

ABSTRAK

Saung Angklung Udjo merupakan tempat pariwisata yang memberikan pelayanan jasa berupa pertunjukan yang berkaitan dengan kesenian daerah Jawa Barat. Dari hasil wawancara, Saung Angklung Udjo memiliki masalah yaitu berkurangnya jumlah wisatawan khususnya wisatawan dalam negeri.

Untuk mengatasinya diperlukan pengukuran kepuasan wisatawan dan pelayanan minimum yang masih dapat diterima oleh wisatawan. Pengukuran ini dilakukan agar pihak manajemen Saung Angklung Udjo tahu apakah wisatawan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan apakah pelayanan yang diberikan masih dapat diterima oleh wisatawan atau tidak sehingga pihak manajemen Saung Angklung Udjo dapat meningkatkan pelayanannya.

Proses pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada wisatawan dalam negeri dengan menggunakan teknik sampling aksidental. Metode yang digunakan adalah dengan pemetaan zona toleransi untuk mengetahui apakah wisatawan puas dengan pelayanan yang diberikan dan apakah wisatawan masih dapat menerima kualitas pelayanan tersebut, pengujian hipotesis untuk mengetahui benar atau tidaknya pelayan yang diberikan sesuai dengan harapan wisatawan dan benar atau tidaknya pelayan yang diberikan masih dapat diterima oleh wisatawan serta analisis regresi berganda untuk mengetahui hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen dimana variabel dependennya adalah kepuasan wisatawan secara keseluruhan dan variabel independennya adalah setiap 31 pernyataan yang ada di dalam kuesioner.

Dari hasil pengolahan data dengan pemetaan *zone of tolerance* dan pengujian hipotesis didapatkan hasil bahwa wisatawan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Saung Angklung Udjo tetapi masih dapat menerimanya. Berdasarkan analisis regresi berganda didapatkan hasil bahwa jenis pelayanan yang mempengaruhi kepuasan wisatawan secara keseluruhan adalah ketersediaan toilet yang bersih, harum, nyaman dan dalam jumlah yang memadai, ketersediaan papan petunjuk informasi tentang arah dan lokasi fasilitas/ruangan di Saung Angklung Udjo, ketanggapan pegawai Saung Angklung Udjo untuk menghampiri wisatawan yang sedang memerlukan bantuan, kecepatan pegawai Saung Angklung Udjo dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan, keamanan area parkir, kesopanan pegawai Saung Angklung Udjo dalam melayani wisatawan, kemampuan pegawai Saung Angklung Udjo dalam memberikan pertunjukan yang konsisten dari awal pertunjukan sampai akhir pertunjukan, serta kemudahan memperoleh informasi mengenai Saung Angklung Udjo.

Karena seluruh pelayan yang diberikan oleh Saung Angklung Udjo belum memuaskan, maka penulis mengusulkan agar seluruh jenis pelayanan ditingkatkan kualitasnya. Prioritas perbaikan didasarkan atas posisi pelayanan pada zona toleransi mulai posisi paling kecil hingga paling besar.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-3
1.3 Pembatasan Masalah	1-3
1.4 Perumusan Masalah	1-3
1.5 Tujuan Penelitian	1-4
1.6 Sistematika Penulisan	1-4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Jasa	2-1
2.1.1 Pengertian Jasa	2-1
2.1.2 Karakteristik Jasa	2-1
2.2 Kualitas	2-2
2.3 Kualitas Jasa	2-3
2.3.1 Pengertian Kualitas Jasa	2-3
2.3.2 Pemasaran Jasa	2-3
2.3.3 Kepuasan Pelanggan	2-5
2.3.4 Dimensi Kualitas Jasa	2-6
2.3.5 Aspek Industri Jasa	2-6
2.4 <i>Zone of Tolerance</i>	2-7
2.4.1 <i>Desired Service</i>	2-8
2.4.2 <i>Adequate Service</i>	2-9
2.5 Pengujian Hipotesis	2-10

2.5.1	Pengertian Hipotesis	2-10
2.5.2	Ciri – Ciri Hipotesis yang Baik	2-11
2.5.3	Bentuk – Bentuk Rumusan Hipotesis	2-11
2.5.4	Prosedur Pengujian Hipotesis	2-13
2.6	Analisis Regresi	2-14
2.6.1	Analisis Regresi Sederhana	2-14
2.6.2	Analisis Regresi Berganda	2-14
2.6.3	Pengujian Kelinearan Model	2-15
2.6.4	Pengujian Koefisien Regresi	2-16
2.6.5	Koefisien dan Pengujian Korelasi	2-17
2.6.6	Pengujian Model	2-18
2.7	Teknik dan Cara Pengumpulan Data	2-19
2.7.1	Pengertian Data	2-19
2.7.2	Macam – Macam Data	2-19
2.7.3	Sumber Data	2-20
2.7.4	Macam – Macam teknik Pengumpulan Data	2-21
2.8	Teknik Sampling	2-23
2.9	Penentuan Jumlah Sampel	2-25
2.10	Skala Pengukuran	2-26
2.11	Validitas.....	2-27
2.12	Pengujian Reliabilitas	2-29

