

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN WISATAWAN DI RANCA UPAS
CIWIDEY JAWA BARAT**

PROYEK AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan
Diploma IV
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun Oleh:

Putri Salma Nawangwulan
201923253

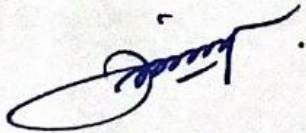
**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN PERJALANAN
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI RANCA UPAS CIWIDEY JAWA BARAT

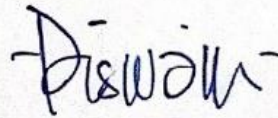
NAMA : PUTRI SALMA NAWANGWULAN
NIM : 201923253
JURUSAN : PERJALANAN
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama,



Dra. P. Jessica J. Josary, M.Sc., CHE.
NIP. 19600429 199003 2 001

Pembimbing Pendamping,



Drs. Budi Setiawan, M.M.
NIP. 19680204 199603 1 001

Bandung, 26 Juni 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE.
NIP. 19710316 199603 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN WISATAWAN DI RANCA UPAS CIWIDEY
JAWA BARAT”**

NAMA : PUTRI SALMA NAWANGWULAN
NIM : 201923253
JURUSAN : PERJALANAN
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama,



Dra. P. Jessica Jocelyn Josary, M.Sc., CHE
NIP. 19600429 199003 2 001

Pembimbing Pendamping,



Drs. Budi Setiawan, M.M.
NIP. 19680204 199603 1 001

Penguji I,



Endang Komesty Sinaga, SS., MM.Par., CHE., CHRMP.
NIP. 19741103 200812 2 001

Penguji II,



Dendy Sundayana, S.Si., MM.Par.
NIP. 19700210 200312 1 001

Bandung, Agustus 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik, Kemahasiswaan
dan Kerja Sama

Menyetujui,

Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung

Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE.
NIP. 19710316 199603 2 001

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



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Putri Salma Nawangwulan
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 20 Oktober 2000
NIM : 201923253
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Proyek Akhir yang berjudul:
“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Ranca Upas Ciwidey Jawa Barat” ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian 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 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 Tugas Akhir/Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran 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, 26 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



Putri Salma Nawangwulan
NIM. 201923253

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan yang diberikan Ranca Upas, serta untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Ranca Upas Ciwidey Jawa Barat. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik sampling yang digunakan adalah *Non-Probability Sampling* dengan pendekatan *Purposive Sampling*. Sampel yang diambil sebanyak 270 responden yang pernah berkunjung ke Ranca Upas pada tahun 2022 dengan metode pengumpulan data berupa kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi sederhana. Hasil penelitian dengan analisis deskriptif menunjukkan kualitas pelayanan yang sudah diberikan termasuk dalam kategori baik dan kepuasan yang dirasakan wisatawan termasuk dalam kategori puas. Hasil persamaan regresi diperoleh bahwa nilai $Y = 14,467 + 0,238X$, hal ini menunjukkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,266, sehingga dapat diartikan 26,6% kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diteliti dan sisanya sebesar 73,4% merupakan variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan dimensi bukti fisik, empati, daya tanggap, keandalan, dan jaminan memiliki kualitas yang baik dalam melayani wisatawan. Namun, pada dimensi bukti fisik terdapat hal yang perlu diperbaiki karena belum memiliki seragam harian sehingga pengelola Ranca Upas dapat membuat seragam agar petugas wisata memiliki identitas.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wisatawan, Ranca Upas

ABSTRACT

This research aims to determine the quality of service and tourist satisfaction provided by Ranca Upas, as well as to understand the influence of service quality on tourist satisfaction in Ranca Upas, Ciwidey, West Java. The methodology used in this study is descriptive with a quantitative approach. The sampling technique used is Non-Probability Sampling with a Purposive Sampling approach. A total of 270 respondents who have visited Ranca Upas in 2022 were taken as samples, and data were collected through questionnaires. The data analysis used is simple regression analysis. The results of the research with descriptive analysis show that the quality of service provided falls under the good category, and the satisfaction experienced by tourists falls under the satisfied category. The regression equation obtained is $Y = 14.467 + 0.238X$, indicating that service quality has an influence on tourist satisfaction. The coefficient of determination obtained is 0.266, which means that 26.6% of tourist satisfaction is influenced by the service quality studied, while the remaining 73.4% is attributed to other variables not explained in this research. This research shows that the service quality based on the dimensions of physical evidence, empathy, responsiveness, reliability, and assurance is good in serving tourists. However, in the dimension of physical evidence, there are areas that need improvement as there is no daily uniform, and therefore, the management of Ranca Upas can create uniforms to provide the tourism staff with an identity.

