

**HUBUNGAN FAKTOR DAYA TARIK, KUALITAS PELAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN
BERKUNJUNG KE LOKASI WISATA CIMORY ON THE VALLEY**

***THE CORRELATION OF ATTRACTION FACTOR, SERVICE QUALITY
AND PRODUCT QUALITY ON TOURIST SATISFACTION VISITING
CIMORY ON THE VALLEY LOCATION***

TUGAS AKHIR

Diajukan kepada Program Studi Agribisnis sebagai Salah Satu dari
Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pertanian

Oleh:

JAKARIAS RIAN RIMPASA

522016092



**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN TUGAS AKHIR**

**HUBUNGAN FAKTOR DAYA TARIK, KUALITAS PELAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN
BERKUNJUNG KE LOKASI WISATA CIMORY ON THE VALLEY**

***THE CORRELATION OF ATTRACTION FACTOR, SERVICE QUALITY,
PRODUCT QUALITY ON TOURIST SATISFACTION VISITING
CIMORY ON THE VALLEY LOCATION***

Oleh:

JAKARIAS RIAN RIMPASA

522016092

Laporan Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen

Pembimbing Pada Tanggal: 14 juli 2023



Mengesahkan
Salatiga, 14 juli 2023
Fakultas Pertanian dan
Bisnis Universitas Kristen
Satya Wacana

Pembimbing

(Dr. Ir. Lasmono Tri Sunaryanto, MSc.)

Dekan Fakultas Pertanian dan Bisnis

(Dr. Ir. Bistok Hasiholan Simanjuntak, M.Si.)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul “Hubungan Faktor Daya Tarik, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Wisatawan Berkunjung ke Lokasi Wisata Cimory On The Valley“. Laporan Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Pertanian di Fakultas Pertanian dan Bisnis Universitas Kristen Satya Wacana.

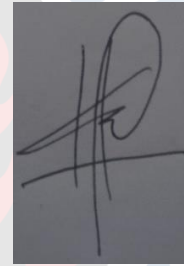
Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ir. Bistok Hasiholan Simanjuntak, MSi. selaku Dekan Fakultas Pertanian dan Bisnis UKSW, yang telah membantu dalam kelancaran penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.
2. Dr. Maria, SP. MP. selaku Kaprodi Agribisnis dan wali studi yang telah membantu dan membimbing penulis selama berkuliah di Universitas Kristen Satya Wacana.
3. Dr. Ir. Lasmono Tri Sunaryanto, M.Sc. sebagai Pembimbing yang telah memberikan semangat dan dorongan dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.
4. Seluruh jajaran Dosen dan pegawai Fakultas Pertanian dan Bisnis atas segala ilmu pengetahuan yang telah disampaikan selama masa perkuliahan dan pendidikan karakter serta sudah memfasilitasi kebutuhan penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Pertanian dan Bisnis Universitas Kristen Satya Wacana.
5. Pemilik wisata Cimory beserta pegawai (terkhusus kepada Mbak Prima & Mas Aidi) yang telah memberikan izin untuk menjadikan Cimory On The Valley sebagai tempat penelitian.
6. Wisatawan yang berkunjung ke lokasi wisata Cimory On The Valley yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini dan telah menyumbangkan waktu, pikiran dan pendapatnya.
7. Kedua orang tua, adik, seluruh keluarga besar, Dr. Ir. Yohanes Hendro Agus,

MSc., sahabat, teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat yang luar biasa sehingga Laporan Tugas Akhir ini selesai dengan baik.

Penulis menyadari dalam pembuatan Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna penyempurnaan Laporan Tugas Akhir ini. Semoga bermanfaat bagi semua pihak. Akhir kata semoga Tuhan membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu dan semoga Laporan Tugas Akhir ini memberikan manfaat serta wawasan bagi pembaca.

Salatiga, 14 juli 2023



Penulis



ABSTRAK

Nama : Jakarias Rian Rimpasa (522016092)

Pembimbing : Dr. Ir. Lasmono Tri Sunaryanto, M.Sc.

Skripsi 68 Halaman

HUBUNGAN FAKTOR DAYA TARIK, KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN BERKUNJUNG KE LOKASI WISATA CIMORY ON THE VALLEY

Banyaknya objek wisata saat ini menimbulkan persaingan yang ketat, sehingga diperlukan, mempertahankan kualitas objek wisata dan pelayanan yang dilakukan oleh pengelola wisata Cimory On The Valley. Kepuasan wisatawan dalam berkunjung ke lokasi wisata Cimory On The Valley perlu ditingkatkan dengan memberikan daya tarik wisata, kualitas pelayanan yang baik serta kualitas produk dari wisata tersebut. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui korelasi faktor daya tarik wisata, kualitas pelayanan, kualitas produk terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke lokasi wisata Cimory On The Valley. Penelitian ini dilakukan di tempat Wisata Cimory On The Valley Jalan Raya Sockarno Hatta, Km.30, Bergas, Jatijajar, Semarang. Jenis penelitian ini berupa penelitian kuantitatif. Sumber data menggunakan data primer. Teknik pengambilan sampel dengan *accidental sampling*. Jumlah sampel sebanyak 40 orang. Metode analisis data yang menggunakan uji asumsi klasik, uji *Pearson Correlation* dengan menggunakan *software* SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tarik, kualitas pelayanan dan kualitas produk memiliki hubungan positif terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke lokasi wisata Cimory On The Valley.

