

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *SALES AND MARKETING*
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI COBAN RONDO
KABUPATEN MALANG**

LAPORAN TUGAS AKHIR



**Oleh:
ANA RISCA HIDAYATI
362093301075**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI
2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *SALES AND MARKETING*
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI COBAN RONDO
KABUPATEN MALANG**

LAPORAN TUGAS AKHIR



**Tugas Akhir Ini Di Buat Dan Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Kelulusan Program Studi Diploma-IV Manajemen Bisnis Pariwisata Dan
Mencapai Gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par)**

**Oleh:
ANA RISCA HIDAYATI
362093301075**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI
2024**

---Halaman Ini Sengaja Dikosongkan---

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan tepat waktu. Suatu usaha tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung yang turut membantu dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini, khususnya kepada:

1. Keluarga besar penulis khususnya kedua orang tua Bapak Markono dan Ibu Sulasih yang telah senantiasa memberikan kasih sayang, nasihat, motivasi dan dukungan, semangat serta doa kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga beliau selalu bangga kepada penulis.
2. Pengelola Wana Wisata Coban Rondo dan semua pihak yang terlibat dalam penelitian hingga selesai
3. Kepada sahabat saya Ria Pertiwi Agustin terimakasih telah senantiasa menemani, memberi suport dan motivasi kepada penulis.
4. Teman-teman MBP 2020 yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir

---Halaman Ini Sengaja Dikosongkan---

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S. Al-Insyirah, 94; 5-6)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang bisa kau ceritakan “

(Boy Candra)

---Halaman Ini Sengaja Dikosongkan---

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ana Risca Hidayati

Nim : 362093301075

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Sales and Marketing* Terhadap Kepuasan Pengunjung Coban Rondo Malang” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan atau plagiat. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Banyuwangi, 03 juni 2024



Ana Risca Hidayati
36209330101075

---Halaman Ini Sengaja Dikosongkan---

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *SALES AND MARKETING* TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI COBAN RONDO KABUPATEN MALANG

Tugas Akhir Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar

Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par)

Politeknik Negeri Banyuwangi

oleh:

Ana Risca Hidayati

Nim. 362093301075

Tanggal Ujian : 03 JUN 2024.....

Mengetahui/ Menyetujui

Pembimbing 1 Muhamad Ari Perdana, S. Par., M.P. Par

(.....)

Pembimbing 2 Ayu Purwaningtyas, S.Hut.,M.M.

(.....)

Penguji 1 Aprilia Divi Yustita, S.Si., M.Si.

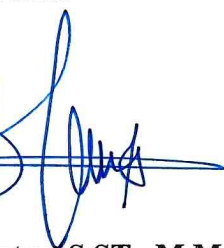
(.....)

Penguji 2 Ayu Wanda Febrian, S.Par., M.B.A

(.....)

Mengesahkan

Ketua Jurusan Pariwisata



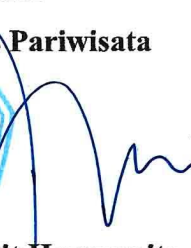
Adetiya Prananda Putra, S.ST., M.M

NIP. 198912262018031001

Mengetahui

Ketua Program Studi

Manajemen Bisnis Pariwisata



Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc

NIP. 199006142022031003

---Halaman Ini Sengaja Dikosongkan---

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *SALES AND MARKETING* TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI COBAN RONDO KABUPATEN MALANG

Nama Mahasiswa : Ana Risca Hidayati
Nim : 362093301075
Pembimbing : 1. Muhamad Ari Perdana, S. Par., M.P. Par
2. Ayu Purwaningtyas, S.Hut., M.M.

