

**KEPUASAN WISATAWAN DILIHAT DARI
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
ADAPTASI KEBIASAAN BARU (AKB) DI
KAWASAN THE GREAT ASIA AFRICA
LEMBANG**

Skripsi



Disusun Oleh:

Andrew Octavianus Winanto

201721738

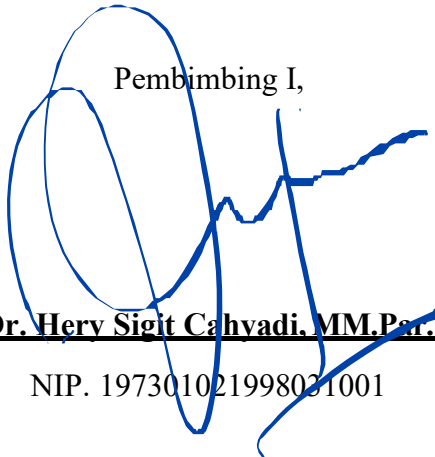
**PROGRAM STUDI STUDI DESTINASI PARIWISATA
JURUSAN KEPARIWISATAAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA NHI BANDUNG
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

*Kepuasan Wisatawan Dilihat dari Kualitas Pelayanan
Terhadap Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) di Kawasan
The Great Asia Africa Lembang*

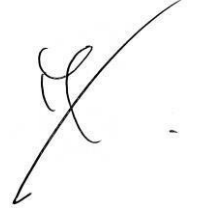
NAMA : Andrew Octavianus Winanto
NIM : 201721738
PROGRAM STUDI : Studi Destinasi Pariwisata
JURUSAN : Kepariwisataan

Pembimbing I,




Dr. Hery Sigit Cahyadi, MM.Par.
NIP. 197301021998031001

Pembimbing II,




Rachmat Syam, S. Sos., MM.Par
NIP. 196601241992031001

Penguji I,



Dr. Haryadi Darmawan, MM
NIP. 19711225 199803 1 00 1

Penguji II,



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

Bandung, Maret 2022

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan

Dr. Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc.

NIP. NIP.19710506 199803 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Andrew Octavianus Winanto

Tempat / Tanggal Lahir : Jakarta, 4 Oktober 1998

NIM : 201721738

Program Studi : Studi Destinasi Pariwisata

Dengan ini, saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang berjudul: **“Kepuasan Wisatawan Dilihat dari Kualitas Pelayanan Terhadap Kebijakan Adaptasi Kebiasaan Baru di Kawasan The Great Asia Africa Lembang”** ini merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil jiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau dengan cara – cara yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP NHI Bandung dan etika yang berlaku di masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam 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 proyek akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya yang saya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma – norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung serta peraturan – peraturan terkait lainnya.
4. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, Februari 2022

Penulis,



Andrew Octavianus Winanto

NIM: 201721738

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa berkat rahmat dan karunia- Nya penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian berjudul “Kepuasan Wisatawan dilihat dari Kualitas Pelayanan dan Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) di Kawasan The Great Asia Africa ‘tepat pada waktunya. Penulisan propoal ini diajukan sebagai salah satusyarat dalam menyelesaikan program Strata-1 program studi - Studi Destinasi Pariwisata Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung (STP Bandung). Penulis menyadari dalam penyusunan proposal ini tidak terlepas dari bantuan, dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak yang telah membantu. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Andar Danova L. Goeltom, S. Sos., M.Sc., selaku Plt. Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Endah Trihayuningtyas, S.Sos., M.M.Par., Selaku Ketua Program Studi Destinasi Pariwisata Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung, beserta Staff dan Jajarannya.
3. Bapak Dr. Hery, Sigit Cahyadi, M.M.Par., selaku Dosen Pembimbing I
4. Bapak Rachmat Syam, S.Sos., MM.Par., selaku Dosen PembimbingII
5. Keluarga dan Kerabat yangselalu memberikan semangat dan dukungan.

