

**PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG OBYEK WISATA GUA PINDUL**

TESIS

Program Studi Magister Tatakelola Seni



**MARICHA PERMATA PUTRI
1420076422**

**PROGRAM PASCASARJANA
INSTITUT SENI INDONESIA YOGYAKARTA
2017**

**PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG OBYEK WISATA GUA PINDUL**

TESIS

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana S-2
Program Studi Magister Tatakelola Seni



Diajukan oleh:

Maricha Permata Putri
NIM. 1420076422

PROGRAM PASCASARJANA
INSTITUT SENI INDONESIA YOGYAKARTA

2017

TESIS
MAGISTER TATA KELOLA SENI

**PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG OBYEK WISATA GUA PINDUL**

Diajukan oleh:
MARICHA PERMATA PUTRI
NIM: 1420076422

Tesis ini telah dipertahankan pada tanggal 12 Januari 2017
di depan Dewan Penguji yang terdiri dari


Kurniawan Adi Saputro, PhD.
Pembimbing


Prof. Dr. Shellvana Junaedi, M.Si.
Penguji Ahli


Dr. Dewanto Sukistono, M.Sn.
Ketua Tim Penilai

Telah diperbaiki dan disetujui untuk diterima
sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Seni

Yogyakarta, 14 februari 2017

Direktur Program Pascasarjana
Institut Seni Indonesia Yogyakarta



Prof. Dr. Diohan, M.Si.
NIP. 196112171994031001

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu 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.

Saya bertanggungjawab atas keaslian tesis ini, dan saya bersedia menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan hal-hal yang tidak sesuai dengan isi pernyataan ini.



Yogyakarta, 10 Februari 2017

Maricha Permata Putri

KATA PENGANTAR

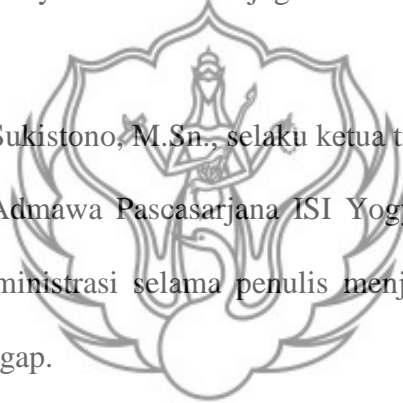
Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah menganugrahi semangat dan kesehatan selama proses studi di Pasca Sarjana Institut Seni Yogyakarta, berkat hidayah-Nya juga akhirnya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis Tesis dengan judul “Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pengunjung Obyek Wisata Goa Pindul. Semoga atas segala kemuliaan-Nya karya tulis ini dapat menjadi pengetahuan yang bermanfaat bagi umat manusia, khususnya dalam bidang pendidikan seni rupa.

Karya tulis ini dibuat untuk memperkaya wacana pariwisata khususnya mengenai manajemen obyek wisata dan perkembangannya. Sebagai lembaga hiburan masyarakat, faktor layanan yang berkualitas menjadi penting bagi pengelola obyek wisata dalam menjalankan aktivitasnya karena melalui pengelolaan kualitas layanan yang baik dapat mewujudkan kepuasan dan loyalitas masyarakat terhadap suatu obyek wisata, sehingga akan berdampak positif kepada citra dan keberlangsungan hidup obyek wisata.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa dalam penulisan tesis ini masih banyak kekurangan serta masih jauh dari apa yang disebut sempurna, sehingga akan dijumpai banyak kekurangan baik mengenai isi maupun dalam melakukan analisis, serta cara menguraikan kata-kata dan penyajian data pada tesis ini.

Dengan selesainya penulisan tesis ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis sehingga dapat dicapai sebuah hasil optimal kepada;

