

Nomor Daftar FPIPS : 5075/UN40.A2.7/PT/2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK  
WISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI DAGO  
DREAMPARK KABUPATEN BANDUNG BARAT**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana pariwisata pada  
program studi manajemen resort dan leisure



Oleh

Aditya Ahmad Alghifary

1901086

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RESORT DAN LEISURE  
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
BANDUNG  
2023**

**LEMBAR HAK CIPTA**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK**  
**WISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI DAGO**  
**DREAMPARK KABUPATEN BANDUNG BARAT**

Oleh:  
**Aditya Ahmad Alghifary**

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Pariwisata (S.Par) pada Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

© Aditya Ahmad Alghifary 2023  
Universitas Pendidikan Indonesia  
Desember 2023

Hak cipta dilindungi undang-undang.  
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak  
ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**ADITYA AHMAD ALGHIFARY**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK**  
**WISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI DAGO DREAM PARK**  
**KABUPATEN BANDUNG BARAT**

Disetujui dan disahkan oleh

**Pembimbing,**



**Dr. Erry Sukriah, SE., M.SE**

**NIP. 19791215 200812 2 002**

Mengetahui,

**Ketua Program Studi Manajemen Resort dan Leisure**



**Dr. Erry Sukriah, SE., M.SE**

**NIP. 19791215 200812 2 002**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK  
WISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI DAGO  
DREAMPARK KABUPATEN BANDUNG BARAT**

**ABSTRAK**

**Oleh**

Aditya Ahmad Alghifary

1901086

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi persepsi wisatawan mengenai bagaimana kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan wisatawan di Dago Dreampark, serta untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan wisatawan di Dago Dreampark. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan kuantitatif. Data yang diperoleh berasal dari penyebaran kuesioner secara online kepada responden yang sudah pernah berkunjung ke Dago Dreampark. Sampel diambil sebanyak 100 orang berdasarkan metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Penjelasan hasil penelitian menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda. Penelitian ini menunjukkan bahwa hasil uji koefisien determinasi diperoleh 0,803 yang artinya kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan sebesar 80,3%. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan wisatawan mendapatkan persepsi yang baik dari wisatawan serta kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Dago Dreampark.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Wisatawan**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRODUCT QUALITY ON  
TOURIST SATISFACTION IN DAGO DREAMPARK KABUPATEN***

***BANDUNG BARAT***

***ABSTRACT***

***By***

***Aditya Ahmad Alghifary***

***1901086***

*This research aims to identify tourists perceptions regarding the service quality, product quality, and satisfaction at Dago Dreampark, as well as to analyze the extent of the influence of service quality and product quality on tourist satisfaction at Dago Dreampark. The method employed in this research is a quantitative approach. Data were obtained through the online distribution of questionnaires to respondents who had previously visited Dago Dreampark. A sample of 100 individuals was taken using a non-probability sampling method with purposive sampling techniques. The research findings are explained through descriptive analysis and multiple linear regression analysis. The study reveals that the coefficient of determination is 0.803, indicating that service quality and product quality together have an 80.3% impact on tourist satisfaction. The results indicate that service quality, product quality, and tourist satisfaction receive positive perceptions from visitors. Furthermore, service quality and product quality significantly influence tourist satisfaction at Dago Dreampark.*

***Keywords: Service Quality, Product Quality, Tourist Satisfaction***

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	9
1.3    Tujuan Penelitian.....	10
1.4    Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1    Manfaat Akademis .....	10
1.4.2    Manfaat Praktis .....	11
1.5    Sistematika Penulisan.....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
2.1    Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.1    Dimensi Kualitas Pelayanan .....	14
2.1.2    Model Kualitas Pelayanan.....	15
2.2    Kualitas Produk .....	18
2.2.1    Produk Wisata .....	18
2.2.2    Kualitas Produk Wisata.....	21
2.3    Kepuasan Wisatawan .....	22
2.3.1    Indikator Kepuasan Wisatawan.....	23
2.3.2    Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	24
2.4    Penelitian Terdahulu.....	26
2.5    Hipotesis .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1    Desain Penelitian .....	33
3.2    Lokasi Penelitian .....	33

