

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PARIWISATA DI PUNCAK
SOSOK TERHADAP JUMLAH KUNJUNGAN WISATAWAN
*EVALUATION OF THE QUALITY OF TOURISM SERVICES IN
PUNCAK SOSOK ON THE NUMBER OF TOURIST VISITS***

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Levyna Cabytta Prasellina

20200430254

**PROGAM STUDI EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2024**

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PARIWISATA DI PUNCAK SOSOK
TERHADAP JUMLAH KUNJUNGAN WISATAWAN
*EVALUATION OF THE QUALITY OF TOURISM SERVICES IN PUNCAK
SOSOK ON THE NUMBER OF TOURIST VISITS***

SKRIPSI

Diajukan Guna memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Ilmu Ekonomi Universitas
Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:

Levyna Cabytta Prasellina

20200430254

**PROGAM STUDI EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2024

PERNYATAAN

Name : Levyna Cabytta Prasellina

NIM : 20200430254

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PARIWISATA DI PUNCAK SOSOK TERHADAP JUMLAH KUNJUNGAN WISATAWAN**" tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 21 Februari 2024



Levyna Cabytta Prasellina

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan hamdallah dan atas kuasa juga kehendak Allah SWT, karya ini saya persembahkan kepada orang-orang yang terus mendoakan, mendukung dan membantu saya dalam penulisan karya ini.

1. Allah SWT sebagai Tuhan semesta alam yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Teruntuk papa dan mama terima kasih sudah selalu memberikan doa, dukungan, kasih sayang, dan bantuan tak bernilai lainnya yang telah diberikan kepada peneliti hingga bisa mencapai di titik ini. Terima kasih untuk selalu menjadi penguat peneliti dan selalu memberikan ketenangan saat peneliti sedang berada di fase putus asa, sedih dan tidak percaya diri. Semoga mama papa selalu sehat, bahagia, diberi perlindungan oleh Allah SWT, dan bisa menyaksikan peneliti menjadi orang yang sukses.
3. Teruntuk kakak yang telah memberikan doa dan semangat dalam menyelesaikan studi dan karya tulis ini.
4. Keluarga besar yang senantiasa memberikan dukungan dan doa yang terbaik untuk kelancaran peneliti.
5. Nita Viviani Nurhanifah, S.E. Sebagai rekan konsultasi dalam menempuh pengerjaan skripsi saya dan selalu membantu saya.
6. Untuk sahabat terbaik dan seperjuangan saya Khusnul Febryla Novia yang terus menemani saya membantu dan menyemangati saya dalam hal apapun dan sebagai tempat untuk bertukar cerita dan pikiran.

7. Untuk sahabat terbaik dan seperjuangan saya Melda Nurfadilah R yang terus menemani saya membantu dan menyemangati saya dalam hal apapun dan sebagai tempat untuk bertukar cerita dan pikiran.
8. Untuk sahabat terbaik dan seperjuangan saya Andhiani Kurniawati yang terus menemani saya membantu dan menyemangati saya dalam hal apapun dan sebagai tempat untuk bertukar cerita dan pikiran.
9. Untuk seseorang yang tidak bisa saya sebut namanya, sebagai pemilik hati saya yang sempat begitu baik dan telah menemani saya, selalu mengapresiasi saya untuk menuju kesuksesan dan kelulusan saya, yang sempat membuat saya semangat, walaupun kenyataannya ia tidak mampu menemani proses saya. Terimakasih sempat ada diperguruan kuliah saya.
10. Teruntuk sahabat seperjuangan dari awal masuk kuliah Melda, Andhin, Intan, Owa, Bintang, Winne, dan Mifta terimakasih banyak kepada kalian yang sudah selalu memberikan dukungan tanpa henti, terimakasih sudah saling mendukung dan saling peduli satu sama lain serta selalu memberikan hal-hal yang positif. Terimakasih sudah membuat masa perkuliahan menjadi lebih berwarna dan memiliki keluarga baru.
11. Teruntuk teman kelompok KKN saya yang ikut serta membantu dan memberi dukungan serta sebagai keluarga baru yang begitu berharga untuk saya.
12. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan, dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan Rahmat dalam penelitian skripsi dengan judul “Evaluasi Kualitas Pelayanan Pariwisata Di Puncak Sosok Terhadap Jumlah Kunjungan Wisatawan”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulisan mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam penggunaan taktik mempengaruhi dalam pengambilan keputusan organisasional dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Prof. Rizal Yaya, SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CPR. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Diah Setyawati Dewanti, M.Sc., Ph.D. selaku dosen pembimbing skripsi yang penuh dengan kesabaran dalam membimbing dan memberikan masukan selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Seluruh Dosen Prodi Ilmu Ekonomi, yang telah membantu dan mengajarkan ilmunya yang sangat bermanfaat kepada penulis.
4. Seluruh teman-teman seangkatan dari Angkatan Ekonomi 2020 yang banyak memberi kesan pertemanan dan solidaritas serta yang turut ikut membantu saya.

