

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, SERTA DAYA  
TARIK TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN BERKUNJUNG DI  
GRAND ELTY KRAKATAOA RESORT KALIANDA, LAMPUNG  
SELATAN**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh:**

**ANGGITO ABIMAYU**

**(19.96.1537)**

**PROGRAM SARJANA  
PROGRAMS STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL  
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA  
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, SERTA DAYA  
TARIK TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN BERKUNJUNG DI  
GRAND ELTY KRAKATAOA RESORT KALIANDA, LAMPUNG  
SELATAN**

**SKRIPSI**

untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai gelar Sarjana  
pada program studi ilmu komunikasi



**Disusun Oleh:**

ANGGITO ABIMAYU

(19.96.1537)

**PROGRAM SARJANA  
PROGRAMS STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL  
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA  
2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN , FASILITAS, SERTA DAYA  
TARIK TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN BERKUNJUNG DI  
GRAND ELTY KRAKATAOA RESORT KALIANDA , LAMPUNG**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Anggito Abimayu  
NIM 19.96.1537

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi  
pada 31 Mei 2023

Dosen Pembimbing,



(Kadek Kiki Astria, S.I.Kom., M.A.)

NIK. 190302445

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN , FASILITAS, SERTA DAYA  
TARIK TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN BERKUNJUNG DI  
GRAND ELTY KRAKATAOA RESORT KALIANDA , LAMPUNG**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Anggito Abimayu  
NIM 19.96.1537

telah dipertahankan dihadapan

Dewan Pengujipada 25 Mei 2023

**Nama Penguji**

Kadek Kiki Astria, S.I.Kom., M.A  
NIK. 190302445

Rivga Agusta, S.IP., M.A  
NIK. 190302319

Zahrotus Saidah, S.I.Kom., M.A,  
NIK. 190302448

**Tanda Tangan**



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu  
persyaratan Untuk memperoleh gelar Sarjana  
(S.I. Kom) 31 Mei 2023

Dekan Fakultas Ekonomi  
dan Sosial



Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom.  
NIK.190302125

## PERNYATAAN ORISINALITAS

### PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Segala sesuatu yang terkait dengan naskah dan karya yang telah dibuat adalah menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Yogyakarta, Tgl Bln Tahun



Anggito Abimayu  
NIM. 19.96.1537

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi guna mendapatkan gelar S1 Ilmu Komunikasi Universitas Amikom Yogyakarta. Penulis ingin mempersembahkan karya ilmiah (skripsi) ini kepada orang-orang yang berjasa bagi penulis, diantaranya:

1. Kepada orang tua penulis yang telah memberikan segalanya, baik itu secara materi, moral, dan tentunya doa sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
2. Kepada adik yang selalu memberikan semangat, motivasi, serta hiburan saat penulis mengerjakan skripsi ini.
3. Kepada dosen pembimbing penulis, Kadek Kiki Astria, S.I.Kom., M.A.yang telah banyak memberikan bimbingan serta arahan di dalam penyusunan skripsi.
4. Kepada Bapak serta Ibu dosen Universitas Amikom Yogyakarta, khususnya prodi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat kepada mahasiswanya.
5. Kepada teman-teman penulis yang telah memberikan banyak bantuan baik itu dukungan, hiburan, dan juga meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan banyak bantuan serta waktunya dalam penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Di dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak pengalaman serta pengetahuan baru selama menyusun skripsi ini. Selesaiannya penulisan skripsi ini tentunya bukan hanya karna usaha penulis sendiri, akan tetapi ada banyak pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis baik berupa saran, kritik, dan dorongan maupun bantuan yang berupa tenaga dan doa.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karna itu itu, melalui kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Kedua orang tua serta keluarga yang telah memberikan segala dukungan serta doa yang terbaik bagi penulis.
2. Prof. Dr. M. Suyanto, M.M. selaku rektor Universitas Amikom Yogyakarta.
3. Kadek Kiki Astria, S.I.Kom., M.A. selaku dosen pembimbing penulis yang telah memberikan banyak arahan dan panduan di dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak/Ibu Dosen program studi Ilmu Komunikasi serta Fakultas Ekonomi & Sosial Universitas Amikom Yogyakarta
5. Bapak Erik Hadi Saputra, S.Kom, M.Eng. selaku ketua progam studi Ilmu Komunikasi Universitas Amikom Yogyakarta
6. Teman-teman kelas saya, Hakim, Ayla, Audrey, Adika Wahyu dan teman-teman lainnya yang telah memberikan banyak dukungan serta masukan.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu atas bantuan, saran, serta masukannya.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam pembuatan Tugas Akhir ini, oleh karna itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca. Semoga Allah SWT selalu melindungi dan melimpahkan rezeki kepada kita semua. Aamiin.

