

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN WISATAWAN PADA BUS SURABAYA
SIGHTSEEING AND CITY TOUR (SSCT)

SKRIPSI



OLEH :

ARNANDHIA FATIMAH AZZAHRA

NPM. 20045010043

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI PARIWISATA
SURABAYA
2025**

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN WISATAWAN PADA BUS SURABAYA
SIGHTSEEING AND CITY TOUR (SSCT)

SKRIPSI



OLEH :

ARNANDHIA FATIMAH AZZAHRA

NPM. 20045010043

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI PARIWISATA
SURABAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN MENGIKUTI UJIAN SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN PADA BUS SURABAYA *SIGHTSEEING AND CITY TOUR*

(SSCT)

Disusun Oleh :

Arnandhia Fatimah Azzahra

NPM. 20045010043

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


Joko Mijiarto, S.Hut., M.Si
NIP. 199105122024061004


Sheidy Yudhiasta, S.Pd., M.Par
NIP. 198904202022032003

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NI PPPK. 196804182021211006

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Bus Surabaya
Sightseeing And City Tour (SSCT)

Oleh :

Arnandhia Fatimah Azzahra
NPM. 20045010043

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada tanggal 27 Februari 2025

Pembimbing Utama

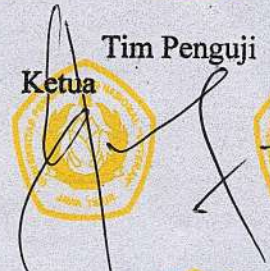

Joko Mijiarto, S.Hut., M.Si
NIP. 199105122024061004

Pembimbing Pendamping


Sheidy Yudhiasta, S.Pd., M.Par
NIP. 198904202022032003

Tim Penguji

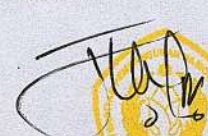
1. Ketua


Dra. Ety Dwi Susanti, M.Si
NIP. 196805011994032001

2. Sekretaris


Sheidy Yudhiasta, S.Pd., M.Par
NIP. 198904202022032003

3. Anggota


Joko Mijiarto, S.Hut., M.Si
NIP. 199105122024061004

Mengetahui,
Dekan


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Arnandhia Fatimah Azzahra
NPM : 20045010043
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Pariwisata
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 04 Juni 2025
Yang membuat pernyataan



Arnandhia Fatimah Azzahra
NPM. 20045010043

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala, Tuhan Yang Maha Esa karena hanya berkat rahmat, kasih, dan anugerah-Nya maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Nikmat dan karunia yang tidak dapat didustakan oleh setiap makhluk Nya ketika setiap langkah dan usaha diridhoi dalam menuntut ilmu sehingga membuahkan hasil yang diharapkan, do'a dan harapan agar setiap yang diselesaikan dalam menempuh studi akan memberikan berkah dan manfaat bagi siapapun. Tulisan ini bukan sebuah kesempurnaan namun dapat sekiranya tulisan yang dihasilkan menandakan setiap proses yang dilalui dalam penyusunannya.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Joko Mijiarto, S.Hut., M.Si selaku dosen pembimbing utama dan Ibu Sheidy Yudhiasta, S.Pd., M.Par selaku dosen pembimbing pendamping dengan segala perhatian dan kesabarannya rela meluangkan waktu untuk penulis dan telah bersedia memberikan saran serta nasihat, sehingga terselesaikannya skripsi ini. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih ke beberapa pihak yang telah banyak membantu, membimbing dan mendukung penulis dalam penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan pada Bus Surabaya *Sightseeing and City Tour* (SSCT)”, hingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Yudiana Indriastuti, S.Sos., M.Si selaku Koordinator Program Studi Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
3. Dosen pengajar di Program Studi Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

yang selalu memberikan pengalaman baru dan tambahan wawasan keilmuan di setiap aspek kegiatan pariwisata yang multidisiplin.

4. Orang tua yang begitu luar biasa mendukung penulis baik secara moril maupun materil, terimakasih karena di setiap waktu selalu terselip nama penulis dalam do'a untuk keteguhan hati dan keikhlasan dalam sabar.
5. Kedua adik saya karena tanpa dukungan kalian penulis tidak akan mampu menghadapi proses yang sangat menguras pikiran dan tenaga, waktu dan jarak yang ditempuh menjadi ringan dengan dukungan semangat yang dilakukan dengan bentuk dan cara yang sering tidak terduga.
6. Pelaku pariwisata yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk dapat berdiskusi mengenai perkembangan pariwisata, baik dari pihak masyarakat pemerhati, maupun pemerintah dari dinas pariwisata.
7. Pihak-pihak lain yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan data informasi mengenai keperluan penelitian yang tidak dapat dituliskan satu persatu.

Penulis sangat menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangan. Untuk itu penulis sangat menghargai segala pendapat, saran dan kritik yang bersifat membangun untuk memperbaiki skripsi ini. Kesempurnaan bukanlah milik makhluk, tambahan ilmu akan selalu dapat menjadikan koreksi bahwa apa yang penulis ketahui hanya sebagian kecil dari kekayaan ilmu yang ada. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan berkah bagi semua pihak walaupun hanya berupa tulisan sederhana. Karena tidak ada yang lebih berkah ketika ilmu yang didapat bisa diturunkan dan dipelajari oleh semua pihak demi menghasilkan suatu hal yang lebih besar dan memberikan manfaat luas dalam kehidupan.

