

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN PADA GOA LOWO KECAMATAN WATULIMO KABUPATEN
TRENGGALEK**

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Syarat dalam Mencapai Gelar Sarjana Manajemen

(SM)



Disusun Oleh:

Nama : Peggy Rahma Alana

Nim : 16221017

Pembimbing : Tanto Askriandoko Putro, SE., MM

PROGAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA

BLITAR

2020

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini Dosen Pembimbing dari:

Nama : Peggy Rahma Alana

NIM : 16221017

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN PADA GOA LOWO TRENGGALEK.

- Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal 3 Desember 2019 sampai dengan 30 Agustus 2020 dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diuji di depan dewan penguji skripsi.

Demikian, persetujuan ini saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti Ujian Komprehensif bagi mahasiswa yang tersebut diatas.

Blitar, 30 Agustus 2020

Pembimbing/



Tanto Askriandoko Putro, SE., MM

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Nama : Peggy Rahma Alana

NIM : 16221017

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN PADA GOA LOWO TRENGGALEK.

Dengan ini menyatakan bahwa hasil Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya.

Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Blitar, 30 Agustus 2020



5000
Peggy Rahma Alana

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sucipno
Jabatan : Ketua Pokdarwis
Tempat Wisata : Goa Lowo Trenggalek
Alamat : Dusun Kambe, Desa Watuagung, Kecamatan
Watulimo Kabupaten Trenggalek

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Peggy Rahma Alana
NIM : 16221017
Jurusan : Manajemen
Perguruan Tinggi : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar

Telah melakukan penelitian di tempat wisata Goa Lowo dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN PADA GOA LOWO TRENGGALEK.

Sejak Juni 2019 sampai bulan September 2020, dan telah membahas materi hasil penelitiannya dengan kami.

Trenggalek, 30 Agustus 2020
Ketua Pokdarwis

Sucipno


ABSTRAKSI

Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Goa Lowo Trenggalek.

Peggy Rahma Alana– 16221017

Kata kunci : Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

Penelitian ini dilakukan di Goa Lowo Trenggalek. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan wisatawan Goa Lowo Trenggalek Variabel yang digunakan adalah Fasilitas dan Kualitas Pelayanan sebagai variabel bebas, sedangkan variabel Kepuasan Berkunjung adalah variable terikat . Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 wisatawan Goa Lowo Trenggalek. Data yang digunakan berupa data primer dengan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan kuesioner. Analisis yang digunakan meliputi pengujian validitas, uji asumsi klasik, uji normalitas, regresi linier berganda dan pengujian hipotesis menggunakan bantuan SPSS 20 untuk perangkat lunak windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Fasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Berkunjung pada wisatawan Goa Lowo Trenggalek.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena telah memberikan kesehatan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : **Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Goa Lowo Trenggalek.**

Semangat, dorongan, doa dan bimbingan dari pihak-pihak terkait sangat membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, maka tak lupasaya mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Iwan Setya Putra, SE., Ak, MM selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Kota Blitar yang telah memberikan kesempatan untuk menimba ilmu di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Kota Blitar.
2. Bapak Tanto Askriandoko Putro, SE.,MM selaku pembimbing dan Ketua Jurusan Manajemen yang telah memberikan pengarahan, membantu dan membimbing guna menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
3. Seluruh Dosen Manajemen STIE Kesuma Negara Blitar yang telah memberikan masukan-masukan dalam menyelesaikan Skripsi ini.
4. Bapak Sucipno selaku Ketua Pokdarwis Goa Lowo beserta anggota Pokdarwis yang lain yang telah memberikan ijin dan membantu dalam penelitian saya.
5. Segenap responden yang bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.

6. Samsul Hadi dan Yuli Astuti selaku orang tua yang selalu memberikan semangat, motivasi serta do'a kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman Manajemen angkatan 2016 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar khususnya Khairunisa Umi Azizah, Noor Aldhila, Renny Puspitaari, Dona Dony Hapsari dan Vincentius Yongky Pristiwanti yang telah memberikan semangat serta motivasi.
8. Semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Semoga Skripsi ini dapat dijadikan acuan untuk menyempurnakan penelitian selanjutnya.

Blitar, 30 Agustus 2020

Penulis

Peggy Rahma Alana

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Skripsi	ii
Halaman Pernyataan Keaslian.....	iii
Surat Keterangan Penelitian	iv
Abstraksi	v
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Permasalahan	3
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Kegunaan Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Penelitian Terdahulu	7
B. Teori Pemasaran	21
C. Kepuasan	24
D. Fasilitas	24
E. Kualitas Pelayanan	25
F. Hubungan Antar Variabel	25
G. Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	29
B. Jenis Penelitian	29
C. Definisi Operasional Variabel	30
D. Populasi dan Sampel	34
E. Metode Pengumpulan Data	35
F. Teknik Analisa Data	36
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian	40
B. Analisis Data	43
C. Pembahasan	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	76
B. Saran	76

DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	81

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	45
Tabel 4.2 Uji Validitas Fasilitas	46
Tabel 4.3 Uji Validitas Kepuasan Wisatawan	47
Tabel 4.4 Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan	48
Tabel 4.5 Uji Reabilitas Fasilitas	48
Tabel 4.6 Uji Reabilitas Kepuasan Wisatawan	49
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	53
Tabel 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	54
Tabel 4.11 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	56
Tabel 4.12 Deskripsi Variabel Fasilitas	58
Tabel 4.13 Deskripsi Variabel Kepuasan Wisatawan	60
Tabel 4.14 Uji Multikolinearitas	63
Tabel 4.15 Regresi Linear Berganda.....	64
Tabel 4.16 Uji t	65
Tabel 4.17 Uji f	68
Tabel 4.18 Uji Koefisien Determinasi	70

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Data Wisatawan Tahun 2018	1
Gambar 2.1 Hubungan Antar Variabel	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pokdarwis Goa Lowo Trenggalek	42
Gambar 4.2 Gambar P plot Uji Normalitas.....	63
Gambar 4.3 Grafik Scatterplot	64