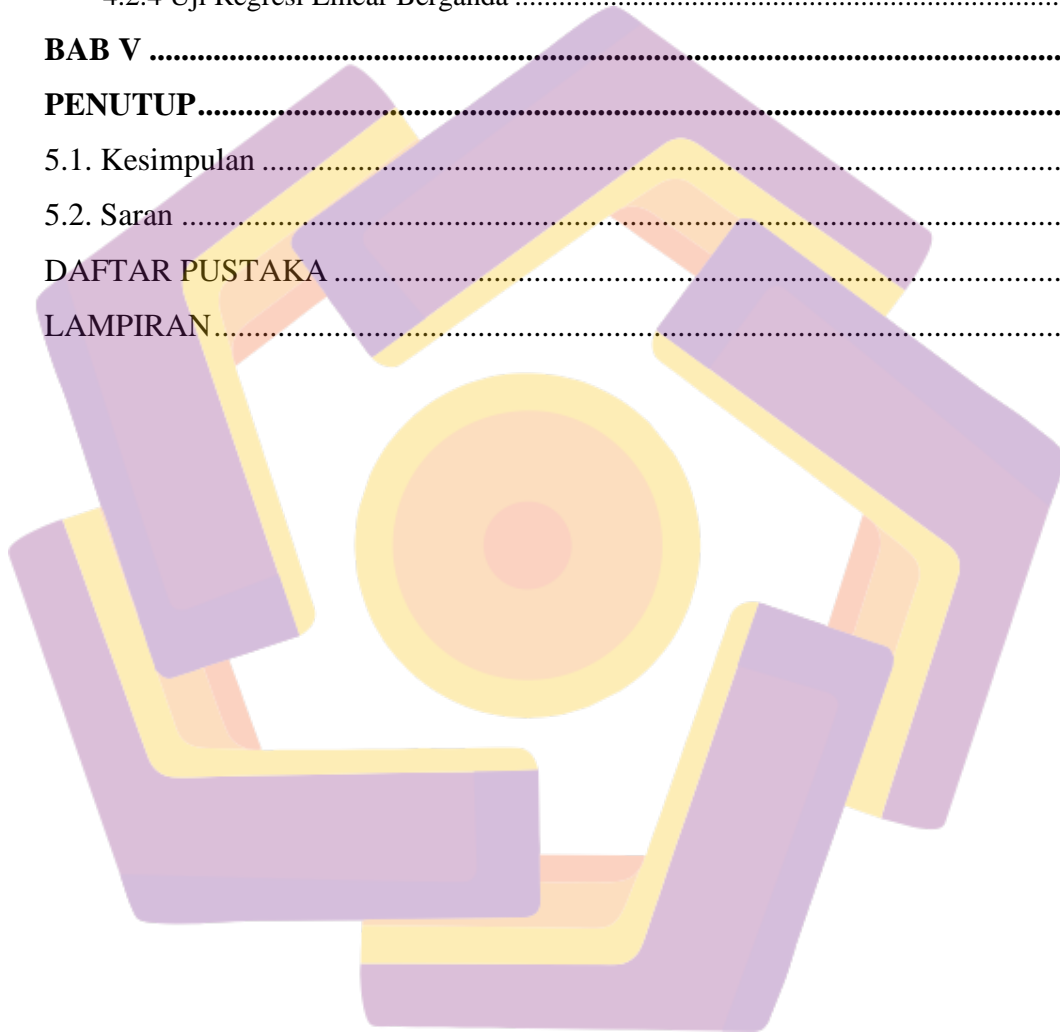
## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
<b>BAB II</b> .....	<b>12</b>
<b>LANDASAN TEORI</b> .....	<b>12</b>
2.1 Kepuasan Konsumen.....	12
2.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	12
2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan.....	12
2.1.3 Sifat-sifat Konsumen .....	13
2.1.4 Macam-macam Kepuasan Konsumen.....	14
2.2. Pelayanan .....	14
2.2.1 Pengertian Pelayanan.....	14



