

THE EFFECT OF QUALITY OF SERVICE ON LOYALTY OF VISITORS OF MOUNT GALUNGGUNG HOT WATER BATTLE VISITORS

By

Nabilla Widya Putri

172040007

ABSTRACT

This study aims to determine: How much the quality of service affects the loyalty of visitors to the hot spring tourist attraction of Mount Galunggung Kab. Tasikmalaya.

This research is a quantitative research with survey method. The population in this study were visitors to the hot springs of Mount Galunggung, Kab. Tasikmalaya. The sampling technique used was non- probability sampling by choosing to use accidental sampling /convenience sampling with a total sample of 99 people. Data collection techniques were carried out through primary data and secondary data. Primary data is by conducting observations, interviews, and questionnaires. While the secondary data by conducting a literature study.

The results of this study indicate that service quality affects the loyalty of visitors to the Mount Galunggung hot spring tourist attraction, Kab. Tasikmalaya. This can be seen from the results of the coefficient of determination which states that the contribution of the service quality variable to the visitor loyalty variable is 58.1%. And the rest, 41.9% of visitor loyalty variables are given by other unidentified factors.

Suggestions that researchers can put forward include: the manager of the Mount Galunggung hot spring tourist attraction should pay more attention to the quality of services that will be provided to tourists such as facilities and infrastructure, available facilities, security at tourist objects that must be improved, and road access that must be improved. again for the convenience and loyalty of the tourists.

Keywords: Service Quality, Visitor Loyalty

**Pengaruh kualitas jasa pikeun kasatiaan pangunjung cai panas Gunung
Galunggung**

Ku

Nabilla Widya Putri

172040007

ABSTRAK

Panilitian ieu dimaksudkeun pikeun nangtoskeun: Sakumaha kualitas jasa mangaruhan kana kasatiaan pengunjung kana tempat wisata Gunung Hotél panas gunung Galunggung, Kab. Tasikmalaya.

Panilitian ieu mangrupikeun panilitian kuantitatif kalayan metode survey. Populasi dina panilitian ieu mangrupikeun pangunjung kana cai cai panas Gunung Galunggung, Kab. Tasikmalaya. Téknik sampling ngagunakeun sampling teu tiasa didaptarkeun ku milih ngagunakeun sampling teu kahaja (kebeneran) / sampling genah (kasaluyuan) kalayan ukuran sampelna 99 jalma. Téhnik ngumpulkeun data dilaksanakeun ngaliwatan data primér jeung data sékundér. Data primér nyaéta ku ngalaksanakeun obsérvasi, wawancara, sareng angket. Samentawis éta, data sékundér ku ngalaksanakeun studi pustaka.

Hasil tina panilitian ieu nunjukkeun yén kualitas layanan mangaruhan kana kasatiaan pengunjung tempat wisata air panas Gunung Galunggung, Kab. Tasikmalaya. Ieu tiasa ditingali tina hasil koefisien tekad anu nyatakeun yén kontribusi variabel kualitas jasa kana variabel kasatiaan pengunjung nyaéta 58,1%. Sareng sésana, 41,9% variabel kasatiaan nganjang dibéré ku faktor anu teu dikenal anu sanés.

Saran anu tiasa diteruskeun ku panaliti diantarana: pangurus tempat wisata air panas Gunung Galunggung kedah langkung merhatoskeun kualitas jasa anu bakal disayogikeun ka wisatawan sapertos fasilitas sareng prasarana, fasilitas anu sayogi, kaamanan di obyek wisata anu kedah ditingkatkeun, sareng aksés jalan anu kedah ditingkatkeun. deui pikeun genah sareng kasatiaan wisatawan.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kasatiaan Pengunjung

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PENGUNJUNG WISATA PEMANDIAN AIR PANAS GUNUNG GALUNGGUNG KABUPATEN TASIKMALAYA**”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Selama penulisan ini tentunya penulis mendapat banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun dibalik semua penulis juga mendapat bantuan dari berbagai pihak yang mendukung dan membimbing penulis. Tidak lupa penulis mengucapkan banyak-banyak terimakasih yang tulus serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Dra. Atin Hafidiah M.Si. Dan juga saya ucapkan terimakasih banyak kepada:

1. Bapak Dr. M. Budiana, S.IP., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
2. Bapak Drs. Kunkurat, M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
3. Ibu Dra. Hj. Yulia Segarwati, M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.

