

**Implementasi *Customer Experience*
Quality di *Homestay* Balkondes di Desa
Borobudur**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
Dalam menempuh studi pada
Program Strata-1



Disusun oleh :

Risa Aulia Harmadani

201621248

PROGRAM STUDI AKOMODASI & KATERING

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA
BANDUNG**

2020

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR

IMPLEMENTASI CUSTOMER EXPERIENCE QUALITY DI HOMESTAY BALKONDES DI DESA BOROBUDUR

NAMA : Risa Aulia Harmadani
NIM : 201621248
PROGRAM STUDI : Studi Akomodasi dan Katering
JURUSAN : Hospitality

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Siti Yulia Irani Nugraha, SE., MM.Par.
NIP. 19780729 200502 2 001

Bandung, September 2020

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan
Kemahasiswaan,

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

Menyetujui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung



Faisal, MM.Par., CHE
NIP. 19730706 199503 1 001

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : RISA AULIA HARMADANI

Tempat/Tanggal Lahir : MAGELANG, 23 APRIL 1998

NIM : 201621248

Program Studi : STUDI AKOMODASI DAN KATERING

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul: *IMPLEMENTASI CUSTOMER EXPERIENCE QUALITY DI HOMESTAY BALKONDES DI DESA BOROBUDUR* 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 STP 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 Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi 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 Sekolah Tinggi 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, 2020

Yang membuat pernyataan,



RISA AULIA HARMADANI

NIM. 201621248

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah Swt yang senantiasa melimpahkan rahmat dan kesempatannya atas pemikiran serta ide sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Skripsi yang berjudul “IMPLEMENTASI *CUSTOMER EXPERIENCE QUALITY* DI *HOMESTAY BALKONDES* DI DESA BOROBUDUR” disusun guna melengkapi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program Strata-1 Program Studi Akomodasi dan Katering. Dalam proses pembuatan skripsi ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada seluruh pihak yang secara langsung maupun tidak langsung terkait dalam penyusunan skripsi ini. Secara khusus penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya dengan segala kerendahan dan ketulusan hati kepada:

1. Bapak Faisal, MM.Par.,CHE., selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc. selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
3. Ibu Siti Yulia Irani Nugraha, SE., MM.Par., selaku Ketua Program Studi Akomodasi dan Katering serta selaku pembimbing II yang selalu mendampingi dan membimbing saya dalam melakukan penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, BA.,MM.Par. CHE., selaku Pembimbing I yang selalu mendampingi dan membimbing saya dalam melakukan penyusunan skripsi ini.
5. Kepada pihak Desa Borobudur yang diwakili oleh Bapak Ujang Anwar selaku Kepala Desa Borobudur dan Bapak Sanusi selaku Sekretaris Desa Borobudur yang telah memberikan izin dan bantuannya untuk melakukan penelitian di Balkondes Desa Borobudur.

6. Kepada Bapak Agus selaku Manager Balkondes Borobudur dan segenap staf Balkondes Borobudur yang sangat terbuka dan membantu dalam proses penelitian dan pengumpulan data.
7. Kepada Bapak Hatta selaku perwakilan dari PT Manajemen CBT Nusantara dari pendamping Balkondes Kecamatan Borobudur atas bantuan informasi serta data yang diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Kepada kedua orangtua saya Bapak Poniman dan Ibu Harni yang selalu setia mendukung, mendoakan, dan membantu kelancaran dalam penulisan skripsi ini dan selalu berusaha memberikan dukungan yang terbaik untuk pendidikan saya terlepas dari segala kesulitan didalamnya.
9. Seluruh teman-teman seperjuangan mahasiswa dan sahabat-sahabat saya yang tidak dapat dituliskan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dengan segala kekurangannya. Oleh karena itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga Allah Swt membalas kebaikan dan ketulusan pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kebaikan bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, 20 Juli 2020

