

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN DI WANA WISATA KAWAH PUTIH**

SKRIPSI



Oleh :

LUTFIATUL MAHMUDAH

NIM: 702020009

**PROGRAM STUDI SARJANA PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI, BISNIS, DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS 'AISYIYAH BANDUNG**

2024

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN DI WANA WISATA KAWAH PUTIH**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Menyelesaikan Pendidikan Program Studi Sarjana Pariwisata
Fakultas Ekonomi Bisnis dan Ilmu Sosial
Universitas Aisyiyah Bandung*



Oleh :

LUTFIATUL MAHMUDAH

702020009

**PROGRAM STUDI SARJANA PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI, BISNIS, DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS 'AISYIYAH BANDUNG
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

LUTFIATUL MAHMUDAH

NIM.702020009

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
DI WANA WISATA KAWAH PUTIH**

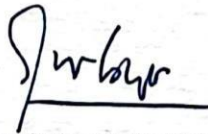
Skripsi ini Telah Disetujui Untuk Dipertahankan

Pada Ujian Sidang Skripsi

Tanggal 22 Juli 2024

Oleh :

Pembimbing Utama



Prof. Dr. Ir. Heru Purboyo Hidayat Putro, D.E.A
NPP. 196007301986011002

Pembimbing Pendamping



Delfa Tunjung Baswarani, M.Par.
NPP.2022180693120

LEMBAR PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul :
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN DAN KEPUASAN PELANGGAN DI
WANA WISATA KAWAH PUTIH**

Disusun Oleh :
LUTFIATUL MAHMUDAH
NIM : 702020009

Telah disetujui dan dipertahankan di hadapan Tim Penguji Sidang
Skripsi Program Studi Sarjana Pariwisata
Fakultas Ekonomi Bisnis dan Ilmu Sosial
Universitas 'Aisyiyah Bandung
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima
Bandung, 05 Agustus 2024

Penguji I



Perla Yualita, M.Pd.
NPP. 1996040773002

Penguji II



Pandu Sapto Desmanto, MM.Par.
NPP. 2022071292122

Pembimbing Utama



Prof. Dr. Ir. Heru Purboyo Hidayat Putro, D.E.A.
NPP. 196007301986011002

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Lutfiatul Mahmudah

NIM : 702020009

Program Studi : S1 Pariwisata

Dengan ini menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiarisme atau penjiplakan/pengambilan karangan, pendapat, atau karya orang lain dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul :

“Analisis Kualitas Pelayanan Pengelola dan Kepuasan Pelanggan Di Wana Wisata Kawah Putih”

Apabila suatu saat nanti saya terbukti melakukan plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi meningkatkan integritas akademik di institusi ini.

Bandung, 09 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,


96590ALX224699456
Lutfiatul Mahmudah

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Dan sesungguhnya akan selalu ada kemudahan setelah kesulitan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain”

(Al - Insyirah, 5&6)

“Tetapi boleh jadi kamu tidak menyenangi sesuatu, padahal itu baik bagimu, dan boleh jadi kamu menyukai sesuatu, padahal itu tidak baik bagimu. Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui”

(Al – Baqarah, 216)

“Semua jatuh bangunmu hal yang biasa, angan dan pertanyaan waktu yang menjawabnya, berikan tenggat waktu bersedihlah secukupnya, rayakan perasaanmu sebagai manusia”

(Mata Air, Hindia)

“Long story short, I survived”

(Taylor Swift)

PERSEMBAHAN

“Skripsi ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua penulis. Bapak Rohmanudian dan Ibu Nurul Komariyah sumber semangat dan cintaku. Serta untuk diri sendiri yang telah berjuang keras dan tidak pernah menyerah. Skripsi ini adalah bukti bahwa diri ini mampu. Semoga skripsi ini menjadi awal langkah menuju kesuksesan dan dapat memberi manfaat.”

KATA PENGANTAR

Perjalanan panjang dalam menyelesaikan skripsi ini akhirnya menemui titik terang. Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan dan Kepuasan Pelanggan di Wana Wisata Kawah Putih" dengan lancar. Shalawat serta salam senantiasa penulis sampaikan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya hingga akhir zaman. Penyusunan Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Strata 1 di Program Studi Sarjana Pariwisata Universitas 'Aisyiyah Bandung.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan nikmat sehat, keberkahan, serta karunia yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan baik.
2. Cinta pertama dan panutan penulis, Ayahanda Rohmanudin dan pintu surga penulis Ibunda Nurul Komariyah Fitriani. Yang senantiasa memberikan yang terbaik bagi penulis, yang tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya hingga meraih gelar sarjana. Terimakasih atas segala dukungan, pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan. Semoga bapak dan mama sehat, panjang umur, dan bahagia selalu.
3. Tia Setiawati, S.Kep., M.Kep., Ns.Sp.,Kep.An. selaku rektor Universitas 'Aisyiyah Bandung
4. Dr. Sitti Syabariyah, S.Kp., Ms. Biomed. Selaku wakil Rektor 1 nidanag akademik, kemahasiswaan, perpustakaan, sistem Informasi Terintegrasi dan Perencanaan Strategis Universitas 'Aisyiyah Bandung.