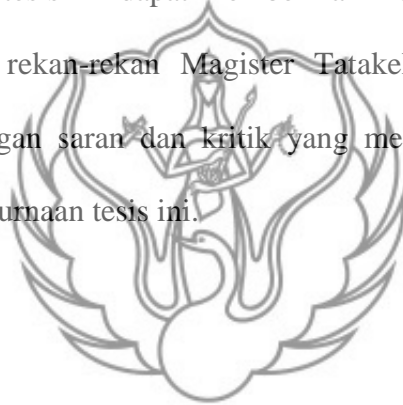
1. Prof. Dr. Djohan, M.Si, selaku Direktur Pascasarjana ISI Yogyakarta dan dosen pengampu mata kuliah Psikologi Seni yang pernah memberikan wawasan dan pengetahuan dalam memahami dan mereview buku/jurnal sehingga sangat bermanfaat pada saat penguyunan tesis ini.
2. Dr.Kurniawan Adi Saputra,M.A. selaku dosen pembimbing tesis yang telah meluangkan waktu,tenaga, sumbangan pemikiran serta memberikan bimbingan yang sangat hebat hingga tesis ini telah terselesaikan.
3. Prof. Dr. Shellyana Junaedhi, M.Si., selaku penguji ahli yang telah memberikan banyak saran dan juga motivasi untuk tetap melanjutkan penulisan ini.
4. Dr. Dewanto Sukistono, M.Sn., selaku ketua tim penilai.
5. Seluruh staf Admawa Pascasarjana ISI Yogyakarta yang telah melayani kebutuhan administrasi selama penulis menjadi mahasiswa dengan baik dan cepat tanggap.
6. Kedua orang tua saya Bpk. Umarsahid dan Ibu Siti Wakini yang telah memberikan banyak dukungan moral dan materil.
7. Dila Defiyanto yang telah banyak membantu dan sudah tak terhitung lagi untuk pengorbanan waktu, tenaga dan materil dengan selalu siap sedia dalam berbagai situasi dan kondisi demi selesainya penulisan tesis ini.
8. Teman-teman MTS angkatan 2014; Mustika, Roni, Ferdi, Yovan, Ira, Vera, Agustika, Christin, Jangkung, Samuel, Radius, Putri, Agnes, Dyah, Iwang, Lisa, Namuri, Duwi, Arum, Topan, Yura, Widya, yang banyak membantu baik pada masa-masa kuliah hingga penulisan tesis ini.



Terutama memberikan pengalaman kuliah yang luar biasa dalam dua tahun terakhir.

9. Teman-teman AMILA khususnya Chiro, Agustiana dan Chikita yang tek henti-hentinya memberikan dukungan serta meluangkan waktunya untuk membantu proses penelitian.
10. Serta pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu yang telah memberikan bantuan secara langsung dan tidak langsung.

Semoga hasil tesis ini dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi pembaca khususnya rekan-rekan Magister Tatakelola Seni, Pascasarjana ISI Yogyakarta. Sumbangan saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan penulis untuk kesempurnaan tesis ini.



Yogyakarta, 10 Februari 2017

Maricha Permata Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GRAFIK.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3 Hipotesis.....	9
BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Tinjauan Pustaka	11
2.2 Landasan Teori	14
2.2.1 Definisi Kualitas.....	17
2.2.2 Definisi Jasa	18
2.2.3.Karakteristik Jasa	19



2.2.4 Definisi Kualitas Jasa.....	21
2.2.5 Prinsip-Prinsip Kualitas Jasa.....	23
2.2.6 Definisi Kepuasan Konsumen Atau Pengunjung.....	24
2.2.7 Hubungan Kualitas Jasa Dengan Kepuasan Pengunjung.....	25
2.2.8 Model SERVQUAL.....	28
2.3 Kerangka Berpikir.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Pendekatan Penelitian	33
3.2 Lingkup Cuplikan Data	33
3.3 Cara Pencuplikan Data	34
3.4 Alat Pengumpulan Data Intrumen Data.....	36
3.5 Cara Pengumpulan Data.....	37
3.6 Pendokumentasian Data Dan Pengukuran Data.....	38
3.7 Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	39
3.8 Teknik Analisis Data.....	42
3.8.1 Regresi Linear Berganda	42
3.8.2 Uji Beda Menggunakan ANOVA	43
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Karakteristik Subyek Penelitian.....	45
4.2 Uji Validitas Dan Reliabilitas Intrumen-Intrumen Penelitian	53
4.3 Analisis Deskripsi Variabel	54
4.4 Hasil Analisis Kuantitatif.....	59
4.4.1 Hasil Analisis Linear Berganda	59

4.5 Prngukuran Hipotesis	62
4.5.1 Pengukuran Hipotesis Pengaruh Secara Parsial	62
4.5.2 Pengukuran Hipotesis Pengaruh Secara Bersama-Sama	64
4.6 Perbedaan Tingkat Kualitas Jasa	65
4.6.1 Koefisien Determinasi	68
4.7 Pembahasan	68
4.7.1 Regresi Linear Berganda	68
4.7.2 Uji Beda ANOVA	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran	79
5.3 Keterbatasan Peneliti	80
Daftar Pustaka	81
Lampiran – Lampiran	84



DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Jumlah Kunjungan Wisata Gua Pindul.....	6
Grafik 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	48
Grafik 4.2 Asal Daerah Responden.....	49
Grafik 4.3 Usia Responden	50
Grafik 4.4 Pekerjaan Responden.....	51
Grafik 4.5 Frekuensi Berkunjung.....	52