ABSTRAK

Sales and marketing merupakan departemen yang berperan penting dalam keberlangsungan perusahaan. Departemen *sales and marketing* belum menjalankan SOP pelayanan yang seharusnya diberikan kepada tamu, sehingga menimbulkan *complain* dari pengunjung khususnya yang reservasi melalui *sales and marketing*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan *sales and marketing* terhadap kepuasan pengunjung Coban Rondo. Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini sejumlah 23 responden. Uji yang digunakan yaitu Uji Validitas, Uji Reliabilitas kemudian dilanjutkan dengan uji asumsi klasik yaitu Uji Normalitas, Uji Heteroskedastisitas dan Uji Multikoleniaritas. Selanjutnya yaitu Uji Hipotesis meliputi Uji Regresi Linear Berganda, Uji Koefisien Determinasi, Uji Parsial (t), Uji Simultan (F). Hasil Penelitian menunjukkan kondisi kualitas pelayanan dan konsisi kepuasan pengunjung ditinjau dari garis kontinum berada pada kategori sangat tinggi. Hasil penelitian Keandalan (X_1) berpengaruh negatif tidak signifikan. Daya Tanggap (X_2) berpengaruh positif signifikan. Jaminan (X_3) berpengaruh positif tidak signifikan. Variabel Empati (X_4) berpengaruh positif signifikan. Hasil pengujian hipotesis melalui uji F Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y).

Kata Kunci : Coban Rondo, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung

---Halaman Ini Sengaja Dikosongkan---

THE INFLUENCE OF SALES AND MARKETING SERVICE QUALITY ON VISITOR SATISFACTION IN COBAN RONDO MALANG DISTRICT

Name : Ana Risca Hidayati
Number of identity : 362093301075
Supervisor : 1. Muhamad Ari Perdana, S. Par., M.P. Par
2. Ayu Purwaningtyas, S.Hut., M.M.

ABSTRACT

Sales and marketing is a department that plays an important role in the sustainability of the company. The sales and marketing department has not implemented the SOP for services that should be provided to guests, resulting in complaints from visitors, especially those who made reservations through sales and marketing. The aim of this research is to determine the relationship between the quality of sales and marketing services and the satisfaction of visitors to Coban Rondo. This research method uses quantitative. The sample in this study was 23 respondents. The tests used are Validity Test, Reliability Test, then continued with the classic assumption test, namely Normality Test, Heteroscedasticity Test and Multicollinearity Test. Next, namely Hypothesis Testing includes Multiple Linear Regression Test, Coefficient of Determination Test, Partial Test (t), Simultaneous Test (F). The research results show that the condition of service quality and condition of visitor satisfaction, viewed from a continuum, is in the very high category. The results of the Reliability research (X1) have a negative and insignificant effect. Responsiveness (X2) has a significant positive effect. Guarantee (X3) has an insignificant positive effect. The Empathy variable (X4) has a significant positive effect. The results of hypothesis testing through the Service Quality F test together have a significant effect on the Visitor Satisfaction variable (Y).

Keyword : Coban Rondo, Service Quality, Visitor Satisfaction

---Halaman Ini Sengaja Dikosongkan---

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan *Sales and Marketing* Terhadap Kepuasan Pengunjung Coban Rondo Malang sesuai waktu yang ditetapkan. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par) Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Banyuwangi. Penulis mendapatkan banyak motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, oleh karena itu penulis memberikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak M. Shofiul Amin S.ST., M.ST., selaku Direktur Politeknik Negeri Banyuwangi.
2. Bapak Abdul Rohman, S.T., M.T., selaku Wakil Direktur Bidang Akademik Politeknik Negeri Banyuwangi.
3. Bapak Adetiya Prananda Putra, S.ST., M.M., selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Banyuwangi.
4. Bapak Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata.
5. Bapak Muhamad Ari Perdana, S. Par., M.P. Par dan Ibu Ayu Purwaningtyas, S.Hut., M.M. Selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa memberikan arahan serta bimbingannya dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir.
6. Ibu Aprilia Divi Yustita, S.Si., M.Si. dan Ibu Ayu Wanda Febrian. S.Par., M.B.A Selaku dosen Penguji.
7. Bapak / Ibu Dosen Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata Politeknik Negeri Banyuwangi yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat serta segala dukungan untuk kesuksesan dan kelancaran Magang Kerja Industri.
8. Seluruh pengelola Coban Rondo yang telah bersedia dan meluangkan waktunya untuk memberikan informasi yang berhubungan dengan penelitian.
9. Teman-teman kelas 4C angkatan 2020 yang saya sayangi.

