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 lainya.
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 Witrasno, 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. *Service Quality Development* 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 *Customer Satisfaction Index* 32
2.2.12 *Importance Performance Analysis* 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 *Servqual* 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. *Customer Satisfaction Index* (CSI) 54
4.3.3. *Importance Performance Analysis* (IPA) 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 Krikeria Indeks Kepuasan..... 51
Tabel 4.5. Krikteria 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 (*Importance Performance Analysis*) 35
Gambar 3.1. Lokasi Penelitian 37
Gambar 3.2. *Flowchart* Alur Penelitian 38
Gambar 4.1. Hasil Diagram Kartesius 65

DAFTAR LAMPIRAN

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