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Daya Tarik Wisata	4
Tabel 2.1 Dimensi Dan Atribut Kualitas Jasa.....	29
Tebel 3.1 Jadwal Penyebaran Kuesioner	35
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	41
Tabel 4.1 Karakteristik Demografi Responden.....	46
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Dan Reliabilitas Variabel	53
Tabel 4.3 Penilaian Responden Terhadap Bukti Fisik.....	55
Tabel 4.4 Penilaian Repsonden Terhadap Kehandala.....	55
Tabel 4.5 Penilaian Responden Terhadap Daya Tanggap	56
Tabel 4.6 Penilaian Responden Terhadap Jaminan.....	57
Tabel 4.7 Penilaian Responden Terhadap Empat	58
Tabel 4.8 Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Pengunjung	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	62
Tabel 4.10 Hasil Uji ANOVA.....	67
Tabel 4.11 Hasil Uji Antar Sekretariat.....	67
Tabel 4.12 Hasil Nilai Mean <i>Service Quality</i>	72

DAFTAR LAMPIRAN

Surat Izin Penelitian	84
Kuesioner	86
Tabulasi Kuesioner Kualitas Jasa Dan Kepuasan Pengunjung	88
Tabulasi Kuesioner Nilai Mean Pada Variabel	99
Tabulasi Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas	110
Frekuensi Variabel	118
Tabulasi Hasil Uji Regresi Linear Berganda	120
Ttabulasi Hasil Uji Beda ANOVA	121
Tabulasi Demografi Responden	123
Data Kunjungan Obyek Wisata Gua Pindul	144
Gambar Sekretariat Obyek Wisata Guapindul	148



INTISARI

Obyek wisata merupakan produk jasa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan jasa dengan harapan agar pengunjung datang untuk berkunjung dan menikmati obyek wisata yang ditawarkan. Untuk dapat menarik minat pengunjung, pengelola harus dapat memberikan kualitas pelayanan terbaik untuk menciptakan suatu kepuasan terhadap pengunjung. Kualitas pelayanan mempunyai lima dimensi yang meliputi bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*reponsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*), kelima dimensi tersebut yang diacu dan dijadikan variabel dalam penelitian ini guna untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pengunjung obyek wisata Gua Pindul.

Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan ialah kualitatif dengan analisis regresi linear berganda dan analisis uji beda (ANOVA). Analisis uji beda digunakan untuk mengetahui perbedaan tingkat kualitas jasa pada keempat pengelola atau sekretariat yang terdaat di obyek wisata Gua Pindul. Sample yang digunakan untuk penelitian ini sebanyak 300 responden, dalam satu sekretariat terdapat 75 kuota responden. Sedangkan analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui kualitas jasa yang terdapat pada obyek wisata Gua Pindul terhadap kepuasan pengunjung.

Dari hasil analisis regresi linear berganda diketahui bahwa variabel yang terdapat pada penelitian ini meliputi (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*reponsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*), terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung obyek wisata Gua Pindul. Sedangkan hasil dari uji beda terbukti bahwa adanya perbedaan tingkat kualitas jasa pada tiap-tiap pengelola atau sekretariat obyek wisata Gua Pindul.

Kata Kunci: Dimensi Kualitas Jasa, layanan, *Servqual*, Gua Pindul

ABSTRACT

Tourism is a product of the services offered by a service company in the hope that visitors come to visit and enjoy the attractions offered. In order to attract visitors, managers should be able to provide the best quality service to create a satisfaction to visitors. Quality of service has five dimensions include direct evidence (tangibles), reliability (reliability), responsiveness (reponsiveness), assurance (assurance) and empathy (empathy), the fifth dimension is referred to and used as a variable in this study in order to mengetahui influence the quality of services to the satisfaction of visitor attractions Pindul.

In this study is a qualitative approach used by multiple linear regression analysis and analysis of different test (ANOVA). Analysis of different test used to mengetahui differences in the level of service quality in the fourth manager or secretariat terdaat tourism and Pindul. The sample used for this study of 300 respondents, in the secretariat are 75 quota respondents. While multiple linear regression analysis is used to determine the quality of the services contained on Pindul sights on visitor satisfaction.

From the results of multiple linear regression analysis found that the variable contained in the study include (tangibles), reliability (reliability), responsiveness (reponsiveness), assurance (assurance) and empathy (empathy), proved positive and significant impact on visitor satisfaction sights Caves Pindul. While the results from different test proved that the differences in the level of service quality at every manager or secretarial attractions Pindul.

Keywords: Dimensions of quality, service, *servqual*, Cave Pindul