

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
SERVICES QUALITY PADA WISATA KAMPUNG NOPIA
BANYUMAS**



ZAHRA CAMELIA

19106028

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI DAN DESAIN
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**

2023

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
SERVICES QUALITY PADA WISATA KAMPUNG NOPIA
BANYUMAS**

**ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION ON
SERVICES QUALITY IN NOPIA BANYUMAS VILLAGE
TOUR**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik



ZAHRA CAMELIA

19106028

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI DAN DESAIN
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP *SERVICES QUALITY*
PADA WISATA KAMPUNG NOPIA BANYUMAS

Dipersiapkan dan Disusun oleh :


ZAHRA CAMELIA

19106028

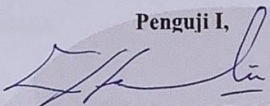
Laporan Tugas Akhir telah disetujui

20 Juli 2023

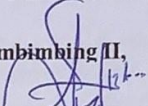
Pembimbing I,


Isnaini Nurisusilawati, S.T., M.Sc.
NIDN. 0615118701

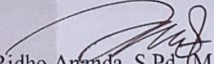
Penguji I,


Halim Qista Karima, S.T., M.Sc.
NIDN. 0601029601

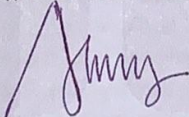
Pembimbing II,


Aiza Yudha Pratama, S.T., M.Sc.
NIDN. 0613109401

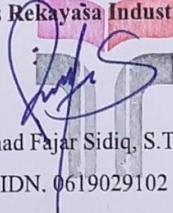
Penguji II,


Ridho Ananda, S.Pd., M.Si.
NIDN. 0626049003

Ketua Program Studi S1 Teknik Industri


Aswan Munang, S.T., M.T.
NIDN. 0603048702

Dekan Fakultas Rekayasa Industri dan Desain


Muhammad Fajar Sidiq, S.T., M.T.
NIDN. 0619029102

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini.

Nama : Zahra Camelia

Nim : 19106028

Prodi : S1 Teknik Industri

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut :

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP *SERVICES QUALITY*
PADA WISATA KAMPUNG NOPIA BANYUMAS**

Dosen Pembimbing Utama : Isnaini Nurisusilawati, S.T., M.Sc.

Dosen Pembimbing Pendamping : Aiza Yudha Pratama, S.T., M.Sc

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut Teknologi Telkom Purwokerto maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian Saya Sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab Saya, bukan tanggung jawab Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima Sanksi Akademik dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh serta sanksi dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Purwokerto, 10 Juli 2023



Zahra Camelia

KATA PENGANTAR

Segala Puji bagi Allah SWT yang telah memberi rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap *Services Quality* Pada Wisata Kampung Nopia Banyumas”. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan dalam memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Teknik Industri di Fakultas Rekayasa Industri dan Desain Institut Teknologi Telkom Purwokerto.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang mampu dilalui dengan baik berkat adanya motivasi dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati peneliti ingin menyampaikan terima kasih banyak kepada orang tua tercinta, mama Resmi Asih dan bapak Anwar Auf yang telah membesarkan dan mencurahkan kasih sayang, doa, dukungan serta semangat yang tak pernah habis sehingga peneliti memiliki motivasi yang tinggi dalam menyelesaikan pendidikan akademik dan skripsi ini. Terima kasih kepada adik peneliti, Fadli Hasbi yang selalu memberikan semangat dan doa. Tak lupa juga pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Tenia Wahyuningrum, S.Kom., M.T, selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
2. Bapak Muhammad Fajar Sidiq, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Rekayasa Industri dan Desain Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
3. Bapak Aswan Munang, S.T., M.T. selaku kepala program studi Teknik Industri Fakultas Rekayasa dan Desain Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
4. Ibu Isnaini Nurisusilawati, S.T., M.Sc., selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Aiza Yudha Pratama, S.T., M.Sc., selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, dukungan serta motivasi selama proses penyusunan tugas akhir ini.