2.2.2 Dimensi Kualitas Layanan.....	15
2.2.3 Prinsip-prinsip Kualitas Jasa.....	17
2.3. Fasilitas Pariwisata.....	19
2.3.1 Pengertian Fasilitas Pariwisata .....	19
2.3.2 Komponen Fasilitas Pariwisata.....	20
2.4. Daya Tarik Wisata (Atraksi).....	20
2.4.1 Pengertian Obyek dan Daya Tarik Wisata (Atraksi) .....	20
2.4.2 Macam-macam Daya Tarik Wisata .....	21
2.4.3 Unsur Daya Tarik Wisata.....	22
2.5. Penelitian Relevan.....	24
2.6. Kerangka Pemikiran.....	29
2.7. Hipotesis Penelitian.....	30
<b>BAB III.....</b>	<b>32</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1. Rancangan Penelitian .....	32
3.2. Variabel dan Definisi Operasional .....	32
3.2.1 Variabel Penelitian.....	32
3.2.2 Definisi Operasional Variabel.....	33
3.3. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....	34
3.3.1 Populasi Penelitian.....	34
3.3.2 Sampel Penelitian .....	35
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	36
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.4.1 Kuesioner .....	36
3.4.2 Wawancara.....	36
3.5. Instrumen Penelitian .....	37
3.6. Teknik Analisis Data.....	37
3.6.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	37
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	38
3.6.3 Analisa Regresi Linier Berganda.....	39
<b>BAB IV .....</b>	<b>41</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
4.1. Hasil .....	41
4.1.1 Uji Validitas.....	41
4.1.2 Uji Reliabilitas .....	43

4.1.3 Uji Asumsi Klasik.....	44
4.1.4 Uji Regresi Linear Berganda .....	47
4.2. Pembahasan.....	51
4.2.1 Uji Validitas.....	51
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	54
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	55
4.2.4 Uji Regresi Linear Berganda .....	58
<b>BAB V .....</b>	<b>64</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>64</b>
5.1. Kesimpulan .....	64
5.2. Saran .....	64
DAFTAR PUSTAKA .....	66
LAMPIRAN.....	68

