

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (*TANGIBLES, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE, EMPHATY*) TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN DI LUMBUNG STROBERI, KOTA BATU**



Oleh:

MARIA KATARINA RIRIN AFRIANI
NPM. 21045010009

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

2025

HALAMAN PERSETUJUAN UNTUK MENGIKUTI UJIAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (*TANGIBLES, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE, EMPHATY*) TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI LUMBUNG STROBERI, KOTA BATU

Disusun Oleh:

MARIA KATARINA RIRIN AFRIANI
NPM. 21045010009

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,
Pembimbing Utama


Made Bambang Adnyana, S.ST.Par, M.Par
NIP. 199409262022031013

Mengetahui
DEKAN


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 19680418202121106

HALAMAN PENGESAHAN REVISI HASIL UJIAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (*TANGIBLES, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE, EMPHATY*) TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI LUMBUNG STROBERI, KOTA BATU

Oleh:

MARIA KATARINA RIRIN AFRIANI
NPM. 21045010009

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

Pembimbing Utama



Made Bambang Adnyana, S.ST. Par, M.Par
NIP. 1994092620220310013

Menyetujui,

TIM PENGUJI

1. Ketua



Made Bambang Adnyana, S.ST. Par, M.Par
NIP. 199409262022031008

2. Sekretaris



Garsione Agni Andrea, S.Pd, M. Sc
NPT. 21219900221336

3. Anggota



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

Mengetahui,
DEKAN



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 19680418202121106

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maria Katarina Ririn Afriani
NPM : 21045010009
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Pariwisata
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, Dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah skripsi ini tidak terdapat dari bagian karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga diterbitkan oleh orang / lembaga lain, kecuali yang secara tertulis di sitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah bebas dalam unsur-unsur plagiasi. Apabila kemudian hal 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 semestinya.

Surabaya, 10 November 2025

Yang membuat pernyataan



Maria Katarina Ririn Afriani

NPM. 21045010009

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, dan berkat Nya kepada penulis sehingga skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (*TANGIBLES, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE, EMPHATY*) TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI LUMBUNG STROBERI, KOTA BATU”** dapat terselesaikan dengan baik. Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Made Bambang Adnyana, S.ST. Par., M.Par selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga, serta memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini. Penulis juga menerima berbagai bentuk dukungan dari banyak pihak, baik dalam bentuk moril, spiritual, maupun materil. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tulus 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 S1 Pariwisata.
3. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, Dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Bapak penulis Siprianus Pendo yang memberikan motivasi, dukungan doa, dukungan materi utama dalam menyelesaikan skripsi ini, dengan harapan dapat memberikan kebanggaan kepadanya.
5. Mama penulis Dominika Ine yang senantiasa memberikan restu, doa, bantuan, dan dukungan, serta motivasi penuh selama proses penyusunan proposal skripsi.
6. Ni Ageng Reksamukti Niswantari S.Psi., yang telah membantu penulis dengan memberikan saran dalam pengerjaan skripsi penulis
7. Pihak Lumbung Stroberi yang telah memberikan izin melakukan penelitian, serta wisatawan yang berkenan berkontribusi pada penelitian yang penulis lakukan.
8. Rekan-rekan di Program Studi S1 Pariwisata yang telah memberikan dorongan serta semangat kepada penulis dalam menyusun proposal skripsi.

Penulis berharap bahwa selesainya penyusunan skripsi ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat, baik bagi penulis sendiri maupun bagi para pembaca. Selain itu, proposal ini diharapkan dapat menjadi landasan yang jelas dan sistematis dalam pelaksanaan penelitian skripsi yang akan dilakukan. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka terhadap masukan berupa kritik dan saran yang membangun guna penyempurnaan proposal ini.

Surabaya, 28 Juni 2025

Penulis

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maria Katarina Ririn Afriani
NPM : 21045010009
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Pariwisata
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, Dan Politik

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi/hasil penelitian ini adalah saya sendiri yang membuat, dan semua kutipan yang ada dalam skripsi ini telah saya sebutkan aslinya.