Keywords: *Service Quality, Tourist Satisfaction, Ranca Upas*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian Proyek Akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Ranca Upas Ciwidey Jawa Barat” tepat pada waktunya. Penelitian Proyek Akhir ini ditulis guna memenuhi salah satu syarat kelulusan pada program Diploma IV sebagai mahasiswi Program Studi Usaha Perjalanan Wisata di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Kelancaran dalam proses penulisan Proyek Akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada segenap pihak yang telah mendukung proses penulisan hingga selesai, yaitu:

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc. selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE. selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama.
3. Bapak Marsianus Raga, S.ST.Par., MM.PAR., CE., selaku Ketua Jurusan Perjalanan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Bapak Faisal Fahdian Puksi, M.Hum., M.Sc., selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
5. Ibu Dra. P. Jessica J. Josary, M.SC., CHE., selaku Pembimbing Utama yang sudah sangat membantu selama proses penyusunan proyek akhir.

6. Bapak Drs. Budi Setiawan, M.M., selaku Pembimbing Pendamping yang sudah sangat membantu selama proses penyusunan proyek akhir.
7. Pihak Ranca Upas dan PT. Palawi Risorsis Area Bisnis Wisata Wilayah Barat yang sudah sangat membantu dalam proses pengumpulan data dan memperbolehkan penulis melakukan penelitian.
8. Seluruh anggota keluarga yaitu Mamah, Ayah, Aa Ojan, Dika, dan Nayla yang senantiasa mendoakan dan mendukung penulis selama perkuliahan dan proses pengerjaan.
9. Seluruh teman-teman yang telah membantu dan memberi dukungan selama perkuliahan hingga proses pengerjaan.

Penulis berharap agar penulisan ini dapat berguna bagi para pembaca. Semoga laporan penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengelola yang memerlukan.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat.

Bandung, Juni 2023

Penulis

Putri Salma Nawangwulan

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	i
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Kajian Teori	9
B. Kerangka Pemikiran.....	20
C. Hipotesis Penelitian.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Desain Penelitian.....	22

B. Objek Penelitian.....	22
C. Populasi dan Sampling.....	23
D. Metode Pengumpulan Data.....	28
E. Definisi Matriks Operasional Variabel	31
G. Jadwal Penelitian.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Hasil Penelitian	50
B. Pembahasan.....	71
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI	93
A. Simpulan	93
B. Rekomendasi.....	98
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN.....	103

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 JUMLAH KUNJUNGAN WISATAWAN KE RANCA UPAS.....	3
GAMBAR 2 <i>REVIEW</i> WISATAWAN RANCA UPAS	4
GAMBAR 3 KERANGKA PEMIKIRAN.....	20
GAMBAR 4 JENIS KELAMIN RESPONDEN.....	51
GAMBAR 5 USIA RESPONDEN	51
GAMBAR 6 PEKERJAAN RESPONDEN.....	52
GAMBAR 7 SUMBER INFORMASI RESPONDEN MENGETAHUI RANCA UPAS.....	53
GAMBAR 8 GARIS CONTINUM DIMENSI <i>TANGIBLE</i>	72
GAMBAR 9 GARIS CONTINUM DIMENSI <i>EMPATHY</i>	74
GAMBAR 10 GARIS CONTINUM DIMENSI <i>RESPONSIVENESS</i>	75
GAMBAR 11 GARIS CONTINUM <i>RELIABILITY</i>	77
GAMBAR 12 GARIS CONTINUM <i>ASSURANCE</i>	78
GAMBAR 13 GARIS CONTINUM VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (X)	79
GAMBAR 14 GARIS CONTINUM DIMENSI <i>OVERALL CUSTOMER SATISFACTION</i>	81
GAMBAR 15 GARIS CONTINUM DIMENSI <i>SATISFACTION DIMENSION</i> .	82
GAMBAR 16 GARIS CONTINUM DIMENSI <i>CONFIRMATION OF EXPECTATION</i>	83
GAMBAR 17 GARIS CONTINUM DIMENSI <i>REPURCHASE INTENTION</i> ...	84

GAMBAR 18 GARIS CONTINUM DIMENSI <i>WILINGNESS TO RECOMMEND</i>	85
GAMBAR 19 GARIS CONTINUM DIMENSI <i>CUSTOMER DISSATISFACTION</i>	86
GAMBAR 20 GARIS CONTINUM VARIABEL KEPUASAN WISATAWAN (Y).....	87
GAMBAR 21 REKOMENDASI DESAIN SERAGAM PETUGAS RANCA UPAS.....	99
GAMBAR 22 REKOMENDASI <i>FLYER</i> SURVEY KEPUASAN WISATAWAN	100

DAFTAR TABEL

TABEL 1 TABEL PENENTUAN JUMLAH SAMPEL <i>ISAAC</i> DAN <i>MICHAEL</i> UNTUK TINGKAT KESALAHAN 1%, 5%, 10%.....	26
TABEL 2 BOBOT NILAI SKALA LIKERT	29
TABEL 3 MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL (<i>MOV</i>).....	32
TABEL 4 KATEGORI SKALA	36
TABEL 5 UJI VALIDITAS.....	41
TABEL 6 UJI RELIABILITAS	43
TABEL 7 UJI NORMALITAS	44
TABEL 8 UJI HETEROKEDASTISITAS	46
TABEL 9 JADWAL PENELITIAN	49
TABEL 10 REKAPITULASI DATA TEMUAN DIMENSI BUKTI FISIK (<i>TANGIBLE</i>)	55
TABEL 11 REKAPITULASI DATA TEMUAN DIMENSI EMPATI (<i>EMPATHY</i>)	57
TABEL 12 REKAPITULASI DATA TEMUAN DIMENSI DAYA TANGGAP (<i>RESPONSIVENESS</i>).....	58
TABEL 13 REKAPITULASI DATA TEMUAN DIMENSI KEANDALAN (<i>RELIABILITY</i>)	60
TABEL 14 REKAPITULASI DATA TEMUAN DIMENSI JAMINAN (<i>ASSURANCE</i>).....	61

