

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN WISATAWAN DALAM PENGEMBANGAN
SEKTOR PARIWISATA KABUPATEN KARO**

TUGAS AKHIR



STEVANIE CHRISTINA OKTAVIANA BR SINULINGGA

1071001152

**PROGRAM SARJANA STRATA 1
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BAKRIE**

2011

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN WISATAWAN DALAM PENGEMBANGAN
SEKTOR PARIWISATA KABUPATEN KARO**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Ekonomi



STEVANIE CHRISTINA OKTAVIANA BR SINULINGGA

1071001152

**PROGRAM SARJANA STRATA 1
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BAKRIE**

2011

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Stevanie Christina Oktaviana BR Sinulingga

NIM : 1071001152

Tanda Tangan :

Tanggal : 15 September 2011

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh

Nama : Stevanie Christina O Br Sinulingga

NIM : 1071001152

Program Studi : Manajemen

Fakultas : EkonomidandanIlmuSosial

Judul Skripsi : Analisa Faktor-Fakto Yang

Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Dalam Pengembangan
Sektor Pariwisata Di Kabupaten Karo

**Telah berhasil dipertahankan di
hadapan Dewan Pengujian dan diterima sebagai bagian persyaratan yang
diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program
Studi Manajemen, Fakultas EkonomidandanIlmuSosial Universitas Bakrie.**

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Bambang Trihartanto, Ph.D ()

Penguji I : Muchsin Saggaff Shihab, Ph.D ()

Penguji II : Dessy Kania, B.A, M.A ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 28 September 2011

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan Yang Maha Esa yang telah mencurahkan segala rahmat dan anugerahnya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Dalam Pengembangan Sektor Pariwisata Di Kabupaten Karo“. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan guna melengkapi dan memenuhi sebagian persyaratan untuk meraih gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial di Universitas Bakrie.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa kerja keras, berkat Tuhan Yesus dan juga bimbingan serta bantuan dari banyak pihak, proposal skripsi ini tidak akan pernah selesai. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih, terutama kepada :

1. Bambang Trihartanto, Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar dan penuh perhatian membimbing proposal skripsi ini;
2. Muchsin S. Shihab, Ph.D yang tidak pernah lelah memberikan nasehat dan saran kepada penulis;
3. Bapak dan ibu dosen pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Bakrie yang telah membekali penulis dengan pengetahuan selama masa kuliah;
4. Yang tersayang dan tercinta Bapak, Mama, Alvine, dan Caca, terimakasih untuk segala pengertian juga dukungan morilnya yang merupakan sumber kekuatan terbesarku dalam menyelesaikan tugas ini;
5. Bapak Heri, Bapak Raden Akbar, dan seluruh staf Universitas Bakrie yang tidak pernah jenuh membantu dan direpotkan dalam penyusunan tugas akhir ini;
6. Sahabat-sahabat penulis, yaitu Meidy, Rifita, Lintang, Meta, Nabil, dan Fina, dan Kustantia yang selama 4 tahun menemani dalam suka dan duka, serta selalu memberikan dukungan dalam segala hal;
7. Teman bimbingan bersama, yaitu Inal yang telah menemani penulis selama bimbingan berlangsung;
8. Teman-teman angkatan Manajemen 2007 yang sama-sama berjuang dalam tahap penyelesaian tugas akhir;

9. Seluruh pihak terkait yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu;

Semoga bantuan, budi baik dan amal kebaikan tersebut akan memperoleh balasan rahmat dari Tuhan Yesus.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini tak lepas dari berbagai kekurangan, karena itu kritik dan saran yang membangun penulis harapkan dari para pembaca untuk perbaikan bagi penulis dalam penyusunan tugas akhir di kemudian hari. Terima kasih.

Jakarta, 15 September 2011

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Stevanie Christina Oktaviana BR Sinulingga
NIM : 10710011152
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Bisnis Riset

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan
Dalam Pengembangan Sektor Pariwisata Di Kabupaten Karo.**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 15 September 2011

