

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN KONSUMEN PADA OBJEK WISATA CANDI BOROBUDUR**

MAGELANG

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Nova Angela

11140052

FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2019

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN KONSUMEN PADA OBJEK WISATA CANDI BOROBUDUR**

MAGELANG

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Nova Angela

11140052

FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2019

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN KONSUMEN PADA OBJEK WISATA CANDI BOROBUDUR
MAGELANG**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Bisnis Progam Studi Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat

Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Manajemen

Disusun Oleh :

Nama : Nova Angela

NIM : 11140052

DUTA WACANA

FAKULTAS BISNIS PROGAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2019

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA OBJEK WISATA CANDI BOROBUDUR MAGELANG

Telah diajukan dan dipertahankan oleh :

Nova Angela

11140052

dalam Ujian Skripsi Program Studi S1 Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Manajemen pada tanggal 02 Juli 2019

Nama Dosen:

Tanda Tangan

1. Heru Kristanto, Dr. SE, MT.

(Ketua Tim / Dosen Pengaji)

2. Lucia N. Kartika, SPd, Dipl. Secr., MM

(Dosen Pengaji)

3. Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D

(Dosen Pengaji / Dosen Pembimbing)

08 JUL 2019
Yogyakarta,

Disahkan Oleh:

Dekan,

Wakil Dekan I Manajemen,



Dr. Singgih Santoso, MM

Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesunguhnya Skripsi dengan judul :

“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA OBJEK WISATA CANDI BOROBUDUR MAGELANG”

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagai syarat untuk menjadi Sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber infonrmasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika di kemudian hari di dapatkan bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka bersedia dikenakan sanksi yakni pencabutan gelar saya.

Yogyakarta, ... juni 2019

Yang membuat pernyataan,



(Nova Angela)
NIM 11140052

Halaman Motto

“Tuhan menetapkan langkah-langkah orang yang hidupnya berkenan kepada-Nya;
apabila ia jatuh, tidaklah sampai tergeletak, sebab TUHAN menopang
tangannya.”

– Mazmur 37:23.

“Serahkanlah segala kekuatiranmu kepada-Nya, sebab ia yang memelihara kamu”

–1 Petrus 5:7 TB

“Mengucap syukurlah dalam segala hal, sebab itulah yang dikehendaki Allah di
dalam Kristus Yesus bagi kamu”

-1 Tesalonika 5:18

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya kecilku ini ku persembahkan kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus
2. Kedua Orang Tua yang Kukasihi dalam berkat Tuhan Yesus kepada :
(Bapak Cornelius Achu dan Ibu Margareta Etenawati)
3. Saudaraku Koko Mario, Koko Asiong, Cece Leny, Koko Aseng
4. Gadis kecil Velicia Fia Gracia Cristi
5. Seorang yang telah mengisi hidup dan hari-hariku Mas Elvianto Dwi Septiawan Cristi
6. Ibu Rumini dan Bapak Dwi Pujo Kampito yang senantiasa mendukung, menjaga selama di yogyakarta dan juga Mba elok dan Mas Nael yang telah saya anggap sebagai saudara di Yogyakarta.
7. Ibu Pdt. Dr. Retno Dwi Hastuti dan juga jemaat GKJ Degen-Palur PhiladelfianYogyakarta yang senantiasa ikut mendukung saya.
8. Drs.Sisnuhadi,MBA,Ph.D.selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah sabar memberikan bimbingan dan saran saran dalam penulisan Skripsi ini sehingga selesai tepat waktu.
9. Parasahabatterkasihyaitu Fiorentina SM, Gusta Fianto salim SM, Angela Tri Olivia SM dan masih banyak lagi yang tidak saya sebutkan satu persatu.Terimakasih sudah memberi semangat untuk menyelesaikan Skripsiini, menjadi motivator dan saudara yang baik.
10. Almamater Universitas Kristen Duta Wacana (UKDW)
11. Teman- teman Fakultas Bisnis 2014

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan sembah kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan penyertaanNya sehingga, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA OBJEK WISATA CANDI BOROBUDUR MAGELANG”** yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Sarjana Manajemen (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah menganugerahkan berkat dan penyertaanNya sehingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya.
2. Bapak Drs. Sisnuhadi, MBA,Ph.D selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
3. Ibu Ambar Kusuma Astuti, S.E.,M.Si selaku dosen wali yang senantiasa memberikan bantuan dan saran kepada penulis selama masa perkuliahan.
4. Ibu Pdt. Dr. Retno Dwi Hastuti dan seluruh Anggota GKJ Dagen- Palur Jemaat Philadelfia Yogyakarta terimakasih atas doa waktu dan bantuan yang diberikan.