TABEL 15 REKAPITULASI DATA TEMUAN DIMENSI KEPUASAN KONSUMEN SECARA KESELURUHAN (<i>OVERALL CUSTOMER SATISFACTION</i>).....	63
TABEL 16 REKAPITULASI DATA TEMUAN DIMENSI KEPUASAN (<i>SATISFACTION DIMENSION</i>).....	64
TABEL 17 REKAPITULASI DATA TEMUAN DIMENSI KONFIRMASI EKSPEKTASI (<i>CONFIRMATION OF EXPECTATION</i>).....	65
TABEL 18 REKAPITULASI DATA TEMUAN DIMENSI MINAT BELI ULANG (<i>REPURCHASE INTENTION</i>).....	66
TABEL 19 REKAPITULASI DATA TEMUAN DIMENSI KESEDIAAN UNTUK MEREKOMENDASI (<i>WILINGNESS TO RECOMMEND</i>).....	67
TABEL 20 REKAPITULASI DATA TEMUAN DIMENSI KETIDAKPUASAN PELANGGAN (<i>CUSTOMER DISSATISFACTION</i>).....	68
TABEL 21 UJI T.....	70
TABEL 22 UJI KOEFISIEN DETERMINASI	71
TABEL 23 REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (X).....	80
TABEL 24 REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI VARIABEL KEPUASAN WISATAWAN (Y)	87

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 SURAT IZIN LOKUS PENELITIAN	103
LAMPIRAN 2 SURAT TELAH MELAKUKAN PENELITIAN.....	104
LAMPIRAN 3 BUKTI BIMBINGAN.....	105
LAMPIRAN 4 KUESIONER	109
LAMPIRAN 5 UJI VALIDITAS	113
LAMPIRAN 6 TABULASI DATA	120
LAMPIRAN 7 HASIL TURNITIN	126
LAMPIRAN 8 BIODATA PENULIS	127

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, E. (2023). Menteri LHK: Kunjungan Wisata Alam Kawasan Konservasi Meningkatkan di 2022. Retrieved March 17, 2023, from <https://ekonomi.republika.co.id/berita/rof98e349/menteri-lhk-kunjungan-wisata-alam-kawasan-konservasi-meningkat-di-2022>
- Alana, P. R., & Putro, T. A. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*, 5(2), 180–194.
- Amir, M. (2005). *Dinamika Pemasaran: Jelajahi & Rasakan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Astuti, A. K. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Kawasan Wisata Dlingo. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 12(2), 107–120. <https://doi.org/10.21460/jrmb.2017.122.290>
- Banten, D. P. P. (2020). Kemenparekraf Nilai Wisata Alam Bakal Booming Saat Kenormalan Baru. Dispar.Bantenprov.Go.Id. Retrieved April 24, 2023 from <https://dispar.bantenprov.go.id/Berita/topic/412>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariavet Dengan Program IBM SPSS 25* (Vol. 9). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goetch, D., & Davis, S. (2013). *Quality Management for Organizational Excellence* (David, G, Ed.; 7th ed). Edinburgh: Pearson.
- Goetch, D., & Davis, S. (2014). *Quality Management for Organizational Excellence* (David, G, Ed.; 7th ed). Edinburgh: Pearson.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Silalahi, U. (2017). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. (N. Atif, Ed.; 5th ed). Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Pariwisata (Kuantitatif, Kualitatif, R&D)*. (N. Yuniati, Ed.; 1th ed). Bandung: Alfabeta.

- Suhartapa. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Taman Indonesia Kaya Semarang. *Khasanah Ilmu - Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 13(2), 99–107. <https://doi.org/10.31294/khi.v13i2.12337>
- Sutrisno, E. (2022). Peringkat Pariwisata Indonesia Naik Pesat. Retrieved March 19, 2023, from <https://indonesia.go.id/kategori/editorial/5975/peringkat-pariwisata-indonesia-naik-pesat?lang=1>
- Tjiptono, F. (2016). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan - Konsep, Pengukuran, Strategi* (A. Diana, Ed.; 1st ed.). Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction* (F. Tjiptono, Ed.; 4th ed.). Yogyakarta: ANDI.
- Yanuar, M. M., Qomariah, Q., dan Santoso, B. (2017). DAMPAK KUALITAS PRODUK, HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN OPTIK MARLIN CABANG JEMBER. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 3, 61–80. <https://doi.org/https://doi.org/10.32528/jmbi.v3i1.784>.