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Penelitian Pendahuluan	3-1
3.2	Tinjauan Pustaka	3-1
3.3	Identifikasi Masalah	3-1
3.4	Pembatasan Masalah	3-5
3.5	Perumusan Masalah	3-6
3.6	Tujuan Penelitian	3-6
3.7	Penentuan Variabel Penelitian	3-6
3.8	Penentuan Teknik Sampling	3-8
3.9	Penyusunan Kuesioner	3-9

3.10	Pengujian Validitas Konstruksi	3-10
3.11	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Awal	3-11
3.12	Pengujian Validitas	3-11
3.13	Pengujian Reliabilitas	3-12
3.14	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Akhir	3-12
3.15	Pengolahan Data	3-12
3.15.1	Pemetaan <i>Zona of Tolerance</i>	3-12
3.15.2	Pengujian Hipotesis	3-13
3.15.2.1	Antara Pelayanan Sekarang dan Pelayanan Harapan	3-14
3.15.2.2	Antara Pelayanan Sekarang dan Pelayanan Minimum	3-15
3.15.3	Analisis Regresi Berganda	3-16
3.16	Analisis	3-17
3.17	Kesimpulan dan Saran	3-17

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1	Sejarah Perusahaan	4-1
4.1.1	Visi Perusahaan	4-1
4.1.2	Misi Perusahaan	4-2
4.1.3	Bidang Kegiatan	4-2
4.1.3.1	Bisnis Hiburan	4-2
4.1.3.2	Edukasi	4-6
4.1.3.3	Pelestarian Seni dan Budaya Sunda	4-6
4.1.3.4	Ruang Publik Seni dan Budaya	4-7
4.2	Pengumpulan Data Pendahuluan	4-7
4.3	Penyusunan Kuesioner Penelitian	4-7
4.4	Pengumpulan Data	4-8
4.4.1	Metode Pengumpulan Data	4-8
4.4.2	Penentuan Jumlah Sampel	4-9
4.4.3	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Tahap Awal	4-10
4.4.4	Penyebaran dan pengumpulan Kuesioner Tahap Akhir	4-10

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1	Pengolahan Data Awal	5-1
-----	----------------------------	-----

5.1.1	Pengujian Validitas Eksternal	5-1
5.1.1.1	Pengujian Validitas Eksternal Untuk Pelayanan Harapan	5-1
5.1.1.2	Pengujian Validitas Eksternal Untuk Pelayanan Sekarang	5-2
5.1.1.3	Pengujian Validitas Eksternal Untuk Pelayanan Minimum	5-4
5.1.2	Pengujian Reliabilitas	5-5
5.1.2.1	Pengujian Reliabilitas untuk Pelayanan Harapan	5-5
5.1.2.2	Pengujian Reliabilitas untuk Pelayanan Sekarang	5-6
5.1.2.3	Pengujian Reliabilitas untuk Pelayanan Minimum	5-6
5.2	Pengolahan Data Lanjutan dan Analisis Data	5-7
5.2.1	Pemetaan Zona Toleransi	5-7
5.2.1.1	Pemetaan Zona Toleransi untuk Tiap Dimensi	5-8
5.2.1.2	Pemetaan Zona Toleransi untuk Tiap Pernyataan	5-9
5.2.2	Pengujian Hipotesis	5-11
5.2.2.1	Uji Hipotesis Antara Pelayanan Sekarang dan Pelayanan Harapan Tiap Dimensi	5-11
5.2.2.2	Uji Hipotesis Antara Pelayanan Sekarang dan Pelayanan Harapan Tiap Pernyataan	5-13
5.2.2.3	Uji Hipotesis Antara Pelayanan Sekarang dan Pelayanan Minimum Tiap Dimensi	5-15
5.2.2.4	Uji Hipotesis Antara Pelayanan Sekarang dan Pelayanan Minimum Tiap Pernyataan	5-17
5.2.3	Analisis Zona Toleransi	5-19
5.2.4	Analisis Regresi Berganda	5-49
5.2.5	Analisis Hasil Analisis Regresi Berganda	5-51
5.2.5.1	Analisis <i>Model Summary</i>	5-51
5.2.5.2	Analisis Uji Anova	5-53
5.2.5.3	Analisis Koefisien Korelasi	5-54
5.2.5.4	Analisis Hasil <i>Coefficient</i>	5-55