Penulis

RISA AULIA HARMADANI

ABSTRAK

Trend yang diprediksi akan naik ditahun 2020 adalah tentang experience/pengalaman yang ditawarkan diberbagai bentuk produk dan jasa terutama pada bidang akomodasi. Hal ini ditunjukkan dengan terus naiknya tingkat hunian kamar yang ada di Homestay Balkondes Borobudur yang menawarkan experience menginap dengan susasana pedesaan jawa dengan pemandangan Candi Borobudur beserta berbagai atraksi wisata di Desa Borobudur. Oleh sebab itu penelitian ini bertujuan mengetahui sejauh mana Customer Experience Quality diimplementasikan dari sudut pandang wisatawan yang sudah pernah merasakan menginap di Homestay Balkondes Borobudur. Metode yang digunakan ialah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif diukur dari delapan variabel meliputi : (1) *Helpfulness* (2) *Value For Time* (3) *Customer Recognition*: (4) *Promise Fulfillment* (5) *Problem Solving* (6) *Personalization*:(7) *Competence* (8) *Accessibility*, dengan 38 item pernyataan sebagai turunannya. Dengan sampel yang diambil dari populasi sebanyak 100 orang. Teknik analisis data menggunakan statistic deskriptif dimana peneliti menggambarkan objek yang tengah diteliti melalui data populasi tanpa maksud untuk membuat simpulan dan generalisasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat 2 item yang terkategori cukup yakni ketepatan waktu pelayanan makanan dan minuman, serta kemudahan akses reservasi. Lalu 36 item lainnya terkategori baik dalam implementasinya berdasarkan hasil penilaian responden.

Kata Kunci: Implementasi , *Homestay*, *Customer Experience Quality*.

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| ABSTRAK..... | vi |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 14 |
| C. Tujuan Penelitian | 14 |
| D. Manfaat Penelitian | 15 |
| E. Batasan Penelitian | 16 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 17 |
| A. Kajian Teori..... | 17 |
| 1. Konsep Desa Wisata..... | 17 |
| 2. Konsep <i>Homestay</i> | 18 |
| 3. Konsep <i>Customer Experience</i> | 19 |
| 4. Konsep <i>Customer Experience Quality</i> | 23 |
| B. Kerangka Pemikiran | 29 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 31 |
| A. Rancangan Penelitian | 31 |
| B. Obyek Penelitian | 32 |
| C. Populasi dan Sampel | 32 |
| D. Metode Pengumpulan Data | 35 |
| E. Definisi Operasional Variabel..... | 37 |

| | |
|--|-----------|
| 1. Matriks Opeasional Variabel..... | 37 |
| 2. Skala Matriks Opeasional Variabel | 45 |
| F. Analisis Data | 45 |
| G. Jadwal Pelaksanaan Penelitian | 50 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 51 |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian | 51 |
| 1. Desa Borobudur..... | 51 |
| 2. Balkondes Desa Borobudur | 53 |
| 3. <i>Homestay</i> Balkondes Desa Borobudur | 55 |
| 4. Visi dan Misi Desa Borobudur | 57 |
| 5. Struktur Organisasi..... | 58 |
| B. Karakteristik Responden..... | 61 |
| 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 61 |
| 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 62 |
| 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 63 |
| 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pola Berwisata..... | 63 |
| C. Uji Instrumen | 64 |
| 1. Uji Validitas | 64 |
| 2. Uji Reliabilitas..... | 67 |
| D. Hasil Analisis Data dan Pembahasan..... | 69 |
| 1. Variabel <i>Helpfulness</i> | 69 |
| 2. Variabel <i>Value For Time</i> | 71 |
| 3. Variabel <i>Customer Recognition</i> | 72 |
| 4. Variabel <i>Promise Fulfilment</i> | 73 |

