yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan, kecuali kutipan-kutipan dari ringkasan yang semuanya telah saya cantumkan sumbernya di dalam daftar Pustaka.

Yogyakarta, Mei 2024

Shaula Nurul Majdina

MOTTO

Tidak ada mimpi yang terlalu tinggi. Tidak ada mimpi yang patut untuk diremehkan. Lambungkan setinggi yang kau inginkan dan gapailah dengan selayaknya yang kau harapkan

-Maudy Ayunda-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas Rahmat dan karunianya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi dan skripsi ini. Dengan bangga skripsi ini penluis persembahkan untuk orang-orang terkasih:

1. Mama dan Papa saya terima kasih untuk doa, semangat, dukungan, kesempatan, kepercayaan, dan fasilitas yang telah diberikan selama ini, baik moral maupun material.
2. Untuk kakak saya terima kasih menjadi saya motivasi, doa, dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Terimakasih untuk sahabat dan orang tersayang saya, terima kasih selalu memberikan support sistem yang baik dalam memberikan semangat, waktu, dukungan, saran, bantuan dan menemani suka, duka dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Seluruh pihak yang tidak dapat dicantumkan satu persatu yang telah memberikan saran, bantuan, doa, dan motivasi dalam penulisan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Peneliti mengucapkan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat Rahmat-Nya akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Usaha Perjalanan Pariwisata pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Fokus kajian skripsi ini adalah menjelaskan masalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Saloka Theme Park. Peneliti menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang turut berperan atas terwujudnya skripsi ini, Uapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya peniliti sampaikan kepada:

1. Bapak Drs. Santosa, M.M selaku pembimbing I yang telah dengan sabar dan bijaksana dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Agus Wibowo SBS, S.Sos, S. ST, MM selaku pembimbing II yang telah dengan sabar dan bijaksana dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Arif Dwi Saputra SS.,MM. selaku penguji utama yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan.
4. Pengelola Saloka Theme Park yang bersedia memberikan izin dan kesempatan untuk peneliti melakukan penelitian di destinasi Saloka Theme Park.
5. Para responden penelitian yang telah bersedia menyampaikan informasi dan mengisi kuisioner penelitian.
6. Bapak Robertus Saptoto, S.Kom., M.Kom selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti dalam melakukan penelitian.
7. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan studi di STP AMPTA Yogyakarta.
8. Seluruh pihak yang tidak dapat dicantumkan satu persatu yang telah memberi bantuan dan berkontribusi dalam melakukan penelitian dan penulisan skripsi.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Sehingga diperlukan saran dan kritik yang membangun dan diharapkan dapat berguna untuk perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, Mei 2024

Peneliti
Shaula Nurul Majdina

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **ii**
BERITA ACARA UJIAN ..... **iii**
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ..... **iv**
MOTTO ..... **v**
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **viii**
DAFTAR TABEL ..... **x**
DAFTAR GAMBAR ..... **xi**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xii**
ABSTRAK ..... **xiii**

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Teorisasi 5
1. Wisatawan 5
2. Destinasi Pariwisata 7
3. Kualitas Pelayanan 9
4. Kepuasan Pengunjung 12
B. Penelitian Terdahulu 15
C. Kerangka Pemikiran 16
D. Hipotesis Penelitian 18

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian 19
B. Subjek dan Objek Penelitian 19
C. Lokasi dan Waktu Penelitian 20
D. Populasi dan Sampel 20
E. Variabel Penelitian 21
1. Variabel Penelitian 21
2. Definisi Konseptual 22
3. Definisi Operasional 23
F. Metode Pengumpulan Data 25
1. Jenis Instrumen 25
G. Uji Kelayakan Instrumen 27
H. Metode Analisis Data 29

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum 35
1. Profil 35
2. Sejarah 37
3. Fasilitas 37
4. Atraksi Wisata 39
B. Karakteristik Data Penelitian 41
C. Hasil Uji Instrumen 46
D. Hasil Analisis Deskripstif 48
E. Hasil Uji Kelayakan Variabel 63
F. Hasil Penelitian 67
G. Pembahasan 74