Kata kunci: daya tarik, kualitas pelayanan, kualitas produk, kepuasan wisatawan

Disetujui Oleh:
Pembimbing



Dr. Ir. Lasmono Tri Sunaryanto, M.Sc.

ABSTRACT

Name : Jakarias Rian Rimpasa (522016092)

Supervisor : Dr. Ir. Lasmono Tri Sunaryanto, M.Sc.

Thesis 68 pages

THE CORRELATION OF ATTRACTION FACTOR, SERVICE QUALITY AND PRODUCT QUALITY ON TOURIST SATISFACTION VISITING CIMORY ON THE VALLEY LOCATION

The current abundance of tourist attractions has resulted in intense competition, hence the need to maintain the quality of the attractions and services provided by Cimory On The Valley, a tourism management company. The satisfaction of tourists visiting the Cimory On The Valley tourist location needs to be improved by offering attractive tourist features, good service quality, and quality products related to the tourism site. The purpose of this study is to determine the correlation between the factors of tourist attraction, service quality, product quality, and the satisfaction of tourists visiting the Cimory On The Valley tourist location. This research was conducted at Cimory On The Valley tourist spot, located at Jalan Raya Soekarno Hatta, Km.30, Bergas, Jatijajar, Semarang. This study adopts a quantitative research approach. The data source used is primary data. The sampling technique used was accidental sampling, with a sample size of 40 individuals. The data analysis method employed classical assumption tests and Pearson Correlation tests using SPSS software. The research results indicate that tourist attraction, service quality, and product quality have a positive correlation with the satisfaction of tourists visiting the Cimory On The Valley tourist location.

Keywords : *Attractiveness, Service Quality, Product Quality, Tourist Satisfaction*

*Approved by:
Supervisor*



Dr. Ir. Lasmono Tri Sunaryanto, M.Sc.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Perumusan Masalah	3
1.3.Tujuan Penelitian	3
1.4.Signifikansi Penelitian	4
1.5.Batasan Penelitian	4
1.6.Model Hipotetis Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kerangka Teoritis	6
2.1.1. Pengertian Pariwisata	6
2.1.2. Konsep Kepuasan Wisatawan	7
2.1.3. Kualitas Pelayanan Wisata	8
2.1.4. Kualitas Produk	8
2.1.5. Daya Tarik Wisata	9
2.2. Penelitian Terdahulu	11
2.3. Hipotetis Penelitian	12
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	13
3.2. Jenis dan Metode Penelitian	13
3.3. Sumber dan Jenis Data	13
3.4. Teknik Pengambilan Sampel	14
3.5. Teknik Pengumpulan Data	14
3.6. Teknik Analisis Data	15
3.6.1. Uji Validitas	15
3.6.2. Uji Reliabilitas	15
3.6.3. Uji Korelasi	16
3.7. Instrumen Penelitian	17

3.8. Definisi dan Pengukuran Variabel	17
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Wisata Cimory.....	19
4.2. Karakteristik Responden	19
4.2.1. Jenis Kelamin	20
4.2.2. Usia.....	20
4.2.3. Tingkat Pendidikan	21
4.3. Frekuensi Jawaban Responden	21
4.4. Hasil Analisis Uji Instrumen Penelitian.....	32
4.4.1. Uji Validitas	32
4.4.2. Uji Reliabilitas.....	34
4.5. Hasil Uji Analisis Korelasi	34
4.6. Pembahasan.....	35
4.6.1. Hubungan Daya tarik Terhadap Kepuasan Wisatawan.....	35
4.6.2. Hubungan Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan.....	36
4.6.3. Hubungan Kualitas produk Terhadap Kepuasan Wisatawan.....	37
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	38
5.2. Saran.....	38
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN	42

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu Yang Berhubungan dengan Topik Penelitian.....	11
Tabel 3.1. Korelasi	17
Tabel 3.2. Skala Kuesioner Penelitian	17
Tabel 3.3. Definisi dan Pengukuran Variabel	18
Tabel 4.1. Jenis Kelamin.....	20
Tabel 4.2. Usia	20
Tabel 4.3. Tingkat Pendidikan	21
Tabel 4.4. Frekuensi Jawaban Responden	22
Tabel 4.5. Uji Validitas	33
Tabel 4.6. Uji Reliabilitas	34
Tabel 4.7. Uji Korelasi	35



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner.....	43
Lampiran 2: Dokumentasi.....	47
Lampiran 3: <i>Output</i> SPSS	50
Lampiran 4: Data mentah.....	54
Lampiran 5: <i>Output</i> Uji Korelasi	58