Surabaya, 10 November 2025

Yang membuat pernyataan



Maria Katarina Ririn Afriani

NPM. 21045010009

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN UNTUK MENGIKUTI UJIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN REVISI HASIL UJIAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
SURAT PERNYATAAN	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
<i>ABSTRACT</i>.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Kegunaan Penelitian	7
1.4.1. Kegunaan Teoritis	7
1.4.2. Kegunaan Praktis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Penelitian Terdahulu.....	9
2.2. Landasan Konseptual.....	14
2.2.1. Kualitas Pelayanan	14
2.2.2. Kepuasan Wisatawan.....	20
2.3 Kerangka Berpikir	27
2.4 Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1. Metode Penelitian.....	29

3.2.	Pendekatan Penelitian	29
3.3.	Definisi Operasional Variabel	29
3.4.	Lokasi dan Waktu Penelitian	32
3.5.	Populasi dan Sampel.....	32
3.5.1.	Populasi	32
3.5.2.	Sampel	33
3.6.	Instrumen penelitian	35
3.7.	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.7.1.	Kuesioner (Angket)	36
3.7.2.	Studi Pustaka.....	36
3.8.	Teknik Analisis Data	37
3.8.1.	Uji Validitas	37
3.8.2.	Uji Reliabilitas	37
3.8.3.	Uji Asumsi Klasik	37
3.8.4.	Analisis Regresi Linear Berganda	39
3.8.5.	Uji Hipotesis	40
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1	Hasil Penelitian	44
4.1.1.	Gambaran Umum Lumbung Stroberi.....	44
4.2	Data Deskriptif Responden	46
4.3	Analisis Deskriptif Variabel.....	48
4.4	Uji Instrumen	51
4.4.1	Uji Normalitas	51
4.4.2	Uji Reliabilitas	54
4.5	Uji Asumsi Klasik	55
4.5.1	Uji Normalitas	55
4.5.2	Uji Multikolinearitas.....	56
4.5.3	Uji Linearitas.....	57
4.5.4	Uji Heteroskedestisitas.....	58
4.6	Analisis Regresi Linear Berganda	59
4.7	Uji Hipotesis	62
4.7.1.	Uji Simultan (F)	62

4.7.2.	Uji Parsial (t)	63
4.7.3.	Uji Koefisien Determinasi (R ²)	66
4.8	Pembahasan	69
4.8.1.	Pengaruh Variabel <i>Tangibles</i> Terhadap Kepuasan Wisatawan	70
4.8.2.	Pengaruh Variabel <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Wisatawan	71
4.8.3.	Pengaruh Variabel <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Wisatawan 71	
4.8.4.	Pengaruh Variabel <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Wisatawan	72
4.8.5.	Pengaruh Variabel <i>Emphaty</i> Terhadap Kepuasan Wisatawan	73
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		77
5.1	Simpulan	77
5.2	Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA		79
LAMPIRAN		82

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Komplain Wisatawan Melalui Google Review.....	4
Gambar 1. 2 Kerangka Berpikir	27
Gambar 1. 1 Komplain Wisatawan Melalui Google Review.....	4
Gambar 1. 2 Kerangka Berpikir	27
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Lumbung Stroberi	45
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedestisitas.....	59

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Data Kunjungan Wisatawan Lumbung Stroberi	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 2. 4 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 2. 5 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 4. 1 Data Deskriptif Responden	47
Tabel 4. 2 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Tangibles (X1)	48
Tabel 4. 3 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Reliability (X2)	49
Tabel 4. 4 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Responsiveness (X3)	49
Tabel 4. 5 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Assurance (X4)	50
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Emphaty (X5)	51
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Tangibles (X1)	51
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Reliability (X2)	52
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Responsiveness (X3)	52
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Assurance (X4)	52
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Emphaty (X5)	52
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Wisatawan (Y)	53
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	55
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinearitas	56
Tabel 4. 16 Hasil Uji Linearitas	58
Tabel 4. 17 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	60
Tabel 4. 18 Hasil Uji Simultan (F)	62
Tabel 4. 20 Hasil Uji Parsial (t)	64
Tabel 4. 21 Hasil Koefisien Determinasi R ² Variabel Tangibles (X1)	66
Tabel 4. 22 Hasil Koefisien Determinasi R ² Variabel Reliability (X2)	67
Tabel 4. 23 Hasil Koefisien Determinasi R ² Variabel Responsiveness (X3)	67
Tabel 4. 24 Hasil Koefisien Determinasi R ² Variabel Assurance (X4)	68
Tabel 4. 25 Hasil Koefisien Determinasi R ² Variabel Emphaty (X5)	68