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 80
B. Saran 81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel, Definisi Operasional, Indikator, Skala 24
Tabel 3.2 Skala Likert 26
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas 46
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas X1 47
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas X2 47
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas X3 47
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas X4 48
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas X5 48
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Y 48
Tabel 4.8 Tanggapan X1 Keandalan 49
Tabel 4.9 Tanggapan X2 Jaminan 51
Tabel 4.10 Tanggapan X3 Jaminan 53
Tabel 4.11 Tanggapan X4 Empati 56
Tabel 4.12 Tanggapan Bukti Langsung 58
Tabel 4.13 Tanggapan Kepuasan Pengunjung 60
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas 63
Tabel 4.15 Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test 66
Tabel 4.16 Hasil Uji F 70
Tabel 4.17 Hasil Uji T 71
Tabel 4.18 Hasil Uji Koesesien Determinasi 73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	17
Gambar 4.1	Saloka	35
Gambar 4.2	Lokasi Saloka	36
Gambar 4.3	Maskot Loka	37
Gambar 4.4	Fasilitas Toilet dan Musholla	38
Gambar 4.5	Fasilitas Tempat Makan	38
Gambar 4.6	Fasilitas Tempat Istirahat	38
Gambar 4.7	Fasilitas Shuttle	39
Gambar 4.8	Peta Zona di Saloka	41
Gambar 4.9	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Gambar 4.10	Karakteristik Responden Berdasarkan Asal	42
Gambar 4.11	Karakteristik Berdasarkan Usia ..... `	43
Gambar 4.12	Karakteristik Berdasarkan Pernah Berkunjung ..... `	44
Gambar 4.13	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	45
Gambar 4.14	Hasil Uji Heteroskedasitas	64
Gambar 4.15	Hasil Uji Normalitas	65
Gambar 4.16	Hasil Uji Normalitas	66

DAFTAR LAMPIRAN

Surat Pengantar Penelitian
Surat Balasan Penelitian
Surat Pernyataan Simpan Rahasia
Kuesioner
Hasil Olah Data
Hasil Karakteristik Responden & Pernyataan Kuesioner
Tabel t, F, dan R
Dokumentasi
Lembar Bimbingan

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan suatu bagian dalam memuaskan pengunjung dan membangun hubungan jangka panjang yang membuat pengunjung merasa nyaman, aman, dan ingin kembali lagi untuk berkunjung. Pada penelitian ini berlokasi di Saloka Theme Park, berada di perbatasan Kota Semarang dan Kota Salatiga.

Metode dalam penelitian ini adalah kuantitatif menggunakan teknik *Purposive Sampling* dimana pengambilan 100 responden ditentukan berdasarkan kriteria tertentu. Pengumpulan data menggunakan kuisioner teknik skala likert, analisis data menggunakan uji koefesien determinasi, Uji t dan Uji F.

Hasil uji nilai koefesien determinasi (adjusted R^2) sebesar 0.437 atau 43.7% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel yang lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung}(2.227) > t_{tabel}(1.985)$ dan nilai probabilitas atau sig sebesar 0.028 < 0,05 untuk Keandalan (X1), $t_{hitung}(2.488) > t_{tabel}(1.985)$ dan nilai probabilitas atau sig sebesar 0.015 < 0.05 untuk Daya Tanggap (X2), $t_{hitung}(3.403) > t_{tabel}(1.985)$ dan nilai probabilitas atau sig sebesar 0.001 < 0.05 untuk Jaminan (X3), $t_{hitung}(2.481) > t_{tabel}(1.985)$ dan nilai probabilitas atau sig sebesar 0.015 untuk Empati (X4) dan $t_{hitung}(6.816) > t_{tabel}(1.985)$ dan nilai probabilitas atau sig sebesar 0.000 < 0.05 untuk Bukti Langsung (X5). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel yang paling berpengaruh signifikan adalah dimensi bukti langsung terhadap kepuasan pengunjung maka Ha diterima. Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung > F tabel (16.343 > 2.310) dengan sig 0.000 < 0.05 dapat disimpulkan bahwa Ha yang berbunyi "kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengunjung di Saloka Theme Park" diterima.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung

ABSTRACT

Service quality is a part of satisfying visitors and building long-term relationships that make visitors feel comfortable, safe, and want to come back again to visit. This research is located at Saloka Theme Park, located on the border of Semarang City and Salatiga City.

The method in this research is quantitative using Purposive Sampling technique where 100 respondents are taken based on certain criteria. Data collection using a likert scale technique questionnaire, data analysis using the determination coefficient test, t test and F test.

The test results of the coefficient of determination (adjusted R^2) value of 0.437 or 43.7% and the rest is influenced by other variables not included in this study. The t test results show that the $t_{observed}$ (2.227) > t_{table} (1.985) and the probability or sig value of 0.028 < 0.05 for Reliability (X1), $t_{observed}$ (2.488) > t_{table} (1.985) and the probability or sig value of 0.015 < 0.05 for Responsiveness (X2), $t_{observed}$ (3.403) > t_{table} (1. 985) and a probability or sig value of 0.001 < 0.05 for Guarantee (X3), $t_{observed}$ (2.481) > t_{table} (1.985) and a probability or sig value of 0.015 for Empathy (X4) and $t_{observed}$ (6.816) > t_{table} (1.985) and a probability or sig value of 0.000 < 0.05 for Direct Evidence (X5).So it can be concluded that the dimension has the most significant effect is the direct evidence variable on visitor satisfaction, so Ha is accepted. The F test results show that the value of $F_{observed}$> F_{table} (16,343> 2,310) with sig 0.000 <0.05, it can be concluded that Ha which reads "service quality simultaneously affects visitor satisfaction at Saloka Theme Park" is accepted.

