

FPIPS : 5615/UN40.A2.7/PT/2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG OBJEK WISATA DEVOYAGE
BOGOR**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana
Pariwisata Pada Program Studi Manajemen Resort dan Leisure**



Disusun Oleh:

BAHY RYNAR MURFID

NIM 1805615

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

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG OBJEK WISATA DEVOYAGE
BOGOR**

Oleh
Bahy Rynar Murfid
1805615

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Pariwisata pada Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

© Bahy Rynar Murfid 2023
Universitas Pendidikan Indonesia
Oktober 2023

Hak Cipta dilindungi undang-undang.
Skripsi tidak boleh diperbanyak sebagian atau seluruhnya,
Dengan difotokopi, dicetak ulang, dan cara yang lain tanpa mendapat izin dari
penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

Bahy Rynar Murfid

NIM. 1805615

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG OBJEK WISATA DEVOYAGE
BOGOR**

Disahkan dan disetujui oleh:

Pembimbing I



Dr. A. H. Galih Kusumah, S.ST.Par, MM.
NIP. 19810522 201012 1 001

Pembimbing II



Reiza Miftah W, S.ST.Par., S.I.Kom., M.Sc
NIP. 19871224 201404 1 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Resort & Leisure



Dr. Erry Sukriah, S.E., M.SE
NIP. 19791215 200812 2 002

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Devoyage Bogor**” dengan seluruh isinya adalah benar-benar karya saya pribadi. Saya tidak melakukan plagiasi atau penjiplakan dari hasil karya orang lain dengan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung sanksi atau risiko yang dijatuhkan kepada saya. Jika di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan yang ada.

Bandung, Oktober 2023

Bahy Rynar Murfid

1805615

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, Alhamdulillah atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Devoyage Bogor”** untuk memenuhi syarat kelulusan penulis selaku mahasiswa Program Studi Manajemen Resort dan Leisure.

Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada banyak pihak yang sudah terlibat dan mendukung penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulisan skripsi ini tentunya tidak akan terlaksana dengan baik tanpa arahan, dukungan, serta bantuan dari banyak pihak yang terlibat baik keluarga, teman, dosen, dan juga para staf yang bekerja di Devoyage Bogor.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk membuat penulisan skripsi ini menjadi lebih baik. Penulis berharap dengan diselesaikannya penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak baik penulis, pembaca, dan khususnya pihak pengelola Devoyage Bogor agar dapat meningkatkan pelayanan untuk kedepannya.

Bogor, Oktober 2023

Bahy Rynar Murfid

UCAPAN TERIMAKASIH

Alhamdulillah Robbil 'Alamin, rasa syukur dan terima kasih penulis ungkapkan ke hadirat Allah SWT, atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. terselesaikannya skripsi ini juga dapat dilakukan dengan baik dikarenakan banyaknya bantuan, dukungan, serta doa dari banyak pihak, oleh karena itu penulis ingin memberi rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Keluarga penulis terutama kedua orang tua yaitu Bapak Herry Noveriawan dan Ibu Sunarti serta dua orang adik penulis yaitu Yumna Fitra Mahirah dan Faizah Hafiyyan yang selalu memberikan kasih sayang, bantuan, dorongan, motivasi, serta doa yang sangat berharga bagi penulis.
2. Ibu Dr. Erry Sukriah, S.E., M.S.E. selaku Ketua Program Studi Manajemen Resort dan Leisure yang selalu mendukung, memberi arahan dan perhatian kepada penulis selama penulis menjalani masa perkuliahan.
3. Bapak Dr. A. H. Galih Kusumah, S.ST.Par, MM. dan Bapak Reiza Miftah Wirakusuma, S.ST.Par., S.I.Kom., M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu, membimbing, memberi arahan, dan memotivasi penulis dengan penuh kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan proses penulisan skripsi.
4. Ibu Rosita, S.S., M.A. selaku dosen wali penulis yang sudah sangat banyak memberikan bantuan dan perhatian kepada penulis selama penulis berkuliah.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Resort dan Leisure yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan yang tak dapat penulis hitung banyaknya selama penulis menjalani studi.
6. Tandi Sultandi beserta Mama Tandi yang sudah sangat banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi dan mau membiarkan penulis untuk tinggal sementara waktu di kediaman beliau selama masa penyelesaian skripsi.
7. Teman-teman penulis selama berkuliah di Universitas Pendidikan Indonesia khususnya rekan-rekan Program Studi Manajemen Resort dan Leisure Angkatan 2018 yang telah menemani dan mewarnai hari-hari penulis yang sulit untuk penulis ungkapkan dengan kata-kata.
8. Seluruh karyawan dan staf Devoyage Bogor terutama Kang Adom dan Kang

Fadhil yang sudah sangat banyak membantu dan mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Devoyage Bogor.

