

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI DESA WISATA JALATRANG,
KABUPATEN CIAMIS**

PROYEK AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam mengikuti Penyusunan Proyek Akhir
untuk menyelesaikan program diploma IV



Disusun Oleh:

Rizqi Anggie Saputra (2020304006)

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

2024

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI DESA WISATA JALATRANG,
KABUPATEN CIAMIS**

NAMA : RIZQI ANGGIE SAPUTRA
NIM : 2020304006
JURUSAN : KEPARIWISATAAN
PROGRAM STUDI : DESTINASI PARIWISATA

Pembimbing Utama,



Drs. Alexander Reyaan, MM.
NIP. 19630915 198603 1 001

Pembimbing Pendamping,



Dr. Anang Sutono, MM.Par.,CHE
NIP. 1965091 1199203 1 001

Bandung, 12 Juni 2024

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama



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

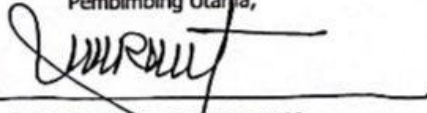
LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR

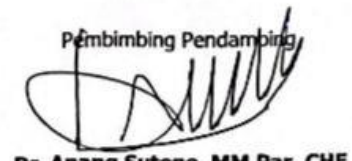
**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI DESA WISATA JALATRANG,
KABUPATEN CIAMIS**

NAMA : Rizqi Anggie Saputra
NIM : 2020304006
PROGRAM STUDI : Destinasi Pariwisata

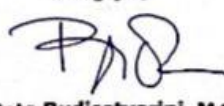
Pembimbing Utama,


Drs. Alexander Reyaan, MM.
NIP. 19630915 196603 1 001

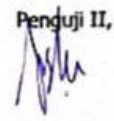
Pembimbing Pendamping


Dr. Anang Sutono, MM.Par., CHE
NIP. 1965091 1199203 1 001

Penguji I,


Dr. Beta Budisetyorini, M.Sc.
NIP. 19720119 200212 2 001

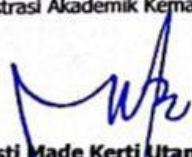
Penguji II,


Dicky Arsyul Salam, S.Par., M.Sc.
NIP. 19890709 201403 1 002

Bandung, 8 Agustus 2024

Mengetahui,

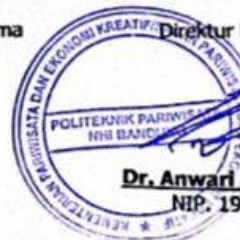
Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama


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

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung


Dr. Anwar Masatip, MM.Par., CEE
NIP. 19750415 200212 1 001



MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya.”

(QS Al Baqarah 286)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Proyek Akhir ini dipersembahkan kepada:

1. Tentunya kedua orang tua penulis (Mamah dan Bapak) sebagai support system penulis, selalu memotivasi sdengan cara apapun serta yang tak kalah penting selalu mengingatkan bahwa ibadah dan doa yang akan membantu dalam proses pengerjaan Proyek Akhir.
2. Teman dekat (Audita Fahriza) sebagai teman dekat yang selalu menyemangati, serta menemani penulis dalam proses penulisan Proyek Akhir.
3. Teman seperjuangan (Vincent, Zidan dan Putri) yang selalu menjadi teman seperjuangan penulis dalam pengerjaan bersama, serta saling memotivasi satu sama lain dalam menyelesaikan Proyek Akhir untuk target lulus tepat waktu.
4. Pembimbing (Pak Alex dan Pak Anang) yang telah membimbing penulis dengan baik dalam menyelesaikan Proyek Akhir.
5. Para Dosen, yang selalu mengingatkan dan memberikan motivasi dan insight kepada penulis hingga dapat menyelesaikan dengan baik.

