

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP MINAT KUNJUNG
ULANG PADA OBYEK WISATA BLITAR PARK**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Disusun Oleh :

DEA AMELIA OKTAVIANI

Nomor Pokok : K.2019.1.35088

Jurusan : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

MALANGKUCUWARA

MALANG

2023

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP MINAT KUNJUNG
ULANG PADA OBYEK WISATA BLITAR PARK**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Disusun Oleh :

DEA AMELIA OKTAVIANI

K.2019.1.35088

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

MALANGKUÇEWARA

MALANG

2023

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP MINAT KUNJUNG
ULANG PADA OBYEK WISATA BLITAR PARK

Oleh,
DEA AMELIA OKTAVIANI
K.2019.1.35088

Telah dipertahankan di depan dosen pengaji pada tanggal
15 Februari 2023 dan dinyatakan LULUS



Drs. AGUSSALIM ANDRIANSYAH, MM.

Mengetahui,
Ketua STIC Maja Sukorejo, Malang


Dr. DEDYAMIN, M.M., Ph.D

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 03 Februari 2023



Dca Amelia Oktaviani

NPK: K.2019.1.35088

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Dea Amelia Oktaviani
Tempat dan Tanggal Lahir : Blitar, 29 Oktober 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Ds Sumberjati Dsn Tumpakwaru RT 02 RW 03
Kec Kademangan Kab
Blitar, Jawa Timur
Agama : Islam
Nama Ayah : Solikin
Nama Ibu : Sri Lestari
Telepon : 085745463469
Email : ameliadea322@gmail.com
Riwayat Pendidikan : MI Nurul Islam Tumpakwaru
MTS Darussalam Kademangan
SMA Negeri 1 Kademangan

Pengalaman Berorganisasi :

1. Panitia Pengenalan RC Diklat Dasar UKM Himpas Vignecvara 2020
2. Panitia KSR PMI Stiemara UKM Himpas Vignecvara 2022
3. Humas UKM Himpas Vignecvara 2021

Malang, 03 Februari 2023
Penulis

Dea Amelia Oktaviani

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas izin dan karunia nikmat yang telah diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan baik dan sesuai dengan yang di harapkan. Tak lupa dalam penyelesaian skripsi tentunya terdapat berbagai pihak yang turut serta membantu dalam kelancaran pengerjaan, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, karena dengan nikmat karunia-Nya penulis dapatmenuntaskan skripsi ini sampai dengan selesai.
2. Diri sendiri yang sudah menyelesaikan tugas akhir ini, dan mampu membuktikan bahwa bisa lulus 3,5 tahun.
3. Kedua orang tua yang sangat saya cintai dan sayangi. Terimakasih selalu mendukung dalam segi apapun, selalu menemani, mendoakan dalam setiap prosesnya.
4. Bapak Drs. Bunyamin, MM., Ph.D selaku ktua STIE Malangkecewara Malang yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menimba ilmu pada tempat perkuliahan.
5. Ibu Dra. Lindananty, MM selaku kepala jurusan manajemen dan seluruh civitas akademika yang selalu memberi ilmu pendidikan selama berkuliah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sampai akhir.
6. Ibu Dr. Rina Rahmawati, SE, MM, CAAC selaku dosen wali yang membantu dalam proses perkuliahan.
7. Bapak Drs. Agussalim Andriansyah, MM. selaku dosen pembimbing yang senantiasa membimbing penulis, dan memberikan ilmu terhadap permasalahan yang dihadapi.
8. Keluarga tercinta, kakak, adek, ponakan, yang selalu ada disetiap proses saya
9. Suami tercinta yang selalu menemani dan mendukung di setiap proses saya dan juga keluarganya yang selalu mendoakan dan menyemangati.
10. Sahabat tersayang, Sela Meilinda dan Verina Luthfia yang selalu menemani,mendukung saya dan seluruh rekan manajemen D yang selalu kompak dan membantu dalam penulisan skripsi ini.
11. Ibu cicik yuniarti selaku general manager Blitar Park.

12. Seluruh responden yang telah berbesar hati dan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner serta seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu yang telah mendukung penyelesaian skripsi ini

ABSTRAK

Tujuan dari diadakan penelitian ini untuk membahas mengenai “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Minat Kunjung Ulang pada Obyek Wisata Blitar Park” dengan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah penelitian deskriptif kuantitatif, populasi berjumlah seluruh pengunjung Wisata Blitar Park yang berkunjung di hari weekday dalam sehari dengan rata – rata pengunjung sebanyak 2000 pengunjung. Teknik sampling menggunakan Purposive Sampling dan penentuan metode pengambilan sampel menggunakan rumus slovin yang berjumlah 95 responden dari 2000 populasi yang nantinya akan di jadikan responden dalam pengisian kuisioner. Hasil dari penelitian didapatkan 1). Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Minat Kunjung Ulang pada Obyek Wisata Blitar Park dan 2). Kepuasan Konsumen berpengaruh signifikan terhadap Minat Kunjung Ulang pada Obyek Wisata Blitar Park..

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan.; Kepuasan Konsumen.; Minat Kunjung Ulang

ABSTRACT

The purpose of this research was to discuss "Analysis of the Influence of Service Quality and Customer Satisfaction on Interest in Repeat Visits to Blitar Park Tourism Objects". with the type of research used in this study was quantitative descriptive research, incidents attended by all visitors to Blitar Tourism Park on weekdays in a day with an average of 2000 visitors. The sampling technique used Purposive Sampling and the sampling method used the slovin formula, totaling 95 respondents from 2000 populations which would later be used as respondents in filling out the questionnaire. The results of the research obtained 1). Service Quality has a significant effect on Interest in Visiting Ulana in Blitar Park Tourism Objects and 2). Consumer Satisfaction has a significant effect on Interest in Repeat Visits to Blitar Park Tourism Objects.