5.2.6	Pengujian Persamaan Regresi Berganda	5-69
5.2.6.1	Pengujian Homoskedasitas	5-69
5.2.6.2	Pengujian Nonautokorelasi	5-70
5.2.6.3	Pengujian Nonmultikolinieritas	5-70
5.2.6.4	Pengujian Normalitas	5-71
5.3	Analisis Hubungan Antara Pemetaan Zona Toleransi, Uji Hipotesis, dan Analisis Regresi Berganda	5-73
5.4	Usulan Perbaikan Pelayanan Saung Angklung Udjo	5-85
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN		
6.1	Kesimpulan	6-1
6.2	Saran	6-8
6.2.1	Saran untuk Saung Angklung Udjo	6-8
6.2.2	Saran untuk Penelitian Selanjutnya	6-9
DAFTAR PUSTAKA		xv
LAMPIRAN		
KOMENTAR DOSEN PENGUJI		
DATA PENULIS		

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Hal
1.1	Jumlah Wisatawan Tahun 2005 sampai 2006	1-2
1.2	Jumlah Wisatawan Tahun 2006 sampai 2007	1-2
3.1	Variabel Penelitian	3-7
5.1	Hasil Uji Validitas untuk Pelayanan Harapan	5-1
5.2	Hasil Uji Validitas untuk Pelayanan Sekarang	5-3
5.3	Hasil Uji Validitas untuk Pelayanan Minimum	5-4
5.4	Hasil Uji Reliabilitas untuk Pelayanan Harapan	5-5
5.5	Hasil Uji Reliabilitas untuk Pelayanan Sekarang	5-6
5.6	Hasil Uji Reliabilitas untuk Pelayanan Minimum	5-6
5.7	Nilai MSA, MSS, dan Posisi <i>Zone of Tolerance</i> Tiap Dimensi	5-8
5.8	Nilai MSA, MSS, dan Posisi <i>Zone of Tolerance</i> Tiap Pernyataan	5-9
5.9	Hasil Uji Hipotesis Antara Pelayanan Sekarang dan Pelayanan Harapan Tiap Dimensi	5-11
5.10	Hasil Uji Hipotesis Antara Pelayanan Sekarang dan Pelayanan Harapan Tiap Pernyataan	5-13
5.11	Hasil Uji Hipotesis Antara Pelayanan Sekarang dan Pelayanan Minimum Tiap Dimensi	5-15
5.12	Hasil Uji Hipotesis Antara Pelayanan Sekarang dan Pelayanan Minimum Tiap Pernyataan	5-17
5.13	Model-Model Analisis Regresi Berganda	5-50
5.14	Hasil Uji Anova	5-50
5.15	Hasil <i>Coefficients</i>	5-50
5.16	Hasil Pengujian Homoskedastisitas	5-69
5.17	Hasil Pengujian Nonautokorelasi	5-70
5.18	Hasil Pengujian Nonmultikolinieritas	5-71
5.19	Hasil Pengujian Normalitas	5-73
5.20	Rangkuman Hasil Pengolahan Data	5-74

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Hal
2.1	Diagram Segitiga Pemasaran	2-7
2.2	Daerah <i>Zone of Tolerance</i>	2-8
2.3	Himpunan Data Analisis Regresi Sederhana	2-14
2.4	Himpunan Data Analisis Regresi Berganda	2-15
3.1	Metodologi Penelitian	3-2
5.1	Pemetaan Pelayanan Tiap Dimensi	5-20
5.2	Pemetaan Pelayanan Tiap Pernyataan	5-21
5.3	Posisi Pelayanan Pada <i>Zone of Tolerance</i> Tiap Dimensi	5-22
5.4	Posisi Pelayanan pembentuk Dimensi <i>Reliability</i> Pada ZOT	5-23
5.5	Posisi Pelayanan pembentuk Dimensi <i>Tangible</i> Pada ZOT	5-28
5.6	Posisi Pelayanan pembentuk Dimensi <i>Responsiveness</i> Pada ZOT	5-36
5.7	Posisi Pelayanan pembentuk Dimensi <i>Assurance</i> Pada ZOT	5-39
5.8	Posisi Pelayanan pembentuk Dimensi <i>Emphaty</i> Pada ZOT	5-45
5.9	Hasil Pengujian Normalitas	5-72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Hal
1	Kuesioner Penelitian	L1-1
2	Hasil Pengumpulan Data untuk Pelayanan Harapan	L2-1
3	Hasil Pengumpulan Data untuk Pelayanan Sekarang	L3-1
4	Hasil Pengumpulan Data untuk Pelayanan Minimum	L4-1
5	Hasil Pengumpulan Data untuk Kepuasan Keseluruhan	L5-1
6	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas	L6-1
7	Hasil Transformasi Data	L7-1
8	Hasil Analisis Regresi Berganda	L8-1
9	Tabel r Product Moment	L9-1
10	Tabel Z	L10-1
11	Tabel t	L11-1
12	Tabel F	L12-1