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Rizqi Anggie Saputra
Tempat/Tanggal Lahir : Banyumas/25 Juli 2002
NIM : 2020304006
Program Studi : Destinasi Pariwisata
Jurusan : Kepariwisata

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul:
“**Peningkatan Kualitas Pelayanan di Desa Wisata Jalatrang, Kabupaten Ciamis**”
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, 24 Juni 2024

Yang membuat pernyataan,



Rizqi Anggie Saputra

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan, yaitu tangible (Layanan bukti fisik), reliability (layanan kehandalan), responsiveness (layanan tanggapan), assurance (layanan jaminan) dan empathy (layanan empati) pada kepuasan daya tarik di Desa Wisata Jalatrang, Kabupaten Ciamis. Dalam hal ini, pelayanan yang berkualitas perlu diperhatikan agar dapat memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi wisatawan. Penulisan laporan ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan menguraikan bagaimana kualitas pelayanan dalam pengelolaan desa wisata. Metode pengumpulan data menggunakan cara observasi dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap kualitas pelayanan pengelolaan desa wisata. Wawancara dengan mengajukan pertanyaan kepada pengelola. Penyebaran kuesioner untuk melihat Tingkat kepuasan wisatawan. Dokumentasi terkait seseorang atau peristiwa di desa wisata dan rekaman hasil wawancara. Faktor pelayanan sangat berpengaruh terhadap jalannya suatu desa wisata karena masuk kedalam unsur-unsur dalam penilaian kategori desa wisata.

Kata Kunci: Desa Wisata, Kualitas Pelayanan, Konsep Pelayanan RATER, Desa Wisata Jalatrang, Kabupaten Ciamis.

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of service quality on tourist satisfaction, namely tangible (physical evidence service), reliability (reliability service), responsiveness (response service), assurance (guarantee service) and empathy (empathetic service) on attraction satisfaction in the Tourism Village Jalatrang, Ciamis Regency. In this case, quality service needs to be considered in order to provide satisfaction and comfort for tourists. Writing this report uses a descriptive method with a qualitative approach by describing the quality of service in managing tourist villages. The data collection method uses observation by directly observing the quality of tourism village management services. Interview by asking questions to the manager. Distribution of questionnaires to see the level of tourist satisfaction. Documentation related to a person or event in a tourist village and recording of interviews. The service factor greatly influences the running of a tourist village because it is included in the elements in the assessment of the tourist village category.

Keywords: Tourism Village, Service Quality, RATER Service Concept, Jalatrang Tourism Village, Ciamis Regency.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan Berkah, Rahmat dan Karunia-Nya, penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Usulan Proposal Proyek Akhir dengan judul **“Peningkatan Kualitas Pelayanan di Desa Wisata Jalatrang, Kabupaten Ciamis”** Laporan ini disusun sebagai salah satu bentuk tanggung jawab penulis terhadap Proyek Akhir dengan topik Pengelolaan Sumber Daya Manusia. Dalam kesempatan ini pun, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dan dukungan yang telah diberikan, diantaranya :

1. Bapak Dr. Anwari Masatip, MM. selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Kerti Utami., BA., MM.Par CHE selaku Kepala Bagian Adminitrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Endah Trihayuningtyas, S.Sos., MM. Par. selaku Ketua Jurusan Kepariwisataaan
4. Ibu Wisi Wulandari, S.ST.Par.,MM.Par. selaku Ketua Program Studi Destinasi Pariwisata
5. Bapak Drs. Alexander Reyaan, MM. selaku Dosen Pembimbing Utama penulis yang telah banyak membantu dan memberikan masukan dalam penulisan Usulan Proposal Proyek Akhir ini.
6. Bapak Dr. Anang Sutono, MM.Par., CHE selaku Dosen Pembimbing Pendamping penulis yang telah banyak membantu dan memberikan masukan dalam penulisan Usulan Proposal Proyek Akhir ini.
7. Kedua Orang Tua, Adik, Kakek, Nenek, dan Saudara penulis yang telah memberikan banyak dukungan dan doa kepada penulis.
8. Teman-teman seperjuangan saya (Zidan, Vincent, Putri, Syifa, Rahman, Wildan, Audita) yang memberikan dukungan dan insight baru dalam mengerjakan Usulan Proposal Proyek Akhir ini.

9. Seluruh teman-teman Destinasi Pariwisata 2020 yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam penyusunan Usulan Proposal Proyek Akhir ini.

Dalam penyusunan laporan ini, penulis menyadari bahwa Usulan Proposal Proyek Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat konstruktif dari para pembaca sangat diharapkan, guna memperbaiki dan penyempurnaan Usulan Proposal Proyek Akhir ini. Tak lupa penulis sampaikan permohonan maaf apabila dalam penulisan Usulan Proposal Proyek Akhir ini terdapat kekeliruan dan kekurangan.