5. Kedua orang tua ku (Bapak Cornelius Achu) dan (Ibu Margareta Etenawati) yang selalu memberikan dukungan dan doa setiap saat, Koko Mario, koko Asiong, Cece Leny, koko Aseng Gadis kecil Velicia Fia Gracia Cristi dan juga Seorang yang telah mengisi hidup dan hari-hariku mas Elvianto Dwi Septiawan cristi yang senantiasa memberikan semangat.
6. Kepada Ibu Rumini dan Bapak Dwi Pujo Kampito yang telah membantu memberikan dukungan, menjaga, saya selama penulis kuliah di Universitas Kristen Duta Wacana.
7. Kepada Mba elok dan Mas Nael yang sudah saya anggap seperti kakak dan adik selama penulis kuliah di Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.
8. Seluruh Dosen dan Staf Adminitirasi Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana yang telah memberikan bekal ilmu dan membantu memperlancar proses kapada penulis.
9. Para sahabat – sahabat dari Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, Mas Aan, kakak Ketmi Novrin, Fiorentina, Coi, Angela, Iriani, Eiis yang senantiasa selalu memberikan semangat.
10. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta,Juni 2019

Penulis

Nova Angela

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Pengajuan.....	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Keaslian Skripsi	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Abstrak	xv
Bab I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat penelitian.....	4
Bab II Landasan Teori.....	5
2.1 Kualitas Layanan.....	5
2.1.1 Dimensi Kualitas Layanan	8

2.3 Kepuasan Konsumen	9
2.4 Pengembangan Hipotesis	12
2.5 Kerangka Penelitian	12
Bab III Metode Penelitian	13
3.1 Data Penelitian	13
3.1.1 Data Primer	13
3.1.2 Data Sekunder	13
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	14
3.2.1 Populasi	14
3.2.2 Sampel	14
3.3 Definisi Variabel dan Pengukurannya	15
3.3.1 Variabel Penelitian	15
3.3.2 Variabel Pegukuran	16
3.4 Model Statisic dan Uji Hipotesisnya	17
3.4.1 Uji Validitas.....	17
3.4.2 Uji Realibilitas.....	18
3.5 Alat Analisis.....	19
3.5.1 Analisis Deskriptif.....	19
3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	20
Bab IV Analisis Data dan Pembahasan.....	23
4.1 Hasil Uji Instrumen Penelitian	23
4.1.1 Analisis Deskriptif.....	23
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Gender/Kelamin ...	24
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden	25

4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Informasi	26
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	27
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	27
4.1.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	28
4.1.8 Rangkuman Karakteristik Responden	29
4.2. Uji Validitas	30
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda	33
4.3.1 Uji Signifikansi Secara Simultan (Uji F)	35
4.3.2 Uji Signifikansi Secara Parsial (Uji t).....	36
4.4 Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>)	37
4.5 Pembahasan Hasil	38
Bab V Kesimpulan dan Saran	40
5.1 Kesimpulan	40
5.2 Saran.....	40
Daftar Pustaka	42
Lampiran-Lampiran	51

Daftar Tabel

Tabel 4.1 Gender/Jenis Kelamin	24
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	25
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Informasi	26
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	27
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	28
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan	29
Tabel 4.7 Rangkuman Karakteristik Responden.....	29
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	31
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	32
Tabel 4.10 Koefisien Determinasi (R^2).....	40
Tabel 4.11 Analisis Regresi Linier Berganda	34
Tabel 4.12 Uji F	35
Tabel 4.13 Uji t	36

Daftar Gambar

Gambar 2.5 Kerangka Penelitian 12

©UKDW

Daftar Lampiran

Lampiran 1 Kuesioner.....	45
Lampiran 2 Uji Validitas dan Realibilitas.....	53
Lampiran 3 Karakteristik Responden.....	58
Lampiran 4 Regresi Linier Berganda.....	62