Yang menyatakan

Stevanie Christina O BR Sinulingga

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
WISATAWAN DALAM PENGEMBANGAN SEKTOR PARIWISATA
KABUPATEN KARO**

Stevanie Christina Oktaviana BR Sinulingga.¹

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menguji faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan wisatawan dalam pengembangan sektor pariwisata di Kabupaten Karo. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori empat dimensi HISTOQUAL dari *Frochot dan Hughes*, yang terdiri dari *responsiveness*, *tangible*, *consumables*, dan *empathy*, dan teori kepuasan wisatawan. Jenis penelitian ini adalah desain riset dimana sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 200 responden. Adapun metode pengambilan sampel dengan menggunakan *purposive sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, koefisien determinasi, uji F, uji t, dan analisis regresi berganda. Dengan menggunakan metode regresi berganda, hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel *empathy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan dalam pengembangan sektor pariwisata di Kabupaten Karo, sedangkan variabel *responsiveness*, *tangible*, dan *consumables* hanya berpengaruh secara positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan wisatawan dalam pengembangan sektor pariwisata di Kabupaten Karo. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa variabel paling dominan mempengaruhi kepuasan wisatawan dalam pengembangan sektor pariwisata di Kabupaten Karo adalah variabel *empathy*.

Kata Kunci: Responsiveness (Ketanggapan), Tangible (Bukti fisik), Consumables (Konsumsi), Empathy (Empati) dan Kepuasan Wisatawan.

¹ Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie

ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING TOURISM SATISFACTION IN TOURISM SECTOR DEVELOPMENT KABUPATEN KARO

Stevanie Christina Oktaviana BR Sinulingga.²

ABSTRACT

This research was conducted to examine the factors that affect the tourist satisfaction of tourism sector in Karo regency .A four-dimensional theory or HISTOQUAL dimension by Frochot and Hughes. Which consist of responsiveness, tangible, consumables, and empathy, and tourism satisfaction was employed in this study. Study is causal design 200 respondents were obtained using purposive sampling method. The analysis employs quantitative analysis using validity and reliability test, classical assumption test, determination coefficient, F test, t test, and multiple regression analysis. By using multiple regression method, the result shows that the empathy variables affect positively and significantly to the satisfaction of tourists in the tourism sector of Karo regency, while the responsiveness, tangible, and consumables variables only affect positively but not significant to the satisfaction in tourism sector. This study also showed that the most dominant variable affecting the satisfaction of tourist in tourism sector in Karo regency is the empathy.

Keywords: Responsiveness, Tangible, Consumables, Reliability, Empathy and Tourism Satisfaction.

² Student of Bakrie University, Management Major

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian	4
1.6. Sistematika Penulisan	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Pemahaman Konsep.....	7
2.1.1. Definisi Pariwisata	7
2.1.2. Wisatawan	7
2.1.3. Kualitas Pelayanan	8
2.1.4. Kepuasan Wisatawan	9
2.2. Lingkup Studi.	9
2.3. Pendekatan Teori.	9
2.3.1. Pariwisata.	9
2.3.1.1. Jenis-Jenis Pariwisata.....	9
2.3.1.2. Bentuk Pariwisata	10

2.3.1.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pariwisata.....	13
2.3.1.4. Masalah yang Dihadapi Dalam Pengembangan Pariwisata	13
2.3.1.5. Peranan Pariwisata Terhadap Perekonomian.....	15
2.3.1.6. Kebijakan Pengembangan Pariwisata	17
2.3.2. Wisatawan.....	20
2.3.2.1. Jenis-Jenis Wisatawan.....	20
2.3.3. Kualitas Pelayanan.....	21
2.3.3.1. Definisi Kualitas Pelayanan	21
2.3.3.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	21
2.3.4. Pemahaman Konsep Kepuasan Wisatawan	23
2.3.4.1. Definisi Kepuasan Wisatawan	23
2.3.4.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan.....	23
2.4. Penelitian Terdahulu	25
2.5. Perumusan Hipotesis dan Kerangka Pikiran.....	26
2.5.1. Hubungan Dimensi <i>Responsiveness</i> dan Kepuasan Wisatawan	26
2.5.2. Hubungan Dimensi <i>Tangible</i> dan Kepuasan Wisatawan.....	26
2.5.3. Hubungan Dimensi <i>Consumables</i> dan Kepuasan Wisatawan.....	26
2.5.4. Hubungan Dimensi <i>Empathy</i> dan Kepuasan Wisatawan.....	27
2.6. Kerangka Pikir	28

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian.....	28
3.2. Metode Pengumpulan Data.....	29
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	30
3.4. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	30
3.4.1. Populasi.....	30
3.4.2. Sampel.....	30
3.4.3. Teknik Sampling.....	30
3.5. Lokasi dan Waktu Penelitian	31
3.6. Operasionalisasi dan Pengukuran Variabel.....	32
3.7. Metode Analisis Data.....	34
3.7.1. Pengujian Instrumen Penelitian	34