Bandung, April 2024

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	v
KATA PENGANTAR.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
1. Service Quality.....	6
2. Dimensi Service Quality	7
3. Tourism Service Quality	9
4. Desa Wisata.....	12
B. Kerangka Pemikiran	18
BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Rancangan Penelitian.....	20
B. Partisipan dan Tempat Penelitian	21
C. Pengumpulan Data	22
D. Analisis Data.....	25
E. Pengujian Keabsahan Data.....	29
F. Jadwal Penelitian	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
A. Hasil Penelitian	31
B. Pembahasan.....	67
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI	9
DAFTAR PUSTAKA	22
DAFTAR LAMPIRAN	24

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Konsep RATER Pelayanan	7
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	18
Gambar 3. 1 Model Analisis Data Interaktif Miles & Huberman	26
Gambar 3. 2 Jadwal Penelitian.....	30
Gambar 4. 1 Peta Kawasan Desa Jalatrang.....	31
Gambar 4. 2 Kampung Bungur	32
Gambar 4. 3 Rumah Dilan Edukasi	33
Gambar 4. 4 Edukasi hewan sapi, domba, dan kelinci.....	34
Gambar 4. 5 Olahan Produk Ubi Ungu.....	35
Gambar 4. 6 Wisata Edukasi Pertanian.....	35
Gambar 4. 7 Camping Ground.....	36
Gambar 4. 8 Diagram Tingkat Kunjungan Kampung Bungur	38
Gambar 4. 9 Diagram Tangible.....	38
Gambar 4. 10 Diagram Reliability.....	39
Gambar 4. 11 Diagram Responsiveness.....	40
Gambar 4. 12 Diagram Assurance	41
Gambar 4. 13 Diagram Emphaty	42
Gambar 4. 14 Waterboom Tirta Sumber Jaya Cipangalun.....	44
Gambar 4. 15 Kunjungan Wisatawan Tirta Sumber Jaya Cipangalun tahun 2016-2020.....	44
Gambar 4. 16 Wahana Waterboom.....	45
Gambar 4. 17 Area Perkebunan Anggur	46
Gambar 4. 18 Area Camping Ground	46
Gambar 4. 19 Area Flying Fox	47
Gambar 4. 20 Diagram Kunjungan Tirta Sumber Jaya	49
Gambar 4. 21 Diagram Tangible.....	50
Gambar 4. 22 Diagram Reliability.....	51
Gambar 4. 23 Diagram Responsiveness	52
Gambar 4. 24 Diagram Assurance	53
Gambar 4. 25 Diagram Emphaty	54
Gambar 4. 26 Jatisewu Cibungbang	55
Gambar 4. 27 Wisata Under Water.....	56
Gambar 4. 28 Area Panahan.....	57
Gambar 4. 29 Area Bermain Kayak.....	57
Gambar 4. 30 Kopi Djati.....	58
Gambar 4. 31 Gambar Tingkat Kunjungan Jatisewu Cibungbang.....	60
Gambar 4. 32 Diagram Tangible.....	61
Gambar 4. 33 Diagram Reliability.....	62
Gambar 4. 34 Diagram Responsiveness	63

Gambar 4. 35 Diagram Assurance	64
Gambar 4. 36 Diagram Emphaty	65

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Penilaian Kualitas Pelayanan di Kampung Bungur	1
Tabel 4. 2 Penilaian Kualitas Pelayanan di Jatisewu Cibungbang	4
Tabel 4. 3 Penilaian Kualits Pelayanan di Tirta Sumber Jaya Cipangalun.....	7
Tabel 4. 4 Kualitas Pelayanan di Desa Wisata Jalatrang	9