4. Bapak Drs. H.R Sumardhani, M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
5. Ibu Siti Patimah, SE, M.Si. selaku pimpinan Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
6. Ibu Yanti Purwanti, S.Sos., M.Si selaku sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis.
7. Ibu Nurhayati, S. Sos, M.Si Selaku Ketua Laboratorium Program Studi Administrasi Bisnis Fisip Unpas
8. Perum perhutani selaku pengelola objek wisata pemandian air panas Gunung Galunggung beserta pimpinan dan jajarannya di objek wisata pemandian air panas Gunung Galunggung.
9. Bapak Budi badruzzaman dan Dewi Ratnaningsih selaku orang tua tercinta, Bintang Nurul Islama serta Nayla Nisrin Zaman selaku saudara kandung dan keluarga besar tercinta, yang dengan penuh kesabaran telah mengasuh, membimbing dan mengasihi serta mendoakan dalam setiap langkah dan usaha untuk mewujudkan setiap langkah dan harapan penulis.
10. Nurman Mohamad Adam Abdul Waliy yang telah membantu, mendukung, memberikan do'a, dan *support*.
11. Teman-teman yang telah membantu dan mendukung
12. Dan Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah mendoakan, membantu dan mendukung dalam penulis skripsi ini.

Penulis menyadari dalam menyusun skripsi ini bukan karya yang sempurna karena penulis menyadari masih banyak kekurangan baik dalam hal

isi maupun sistematika dan teknik penulisan juga karena terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritis yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih banyak dan semoga Allah SWT melimpah curahkan karunianya dalam setiap amal kebaikan kita dan diberikan balasan. Aamiin.

Tasikmalaya, 18 April 2021

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nabilla', with a horizontal line underneath it.

Nabilla Widya Putri

172040007

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Nabilla Widya Putri
Tempat dan Tanggal Lahir : Bandung, 20 September 1999
Agama : Islam
Anak Ke : Satu (1)
Dari : Tiga (3) Bersaudara
Alamat lengkap : Kp.Warung Lega Rt/Rw 001/006 Kel/ Des
Tanjunlaya Kec. Cikancung Kab. Bandung
No Hp : 083815417555

Nama Ayah : Budi Badruzzaman
Pekerjaan : Wiraswasta
Alamat : Kp.Warung Lega Rt/Rw 001/006 Kel/ Des
Tanjunlaya Kec. Cikancung Kab. Bandung
No Hp : 082

Nama Ibu : Dewi Ratnaningsih
Pekerjaan : Wiraswasta
Alamat : Kp.Warung Lega Rt/Rw 001/006 Kel/ Des
Tanjunlaya Kec. Cikancung Kab. Bandung
No Hp : 085353534578

SD : SDN 1 Cimerah
SMP : SMPN 1 Singaparna
SMA : SMAN 1 Singaparna

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN.....	ii
Motto	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xi
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	7
1.2.1 Identifikasi Masalah	7
1.2.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
1.4.1 Kegunaan Secara Teoritis	8

1.4.2	Kegunaan Secara Praktis.....	8
1.5	Lokasi dan lamanya Penelitian.....	9
1.5.1	Lokasi Penelitian.....	9
1.5.2	Lamanya Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA dan KERANGKA BERFIKIR.....		11
2.1	Tinjauan Pustaka Penelitian	11
2.1.1	Pemasaran Jasa.....	11
2.1.1.1	Pengertian Pemasaran Jasa.....	11
2.1.1.2	Konsep Bauran Pemasaran.....	11
2.1.2	Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.2.1	Pengertian kualitas	15
2.1.2.2	Pengertian Pelayanan	15
2.1.2.3	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.2.4	Karakteristik Pelayanan Jasa.....	17
2.1.2.5	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.2.6	Indikator Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.3	Loyalitas pelanggan	19
2.1.3.1	Pengertian Loyalitas	20
2.1.3.2	Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	20
2.1.3.3	Merancang dan Menciptakan Loyalitas Pelanggan.....	21
2.1.3.4	Tahap-tahap Loyalitas	22

2.1.3.5	Prinsip-Prinsip Loyalitas	23
2.1.3.6	Mempertahankan Loyalitas Pelanggan	24
2.1.3.7	Manfaat Loyalitas Pelanggan	26
2.1.3.8	Mengukur Loyalitas	28
2.1.3.9	Indikator Loyalitas Pelanggan	28
2.2	Penelitian Terdahulu.....	29
2.3	Kerangka Pemikiran	31
2.4	Hipotesis	35
BAB III METODE PENELITIAN		36
1.1	Metode Penelitian.....	36
1.1.1	Paradigma Penelitian.....	36
1.1.2	Metode Penelitian Yang Digunakan	37
1.1.3	Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel	37
1.1.4	Teknik Pengumpulan Data.....	42
1.1.4.1	Data Primer.....	42
1.1.4.2	Data Sekunder	47
1.1.5	Teknik Analisis Data.....	48
1.1.5.1	uji validitas	48
1.1.5.2	Uji Reliabilitas.....	50
1.1.5.3	Analisis regresi linier sederhana.....	51
1.1.5.4	Analisis koefisien determinasi.....	52