5. Rivaldi Arissaputra, S.E., M.S.M. selaku Dekan Universitas 'Aisyiyah Bandung
6. Winda Gafrilia Prianka, MM.Par. selaku Kepala Program Studi Universitas 'Aisyiyah Bandung
7. Prof. Dr. Ir. Heru Purboyo Hidayat Putro, D.E.A. selaku dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan kepada penulis.
8. Delfta Tunjung Basswarani. M.Par. selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan arahan kepada penulis dalam menyusun skripsi.
9. Seluruh dosen pengajar program studi Sarjana Pariwisata yang telah memberikan ilmu, wawasan, pemahaman, serta pengalamannya selama penulis berstudi di program studi Sarjana Pariwisata.
10. Seluruh staff administrasi program studi pariwisata atas kelancaran informasi dan dukungan selama mengikuti perkuliahan.
11. Seluruh staff PT. Palawi Risorsis Area Bisnis Wilayah Barat yang telah membantu penulis dalam proses pengambilan data di lokasi penelitian.
12. Teman-teman program studi Sarjana Pariwisata Angkatan 2020 yang telah kebersamai dan menjadi teman baik penulis selama menuntut ilmu di program studi Sarjana Pariwisata. Semoga kita senantiasa diberikan kemudahan dalam segala urusan.
13. Adik-adik penulis Isna Nayla Azizah, Wafa Qurota 'Ayun, dan Rifat Akbar Muzammil yang senantiasa menghibur dan memberi semangat kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi. Semoga segala impian kalian terwujud dan menjadi anak yang sholeh-sholehah.
14. Seseorang spesial yang tidak dapat penulis sebutkan namanya yang telah kebersamai saat masa perkuliahan penulis. Terimakasih selalu menjadi tempat penulis pulang dan mengadu. Dan terimakasih atas segala dukungan yang anda berikan. Semangat dalam menuntaskan studi, mewujudkan

harapanmu dan orang-orang tersayang. Semoga Allah selalu membersamai langkahmu.

15. Sahabat penulis Jamiah Nurlatifah yang senantiasa membantu penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Terimakasih atas segala dukungan dan bantuan yang diberikan dan semangat dalam menyelesaikan studinya.
16. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan atau bantuan kepada penullis. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikannya. Aamiin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan krtitik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat diterima dan dilanjutkan dengan penelitian skripsi yang menghasilkan karya ilmiah bermanfaat bagi penulis, almamater, masyarakat luas, dan khususnya bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Bandung, Juli 2024

Penulis

ABSTRAK

Lutfiatul Mahmudah
702020009

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN DAN KEPUASAN PELANGGAN DI WANA WISATA KAWAH PUTIH

2024; 77 halaman; 9 tabel; 19 gambar; 6 lampiran.

Fokus penelitian ini adalah Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan Dan Kepuasan Pelanggan Di Wana Wisata Kawah Putih. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui indeks kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan pada wana wisata kawah putih, dan kinerja pengelola dan harapan pengunjung wana wisata kawah putih. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan Tjiptono (2014). Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode analisis data IPA (*Importance Performance Analysis*). Adapun populasi pada penelitian ini adalah seluruh wisatawan yang pernah berkunjung ke wana wisata kawah putih dan sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden, sedangkan jumlah responden yang mengisi kuesioner penelitian ini sebanyak 122 responden. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa Indeks kepuasan pelanggan pada wana wisata kawah putih terdapat sebesar 82,33%, kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola sudah baik, akan tetapi terdapat beberapa indikator yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pengunjung. Yaitu merupakan indikator yang terdapat pada Kuadran A (Prioritas Utama) dalam Diagram Kartesius sebanyak 6 indikator, dan hasil kinerja pengelola wana wisata kawah putih sebanyak 73,92% dengan rata-rata sebanyak 2,95%, dan hasil nilai harapan pengunjung wana wisata kawah putih sebanyak 89,78% dengan rata-rata sebesar 3,60%. Dengan melakukan peninjauan dan perawatan terhadap ketersediaan fasilitas penunjang wisata, memperbaiki akses jalan, membuat pelatihan mengenai keamanan di lokasi wisata untuk wisatawan, menambah profesional ahli dalam bidang *sustainable tourism*, dan membuat serta mengevaluasi survey kepuasan pelanggan, Wana Wisata Kawah Putih dapat lebih meningkatkan kualitas layanan karyawannya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Kinerja, Harapan, IPA, *Diagram Kartesius*.