©UKDW

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Candi Borobudur adalah sebuah candi Buddha yang terletak di Borobudur, Magelang, Jawa Tengah, Indonesia. Candi ini terletak kurang lebih 100 km di sebelah barat daya Semarang, 86 km di sebelah barat Surakarta, dan 40 km di sebelah barat laut Yogyakarta. Candi berbentuk stupa ini didirikan oleh para penganut agama Buddha Mahayana sekitar tahun 800-an Masehi pada masa pemerintahan wangsa Syailendra. Borobudur adalah candi atau kuil Buddha terbesar di dunia, sekaligus salah satu monumen Buddha terbesar di dunia.

Monumen ini terdiri atas enam teras berbentuk bujur sangkar yang di atasnya terdapat tiga pelataran melingkar, pada dindingnya dihiasi dengan 2.672 panel relief dan aslinya terdapat 504 arca Buddha. Borobudur memiliki koleksi relief Buddha terlengkap dan terbanyak di dunia. Stupa utama terbesar terletak di tengah sekaligus memahkotai bangunan ini, dikelilingi oleh tiga barisan melingkar 72 stupa berlubang yang di dalamnya terdapat arca Buddha tengah duduk bersila dalam posisi teratai sempurna dengan mudra (sikap tangan) Dharmachakra mudra (memutar roda dharma).

Monumen ini merupakan model alam semesta dan dibangun sebagai tempat suci untuk memuliakan Buddha sekaligus berfungsi sebagai tempat ziarah untuk menuntun umat manusia beralih dari alam nafsu duniawi menuju pencerahan dan kebijaksanaan sesuai ajaran Buddha. Para peziarah masuk melalui sisi timur dan memulai ritual di dasar candi dengan berjalan melingkari bangunan suci ini searah

jarum jam, sambil terus naik ke undakan berikutnya melalui tiga tingkatan ranah dalam kosmologi Buddha. Ketiga tingkatan itu adalah Kāmadhātu (ranah hawa nafsu), Rupadhatu (ranah berwujud), dan Arupadhatu (ranah tak berwujud). Dalam perjalanannya para peziarah berjalan melalui serangkaian lorong dan tangga dengan menyaksikan tak kurang dari 1.460 panel relief indah yang terukir pada dinding dan pagar langkan. Dari Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas Untuk artikel tentang kecamatan dengan nama sama, lihat Borobudur, Magelang.<https://duckduckgo.com/?q=Candi+Borobudur+adalah+sebuah+candi+Buddha+yang+terletak+di+Borobudur%2C+Magelang%2C+Jawa+Tengah%2C+Indonesia.&t=palemoon&ia=web>

Untuk menentukan judul, sebelumnya saya mencari referensi tentang penelitian terdahulu yang meneliti tentang variabel yang sama tetapi objek yang berbeda. Ibnu Al Taufiq (2016), Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas dan Kualitas layanan Rumah Makan Di wisata Pantai Drini Kabupaten Gunungkidul.

-Variabel independen: kualitas layanan

-Variabel dependen : Kepuasan Konsumen. Dalam penelitian ini objek yang diteliti ialah Rumah Makan Di wisata Pantai Drini Kabupaten Gunungkidul. Meneliti Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Di wisata Pantai Drini Kabupaten Gunungkidul..

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kepuasan konsumen dengan judul

“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Objek Wisata Candi Borobudur Magelang“.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis merumuskan permasalahan yang mendasari penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Candi Borobudur Magelang?

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan penelitian ini tidak terlalu luas, penelitian ini difokuskan pada :

1. Variabel yang diteliti adalah Kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Candi Borobudur Magelang.
2. Responden yang diteliti dalam penelitian ini adalah mahasiswa Yogyakarta pengunjung Candi Borobudur Magelang
3. Jumlah responden yang diteliti 100 orang.
4. Jasa/ layanan yang diteliti adalah Candi Borobudur Magelang

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada Candi Borobudur Magelang.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi di bidang pemasaran, khususnya terhadap permasalahan dengan pengembangan produk atau jasa, sehingga hasil penelitian ini diharapkan nantinya dapat memberikan informasi sebagai bahan pembanding selanjutnya.