9. Dota 2, Valorant, Yu-Gi-Oh!, Pokemon, dan One Piece TCG beserta seluruh orang dan komunitas yang penulis temui berkat *games* tersebut yang membuat penulis tetap dapat menjalani kehidupan dengan hiburan dan senyuman.

Serta segenap pihak yang belum dapat penulis sebutkan satu-persatu yang selalu mendoakan, membantu, menyemangati, dan mendukung penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Semoga seluruh kebaikan seluruh pihak dibalas oleh Allah SWT, Aamiin Ya Rabbal Alamin.

ABSTRAK

“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Devoyage Bogor”

Oleh

Bahy Rynar Murfid
1805615

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh dan menganalisis persepsi responden terkait kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Devoyage Bogor. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan menggunakan *non probability sampling* dengan jumlah responden didapatkan 120 responden. Dengan menggunakan analisis Regresi Linear Sederhana yang diolah menggunakan SPSS 26 *for windows*. Hasil penelitian menunjukkan persepsi responden terhadap kualitas pelayanan mendapatkan kategori baik dan kepuasan pengunjung mendapatkan kategori puas. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung di Devoyage Bogor, dengan kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat adalah sebesar 70,6%, sisanya 29,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan dan Kepuasan Pengunjung

ABSTRACT

“The Influence of Service Quality on Visitor Satisfaction at the Bogor Devoyage Tourist Attraction”

by

***Bahy Rynar Murfid
1805615***

The aim of this research is to determine the influence and analyze respondents' perceptions regarding service quality on visitor satisfaction at Devoyage Bogor. This research uses a survey method using non-probability sampling with a total of 120 respondents. Using Simple Linear Regression analysis processed using SPSS 26 for Windows. The research results showed that respondents' perceptions of service quality were in the good category and customer satisfaction was in the satisfied category. Service Quality influences Visitor Satisfaction at Devoyage Bogor, with the ability of the independent variable to explain the dependent variable being 70.6%, the remaining 29.4% is explained by other variables not discussed in this research

Keyword: *Service Quality and Visitor Satisfaction*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINILITAS	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
UCAPAN TERIMAKASIH.....	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Kualitas Pelayanan.....	6
2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	7
2.3 Kepuasan.....	10
2.4 Dimensi Kepuasan Pengunjung	12
2.5 Penelitian Terdahulu.....	12
2.6 Kerangka Berpikir	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	16
3.1 Subjek dan Objek Penelitian.....	16
3.2 Jenis Penelitian	16
3.3 Metode Penelitian	17
3.4 Operasional Variabel	17
3.5 Jenis dan Sumber Data	19
3.6 Populasi dan Sampel	20
3.6.1 Populasi.....	20
3.6.2 Sampel.....	20

3.6.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	21
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.8 Pengujian Reliabilitas dan Validitas	24
3.8.1 Uji Validitas Data.....	24
3.8.2 Uji Reliabilitas	26
3.9 Analisis Data	28
3.9.1 Analisis Data Deskriptif.....	28
3.9.2 Analisis Data Verifikatif	29
3.10 Pengujian Hipotesis.....	32
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Gambaran Umum Devoyage Bogor.....	34
4.2 Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	38
4.2.1 Karakteristik Responden berdasarkan Tahun Awal	38
4.2.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	39
4.2.3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	39
4.2.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	40
4.2.5 Karakteristik Responden berdasarkan Pengeluaran	40
4.3 Analisis Deskriptif Persepsi Responden	41
4.3.1 Persepsi Responden terkait Kualitas)Pelayanan	41
4.3.2 Persepsi Responden terkait Kepuasan Pengunjung	44
4.4 Hasil Pengujian Asumsi Klasik.....	46
4.4.1 Uji Normalitas	46
4.4.2 Uji Linearitas.....	47
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	48
4.5 Pengujian Hipotesis.....	49
4.6 Analisis Koefisien Determinasi	50
4.7 Persamaan Regresi.....	51
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian	52
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	55
5.1 Simpulan	55
5.2 Rekomendasi.....	55
DAFTAR PUSTAKA	57

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	18
Tabel 3. 1 Hasil Uji Validitas.....	25
Tabel 3. 2 Hasil Uji Reliabilitas	27
Tabel 3. 3 Interpretasi kategori persepsi responden.....	28
Tabel 3. 4 Interval Tingkat Pengaruh Koefisien Determinasi	32
Tabel 4. 1 Hasil Uji Normalitas	47
Tabel 4. 2 Hasil Uji T Hitung	50
Tabel 4. 3 Hasil Uji Koefisien Determinasi	51
Tabel 4. 4 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	15
Gambar 4. 1 Denah menuju Lokasi Devoyage Bogor	34
Gambar 4. 2 Denah Devoyage Bogor	35
Gambar 4. 3 Diagram Scatterplot.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	60
Lampiran 2. Data Profil Responden.....	64
Lampiran 3. Perhitungan SPSS (Validitas dan Reliabilitas).....	67
Lampiran 4. Perhitungan SPSS (Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis).....	72
Lampiran 5. SK Pembimbing Skripsi	75
Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian.....	76
Lampiran 7. Buku Kegiatan Bimbingan Skripsi	78
Lampiran 8. Riwayat Hidup.....	80