| | |
|--|------------|
| 5. Variabel <i>Problem Solving</i> | 75 |
| 6. Variabel <i>Personalization</i> | 76 |
| 7. Variabel <i>Competence</i> | 77 |
| 8. Variabel <i>Accessibility</i> | 78 |
| BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN | 101 |
| A. SIMPULAN..... | 101 |
| B. IMPLIKASI | 107 |
| C. SARAN..... | 107 |
| DAFTAR PUSTAKA | 111 |
| LAMPIRAN | 114 |
| BIODATA PENULIS | 139 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| 1. Tabel Tingkat Hunian Kamar Di <i>Homestay</i> Balkondes Borobudur Tahun 2019 | 8 |
| 2. Perbandingan Pendapatan Balkondes Borobudur Tahun 2018 Dan 2019..... | 9 |
| 3. Tabel Matriks Operasional Variabel | 37 |
| 4. Klasifikasi TCR..... | 49 |
| 5. Tabel Jadwal Pelaksanaan Penelitian | 50 |
| 6. Jadwal Pelaksanaan Penelitian | 50 |
| 7. Tabel Rincian Harga Kamar <i>Homestay</i> | 56 |
| 8. Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 61 |
| 9. Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 62 |
| 10. Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 63 |
| 11. Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pola Berwisata..... | 63 |
| 12. Tabel Uji Validitas | 65 |
| 13. Tabel Uji Reliabilitas..... | 67 |
| 14. Tabel Nilai Cronbach`S Alpha..... | 68 |
| 15. Tabel Distribusi Statistik Deskriptif untuk Variabel <i>Helpfulness</i> | 69 |
| 16. Tabel Distribusi Statistik Deskriptif untuk Variabel <i>Value For Time</i> | 70 |
| 17. Tabel Distribusi Statistik Deskriptif untuk Variabel <i>Customer Regocnation</i> | 72 |
| 18. Tabel Distribusi Statistik Deskriptif untuk Variabel <i>Promise Fullfiment</i> | 73 |
| 19. Tabel Distribusi Statistik Deskriptif untuk Variabel <i>Problem Solving</i> | 75 |
| 20. Tabel Distribusi Statistik Deskriptif untuk Variabel <i>Personalization</i> | 76 |
| 21. Tabel Distribusi Statistik Deskriptif untuk Variabel <i>Competence</i> | 77 |
| 22. Tabel Distribusi Statistik Deskriptif untuk Variabel <i>Accessibility</i> | 78 |
| 23. Tabel Tingkat Capaian Responden..... | 79 |
| 24. Tabel Rekapitulasi Data Implementasi CEQ di <i>Homestay</i> Balkondes Borobudur untuk Variabel <i>Helpfulness</i> | 80 |
| 25. Tabel Rekapitulasi Data Implementasi CEQ di <i>Homestay</i> Balkondes Borobudur untuk Variabel <i>Value For Time</i> | 81 |

| | |
|--|----|
| 26. Tabel Rekapitulasi Data Implementasi CEQ di Homestay Balkondes Borobudur untuk Variabel <i>Customer Regocnation</i> | 85 |
| 27. Tabel Rekapitulasi Data Implementasi CEQ di Homestay Balkondes Borobudur untuk Variabel <i>Promise Fullfiment</i> | 88 |
| 28. Tabel Rekapitulasi Data Implementasi CEQ di Homestay Balkondes Borobudur untuk Variabel <i>Problem Solving</i> | 90 |
| 29. Tabel Rekapitulasi Data Implementasi CEQ di Homestay Balkondes Borobudur untuk Variabel <i>Personalization</i> | 93 |
| 30. Tabel Rekapitulasi Data Implementasi di CEQ di Homestay Balkondes Borobudur untuk Variabel <i>Competence</i> | 95 |
| 31. Tabel Rekapitulasi Data Implementasi di CEQ di Homestay Balkondes Borobudur untuk Variabel <i>Accessibility</i> | 97 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| 1. Lampiran Format Kuesioner | 113 |
| 2. Tabulasi Data Jawaban Responden | 126 |
| 3. Lampiran Bukti Persetujuan Pengajuan Usulan Penelitian Dari Dosen Pembimbing I | 129 |
| 4. Lampiran Bukti Persetujuan Pengajuan Usulan Penelitian Dari Dosen Pembimbing II | 130 |
| 5. Lampiran Bukti <i>Turnitin</i> | 131 |
| 6. Biodata Penulis | 132 |