1.1.5.5 Uji hipotesis.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Hasil Penelitian.....	55
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	55
4.1.1.1 Sejarah Singkat Gunung Galunggung	55
4.1.1.2 Fasilitas Yang Tersedia	57
4.1.1.3 Visi dan Misi	59
4.1.1.4 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	59
4.1.1.5 Sitem Pemasaran	68
4.1.1.6 Gambaran Umum Pelaksanaan Pelayanan Di Objek wisata Pemandian Air Panas Gunung Galunggung.....	68
4.1.1.7 Gambaran Umum Loyalitas Pengunjung Di Objek wisata Pemandian Air Panas Gunung Galunggung.....	70
4.1.1.8 Hambatan dan Upaya Mengenai Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap loyalitas	71
4.2 Hasil Pembahasan.....	73
4.2.1 Karakteristik Responden	73
4.2.2 Kualiatas Pelayanan Pada Objek Wisata Pemandian Air Panas Gunung Galunggung	75
4.2.2.1 Bukti Fisik (Tangible)	75
4.2.2.2 Kehandalan (Reability).....	80

4.2.2.3	Ketanggapan (Responsiveness).....	86
4.2.2.4	Jaminan dan Kepastian (Assurance).....	91
4.2.2.5	Empati (Emphaty)	97
4.2.3	Loyalitas pengunjung pada wisata pemandian air panas Gunung Galunggung.....	102
4.2.3.1	Kesetiaan Terhadap Pembelian Jasa/ Produk (Repeat Purchase) 102	
4.2.3.2	Ketahanan Terhadap Produk Negatif Mengenai Perusahaan (Retention).....	104
4.2.3.3	Mereferensikan Secara Total Eksistensi Perusahaan (Referalls)	105
4.2.4	Metode Sucessive Interval.....	109
4.2.5	Analisis Alat Instrumen Penelitian.....	111
4.2.5.1	Uji Validitas	111
4.2.5.2	Uji Reliabilitas.....	114
4.2.6	Pengujian Hipotesis Penelitian.....	116
4.2.6.1	Uji Hipotesis (Uji F).....	116
4.2.6.2	Uji Hipotesis (Uji T).....	117
4.2.7	Analisis Data.....	118
4.2.7.1	Analisis Regresi Sederhana	118
4.2.7.2	Koefisien Korelasi X Pada Y	120

4.2.7.3 Analisis Koefisien Determinasi.....	122
4.2.8 Pembahasan.....	123
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	124
5.1 Kesimpulan.....	124
5.2 Saran.....	125
DAFTAR PUSTAKA.....	126
LAMPIRAN.....	128

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Pengunjung Objek Wisata Gunung Galunggung	5
Tabel 1.2	Jadwal Penelitian.....	10
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 2.2	Kerangka Teoritik	34
Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	38
Tabel 3.2	Jumlah pengunjung Wisata Gunung Galunggung	46
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan jenis Kelamin.....	72
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat Rumah.....	73
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	74
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Mengenai Kondisi Sarana dan Prasarana Yang Memadai.....	75
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Mengenai Kondisi Sarana dan Prasarana Yang Tersedia Lengkap	77
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Mengenai Keamanan di Objek Wisata	78
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Berpenampilan Rapi dan Menarik	79
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Mengenai Ketelitian Penjaga Tiket Dalam Melayani Pengunjung	81
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Mengenai Kecekatan Karyawan Dalam Membantu Pengunjung	82
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Mengenai Penguasaan dan Kemampuan Mengetahui Mengenai Penempatan Fasilitas.....	84

Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Tidak Adanya Kesalahan Atau Kelalaian Yang Dilakukan Karyawan	85
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Memberikan Pelayanan Dengan Cepat	86
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Pengunjung Apabila Mendapat Masalah	88
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai Pemberian Perhatian Secara Individu	89
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Mengenai Pemberian Informasi Kepada Pengunjung.....	90
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Karyawan Berkomunikasi dengan pengunjung	91
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Mengenai Pemberian Informasi Kepada Pengunjung Dengan Jelas	93
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Apakah Mengenal dan Mengetahui Seluruh Sarana dan Prasarana di Objek Wisata.....	94
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Mengenai Sikap Ramah dan Sopan Karyawan Kepada Pengunjung	96
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Memberikan Perhatian Penuh Kepada Pengunjung	97
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Mengenai Tersedianya Kotak Saran.....	98
Tabel 4.22 Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Untuk Mendapatkan Informasi Yang Dibutuhkan Oleh Pengunjung.....	100