Peneliti sangat menyadari bahwa tulisan ini jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan serta keterbatasan yang ada, oleh karena itu kritik dan saran selalu peneliti harapkan agar bisa membangun perkembangan peneliti di kemudian hari. Akhir kata, saya berterimakasih kepada Allah SWT dan semua orang yang mendukung saya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, termasuk peneliti dan semua pihak.

Yogyakarta, 21 Februari 2024



Levyna Cabytta Prasellina

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	vi
PERNYATAAN.....	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
INTISARI	xii
ABSTRACT	xiii
KATA PENGANTAR.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
MOTTO	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori.....	9
1. Definisi Kualitas Pelayanan	9
2. Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan.....	10
3. Jumlah Kunjungan.....	18
4. Wisatawan	19
B. Penelitian Terdahulu	21
C. Hipotesis	39
D. Kerangka Penelitian	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Objek Penelitian	41
B. Jenis Data.....	41
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	42
D. Teknik Pengumpulan Data.....	45

E.	Definisi Operasional Variabel	49
F.	Uji Instrumen Data	51
G.	Uji Hipotesis dan Analisis Data	54
BAB IV GAMBARAN UMUM		59
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	59
B.	Karakteristik Responden	60
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		64
A.	Uji Kualitas Instrumen dan Data	64
1.	Uji Validitas	64
2.	Uji Reliabilitas.....	66
B.	Hasil Penelitian	67
C.	Pembahasan	77
BAB VI PENUTUP		83
A.	Kesimpulan	83
B.	Keterbatasan Penelitian	85
C.	Saran	86
DAFTAR PUSTAKA		89
LAMPIRAN		91

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3. 1 Tabel Penentuan Jumlah <i>Isaac</i> dan <i>Michael</i>	43
Tabel 3. 2 Penyebaran Kuesioner	47
Tabel 3. 3 Tingkat Reliabilitas metode Cronbach Alpha.....	54
Tabel 4. 1 Persentase Jenis Kelamin Responden	61
Tabel 4. 2 Persentase Usia Responden	62
Tabel 4. 3 Asal Daerah	62
Tabel 4. 4 Jumlah Kunjungan.....	63
Tabel 5. 1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	64
Tabel 5. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Jumlah Kunjungan.....	65
Tabel 5. 3 Tingkat Reliabilitas metode Cronbach Alpha.....	66
Tabel 5. 4 Hasil Uji Reliabilitas	67
Tabel 5. 5 Hasil uji multikolinearitas	69
Tabel 5. 6 Uji Heteroskedastisitas	70
Tabel 5. 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	71
Tabel 5. 8 Hasil Analisis Uji F	72
Tabel 5. 9 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	73
Tabel 5. 10 Hasil Estimasi Model Regresi Linear Berganda	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	40
Gambar 4. 1 Puncak Sosok	59
Gambar 4. 2 Denah Menuju Puncak Sosok	60
Gambar 5. 1 Hasil Uji Normalitas Probabilitas Plot	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	91
Lampiran 2 Karakteristik Responden.....	93
Lampiran 3 Tabulasi Data	100
Lampiran 4 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	111
Lampiran 5 Uji Validitas Variabel Jumlah Kunjungan.....	112
Lampiran 6 Uji Reliabilitas <i>Responsiveness</i>	112
Lampiran 7 Uji Reliabilitas <i>Assurance</i>	113
Lampiran 8 Uji Reliabilitas <i>Tangible</i>	114
Lampiran 9 Uji Reliabilitas <i>Empathy</i>	115
Lampiran 10 Uji Reliabilitas <i>Reliability</i>	115
Lampiran 11 Uji Reliabilitas Jumlah Kunjungan.....	116
Lampiran 12 Uji Normalitas	117
Lampiran 13 Uji Multikolinearitas	118
Lampiran 14 Uji Heteroskedastisitas dengan Glejser	118
Lampiran 15 Uji Koefisien Determinasi R^2	119
Lampiran 16 Uji F.....	119
Lampiran 17 Uji T (Parsial)	119
Lampiran 18 Bukti Penyebaran Kuesioner	120
Lampiran 19 Hasil Cek Plagiasi.....	122