Keyword : *Service quality,; Consumer Satisfaction; Interest in Returning*

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT, atas berkah perlindungan-Nya, penulis dapat menyajikan skripsi yang berjudul: Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Kunjung Pada Obyek Wisata Blitar Park.

Di dalam tulisan ini, disajikan pokok-pokok bahasan yang meliputi: Pendahuluan, Tinjauan Pustaka, Metode Penelitian, Hasil Penelitian dan Pembahasan, serta Penutup.

Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan penulis miliki, meskipun telah mengarahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyajian tulisan di skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang bersifat membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Malang, 03 Februari 2023

Penulis

Dea Amelia Oktaviani

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PENGESAHAN..... | ii |
| LEMBAR PERNYAAAN ORISINALITAS | iii |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | vi |
| UCAPAN TERIMA KASIH | v |
| Abstrak | vii |
| Abstract | viii |
| Kata Pengantar..... | ix |
| Daftar Isi..... | x |
| Daftar Tabel..... | xiii |
| Daftar Gambar | xiv |
| Daftar Lampiran | xv |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 6 |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis..... | 6 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis | 6 |
| BAB II..... | 7 |
| TINJAUAN PUSTAKA..... | 7 |
| 2.1.1 Kualitas Layanan | 7 |
| 2.1.2 Kepuasan Konsumen..... | 9 |
| 2.1.3 Minat Kunjung Ulang | 12 |
| 2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu | 13 |
| 2.3 Model Konseptual | 14 |
| BAB III..... | 16 |

| | |
|--|----|
| METODE PENELITIAN | 16 |
| 3.1 Metode Penelitian | 16 |
| 3.2 Populasi dan Sampel | 16 |
| 3.2.1 Populasi | 16 |
| 3.2.2 Sampel dan Teknik Sampling | 16 |
| 3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional | 17 |
| 3.3.1 Variabel Penelitian | 17 |
| 3.3.2 Definisi Operasional | 18 |
| 3.4 Jenis Data dan Sumber Data | 21 |
| 3.5 Metode Pengumpulan Data | 21 |
| 3.6 Uji Kualitas Data | 22 |
| 3.6.1 Uji Validitas | 22 |
| 3.6.2 Uji Reabilitas | 22 |
| BAB IV | 26 |
| HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 26 |
| 4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian | 26 |
| 4.1.1 Deskripsi Wisata Blitar Park | 26 |
| 4.1.2 Visi dan Misi | 26 |
| 4.1.3 Struktur Organisasi | 27 |
| 4.1.4 Deskripsi Responden | 28 |
| 4.2 Analisis Deskriptif | 33 |
| 4.2.1 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1) | 33 |
| 4.2.2 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (X2) | 36 |
| 4.2.3 Deskripsi Variabel Minat Kunjung Ulang (Y) | 37 |
| 4.3 Analisis Data | 39 |
| 4.3.1 Uji Validitas | 39 |
| 4.3.2 Uji Reliabilitas | 40 |
| 4.4 Pengujian Model dan Hipotesis | 41 |
| 4.4.1 Uji Asumsi Klasik | 41 |
| 4.4.2 Analisis Regresi Linier Berganda | 44 |
| 4.4.3 Uji Hipotesis | 45 |

| | | |
|----------------|--|----|
| 4.5 | Pembahasan..... | 46 |
| 4.5.1 | Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Minat Kunjung Ulang (Y) | 46 |
| 4.5.2 | Pengaruh Kepuasan Konsumen (X2) terhadap Minat Kunjung Ulang | 47 |
| BAB V | | 49 |
| PENUTUP | | 49 |
| 5.1. | Kesimpulan | 49 |
| 5.2. | Kontribusi Penelitian | 50 |
| 5.3. | Keterbatasan Penelitian..... | 50 |
| 5.4. | Saran | 50 |
| Daftar Pustaka | | 52 |
| LAMPIRAN | | 54 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1 Penelitian Terdahulu..... | 13 |
| Tabel 2 Definisi Operasional Variabel | 18 |
| Tabel 3 Skala Pengukuran..... | 22 |
| Tabel 4 Jenis Kelamin Responden..... | 28 |
| Tabel 5 Usia Responden..... | 29 |
| Tabel 6 Tingkat Pendidikan Terakhir Responden | 30 |
| Tabel 7 Jenis Pekerjaan Responden..... | 31 |
| Tabel 8 Berapa Kali Berkunjung | 32 |
| Tabel 9 Mengetahui Wisata Blitar Park | 32 |
| Tabel 10 Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Pelayanan (X1)..... | 34 |
| Tabel 11 Jawaban Responden pada Variabel Kepuasan Konsumen (X2) | 36 |
| Tabel 12 Jawaban Responden pada Variabel Minat Kunjung Ulang (Y) | 38 |
| Tabel 13 Hasil Uji Validitas | 39 |
| Tabel 14 Hasil Uji Reliabilitas | 41 |
| Tabel 15 Hasil Uji Normalitas | 42 |
| Tabel 16 Hasil Uji Multikolinieritas | 43 |
| Tabel 17 Hasil Uji Regresi Linier Berganda | 44 |
| Tabel 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi | 46 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1 Model Konseptual..... | 15 |
| Gambar 2 Struktur Organisasi | 27 |
| Gambar 3 Uji Heteroskedastisitas | 43 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--------------------------------------|----|
| Lampiran 1 Hasil Kuisoner..... | 54 |
| Lampiran 2 DATA RESPONDEN | 55 |
| Lampiran 3 PERTANYAAN KUISONER | 56 |
| Lampiran 4 Hasil SPSS | 57 |