Semoga skripsi inidapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Bandung, 15 Januari 2022

Penulis

ABSTRAKSI

Kawasan The Great Asia Africa Lembang merupakan kawasan wisata yang berdiri sejak Desember 2019 dan sempat ditutup pada Maret 2020 akibat pandemi Covid-19. Walaupun terbilang sebentar, kawasan ini merupakan salah satu kawasan yang meningkatkan tingkat kunjungan baik domestik maupun mancanegara khususnya pada daerah Lembang. Sangat amat disayangkan kawasan ini harus melakukan pembatasan pengunjung selama pandemi sebesar 30% sehingga kawasan ini harus tetap memberikan kualitas pelayanan yang baik agar menciptakan kepuasan wisatawan selama masa pandemi Covid-19. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepuasan wisatawan dan kualitas pelayanan terhadap kebijakan Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) dengan menggunakan metode penghitungan *Service Quality* (Servqual) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan pendekatan kuantitatif. Partisipan dalam penelitian ini yaitu wisatawan yang pernah melakukan kunjungan ke kawasan The Great Asia Africa selama masa pandemi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan wisatawan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB).

Kata Kunci : The Great Asia Africa, Kepuasan Wisatawan, Kualitas Pelayanan, Adaptasi Kebiasaan Baru, *Servqual*

ABSTRAKSI

The Great Asia Africa Lembang area is a tourist area that was established in December 2019 and was closed in March 2020 due to the Covid-19 pandemic. Although relatively short, this area is one area that increases the level of visits, both domestic and foreign, especially in the Lembang area. It is very unfortunate that this area has to limit visitors during the pandemic by 30% so that this area must continue to provide good service quality in order to create tourist satisfaction during the Covid-19 pandemic. This study aims to examine the effect of tourist satisfaction and service quality on the New Habit Adaptation (AKB) policy by using the Service Quality (Servqual) calculation method and Importance Performance Analysis (IPA) with a quantitative approach. Participants in this study were tourists who had visited The Great Asia Africa area during the pandemic. The results showed that the level of tourist satisfaction and service quality had a significant effect on the Adaptation of New Habits (AKB).

Keyword : Tourist Satisfaction, Service Quality, Adaptation of New Habits

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| PERNYATAAN KEASLIAN KARYA | iii |
| KATA PENGANTAR | v |
| ABSTRAKSI | vii |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR GRAFIK | xii |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 11 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 11 |
| D. Keterbatasan Penelitian | 11 |
| E. Manfaat Penelitian | 11 |
| BAB II | 13 |
| TINJAUAN PUSTAKA | 13 |
| A. Kajian Teori | 13 |
| 1. Kepuasan Konsumen (Wisatawan)..... | 13 |
| 2. Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)..... | 19 |
| 3. Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) | 21 |
| B. Penelitian Terdahulu | 26 |
| C. Kerangka Pemikiran..... | 30 |
| BAB III | 33 |
| METODE PENELITIAN | 33 |
| A. Pendekatan Penelitian | 33 |
| B. Objek Penelitian | 33 |
| C. Populasi dan Sampling..... | 34 |
| D. Metode Pengumpulan Data | 36 |
| E. Uji Validitas dan Reliabilitas | 38 |
| F. Definisi Operasional Variabel..... | 41 |

| | |
|--|-----------|
| G. Analisis Data | 42 |
| H. Jadwal Penelitian..... | 48 |
| BAB IV | 49 |
| HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 49 |
| A. Hasil Penelitian..... | 49 |
| 1. Gambaran Umum Kawasan The Great Asia Africa Lembang | 49 |
| 2. Hasil Olahan Kuesioner..... | 52 |
| B. Hasil Analisis Data..... | 59 |
| 1. Metode Penghitungan Servqual..... | 59 |
| 2. Metode <i>Importane Performance Analysis</i> (IPA)..... | 63 |
| 3. Uji Asumsi Klasik | 65 |
| 4. Uji Hipotesis | 66 |
| C. Pembahasan Penelitian..... | 68 |
| BAB V..... | 70 |
| SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN | 70 |
| A. Simpulan | 70 |
| B. Implikasi..... | 71 |
| C. Saran..... | 72 |
| DAFTAR PUSTAKA | 75 |
| LAMPIRAN..... | 77 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1. Dimensi Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)..... | 19 |
| Tabel 2. Hubungan 5 Dimensi dengan 10 Dimensi Original <i>Servqual</i> | 21 |
| Tabel 3. Penelitian Terdahulu..... | 26 |
| Tabel 4. Kategori Jumlah Sampel..... | 35 |
| Tabel 5. Karakteristik Responden Penelitian..... | 35 |
| Tabel 6. Hasil Uji Validitas Kuesioner..... | 39 |
| Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner..... | 40 |
| Tabel 8. Matriks Operasional Variabel..... | 41 |
| Tabel 9. Jadwal Penelitian..... | 48 |
| Tabel 10. Identifikasi <i>GAP</i> Kebutuhan Pelanggan..... | 59 |
| Tabel 11. Rangking <i>GAP</i> Dimensi <i>Servqual</i> | 61 |
| Tabel 12. Kualitas Layanan Tiap Dimensi..... | 62 |
| Tabel 13. Hasil Uji Normalitas..... | 65 |
| Tabel 14. Hasil uji-t Statistik Variabel X1 Terhadap Y..... | 66 |
| Tabel 15. Hasil uji-t Statistik Variabel X2 Terhadap Y..... | 66 |
| Tabel 16. Hasil uji-t Statistik Variabel X1 dan X2 Terhadap Y..... | 67 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1. Model Konseptual <i>Service Quality</i> (Servqual) | 14 |
| Gambar 2. Diagram Kartesius | 45 |
| Gambar 3. Konsep Wisata Alam The Great Asia Africa Lembang..... | 50 |
| Gambar 4. Destinasi Keluarga The Great Asia Africa Lembang | 51 |
| Gambar 5. Wisata Edukasi The Great Asia Africa Lembang..... | 51 |