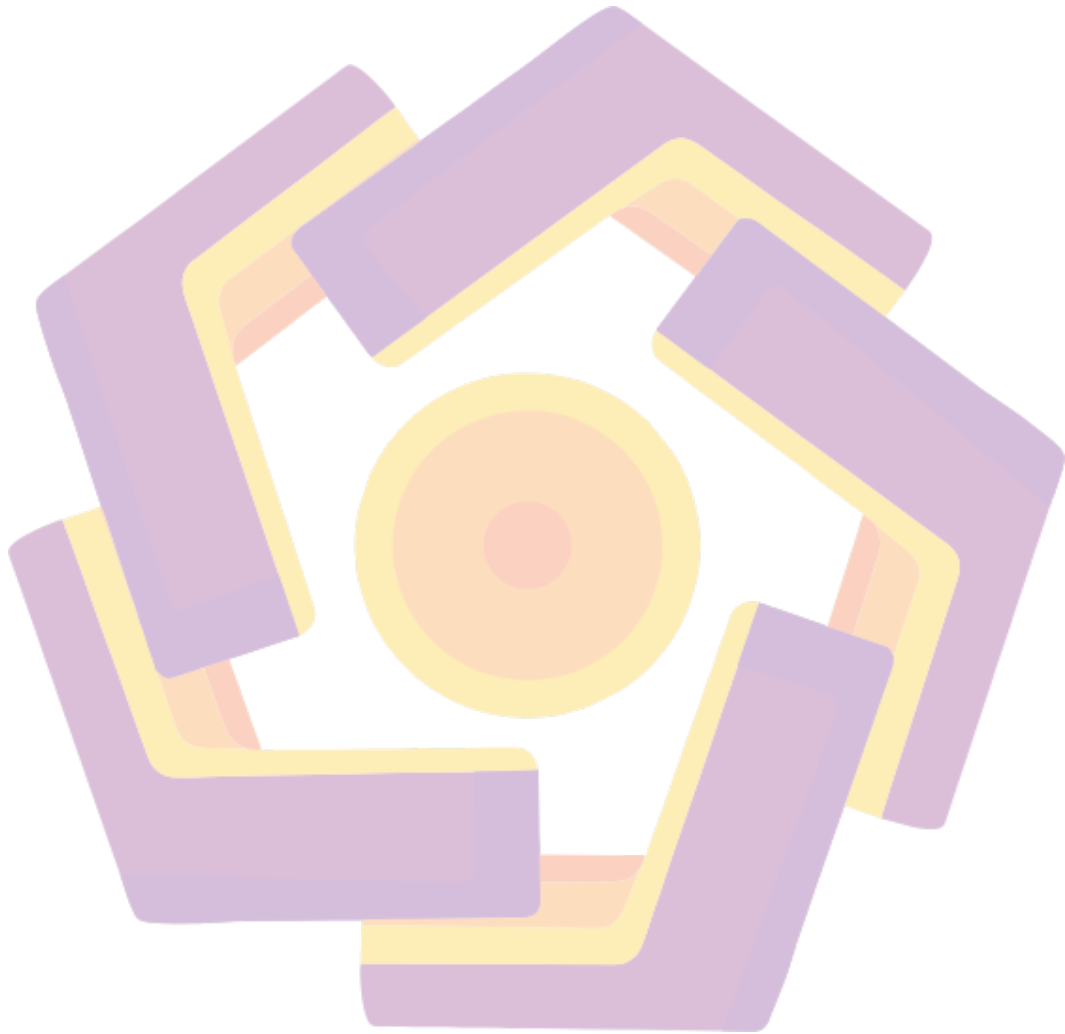


## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis Objek Wisata di Kabupaten Lampung Selatan.....	4
Tabel 2.5. Studi penelitian terdahulu .....	24
Tabel 3.2.2 Definisi Operasional 31	
Tabel 3.5. Skala Likert .....	35
Tabel 4.1 Uji Validitas Pelayanan (X1) .....	39
Tabel 4.2 Uji Validitas Fasilitas (X2) .....	40
Tabel 4.2 Uji Validitas Fasilitas (X2).....	41
Tabel 4.4 Uji Validitas Kepuasan Wisatawan (Y).....	41
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Reliability Statistics .....	42
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas Coefficientsa .....	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda Coefficientsa .....	45
Tabel 4.8 Hasil Uji t Coefficientsa .....	46
Tabel 4.9 Hasil Uji F .....	48
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	50

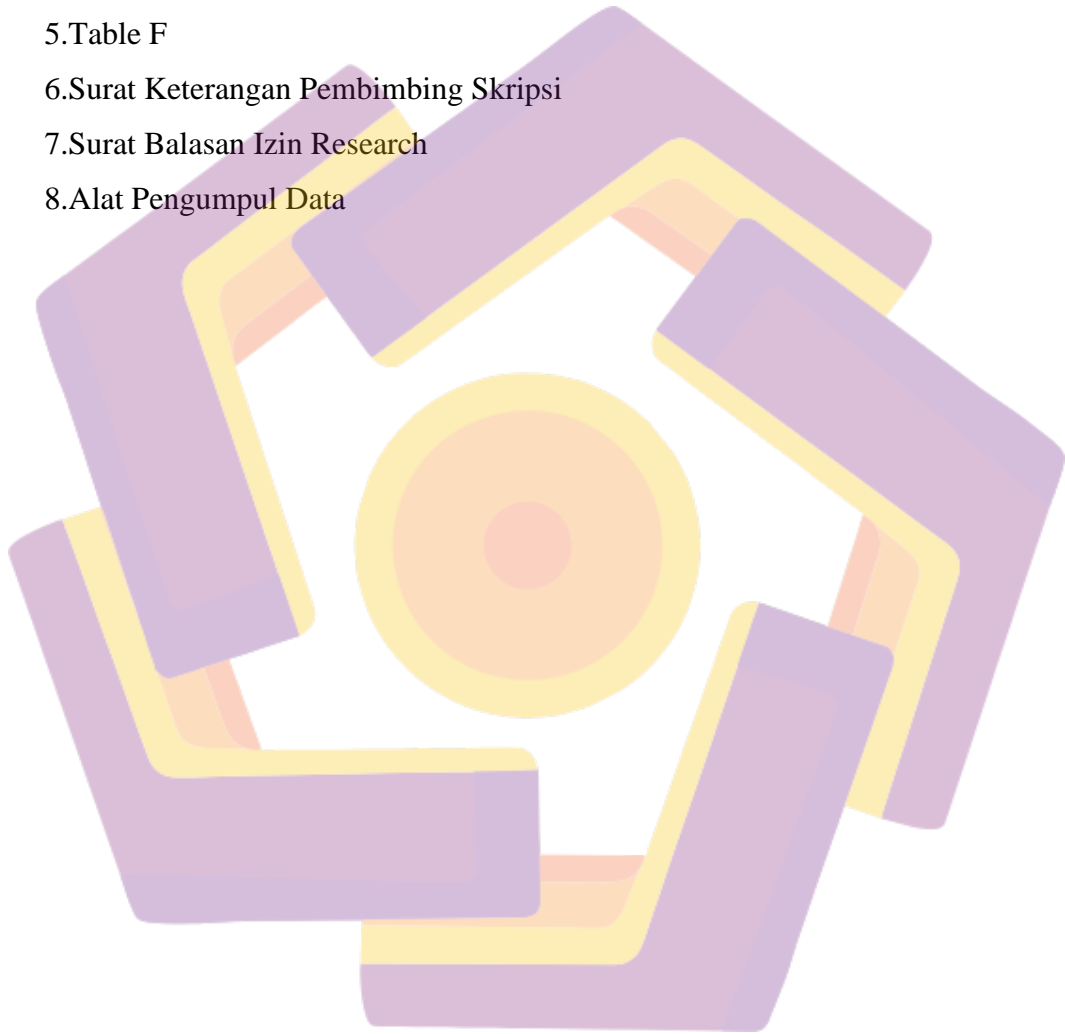
## DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 1.1</i> jumlah kunjungan .....	2
<i>Gambar 2.6</i> kerangka berfikir.....	29
<i>Gambar 4.1</i> p-p plot.....	43
<i>Gambar 4.2</i> Grafik scatterplots.....	45



