

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
MINAT BERKUNJUNG KEMBALI DI THE LODGE  
MARIBAYA LEMBANG**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan  
Program Strata-1  
Program Studi Studi Destinasi Pariwisata  
Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun oleh:  
**DZILFI AULIA SEPTRIANI**  
**NIM 201822467**

**PROGRAM STUDI STUDI DESTINASI PARIWISATA  
JURUSAN KEPARIWISATAAN  
POLITEKNIK PARIWISATA NHI  
BANDUNG  
2022**

## LEMBAR PENGESAHAN

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG  
KEMBALI DI THE LODGE MARIBAYA LEMBANG”**

NAMA : DZILFI AULIA SEPTRIANI  
NIM : 201822467  
PROGRAM STUDI : STUDI DESTINASI PARIWISATA

Pembimbing Utama,



Dra. Zulhelfa, M.Hum.  
NIP. 196407241994032001

Pembimbing Pendamping,



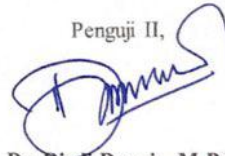
Endang Komesty S.  
S.S., MM.Par., CHE., CHRMP  
NIP. 197411032008122001

Penguji I,



Rachmat Syam, S.Sos., M.M.Par.  
NIP. 19660317993032001

Penguji II,



Dr. Riadi Darwis, M.Pd  
NIP. 19966012419920310001

Bandung, 8 September 2022

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan  
dan Kerja Sama

Dr. ER. Ummi Kalsum, MM. Par., CHRMP.  
19730723 199503 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc  
NIP. 19710506 199803 1 001

## PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Dzilfi Aulia Septriani  
Tempat/Tanggal Lahir : Magelang, 16 September 1999  
NIM : 201822467  
Program Studi : Studi Destinasi Pariwisata  
Jurusan : Kepariwisata

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali di The Lodge Maribaya Lembang”** ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penulisan saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Skripsi atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 24 Juni 2022

Yang membuat pernyataan,



Dzilfi Aulia Septriani

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkat dan rahmatnya-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI DI THE LODGE MARIBAYA LEMBANG**”. Pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan baik secara moral dan materil serta memberikan dukungan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini berlangsung :

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Dr. E. R. Ummi Kalsum M.M.Par., CHM., CHRMP., selaku Kabag Administrasi dan Kemahasiswaan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Ibu Endah Trihayuningtyas, S.Sos., MM. Par., selaku Ketua Jurusan Kepariwisata dan Ketua Program Studi Studi Destinasi Pariwisata Bandung.
4. Ibu Dra. Zulhelfa, M.Hum selaku Dosen Pembimbing Utama.
5. Ibu Endang Komesty Sinaga, S.S.,MM.Par.,CHE.,CHRMP selaku Dosen Pembimbing Pendamping.
6. Manajemen The Lodge Maribaya Lembang sebagai lokus penelitian.
7. Kedua orang tua penulis yang selalu mendukung dalam setiap proses menyelesaikan skripsi.
8. Seluruh dosen Program Studi Studi Destinasi Pariwisata Bandung.
9. Bobby Aninditya Muchtadi yang selalu menemani dan memberikan dukungan dalam setiap proses menyelesaikan skripsi.
10. Teman-teman terdekat yang selalu menemani penulis Syahriva Febrianty, Putri Aulia, Ervina Aulya, Raden Edra Faza, Arinka Putri, Adzkiya Dianda, Feby Nur, Raisya Shiva, Firda Restu, Yusria Putri, Inas Jihan, Choirunissa Rahmatika, Dani Ihsanudin, Dynan Haiqal dan Richad Oktaviano yang selalu menemani penulis juga memberikan dukungan penuh selama proses menyelesaikan skripsi.

11. Seluruh pihak yang selalu membantu dan mendukung dalam proses menyelesaikan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat diperlukan.

Bandung, 8 September 2022,

Penulis

## **ABSTRAK**

Dalam sebuah destinasi kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam mempengaruhi minat berkunjung kembali. The Lodge Maribaya Lembang merupakan salah satu destinasi wisata alam yang tersohor di Kabupaten Bandung Barat. Sebagai daya tarik wisata yang menyediakan beragam atraksi dengan interaksi pelayanan secara langsung hampir di setiap atraksinya, maka kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali. Banyaknya destinasi yang ada di Bandung menjadi salah satu penyebab minat berkunjung menjadi rendah, hal ini menyebabkan jumlah kunjungan di The Lodge Maribaya Lembang mengalami penurunan signifikan setiap tahunnya selama 3 tahun terakhir (2019-2021) . Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, menggunakan pendekatan asoasiatif dengan menyebarkan kuesioner sebagai sampel dengan metode *incidental sampling*. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 21,34% terhadap minat berkunjung kembali di The Lodge Maribaya Lembang.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Minat Berkunjung Kembali, The Lodge Maribaya Lembang.**