5. Bapak Halim Wista Karima, S.T., M.Sc., selaku Dosen Penguji I dan Bapak Ridho Ananda, S.Pd., M.Si. selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan saran dan motivasi untuk kesempurnaan peneliti skripsi.
6. Seluruh Bapak Ibu Dosen Fakultas Rekayasa Industri dan Desain Institut Teknologi Telkom Purwokerto yang telah mendidik dan memberikan ilmu kepada penulis.
7. Bapak Agus Silo Witranso, selaku *owner* tempat penelitian atas segala bimbingan dan waktu saat melakukan penelitian tugas akhir.
8. Seluruh karyawan Wisata Kampung Nopia Banyumas yang telah membantu penulis dalam memberikan informasi.
9. Teman-teman dekat penulis Gabriela Sibarani, Beatric Aditya Sihaloho, Putri Indrayana, Uswatin Nurul Masruroh, suka duka yang diberikan selama pengerjaan skripsi ini dan tempat bercerita keluh kesah selama kuliah di Purwokerto.
10. Untuk Ratna Siti Sondari yang selalu jadi tempat berbagi cerita dan selalu *support* dalam menyelesaikan skripsi.
11. Untuk Syifa Nur Afifah yang selalu jadi tempat berbagi cerita dan teman nongkrong selama di Purwokerto.
12. Kepada diri sendiri yang telah berjuang untuk kuat dan bertahan menghadapi segala tantangan dan rintangan sampai penulisan skripsi ini selesai.
13. Semua pihak yang membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan balasan kepada seluruh pihak yang telah membantu serta semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembaca.

Purwokerto, 10 Juli 2023

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	9
1.5. Batasan Masalah	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1. Studi Pustaka.....	11
2.2. Dasar Teori.....	23
2.2.1 Desa Wisata.....	23
2.2.2 Kampung Wisata Nopia Desa Pakunden	24
2.2.3 Kepuasan Pelanggan	25
2.2.4. <i>Service Quality Development</i>	25
2.2.5 Sapta Pesona sebagai Kriteria Daya Tarik Wisata	26
2.2.6 Skala Likert	29
2.2.7 Populasi	29

2.2.8 Sampel.....	30
2.2.9 Uji Validitas	31
2.2.10 Uji Reliabilitas.....	31
2.2.11 <i>Customer Satisfaction Index</i>	32
2.2.12 <i>Importance Performance Analysis</i>	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1. Objek dan Subjek Penelitian	37
3.2. Alat dan Bahan.....	37
3.3. Diagram Alur Penelitian	38
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.5. Populasi, Penentuan Jumlah Sampel, dan Sampling.....	40
3.5.1. Populasi	40
3.5.2. Penentuan Jumlah Sampel.....	41
3.5.3. Sampling.....	42
3.6. Teknik Analisis Data.....	42
3.7. Indikator <i>Servqual</i>	43
3.8. Jadwal Kegiatan	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1. Profil UMKM.....	48
4.2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	48
4.2.1. Uji Validitas	48
4.2.2. Uji Reliabilitas.....	50
4.3. Analisis Data.....	50
4.3.1. Analisis Dekripsi Variabel.....	50
4.3.2. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	54
4.3.3. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	59
4.4. Pembahasan	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1. KESIMPULAN	75

5.2. SARAN	76
DAFTAR PUSTAKA	77
DAFTAR LAMPIRAN	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Jumlah Perjalanan Wisatawan Nusantara Tahun 2019-2021	2
Tabel 1.2. Data Tarik Wisatawan Kabupaten atau Kota di Provinsi Jawa Tengah	3
Tabel 2.1. Perbandingan Penelitian.....	13
Tabel 2.2 Perbandingan Metode dan Variabel.....	22
Tabel 2.3 Nilai P dan P(1-p)	30
Tabel 3.1. Indikator Kuesioner Penelitian.....	44
Tabel 3.2. Jadwal Penelitian.....	47
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 4.2. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Harapan dan Kinerja.....	50
Tabel 4.3. Analisis Deskripsi Variabel.	51
Tabel 4.4. Keterangan pada Kriteria Indeks Kepuasan	51
Tabel 4.5. Kriteria Tingkat Kepuasan CSI.....	56
Tabel 4.6. Hasil Perhitungan Menggunakan Metode CSI.....	56
Tabel 4.7. Tingkat Kesesuaian.....	60
Tabel 4.8. Rata-rata Tingkat Harapan dan Tingkat Kinerja.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Grafik pengunjung Kampung Wisata Nopia Banyumas 2019-2022.....	6
Gambar 2.1 Diagram Kuadran IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	35
Gambar 3.1. Lokasi Penelitian	37
Gambar 3.2. <i>Flowchart</i> Alur Penelitian.....	38
Gambar 4.1. Hasil Diagram Kartesius	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	85
Lampiran 2 Dokumentasi Responden.....	88