3.3	Jenis dan Metode Penelitian .....	34
3.4	Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	34
3.4.1	Populasi.....	34
3.4.2	Sampel.....	35
3.4.3	Teknik Sampling .....	36
3.5	Operasional Variabel .....	36
3.6	Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.6.1	Jenis dan Sumber Data .....	46
3.6.2	Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.7	Skala Pengukuran Variabel .....	47
3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas Data .....	47
3.8.1	Uji Validitas .....	47
3.8.2	Uji Reliabilitas .....	53
3.9	Teknik Analisis Data .....	54
3.9.1	Analisis Data Deskriptif.....	54
3.9.2	Analisis Data Verifikatif .....	55
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>		<b>61</b>
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	61
4.2	Karakteristik Responden .....	62
4.1	Analisis Deskriptif.....	65
4.4	Hasil Uji Verifikatif.....	79
4.4.1	Uji Asumsi Klasik.....	79
4.4.2	Uji Regresi Linear Berganda.....	82
4.5	Pembahasan Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Wisatawan .....	85
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>		<b>90</b>
5.1	Kesimpulan.....	90
5.2	Saran.....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>93</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>96</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Kunjungan Wisatawan Kabupaten Bandung Barat Tahun 2017-2021 .....	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 3. 1 Tabel Operasional Variabel .....	37
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas 15 Responden.....	48
Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas 15 Responden .....	54
Tabel 3. 4 Kriteria Interpretasi Skor .....	55
Tabel 3. 5 Tabel Guilford.....	60
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden .....	62
Tabel 4. 2 Persepsi Responden pada dimensi tangible di Dago Dreampark.....	65
Tabel 4. 3 Persepsi Responden pada dimensi Responsiveness di Dago Dreampark .....	67
Tabel 4. 4 Persepsi Responden Pada Dimensi Assurance di Dago Dreampark....	68
Tabel 4. 5 Persepsi Responden pada Dimensi Emphaty di Dago Dreampark .....	69
Tabel 4. 6 Persepsi Responden pada Dimensi Reliability di Dago Dreampark....	71
Tabel 4. 7 Hasil penilaian Responden terhadap kualitas pelayanan di Dago Dreampark.....	71
Tabel 4. 8 Persepsi responden terhadap atraksi wisata di Dago Dreampark .....	72
Tabel 4. 9 Persepsi Responden terhadap amenitas/fasilitas di Dago dreampark ..	74
Tabel 4. 10 Persepsi Responden terhadap Aksesibilitas di Dago Dreampark .....	75
Tabel 4. 11 Hasil penilaian Responden terhadap kualitas pelayanan di Dago Dreampark.....	76
Tabel 4. 12 Persepsi Responden Terhadap Kepuasan di Dago Dreampark.....	77
Tabel 4. 13 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test.....	80
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	81
Tabel 4. 15 Hasil Uji White .....	81
Tabel 4. 16 Hasil Uji t parsial .....	82
Tabel 4. 17 Hasil Uji F Simultan .....	83
Tabel 4. 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	84



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Pertumbuhan Kunjungan Wisatawan Dago Dreampark 2016 - 2023.....	5
Gambar 1. 2 Persentase Kepuasan Wisatawan Dago Dreampark.....	7
Gambar 2. 1 Gaps Model Of Service Quality .....	17
Gambar 2. 2 Konsep Kepuasan Wisatawan .....	24
Gambar 2. 3 Model Kerangka Pemikiran .....	30
Gambar 4. 1 Logo Dago Dreampark.....	61
Gambar 4. 2 Pemandangan dan Karyawan Dago Dreampark.....	86
Gambar 4. 3 Produk kawasan wisata Dago Dreampark.....	87
Gambar 4. 4 Wisatawan Dago Dreampark .....	88

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, H. (2022). *PPKM Level 3 Berimbas Penurunan Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Bandung Barat*. Bandung: Sindo News.
- Alma, B. (2007). *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.
- Arianty, N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Handphone Samsung. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*.
- Bashir, A. F., Umar, A., & Yousuf, A.-B. (2010). Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. *SageOpen*, 1-10.
- Christine, W., & John, B. (2003). *Service Quality in Leisure & Tourism*. Cambridge: CABI Publishing.
- H, M. G. (2017). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction of Public Sector Commercial Banks: A Study on Rural Economic Context. *International Journal of Scientific and Research Publications*.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality*. Bandung: NEM.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran (Terjemahan) Edisi Milenium*. Jakarta: Prehalindo.
- Kotler, P. (2005). The role played by the broadening of marketing movement in the history of marketing thought. *ournal of Public Policy & Marketing*, 114-116.
- Kotler, P. (2011). *Social Marketing: Influencing Behaviour for Good*. California: Sage Publications.
- Kotler, P., & G, A. (2012). *Principles of marketing: an Asian perspective*. Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Marketing STrategy*. London *Bussines Forum*.
- Kotler, P., & Keller, L. K. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Kotler, P., & L, K. K. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

- Lupiyoadi, H., & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba empat.
- Marković, S., & S. Raspor, J. (2013). *Exploring The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in Croatian Hotel Industry*. *Tourism and Hospitality Management*, 149-164.
- Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- P, K. (2002). *Manajemen Pemasaran (Terjemahan) Edisi Milenium*. Jakarta: Prehalindo.
- Parasuraman, A., Zeithaml, A. V., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal Of Marketing*, 41-50.
- Philip, K., John, T. B., James, C. M., & Sehyms, B. (2014). *Marketing For Hospitality and Tourism 7th Edition*. Edinburgh: Pearson Education.
- Purnama, N. (2006). *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Yogyakarta: PT. Ekonesia.
- Rambat, L. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Saidani, B., & Arifin, S. (2012). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli *Ranch Market*. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*.
- Sembiring, J. I., Suharyono, & Kusumawati, A. (2014). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2003). *Total Quality Management Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Utama, I. G. (2014). *Pengantar Industri Pariwisata*. Sleman: Deepublish.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal Of Marketing* , 31-46.

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (9th ed.)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.