## **ABSTRACT**

*In a destination, service quality has an important role in influencing on revisit intention. The Lodge Maribaya Lembang is one of the famous natural tourist destinations in West Bandung Regency. As a tourist attraction that provides a variety of attractions with direct service interaction in almost every attraction, the quality of service will affect revisit intention. The number of destinations in Bandung is one of the causes of low revisit intention, this causes the number of visits at The Lodge Maribaya Lembang to decrease significantly every year for the last 3 years (2019-2021). The method used in this paper is a quantitative method, using an associative approach by distributing questionnaires as a sample with the incidental sampling method. The results obtained indicate that the quality of service has an influence of 21.34% on revisit intention at The Lodge Maribaya Lembang.*

***Keywords: Service Quality, Revisit Intention, The Lodge Maribaya Lembang.***

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAAHAN.....	i
PERNYATAAN MAHASISWA .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Keterbatasan Penelitian .....	7
E. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB I I TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
A. Kajian Teori.....	9
B. Penelitian Terdahulu .....	14
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	10
2. Aspek-aspek Kualitas Pelayanan .....	12
3. Pengertian Minat Berkunjung Kembali .....	13
4. Dimensi Minat Berkunjung Kembali .....	14
C. Kerangka Pemikiran .....	15
D. Hipotesis Penelitian .....	17
<b>BAB I II METODE PENELITIAN .....</b>	<b>18</b>
A. Desain Penelitian .....	18
B. Objek Penelitian .....	18
C. Populasi dan Sampel .....	19
D. Metode Pengumpulan Data.....	21



1. Teknik Pengumpulan Data .....	21
2. Alat Pengumpulan Data .....	24
E. Definisi Operational Variabel .....	24
F. Analisis Data .....	26
1. Uji Kualitas Data .....	26
2. Uji Asumsi Klasik .....	28
3. Uji Analisis Linear Regresi Sederhana .....	28
4. Uji Hipotesis .....	29
G. Jadwal Penelitian .....	32
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>
A. Hasil Temuan .....	33
B. Pembahasan .....	65
<b>BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN .....</b>	<b>72</b>
A. Simpulan .....	72
B. Implikasi .....	73
C. Saran .....	74

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>GAMBAR 1 KERANGKA PEMIKIRAN .....</b>	<b>17</b>
<b>GAMBAR 2 ATRAKSI FUN RIDES DI THE LODGE MARIBAYA LEMBANG .....</b>	<b>34</b>
<b>GAMBAR 3 CAMP&amp;VILLAGE DI THE LODGE MARIBAYA LEMBANG .....</b>	<b>35</b>
<b>GAMBAR 4 OMAH BAMBOO RESTAURANT .....</b>	<b>36</b>
<b>GAMBAR 5 DAPUR HAWU .....</b>	<b>36</b>
<b>GAMBAR 6 THE PINES CAFÉ .....</b>	<b>37</b>
<b>GAMBAR 7 KERANGKA PEMIKIRAN .....</b>	<b>17</b>
<b>GAMBAR 8 HASIL OLAH DATA KUESIONER JENIS KELAMIN WISATAWAN DI THE LODGE MARIBAYA LEMBANG .....</b>	<b>42</b>
<b>GAMBAR 9 HASIL OLAH DATA KUESIONER USIA WISATAWAN DI THE LODGE MARIBAYA LEMBANG .....</b>	<b>43</b>
<b>GAMBAR 10 HASIL OLAH DATA KUESIONER DOMISILI WISATAWAN DI THE LODGE MARIBAYA LEMBANG .....</b>	<b>44</b>
<b>GAMBAR 11 HASIL OLAH DATA KUESIONER JUMLAH KUNJUNGAN WISATAWAN DI THE LODGE MARIBAYA LEMBANG .....</b>	<b>45</b>
<b>GAMBAR 12 GAMBAR BUKTI FISIK .....</b>	<b>65</b>