Seluruh pihak terkait yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah berkenan memberikan bantuan serta semangat hingga penyelesaian Laporan Tugas Akhir. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih terdapat kekurangan, sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini. Selain hal tersebut penulis berharap semoga Laporan ini dapat bermanfaat untuk penulis dan pembaca.

Banyuwangi, 03 Juni 2024
Penulis,

Ana Risca Hidayati
362093301075

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN COVER.....	i
PERSEMBAHAN	iii
MOTTO	v
HALAMAN PERNYATAAN	vii
HALAMAN PENGESAHAN	ix
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xiii
KATA PENGANTAR	xv
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Batasan Penelitian.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Landasan Teori	7
2.1.1. Pariwisata	7
2.1.2. Pariwisata Sebagai Produk Jasa.....	7
2.1.3. Kualitas Pelayanan	10
2.1.4. <i>Sales and Marketing</i>	12
2.1.5. Perilaku Pengunjung.....	13
2.1.6. Kepuasan Pengunjung	14
2.2. Penelitian Terdahulu	17
2.3. Hipotesis	23
2.4. Model Penelitian	25
BAB 3 METODE PENELITIAN	27
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian	27

3.2.	Metode Penelitian.....	29
3.3.	Teknik Pengumpulan Data	29
3.4.	Teknik Populasi dan Sampel	31
3.4.1.	Populasi.....	31
3.4.2.	Sampel.....	31
3.5.	Definisi Operasional.....	31
3.6.	Teknik Analisis Data	33
3.6.1.	Uji Instrumen	33
3.6.2.	Uji Asumsi Klasik.....	35
3.6.3.	Uji Hipotesis	36
3.7.	Kerangka Pemikiran	38
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1.	Kondisi Kualitas Pelayanan Coban Rondo Kabupaten Malang	42
4.2.	Kondisi Kepuasan Pengunjung Coban Rondo Kabupaten Malang.....	51
4.3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Coban Rondo Kabupaten Malang	55
4.3.1.	Hasil Asumsi klasik	55
4.3.2.	Hasil Uji Hipotesis	56
BAB 5	PENUTUP.....	65
5.1.	Kesimpulan.....	65
5.2.	Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....		67
LAMPIRAN.....		69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Hipotesis	26
Gambar 3. 1 Logo PT Palawi Risorsis	27
Gambar 3. 2 Kerangka Pemikiran.....	39
Gambar 4. 1 Garis Kontinum Kehandalan.....	43
Gambar 4. 2 Garis Kontinum Daya Tanggap	45
Gambar 4. 3 Garis Kontinum Jaminan	47
Gambar 4. 4 Garis Kontinum Empati	49
Gambar 4. 5 Garis Kontinum Kualitas Pelayanan	51
Gambar 4. 6 Garis Kontinum Kepuasan Pengunjung.....	53
Gambar 4. 7 Garis Kontinum Kepuasan Pengunjung.....	54

---Halaman Ini Sengaja Dikosongkan---

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3. 1 Waktu penelitian	28
Tabel 3. 2 Skala <i>Likert</i>	30
Tabel 3. 3 Skor Skala <i>Likert</i>	30
Tabel 3. 4 Definisi operasional	32
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	34
Tabel 3. 6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	35
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden.....	41
Tabel 4. 2 Tanggapan Responden Terkait Kehandalan	42
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Terkait Daya Tanggap	44
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Terkait Jaminan	46
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Terkait Empati.....	48
Tabel 4. 6 Hasil Kuesioner kualitas pelayanan	50
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terkait Daya Tanggap.....	51
Tabel 4. 8 Hasil Kuesioner berdasarkan indikator kepuasan pengunjung.....	54
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	55
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinieritas	56
Tabel 4. 12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	57
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	58
Tabel 4. 14 Hasil Uji Parsial t.....	59
Tabel 4. 15 Hasil Uji simultan F.....	63

---Halaman Ini Sengaja Dikosongkan---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	69
Lampiran 2 SOP <i>sales and marketing</i> Coban Rondo	73
Lampiran 3 Karakteristik Responden	76
Lampiran 4 Tabulasi Data.....	77
Lampiran 5 Hasil Uji SPSS	78
Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian	83
Lampiran 7 Biodata Penulis.....	100

---Halaman Ini Sengaja Dikosongkan---