3.7.1.1. Uji Validitas	34
3.7.1.2. Uji Reliabilitas	34
3.7.2. Pengujian Model	34
3.7.2.1. Analisis Regresi Berganda	34
3.7.2.2. Asumsi Klasik	35
3.7.3. Pengujian Hipotesis	35
3.7.3.1. Koefisien Determinan (R^2)	35
3.7.3.2. Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	36
3.7.3.3. Uji Parsial (Uji t).....	36
BAB 4 PEMBAHASAN	37
4.1. Karakteristik Responden	37
4.1.1. Gambaran Umum Responden Berdasarkan JK.....	37
4.1.2. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia	38
4.1.3. Gambaran Umum Responden Berdasarkan SP	39
4.1.4. Gambaran Umum Responden Berdasarkan FK	40
4.1.5. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendapatan	41
4.2. Deskripsi Variabel Penelitian	42
4.2.1. Statistik Deskriptif <i>Responsiveness</i>	43
4.2.1. Statistik Deskriptif <i>Tangible</i>	44
4.2.3. Statistik Deskriptif <i>Consumables</i>	45
4.2.4. Statistik Deskriptif <i>Empathy</i>	46
4.2.5. Statistik Deskriptif <i>Tourism Satisfaction</i>	47
4.3. Hasil Uji Instrumen	48
4.3.1. Hasil Uji Validitas.....	48
4.3.2. Hasil Uji Reliabilitas	51
4.4. Hasil Uji Asumsi Klasik	52
4.4.1. Hasil Uji Normalitas	52
4.4.2. Analisis Regresi Linier Berganda	53
4.4.3. Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	54
4.5. Pengujian Hipotesis	55
4.5.1. Hasil Uji F.....	55

4.5.2. Hasil Uji t.....	56
4.6. Pembahasan.....	59
4.2.1. Pengaruh Dimensi <i>Responsiveness</i> Thd Kepuasan Wisatawan	59
4.2.2. Pengaruh Dimensi <i>Tangible</i> Terhadap Kepuasan Wisatawan	60
4.2.4. Pengaruh Dimensi <i>Consumables</i> Terhadap Kepuasan Wisatawan.	65
4.2.5. Pengaruh Dimensi <i>Empathy</i> Terhadap Kepuasan Wisatawan	68
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1. Kesimpulan	69
5.2. Keterbatasan.....	70
5.2. Saran	71
5.2.1. Saran bagi Pemerintah dan Masyarakat Kabupaten Karo.....	71
5.2.2. Saran bagi Penelitian Mendatang.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN.....	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pikir	28
Gambar 3.1 Peta Kabupaten Karo.....	29
Gambar 4.2. Uji Normalitas	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	66
Lampiran 2. Karakteristik Responden	69
Lampiran 3. Analisa Deskriptif.....	70
Lampiran 4. Analisa Reliabilitas Variabel <i>Responsiveness</i>	78
Lampiran 5. Analisa Reliabilitas Variabel <i>Tangible</i>	79
Lampiran 6. Analisa Reliabilitas Variabel <i>Consumables</i>	80
Lampiran 7. Analisa Reliabilitas Variabel <i>Empathy</i>	81
Lampiran 8. Analisa Reliabilitas Variabel <i>Tourusim Satisfaction</i>	82
Lampiran 9. Analisis Uji Validitas dengan Korelasi <i>Product Moment</i>	83
Lampiran 10. Analisis Regresi Berganda	84

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Tabel Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1. Tabel Indikator Pada Setiap Variabel	32
Tabel 4.1. Responden Berdasarkan JK	37
Tabel 4.2. Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.3. Responden Berdasarkan SP	39
Tabel 4.4. Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	40
Tabel 4.5. Responden Berdasarkan Pendapatan	40
Tabel 4.6. Statistik Deskriptif <i>Responsiveness</i>	42
Tabel 4.7. Statistik Deskriptif <i>Tangible</i>	43
Tabel 4.8. Statistik Deskriptif <i>Consumables</i>	45
Tabel 4.9. Statistik Deskriptif <i>Empathy</i>	46
Tabel 4.10. Statistik Deskriptif <i>Tourism Satisfaction</i>	47
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas	48
Tabel 4.12. Hasil Uji Validitas Per <i>Item</i>	49
Tabel 4.13. Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.14. Regresi Berganda.....	53
Tabel 4.15. Koefisien Determinasi (R^2)	54
Tabel 4.16. Hasil Uji F	55
Tabel 4.17. Hasil Uji t.....	56