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, P. M. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif. In *Aswaja Pressindo* (1st ed.). Aswaja Pressindo.
- Andari, C. L. S. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung Studi kasus pengunjung The Sila`s Agrotourism Br. Batusesa, Desa Candikuning, Kecamatan Baturiti, Kabupaten Tabanan, Provinsi Bali*. Sanata Dharma University.
- Astuti, & Kusuma, A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Wisatawan di Kawasan Wisata Dlingo. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 12(No. 2).
- Badan Pusat Statistik. (2017). *Badan Pusat Statistik*. 335–358. <https://doi.org/10.1055/s-2008-1040325>
- Barnes, J. G. (2003). *Secrets of customer relationship management*. Andi.
- Berliana, A., Dian, K. D., & Nugraha, P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Daya Tarik Wisata, Citra Destinasi, dan Harga terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Puncak Mas Lampung. *Jurnal Kompetitif Bisnis*, 1(September), 59–64.
- Budiarno, B., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19(02), 226–233. <https://doi.org/10.25134/equi.v19i02.4531>
- Dharma, S. P. J. E. A. (2020). Aplikasi Spss Dalam Analisis Multivariates. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. LPPM Universitas Bung Hatta.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23* (8th ed.). Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hau, T. C., & Omar, K. (2014). The impact of service quality on tourist satisfaction: The case study of rantau abang beach as a turtle sanctuary destination. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(23), 1827–1832. <https://doi.org/10.5901/mjss.2014.v5n23p1827>

- Irawan, H. (2003). *Indonesia customer satisfaction : membedah strategi kepuasan pelanggan merek pemenang ICOSA* (Cetakan Pe). PT. Elex Media Komputindo.
- Jayanti, N. L. S., & Yulianthini, N. N. (2022). Pengaruh Fasilitas Serta Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Domestik Objek Wisata Taman Air Tirtagangga. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 5(3), 306–312. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v5i3.37309>
- Karisma, T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Waterpark Kingdom Animalia Citraland Di Samarinda. *Jurnal Administrasi Bisnis Fisipol Unmul*, 9(4), 309. <https://doi.org/10.54144/jadbis.v9i4.6117>
- Kotler, P. (2000). *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*. Prenhalindo.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 12 J). PT Indeks.
- Kristianto, J. O. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Cafe One Eighteenth Coffee. *AGORA*, 6(1). <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/6498>
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, D. A. (2008). *Manajemen pemasaran jasa*. Salemba Empat.
- Muljadi A.J. (2009). *Kepariwisata dan perjalanan* (1st ed.). Rajawali Pers.
- Noor, F. V. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
- Prasetyo, D. (2009). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Obyek Wisata Taman Rekreasi Pantai Kartini Rembang*. 109.
- Rangkuti, F. (2009). *Strategi Promosi yang kreatif & Analisis kasus – Integrated Marketing Communication*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2012). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Robithoh, W. F. (2013). *Strategi Promosi Wisata Pada Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda Dan Olah Raga Kabupaten Temanggung* [Universitas Negeri Yogyakarta]. <http://eprints.uny.ac.id/id/eprint/16934>
- Roihanah, D. O., & Sunarti. (2017). Pengaruh Leisure Benefit Terhadap Kepuasan

- Pengunjung (Survey Pada Pengunjung Hawaii Waterpark Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 50(3), 90–99.
- Sinambela, L. P. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif; Untuk Bidang Ilmu Administrasi, Kebijakan Public, Ekonomi, Sosiologi, Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D)*. ALFABETA.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sukandarmidru. (2012). *Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*. Gajah Mada University Press.
- Sukmadinata, & Syaodih, N. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Suprptini, N. (2013). auran pemasaran: Strategi Pemasaran Pariwisata di Kabupaten Semarang. *Jurnal Ilmiah Inkoma*, 24, 83–91.
- Taruna Negara, D. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi Pada Jawa Timur Park 1 Kota Batu)*.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Penerbit Andi Offset.
- Wahyu, S. H. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Batu Night Spectacular*. University of Muhammadiyah Malang.
- Yoeti, A. O. (2008). *Pengantar Ilmu Pariwisata*,. Penerbit Kompas.
- Yuniarti, V. S. (2015). *Perilaku Konsumen : Teori Dan Praktik (1st ed.)*. Pustaka Setia.
- Zeithaml, V. A. (1988). Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2–22. <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/1251446>