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	82
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden	92
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Tangibles (X1).....	95
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Reliability (X2).....	95
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Responsiveness (X3).....	96
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Assurance (X4).....	96
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Emphaty (X5).....	97
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Wisatawan (Y).....	97
Lampiran 9 Uji Reliabilitas Tangibles (X1).....	98
Lampiran 10 Uji Reliabilitas Reliability (X2).....	98
Lampiran 11 Uji Reliabilitas Responsiveness (X3)	98
Lampiran 12 Uji Reliabilitas Assurance (X4)	98
Lampiran 13 Uji Reliabilitas Emphaty (X5)	98
Lampiran 14 Uji Reliabilitas Kepuasan Wisatawan (Y)	98
Lampiran 15 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	99
Lampiran 16 Uji Linearitas	99
Lampiran 17 Uji Multikolinearitas	99
Lampiran 18 Hasil G*Power.....	100

ABSTRAK

Kualitas pelayanan pada industri pariwisata memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan wisatawan. Pada daya tarik wisata Lumbung Stroberi kualitas pelayanan beberapa kali masih mendapatkan *review* negatif dari wisatawan yang berkunjung dan menganggap pelayanan yang diberikan tidak transparan kepada seluruh pengunjung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan. Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan regresi linear berganda, dengan Teknik Sampling yang digunakan adalah *accidental sampling*. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sejumlah 100 subjek, dengan kriteria usia yaitu 17 – 45 tahun ($M = 23,59$; $SD = 4.555$) dan sedang berkunjung di Lumbung Stroberi. Pada penelitian ini instrumen yang digunakan adalah SERVQUAL untuk mengukur kualitas pelayanan dan Kepuasan Wisatawan untuk mengukur kepuasan wisatawan. Teknik Analisis data pada penelitian ini menggunakan software SPSS *Version 29* windows. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Lumbung Stroberi, Kota Batu dengan nilai $<.001^b$. sedangkan secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan dengan nilai signifikan *tangibles* (0,102), *reliability* (0,096), *responsiveness* (0,050), *assurance* (0,154), dan *emphaty* (0, 114). Implikasi pada penelitian ini menunjukkan bahwa pada dimensi *responsiveness* pada kualitas pelayanan kepada wisatawan sebenarnya memberikan pengaruh terhadap kepuasan wisatawan, akan tetapi arah pengaruh yang diberikan adalah negatif. Hal demikian terjadi karena wisatawan menilai bahwa adanya pelayanan yang terlalu cepat, formal, atau bahkan kurang sesuai dengan yang dibutuhkan oleh wisatawan dan berdampak pada kurangnya kenyamanan dan kebebasan yang dirasakan oleh wisatawan yang berkunjung ke Lumbung Stroberi dalam menikmati pengalaman berwisata di alam.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wisatawan, Lumbung Stroberi

ABSTRACT

Service quality in the tourism industry plays an important role in increasing tourist satisfaction. The Lumbung Stroberi tourist attraction has received negative reviews from tourists, who consider the service provided to be non-transparent. This study aims to determine the effect of service quality on tourist satisfaction. The research approach used in this study uses multiple linear regression, with the Sampling Technique used is accidental sampling. The sample used in this study was 100 subjects, with age criteria of 17-45 years ($M = 23,59$; $SD = 4.555$) and who were visiting Lumbung Stroberi. In this study, the instrument used was SERVQUAL to measure service quality and Tourist Satisfaction to measure tourist satisfaction. The data analysis technique in this study used SPSS Version 29 windows software. The results of this study state that service quality simultaneously has a significant effect on tourist satisfaction at Lumbung Stroberi, Batu City with a value of $<.001$. While partially, service quality does not significantly influence tourist satisfaction with significant values of tangibles (0.102), reliability (0.096), responsiveness (0.050), assurance (0.154), and empathy (0.114). The implications of this study indicate that the responsiveness dimension of service quality to tourists actually influences tourist satisfaction, but the direction of the influence is negative. This occurs because tourists consider that the service is too fast, formal, or even less appropriate to what tourists need and has an impact on the lack of comfort and freedom felt by tourists who visit Lumbung Stroberi in enjoying the experience of traveling in nature.

Keywords: Service Quality, Tourist Satisfaction, Lumbung Stroberi