## DAFTAR TABEL

TABEL 1 DATA STATISTIK PENGUNJUNG THE LODGE MARIBAYA LEMBANG 2019-2021 .....	4
TABEL 2 PENELITIAN TERDAHULU .....	14
TABEL 3 PENGUKURAN SKALA LIKERT .....	22
TABEL 4 Matriks Operasional Variabel .....	25
TABEL 5 JADWAL PENELITIAN.....	32
TABEL 6 HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL KUALITAS PELAYANAN .....	39
TABEL 7 HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL MINAT BERKUNJUNG KEMBALI..	40
TABEL 8 HASIL UJI RELIABILITAS INSTRUMEN .....	41
TABEL 9 KRITERIA SKOR TANGGAPAN RESPONDEN DENGAN SKOR IDEAL..	47
TABEL 10 REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL KUALITAS PELAYANN (X).....	47
TABEL 11 SKOR TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP DIMENSI TANGIBLES (BUKTI FISIK) .....	49
TABEL 12 SKOR TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP DIMENSI EMPATHY (EMPATI) .....	52
TABEL 13 SKOR TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP DIMENSI RELIABILITY (RELIABILITAS) .....	53
TABEL 14 SKOR TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP DIMENSI RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP) .....	55
TABEL 15 SKOR TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP DIMENSI ASSURANCE (JAMINAN) .....	57
TABEL 16 REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL MINAT BERKUNJUNG KEMBALI .....	59
TABEL 17 UJI NORMALITAS.....	60
TABEL 18 ANALISIS REGRESI LINEAR SEDERHANA .....	62
TABEL 19 ANALISIS KOEFISIEN DETERMINASI .....	63
TABEL 20 UJI T .....	64
TABEL 21 UJI T .....	70
TABEL 22 ANALISIS KOEFISIEN DETERMINASI .....	70

## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>LAMPIRAN 1 RANCANGAN INSTRUMEN PENELITIAN .....</b>	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN 2 <i>CHECKLIST</i> .....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN 3 PEDOMAN WAWANCARA .....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN 4 T-TABEL .....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN 5 UJI NORMALITAS .....</b>	<b>86</b>
<b>LAMPIRAN 6 INPUT DATA KUESIONER .....</b>	<b>86</b>
<b>LAMPIRAN 7 GAMBAR HASIL OBSERVASI .....</b>	<b>102</b>
<b>LAMPIRAN 8 HASIL KUESIONER PADA GOOLE FORMS .....</b>	<b>105</b>
<b>LAMPIRAN 9 SURAT PERNYATAAN MELAKSANAKAN PENELITIAN .....</b>	<b>108</b>
<b>LAMPIRAN 10 <i>REPORT SCAN PLAGIARISME DETECTION</i> .....</b>	<b>109</b>
<b>LAMPIRAN 11 PERCAKAPAM BIMBINGAN .....</b>	<b>110</b>
<b>LAMPIRAN 12 BIODATA PENULIS .....</b>	<b>112</b>

## DAFTAR PUSTAKA

- Clemes, M. D., Wu, H. C. J., Hu, B. D., Gan, C. (2009). *An Empirical Study of Behaviorial intentions in TaiwanHotel Industry. Innovative Marketing.*
- Dhankhar, D., & Singh, L. (2014). *An Analysis of Tourisr Satisfaction and Destination Loyalty : a Study of Sri Krishna Museum in Kurushetra. Journal of Kashmr for Tourism and Catering Technology.*
- Danang, Sunyoto. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta : PT. Buku Seru
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2010). *Manajemen Pemasaran.* Jilid 1. Edisi 13. Jakarta : Erlangga.
- (2017). *Manajemen Pemasaran.* Edisi 1. Alih Bahasa: Bob Sabran,MM. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2018). *Principle of Marketing, 17e Global Edition,* Pearson Education Limited, Newyork..
- Lin,C.-H., & Morais, D. (2009). *Transactional Versus Relational Partonizing Intentions. Annals of Tourism Reseach.*
- Luo,S., &Hsieh, L.(2013). *Reconstructing Revisit Intention Scale in Tourism. Journal of Applied Sciences.*
- Parasuraman, Leonard L. Berry, and Valerie A.Zeithaml. (1985). A Comceptual Model of Services Quality and Implications for Future Research. Jurnal of Marketing Vol. 49.
- Parasuraman. (2001). The Behaviorial Consequences of Service Quality. Jurnal of Marketing Vol. 60.

- Quintal, V., & Polczynski. (2010). *Factors Influencing Tourists Revisit Intention Asia Pasific Journal of Marketing and Logistics*.
- Rahma,A. (2020). Potensi Sumber Daya Alam dalam Mengembangkan Sektor Pariwisata di Indonesia. *Jurnal Pariwisata Indonesia* Vol.12(1).
- Raminto. Winarsih, Atik. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Scott, M. Smith,P. (2013). *Determining Sample Size How to Ensure You Get The Correct Sampe Size. Qualitrics..*
- Sinambela, Lukman. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Som, A. M., Marzuki,A., Yousefi, M., & Abukhafifrh, A.N. (2012). *Factors Influencing Visitors Revisit Intentions : Case Study of Sabah, Malaysia. Internatipnal Journal of Marketing*.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- (2014). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kulitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Edisi III. Yogyakarta : CV.Andi Offset
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2006). *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- (2016). *Service, quality, and satisfication*. Yogyakarta: Andi.

Wu, H. C., Li, M.-Y., & Li, T. (2014). *A Study of Experiential Quality, Experiential Value, Experiential Satisfaction, Themepark Image, and Revisit Intention*. *Journal of Hospitality and Tourism Research*.