ABSTRACT

Lutfiatul Mahmudah
702020009

ANALYSIS OF EMPLOYEE SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFICATION AT WANA WISATA KAWAH PUTIH

2024; 77 pages; 9 tables; 19 figures; 6 attachments.

The focus of this research is the Analysis of Employee Service Quality and Customer Satisfaction at Wana Wisata Kawah Putih. The purpose of this study was to determine the customer satisfaction index, the quality of service at the white crater tourist wana, and the performance of managers and expectations of visitors to the white crater tourist wana. The theory used in this research is Tjiptono's service quality (2014). The research method used is quantitative descriptive analysis method using IPA (Importance Performance Analysis) data analysis method. The population in this study were all tourists who had visited the white crater tourist area and the sample in this study were 100 respondents, while the number of respondents who filled out the research questionnaire was 122 respondents. The results of this study indicate that the customer satisfaction index in the white crater tourism area is 82.33%, the quality of service provided by the manager is good, but there are several indicators that must be improved to increase visitor satisfaction. Namely, the indicators contained in Quadrant A (Main Priority) in the Cartesian Diagram are 6 indicators, and the results of the performance of the white crater tourism wana manager are 73.92% with an average of 2.95%, and the results of the expected value of visitors to the white crater tourism wana are 89.78% with an average of 3.60%. By reviewing and maintaining the availability of tourist support facilities, improving road access, making training on safety at tourist sites for tourists, adding professional experts in the field of sustainable tourism, and making and evaluating customer satisfaction surveys, Wana Wisata Kawah Putih can further improve the quality of employee services.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Performance, Expectation, IPA, Cartesian Diagram.

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Lutfiatul Mahmudah

NIM : 702020009

Program Studi : SI Pariwisata

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas 'Aisyiyah Bandung Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENGELOLA DAN KEPUASAN PELANGGAN DI WANA WISATA KAWAH PUTIH"

Hak bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas 'Aisyiyah Bandung berhak menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta.

Demikianlah pernyataan ini saya buat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 09 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Lutfiatul Mahmudah

Mengetahui.

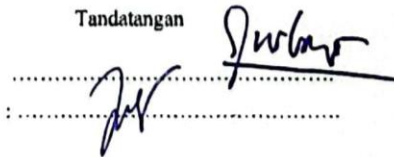
Tim Pembimbing

Nama

1. Prof.Dr.Ir. Heru Purboyo Hidayat Putro, D.E.A

2. Delta Tunjung Baswarani, M.Par

Tandatangan



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iv
SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI ILMIAH	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	15
C. Tujuan Penelitian.....	16
D. Sistematika Penulisan.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
A. Landasan Teoritis	18
B. Konsep Kinerja dan Harapan pada Perusahaan.....	23
C. Hasil Penelitian Yang Relevan	23
D. Kerangka Pemikiran	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
A. Jenis Penelitian	30
B. Sumber Data	30
C. Metode Pengumpulan Data	31
D. Populasi dan Sampel.....	32
E. Metode Analisis Data.....	34
F. Operasional Variabel.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
A. Gambaran Umum	43
B. Analisis Deskriptif.....	53
C. Penilaian Importance Performance Analysis.....	58