Surabaya, 20 Februari 2025

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, terhadap kepuasan wisatawan pada Bus Surabaya *Sightseeing and City Tour* (SSCT). Pada penelitian ini menggunakan populasi penelitian wisatawan Bus Surabaya *Sightseeing and City Tour*. Jumlah sampel penelitian yang digunakan sebanyak 98 responden. Pengambilan sampel menggunakan metode nonprobability sampling. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Penelitian menghasilkan kesimpulan bahwa berdasarkan uji t pada variabel-variabel kualitas pelayanan Bus Surabaya *Sightseeing and City Tour* (SSCT) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hasil uji F secara simultan diperoleh nilai sebesar 21,990 dan signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, terhadap kepuasan wisatawan. Koefisien determinasi (R^2) kelima variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan diperoleh sebesar 0,52 yang menunjukkan bahwa 52% kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sedangkan 48% kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Pengaruh Kualitas, Kualitas Pelayanan , Kepuasan wisatawan

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of service quality which includes variables of variables physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy, on tourist satisfaction at Bus Surabaya Sightseeing and City Tour (SSCT). This research uses a research population of Surabaya Sightseeing and City Tour Bus tourists. The total research sample used was 98 respondents. Sampling used a nonprobability sampling method. Data analysis uses multiple linear regression analysis. The research concluded that based on the t test on the Bus Surabaya Sightseeing and City Tour (SSCT) service quality variables had a positive and significant influence on tourist satisfaction. The results of the F test simultaneously obtained a value of 21.990 and a significance of $0.000 < 0.05$, thus showing a significant influence between the variables physical evidence, reliability, responsiveness, guarantee, empathy, on tourist satisfaction. The coefficient of determination (R^2) of the five service quality variables on tourist satisfaction was obtained at 0.52, which shows that 52% of tourist satisfaction is influenced by service quality, while 48% of tourist satisfaction is influenced by other variables outside the service quality variable.

Keywords: Quality Influence, Service Quality, Tourist Satisfaction

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN MENGIKUTI UJIAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN REVISI HASIL UJIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.3.1 Tujuan Umum.....	11
1.3.2 Tujuan Khusus.....	11
1.4 Kegunaan Penelitian	11
1.4.1 Kegunaan Teoritis	11
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Landasan Konseptual	15
2.2.1 Wisatawan	15
2.2.2 Perilaku Konsumen	16
2.2.2 Kualitas Pelayanan	16
2.2.3 Kepuasan Wisatawan.....	17
2.3 Landasan Teori	18
2.4 Kerangka Pemikiran	19
2.5 Hipotesis	20
BAB III METODE PENELITIAN	23

3.1 Jenis Penelitian	23
3.2 Lokasi Penelitian	23
3.3 Definisi dan Operasionalisasi Variabel	23
3.3.1 Variabel Independen.....	24
3.3.2 Variabel Dependen	25
3.4 Populasi dan Sampel	26
3.4.1 Populasi	26
3.4.2 Sampel	26
3.5 Teknik Sampling	27
3.6 Teknik Pengumpulan Data	28
3.6.1 Jenis Data	28
3.6.2 Sumber Data	28
3.6.2.1 Data Primer	28
3.6.2.2 Data Sekunder.....	28
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	29
3.8 Uji Validitas dan Reabilitas	30
3.8.1 Uji Validitas	30
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	31
3.9 Teknik Analisis Data.....	31
3.9.1 Uji Asumsi Klasik	31
3.10 Analisis Regresi Linier Berganda.....	33
3.11 Koefisien Determinasi	33
3.12 Uji Hipotesis.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
IV.1. HASIL PENELITIAN.....	36
IV.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	38
IV.1.1.1 Uji Validitas	39
IV.1.1.2 Uji Reliabilitas	41
IV.2. Uji Asumsi Klasik	42

IV.3 Analisis Regresi Linier Berganda	45
IV.4 Uji Hipotesis.....	46
IV.5 Koefisien Determinasi.....	49
IV. 6 Uji Korelasi	50
IV.2 PEMBAHASAN	52
IV.2.1 Variabel <i>Tangible</i> terhadap Kepuasan Wisatawan.....	52
IV.2.2 Variabel <i>Reliability</i> terhadap Kepuasan Wisatawan	53
IV.2.3 Variabel <i>Responsiveness</i> terhadap Kepuasan Wisatawan.	53
IV.2.4 Variabel <i>Assurance</i> terhadap Kepuasan Wisatawan	54
IV.2.5 Variabel <i>Emphaty</i> terhadap Kepuasan Wisatawan.....	55
BAB V KESIMPULAN	56
V.1 Kesimpulan	56
V.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Rute Bus SSCT.....	4
--------------------------------	---

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Kunjungan Bus SSCT Tahun 2020 – 2023	5
Tabel 3. 1 Jumlah Kunjungan Bus SSCT Tahun 2024	27
Tabel 3. 2 Skala Likert	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
Tabel 4. 4 Frekuensi Responden Berwisata Menggunakan Bus SSCT	38
Tabel 4. 5 Uji Validitas <i>Tangible</i>	39
Tabel 4. 6 Uji Validitas <i>Reliability</i>	39
Tabel 4. 7 Uji Validitas <i>Responsiveness</i>	40
Tabel 4. 8 Uji Validitas <i>Assurance</i>	40
Tabel 4. 9 Uji Validitas <i>Emphaty</i>	41
Tabel 4. 10 Uji Validitas Kepuasan Wisatawan	41
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas	41
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas	42
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	43
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	44
Tabel 4. 15 Regresi Linier Berganda	45
Tabel 4. 16 Uji Parsial.....	47
Tabel 4. 17 Uji Simultan	49
Tabel 4. 18 Uji R Square.....	49