1.5.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi perusahaan dalam pengembangan produk dan jasa dalam aktivitas pada strategi pemasaran serta berguna untuk menentukan pengambilan keputusan dalam menghadapi persaingan di masa yang akan datang dengan semakin berkembangnya jaman dan teknologi.

1.5.3 Manfaat Bagi Penulis

Memberikan pengalaman kepada penulis untuk menerapkan dan memperluas wawasan penerapan teori dan pengetahuan yang telah diterima di dalam perkuliahan pada kegiatan nyata.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis pada Bab IV maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Candi Borobudur.

5.2 Saran

1. Bagi Perusahaan

- a. Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Wisata Candi Borobudur Magelang. Berdasarkan penilaian responden dalam penelitian ini, diharapkan tetap memberikan pelayanan baik kepada Konsumen wisata candi Borobudur Magelang.

2. Bagi peneliti selanjutnya

1. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti lebih dalam atau melanjutkan penelitian ini, penulis sarankan untuk dapat mencari faktor-faktor atau variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.
2. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode lainnya agar data yang diinginkan sesuai dan lebih efektif supaya dapat menambah cakupan jumlah responden penelitian menjadi lebih banyak.

3. Dan untuk Pertanyaan-pertanyaan yang diberikan tidak hanya berupa pertanyaan yang tertutup, tapi juga pertanyaan terbuka, yang dapat diajukan dengan metode wawancara untuk menjadi masukan dalam menganalisis responden.
4. Waktu penyebaran kuesioner sebaiknya dilakukan setelah konsumen selesai mengunjungi Candi Borobudur, agar kepuasan konsumen dapat diukur dengan lebih tepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. 2003. *Metode Penelitian*, Cetakan Ke Enam Yogyakarta, Penerbit: Pustaka Pelajar
- Azwar, S. 2004. *Metode Penelitian, Edisi Pertama*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Al Taufiq, I. 2016. Skripsi “*Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Rumah Makan di Pantai Drini Kabupaten Gunungkidul*”. <https://eprints.uny.ac.id/34186/>
- Purnama. CML, 2001. *Strategic Marketing Plan: Panduan Lengkap dan Praktis Menyusun Rencana Pemasaran yang Strategis dan Efektif*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, I . 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Husein, U. 2001. *Metode Penelitian dan Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum.
- Husein, U. 2005. *Metode penelitian*. Jakarta: Salemba Empat
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Selemba Empat
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Millenium. Penerbit Prenhallido, Jakarta.
- Kotler, Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip pemasaran*, Edisi keduabelas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran. (Jilid 1 dan 2)*. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Lewis B, dan Mitchell,V. 1990, *Mendefinisikan Kualitas Pelayanan Sebagai Sejauh Mana Layanan Memenuhi Kebutuhan Pelanggan dan Harapan*
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Salemba Empat.
- Malhotra, N. K. 2005. *Riset Pemasaran Jilid I dan II* (Edisi Bahasa Indonesia dari Marketing Research: An Applied Orientation 4e). PT. Intan Sejati, Klaten.
- Rangkuti, F. 2002. *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama

Rambat. L. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*. Jakarta: PT salemba Empat

Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian*. Bandung: CV ALFABETA.

Tjiptono, 2000. *Kualitas Jasa Merupakan Tingkat Kesempurnaan Yang Diharapkan dan Pengendalian atas Kesempurnaan Tersebut Untuk Memenuhi Keinginan Pelanggan*.

Tjiptono, 2000. *Manajemen Jasa*. (Edisi II). Yogyakarta: Penerbit Andi

Wilkie, W.L. 1990. *Customer Behavior*, Edisi Kedua. John Wiley & Sons, Inc. New York 2004.Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia.

2019<https://duckduckgo.com/?q=Candi+Borobudur+adalah+sebuah+candi+Buddha+yang+terletak+di+Borobudur%2C+Magelang%2C+Jawa+Tengah%2C+Indonesia.&t=palemoon&ia=web>

2019<https://duckduckgo.com/?q=Candi+berbentuk+stupa+ini+didirikan+oleh+pangeran+pengikut+agama+Buddha+Mahayana+sekitar+tahun+800-an+Masehi+pada+masa+pemerintahan+wangsa+Syailendra.&t=palemoon&ia=web>

2019 <https://id.wikipedia.org/wiki/Borobudur>

LAMPIRAN

©UKDW