D.	Perhitungan Tingkat Kesesuaian Total (Tki) antara Kinerja (Xi) dan Harapan (Yi)	65
E.	Skor rata-rata tingkat kinerja (Xi) dan Harapan (Yi)	66
F.	Hasil Analisis IPA	66
G.	Pembahasan	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		73
1.	Kesimpulan	73
2.	Saran	74
3.	Saran Studi Lanjutan	75
DAFTAR PUSTAKA		77
LAMPIRAN		79
Lampiran 1 Logbook Bimbingan		79
Lampiran 2 Hasil Turnitin		81
Lampiran 3 Tabulasi Data		83
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian		85
Lampiran 5 Analisis Diagram Kartesius		103
Lampiran 6 Lembar Expert Judgment		104
Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup Penulis		106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Kawah Putih tahun 2019-2023	5
Gambar 2. 2 Kerangka pemikiran Penelitian	29
Gambar 3. 1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Kawan Putih 2019-2023	33
Gambar 3. 2 Diagram Kartesius	36
Gambar 4. 1 : Flora tumbuhan paku (tumbuhan pakis).....	45
Gambar 4. 2: Flora tumbuhan Edelwais yang berada di Puncak Gunung Patuha	45
Gambar 4. 3: Danau Kawah Putih.....	46
Gambar 4. 4 Kondisi jalan menuju Pusat Kawah.....	49
Gambar 4. 5 Denah Lokasi dan Rekayasa Jalur Kawasan Kawah Putih.....	50
Gambar 4. 6 Area parkir atas Wana Wisata Kawah Putih.....	51
Gambar 4. 7 Mushola dan tempat wudhu bagian luar.....	51
Gambar 4. 8 Toilet bagian luar dan dalam	52
Gambar 4. 9 Shelter Smooking Area.....	53
Gambar 4. 10 Presentase Usia Responden	54
Gambar 4. 11 Presentase Jenis Kelamin Responden.....	55
Gambar 4. 12 Presentase Pekerjaan Responden.....	56
Gambar 4. 13 Presentase Tingkat Pendidikan.....	57
Gambar 4. 14 Domisili Wisatawan	58
Gambar 4. 15 Diagram IPA	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Comment Google Review tahun 2023	6
Tabel 2.1 Rangkuman hasil penelitian relevan	24
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	38
Tabel 4. 1 Daftar Daya Tarik Wisata diWana Wisata Kawah Putih.....	46
Tabel 4. 2 Kriteria Pengukuran Hasil Analisis	53
Tabel 4. 3 Hasil IPA Kuadran A	67
Tabel 4. 4 Hasil IPA Kuadran B	68
Tabel 4. 5 Hasil IPA Kuadran C	68
Tabel 4.6 Hasil IPA Kuadran D	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Logbook Bimbingan	79
Lampiran 2 Hasil Turnitin.....	81
Lampiran 3 Tabulasi Data	83
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian.....	85
Lampiran 5 Analisis Diagram Kartesius	103
Lampiran 6 Lembar Expert Judgment.....	104

DAFTAR PUSTAKA

- Anigomang, F. R., Tang, S. A., & Maruli, E. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(1), 698–709. http://repository.itbwigalumajang.ac.id/1244/%0Ahttp://repository.itbwigalumajang.ac.id/1244/3/Bab_2_watermark.pdf
- Baswarani, D. T. (2019). *Pengembangan bandar udara banyuwangi sebagai bandar udara internasional pariwisata kabupaten banyuwangi*. 95717009.
- Baswarani, D. T., Bahri, K. N., & ... (2022). Pengembangan Pariwisata Berbasis Masyarakat Pada Masyarakat Sekitar Daya Tarik Wisata Sejarah Budaya Keraton Kasepuhan Cirebon Kepada Masyarakat, 5, 3822–3839. <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/martabe/article/view/9242>
- Chaturvedi, P. (2009). *No UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NO. 10 TAHUN 2009 Title. 1*, 1–44.
- Harahap, A. H., Dalimunthe, L. U., Batubara, E. D., & Fadhil, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9 (19)(19), 76–81.
- Haris, A. (2023). Economics and Digital Business Review Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Volume 4 Issue 2 (2023) Pages 334 - 348 Economics and Digital Business Review ISSN : 2774-2563 (Online)*, 4(2), 334–348.
- Juliana, W. (2024). *Analisis Handling Complaint Tamu Yang Menginap Di Grand Basko Hotel Padang*. 3(1).
- PERMEN LHK RI NO. P. 13. (2020). *PermenLHK no. P.13/MENLHK/SETJEN/KUM.1/5/2020 tentang Pembangunan Sarana dan Prasarana Wisata Alam di Kawasan Hutan*. 3, 1–74.
- Tongelang, R., & Susila, I. (2024). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal lentera Bisnis*, 13(1),

125. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v12il.1007>

Yusri, A. Z. dan D. (2020). 濟無No Title No Title No Title. In *Jurnal Ilmu Pendidikan* (Vol. 7, Nomor 2).

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Pariwisata* (N. yuniati, Ed.). ALFABETA.

Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (Anang, Ed.:4th ed.). ANDI

Kotler, P., Keller, K.L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.)

Kotler, P dan Keller, K.L. (2018). *Marketing Management* (16th ed.)

Fahriza, I., Bisma, M. A., & Sumarna, D. L. (2023). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BENGKEL DEALER TOYOTA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. ASTRA INTERNATIONAL TBK - AUTO 2000 CABANG SUCI BANDUNG MENGGUNAKAN METODE GAP ANALYSIS DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA). *Journal Transformation of Mandalika*, 4(10), 567-584. Retrieved from <https://ojs.cahayamandalika.com/index.php/jtm/article/view/2094>

Juliana, W. (2024). *Analisis Handling Complaint Tamu Yang Menginap Di Grand Basko Hotel Padang. Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata dan Perhotelan (JEMPPER)* (Vol.3, No.1 Januari 2024).