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian
2. Jawaban Responden
3. Tabel r
4. Table t
5. Table F
6. Surat Keterangan Pembimbing Skripsi
7. Surat Balasan Izin Research
8. Alat Pengumpul Data



## INTISARI

Indonesia, sebagai negara kepulauan, memiliki potensi pariwisata yang sangat besar yang dapat dimanfaatkan di berbagai wilayah. Tidak hanya menarik jutaan wisatawan alam, Indonesia juga kaya akan budaya, terbukti dengan adanya warisan sejarah yang kaya dan keberagaman seni budaya lokal dan internasional, sehingga menawarkan banyak peluang untuk menjadikan Indonesia sebagai tujuan wisata yang diunggulkan.

Peneliti melakukan penelitian lapangan menggunakan metode kuantitatif korelasional. Populasi penelitian ini terdiri dari seluruh wisatawan di Grand Elty Krakatoa Resort di Kalianda, yang berjumlah 2005 orang wisatawan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah probability sampling dengan menggunakan rumus Solvin, sehingga dilakukan survei terhadap 95 orang wisatawan. Analisis regresi linier berganda dilakukan menggunakan SPSS versi 16.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel yang terkait dengan destinasi wisata dan atraksi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Namun, variabel pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Selain itu, uji F menunjukkan bahwa variabel pelayanan, destinasi wisata, dan fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

***Kata Kunci :***

Pariwisata, Kepuasan konsumen, kuantitatif

## **SUMMARY**

*The natural condition of Indonesia which is an archipelagic country so that there is so much tourism potential that can be developed in every region. In addition to storing millions of natural tourist charms, Indonesia is also rich in cultural tourism as evidenced by the many historical relics and the diversity of arts and cultural customs of the local community and foreign tourists, so that with the many potentials it has, it makes Indonesia a tourist destination. To maintain the quantity of tourists, it is necessary to measure tourist satisfaction which can be influenced by several factors. For this reason, researchers are interested in examining how the influence of services, objects and tourist attractions and facilities on tourist satisfaction at Grand Elty Krakatoa Resort.*

*This study aims to determine the effect of services, objects and tourist attractions and facilities on tourist satisfaction at Grand Elty Krakatoa Resort Kalianda. To find out which factors most dominantly affect tourist satisfaction, Grand Elty Krakatoa Resort Kalianda. This research is a type of field research. Research that researchers do is quantitative correlation. The population used by researchers as research subjects were all tourists from Grand Elty Krakatoa Resort Kalianda, totaling 2005 tourists. The technique used in sampling in this study is probability sampling with the Solvin formula. The number of samples used was 95 tourists. With multiple linear regression analysis using SPSS version 16 which serves to prove the research hypothesis.*

*The results of this study indicate that the object and tourist attraction variables have no effect and are not significant on tourist satisfaction. While the service and facilities variables have a positive and significant effect on tourist satisfaction. Then through the F test that the service variables, objects and tourist attractions and facilities have a positive and significant impact on tourist satisfaction.*

**Keywords :**

*Tourism, consumersatisfaction, quantitative*