DAFTAR GRAFIK

| | |
|--|----|
| Grafik 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 53 |
| Grafik 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 53 |
| Grafik 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 54 |
| Grafik 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili | 55 |
| Grafik 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Berkunjung | 55 |
| Grafik 6. Tanggapan Responden Terkait Kepuasan Wisatawan..... | 56 |
| Grafik 7. Tanggapan Responden Terkait Kualitas Pelayanan | 57 |
| Grafik 8. Tanggapan Responden Terkait Kebijakan AKB | 58 |
| Grafik 9. Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan | 63 |
| Grafik 10. Diagram Kartesius Kepuasan Wisatawan | 64 |

DAFTAR PUSTAKA

- Arlinda, F. (2021). *Pengaruh Penerapan Program CHSE (Cleanliness, Health, Safety, Environment) Terhadap Kepuasan Pengunjung Destinasi Wisata Kabupaten Kediri di Era New Normal Serta Dampaknya Pada Pengembangan Ekonomi Pariwisata dan Industri Kreatif*. Jurnal Pendidikan Tata Niaga Vol. 9 No. 3, 1403-1416.
- Basuki, A. T., & Prawoto, N. (2017). *Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi*. Jakarta : Rajagrafindo Persada.
- Kamran, S. (2013). *Heuristics for Sample Size Determination in Multivariate Statistical Techniques*. Pakistan: World Applied Sciences Journal 27 (2): 285-287, 2013
- Kotler, P., & Kettler, K. L. (2009). *Marketing Management*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, A. (2014). *Metode Riset untuk Ekonomi dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Kusumawardani, A., Syabri, I., & Noviyasari, F. (2020). *Identifikasi Kualitas Pelayanan Transjakarta Pada Masa New Normal Pandemi Covid-19 (Studi Kasus: Koridor 1 Blok M-Kota)*. Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota 1 SAPPK No. 1, 1-10.
- Nawawi, H. (1991). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Parasuman, A., Valarie, & Berry, L. L. (1988). *Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Jurnal of Retailing, 12-40.
- Priyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Sidoardjo: Zifatama Publishing.
- Riduwan. (2008). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Samsu. (2017). *Metode Penelitian*. Jambi: Pusaka Jambi.
- Sevilla, G. C. (2006). *Pengantar Metode Penelitian*. Jakarta: UI-PRESS.
- Sinollah, & Masruro. (2019). *Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual-Parasuman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kapanjen)*. Jurnal Dialektika Vol. 4 No. 1, 45-64.
- Tunggal, H., Putra, M., & Salim, M. (2020). *Thailand Government Strategy and Policy in Handling Tha Covid-19 Pandemic*. Journal of ASEAN Dynamics and Beyond, 117-125.

- Yuliana, P. I., & Susilowati, F. (2021). *Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Aksesibilitas dan Citra Toko Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Masa New Normal (Studi Kasus pada Pelanggan Mirota Kampus Babarsari)*. Bisman Vol 4 Nomor 1, 26-39.
- Yurianto, A., & dkk. (2020). *Panduan Adaptasi Kebiasaan Baru*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.