DAFTAR PUSTAKA

- Agatha, M. P. N. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Desa Wisata Organik Lombok Kulon, Kecamatan Wonosari, Kabupaten Bondowoso*. [http://repository.ub.ac.id/161423/%0Ahttp://repository.ub.ac.id/161423/1/MODESTA-PUTRI NOVIA AGATHA.pdf](http://repository.ub.ac.id/161423/%0Ahttp://repository.ub.ac.id/161423/1/MODESTA-PUTRI%20NOVIA%20AGATHA.pdf)
- Alapján-, V. (2016). 濟無No Title No Title No Title. 1–23.
- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498–504. <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>
- Dag Heward-Mills. (2004). Table of Contents Table of Contents ى ر ن ك. *European University Institute*, 2, 2–5. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&from=PT%0Ahttp://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52012PC0011:pt:NOT>
- Dwi Pratiwi, D. (2020). Kualitas Pelayanan dan Daya Tarik Objek wisata Dalam Upaya Meningkatkan Minat Wisatawan Pada Taman Botani Sukorambi Jember. In *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember* (Vol. 5, Issue 9).
- Jihan, D., Aolia, F. P. N., & Solihah, M. (2021). Pengembangan dan Pengelolaan Potensi Ekonomi Kreatif di Desa Wisata pada Desa Sukamaju Ciamis. *Proceedings UIN Sunan Gunung Djati Bandung*, 1(40), 87–101.
- Junaid, I., & M. Salim, M. A. (2019). Peran Organisasi Tata Kelola Dalam Pengelolaan Desa Wisata Nglanggeran, Yogyakarta. *PUSAKA (Journal of Tourism, Hospitality, Travel and Business Event)*, 1(1), 1–7. <https://doi.org/10.33649/pusaka.v1i1.6>
- Naya, A., Abdullah, S., Yuliani, D., Sihabudin, A. A., Garvera, R. R., & Ciamis, U. G. (n.d.). *Analisis pengelolaan potensi wisata datar kondang desa sukamaju kecamatan cihaubeuti kabupaten ciamis*. 160–165.
- Pandawangi.S. (2021). *Metodologi Penelitian*. 4, 1–5.
- Pangestu, B. A. (2016). *Strategi Adaptasi Sosial Budaya Mantan Pekerja Seks Komersial Dalam Penerimaan Masyarakat di Lingkungan Sosial RRI Surakarta*. 01, 1–23.
- Pemerintah Kota Cirebon. (2020). *Perubahan RPJMD*.
- Peong, H. K., Nengah, I., & Astawa, D. (2023). Pengaruh Aksesibilitas Dan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Wisata Di Desa Adat Wae Rebo. *Jurnal Akademisi Vokasi*, 2(1), 1–10.
- Ritonga, H. M., Indrawan, M. I., & Sari, D. S. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Serta Dampaknya Dengan Loyalitas Wisatawan: Studi Pada Desa Kota Pari, Kecamatan Pantai Cermin, Kabupaten Serdang Bedagai. *Seminar of Social Sciences Engineering & Humaniora*, 319–326.
- Sabila, S., & Damayanti, M. (2017). Kualitas Pelayanan Pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak Palembang. *Jurnal Pengembangan Kota*, 5(1), 78. <https://doi.org/10.14710/jpk.5.1.78-92>

- Sedarmayanti. (2015). Sumber Daya Manusia. *Bandung: CV Mandar Maju*.
- Sopiah, S., & Pd, M. (2008). Manajemen Bisnis Ritel. In *Yogyakarta: Penerbit Andi* (Issue January).
- Suminar, R. (2017). Kualitas Layanan. *Sekretari*, 4(1), 28.
- Suparyanto dan Rosad (2015. (2020). Destination attraction, Accommodation and food service, Retail and souvenir shops, Transportation service, Local people terhadap Kepuasan. *Suparyanto Dan Rosad (2015, 5(3), 248–253*.
- Tjiptono dan Chandra, 2012. (1967). Kualitas layanan, keinginan pelanggan. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 14–35.
- Tuanakotta, T. M. (2010). *Akuntansi Forensik dan Audit Investigatif*.
- Wirdayanti, A., Asri, A., Anggono, B. D., Hartoyo, D. R., Indarti, E., Gautama, H., S, H. E., Harefa, K., Minsia, M., Rumayar, M., Indrijatiningrum, M., Susanti, T., & Ariani, V. (2021). Pedoman Desa Wisata. *Pedoman Desa Wisata KEMENPAREKRAF 2019*, 1–94. <https://www.ciptadesa.com/2021/06/pedoman-desa-wisata.html>