Keywords: Service Quality, Visitor Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata adalah kegiatan manusia yang melakukan perjalanan dengan bertujuan di luar lingkungan kesehariannya. Perjalanan Wisata berlangsung dalam jangka waktu tidak lebih dari satu tahun secara berturut-turut, dan bertujuan untuk bersenang-senang, melakukan aktivitas bisnis dan lainnya. Pariwisata merupakan kegiatan yang bersifat dinamis dan melibatkan banyak manusia, baik secara individu maupun kelompok serta menghidupkan berbagai bidang usaha.

Pariwisata juga merupakan salah satu bagian dari sektor industri di Indonesia yang mempunyai prospek yang cerah, dan mempunyai potensi serta peluang yang sangat besar untuk dikembangkan dan memberikan keuntungan yang besar, salah satunya di objek wisata. Banyak hal yang harus diperhatikan dalam mengembangkan suatu objek wisata, yaitu dengan memberikan sesuatu yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan calon pengunjung yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik bagi pengunjung.

Pariwisata di Indonesia, saat ini menunjukkan pengembangan yang semakin meningkat. Pemerintah menetapkan bahwa pariwisata sebagai sarana pembangunan menjadi penghasil devisa nomor dua setelah minyak dan gas bumi. Salah satu tempat pariwisata yang baru dan terkenal di

Indonesia adalah Saloka Theme Park. Saloka Theme Park berada di Jl. Fatmawati no.154, Kabupaten Semarang, Tuntang yang merupakan pusat hiburan outdoor terbesar di Jawa Tengah yang menyediakan 5 zona, yaitu zona pesisir, balalantara, ararya, kamayayi, dan segara prada.

Sebagai pusat hiburan outdoor terbesar di Jawa Tengah, Saloka Theme Park juga perlu memberikan pelayanan terbaik bagi pengunjungnya. Bahkan ada pepatah yang menyebut "pengunjung adalah raja" yang harus dengan segera dipenuhi keinginannya, seperti dilayani secara cepat, tepat, dan akurat. Pengunjung dibuat senyaman mungkin dengan keramahtamahan dan sopan santun para karyawan.

Saloka Theme Park sebagai pusat hiburan yang sering ramai dengan pengunjung terutama di saat akhir pekan, liburan sekolah ataupun liburan Nasional. Ramainya pengunjung Saloka Theme Park seringkali menyebabkan pelayanan yang diberikan menjadi kurang maksimal sehingga dapat menyebabkan ketidakpuasan pengunjung Saloka Theme Park. Maka dari itu, penelitian ini dibuat untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan yang mampu diberikan Saloka Theme Park.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, terdapat pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengunjung bagi variabel kualitas pelayanan dan fasilitas namun variabel harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung kenari *Water Park* Bontang (Irfan, 2018). Namun, Penelitian ini berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan yang berdampak pada kepuasan pengunjung Saloka

Theme Park. Kepuasan pengunjung terhadap sesuatu akan memengaruhi perilaku dan berkunjungnya kembali para wisatawan. Jika wisatawan merasa puas dan nyaman, maka akan menunjukkan kemungkinan untuk kembali lagi pada tempat tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Theme Park tersebut terhadap kepuasan pengunjung.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Saloka Theme Park, maka peneliti merumuskan masalah yang akan diteliti, yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Saloka Theme Park?
2. Apakah dimensi bukti langsung yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, Untuk memperjelas arah penelitian dan tidak menyimpang dari judul yang ditetapkan. Maka, penelitian akan berfokus pada variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung dengan subjek penelitian kualitas pelayanan pengunjung Saloka Theme Park, sehingga penelitian ini dapat terperinci hasilnya.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui variabel independen tersebut terhadap kepuasan pengunjung, yaitu:

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Saloka Theme Park.
2. Untuk mengetahui adanya dimensi bukti langsung yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pada perusahaan akan pentingnya kepuasan pengunjung dan juga untuk memberikan pemahaman perihal kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Saloka Theme Park.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan sumber referensi bagi perusahaan untuk menaikkan kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung. Dan, peneliti mendapat wawasan ilmu pengetahuan juga pengalaman mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung.