



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG PADA OBYEK WISATA TAMAN
REKREASI PANTAI KARTINI REMBANG**

Skripsi

Disajikan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

Dwi Prasetyo

3352404008

PERPUSTAKAAN
UNNES

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
2009**

ABSTRAK

Prasetyo,Dwi.2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Obyek Wisata Taman Rekreasi Pantai Karting Rembang.* Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. 72 hal.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Obyek Wisata

Obyek wisata merupakan produk jasa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan jasa dengan harapan agar konsumen datang untuk berkunjung dan menikmati obyek wisata yang ditawarkan. Untuk dapat menarik minat pengunjung, pengelola harus dapat memberikan kualitas pelayanan terbaik untuk menciptakan suatu kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan mempunyai lima dimensi yang meliputi bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*reponsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*).

Populasi penelitian ini adalah pengunjung obyek wisata Taman Rekreasi Pantai Kartini Rembang, dengan sampel sebanyak 400 responden dan teknik pengambilannya dengan *accidental sampling*.. Metode pengumpulan data dengan angket (kuesioner) yang dibagikan kepada pengunjung Taman Rekreasi Pantai Kartini Rembang disamping metode dokumentasi. Analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi berganda.

Hasil penelitian dengan analisis deskriptif persentase menunjukkan kualitas pelayanan yang meliputi bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*reponsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) termasuk dalam kategori baik. Hasil analisis regresi berganda diperoleh $Y = 11,55 + 0,257X_1 + 0,239X_2 + 0,445X_3 + 0,241X_4 + 0,235X_5$. Hasil pengujian secara simultan diperoleh F_{hitung} sebesar 22,469 dengan p value $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil uji parsial diperoleh pengaruh terhadap kepuasan pengunjung obyek wisata Taman Rekreasi Pantai Kartini Rembang untuk variabel bukti langsung (*reponsiveness*) 2,5%, variabel kehandalan (*reliability*) 1,25%, variabel ketanggapan (*reponsiveness*) 7,13%, variabel jaminan (*assurance*) 1,3%, variabel empati (*emphaty*) 1,14%. Hasil koefisien determinasi yang sudah disesuaikan (*Adjusted R Square*) sebesar 0,212, artinya 21,2% kepuasan pengunjung dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang meliputi bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*reponsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) serta sisanya 78,8% dipengaruhi variabel lain diluar variabel yang diteliti.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh signifikan bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*reponsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) parsial maupun simultan. Saran yang penulis sampaikan, pihak pengelola sebaiknya melakukan penambahan fasilitas sarana permainan, penambahan tenaga kerja guna mengatur parkir dan perawatan taman. Meningkatkan keselamatan pengunjung dengan memberikan imbauan dan informasi yang jelas dan lebih mengefektifkan komunikasi dengan pengunjung agar merasa nyaman dengan menempatkan pekerja disemua fasilitas taman wisata.