

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM DAERAH RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI PELANGI WATERPARK
TELUK KUANTAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI
PROVINSI RIAU**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Bidang Ilmu Program Studi Administrasi Bisnis
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau



**NUR AFIZA
NPM. 157210466**

**JURUSAN ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**PEKANBARU
2019**

HALAMAN PERSEMBAHAN

*Ku persembahkan skripsi ini untuk yang selalu bertanya
"Kapan Skripsimu Selesai?"*

*Terlambat lulus atau lulus tidak tepat waktu bukan sebuah kejahatan,
Buat sebuah aib. Alangkah kerdilnya jika mengukur kepintaran seseorang
Hanya dari siapa yang paling cepat lulus. Bukankah sebaik-baiknya skripsi
Adalah skripsi yang selesai?*

Baik itu selesai tepat waktu maupun tidak tepat waktu.

Yang utama dari segalanya...

*Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan
kesehatan, rahmat dan hidayah, sehingga penulis masih diberikan kesempatan
untuk menyelesaikan skripsi ini,
sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan. Walaupun
jauh dari kata sempurna, namun penulis bangga telah mencapai pada titik ini,
yang akhirnya skripsi ini bisa selesai di waktu yang tepat*

Ayahanda dan Ibunda Tercinta

*Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tercinta, tiada
terhingga Fiza persembahkan karya kecil ini untuk Ayahanda Wawan dan
Ibunda Yusneti yang telah memberikan kasih dan sayang, dukungan serta cinta
kasih yang diberikan yang tak terhingga yang tidak mungkin terbalas dengan
selembar kata cinta dan persembahan ini. Semoga ini menjadi langkah awal
untuk membuat Ayahanda dan Ibunda bahagia*

Aamiin Ya Robbal Alamin,,,

Kakak dan Abang Tersayang

*Untuk Kakak Yuki Fitria, Masri Yulina, Amk, dan Abang Andriadi yang
telah membantu ku baik materi maupun moril serta memotivasi ku dalam
menyelesaikan studi ini. Terimakasih dukungannya Kakak dan Abangku
Sayang.*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadirat Allah swt penulis ucapkan, yang telah memberikan kekuatan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini yang berjudul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pelangi Waterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau”** dan diajukan ke fakultas dalam rangka memenuhi salah satu syarat penyusunan skripsi.

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman ilmu dan pengalaman sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembar bab perbab skripsi ini sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang ditetapkan oleh fakultas. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah skripsi ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan. Untuk membenahi hal ini penulis berharap kemakluman serta masukan dari para pembaca.

Penulis menyadari pula bahwa dalam proses studi maupun dalam proses penulisan dan penyelesaian skripsi ini banyak pihak turut membantu. Sehubungan dengan itu secara khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan selalu dan terima kasih kepada:

1. Kepada Ayahanda Wawan dan Ibunda Yusneti tercinta serta Kakak Yuki Fitria, Masri Yuslina, Amk, Seeri Darmayuni dan Abang Andriadi saya yang telah memberikan doa, mendidik, memotivasi, maupun materi selama penulis menyelesaikan studi pada Universitas Islam Riau.

2. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., MCL yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogia, M.Si karena selalu mendukung dan menjadi motivator saya untuk menyelesaikan studi dengan tepat waktu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Bapak La Ode Syarfan, SE., M.Si., selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
5. Ibu Dr. Hj. Rosmayani, S.Sos., M.Si., selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan waktu dan memberikan pengetahuan kepada penulis terutama selama proses bimbingan skripsi berlangsung.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang dalam hal ini tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama di bangku perkuliahan dengan mendidik dan memberikan segala dorongan serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini.
7. Kepada pimpinan dan karyawan pada Pelanggan Pelangi *Waterpark* yang telah memberika izin kepada penulis untuk melakukan peneilitian dan mengambil data serta informasi yang dibutuhkan.
8. Kepada Yoki Alriandi, Aris Dwi Ariyanto, Ahmad Fauzi, Kiki Hayrani, Ari Putra dan Fini Srileonita, serta teman-teman seangkatan yang sama-sama menggali ilmu khususnya angkatan 2015 prodi Administrasi yang tidak dapat

disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.

Semoga Allah SWT memberikan Rahmat-Nya kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini. Naskah skripsi ini penulis sadari bahwa masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat positif diharapkan dari semua pihak yang telah membaca skripsi ini untuk kesempurnaan penulis.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini akan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan semoga ilmu yang penulis tulis dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta bagi Nusa, Agama, Bangsa dan mudah-mudahan apa yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal kebajikan bagi semua dan dibalas oleh Allah SWT. Aamiin.

Pekanbaru, 12 Desember 2019
Penulis,

Nur Afiza
NPM: 157210466

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
BERITA ACARA UJIAN KONFEREHENSIF SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
SURAT PERNYATAAN	xix
ABSTRAK	xx
ABSTRACT	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR.....	9
A. Studi Kepustakaan	9
1. Konsep Administrasi	9
2. Konsep Organisasi	11
3. Konsep Manajemen	13
4. Manajemen Pariwisata	17
5. Manajemen <i>Hospitality</i>	18
6. Kualitas Pelayanan	20
7. Kepuasan Pelanggan	23
B. Penelitian Terdahulu	27
C. Kerangka Pemikiran.....	33
D. Hipotesis	34

E. Konsep Operasional	34
F. Operasional Variabel	36
G. Teknik Pengukuran	39
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Tipe Penelitian	40
B. Lokasi Penelitian.....	40
C. Populasi dan Sampel.....	41
D. Teknik Penarikan Sampel	42
E. Jenis dan Sumber Data	42
F. Teknik Pengumpulan Data	43
G. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	43
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	47
A. Profil Pelangi Waterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau	47
B. Visi dan Misi Pelangi Waterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau.....	48
C. Struktur Organisasi	48
D. Deskriptif Tugas	49
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN	54
A. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Pelangi Waterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau	54
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pelangi Waterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau	87
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	94
A. Kesimpulan	94
B. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	96

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	: Daftar Sarana dan Prasarana Pelangi <i>Waterpark</i> Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau	3
Tabel I.2	: Jumlah Kunjungan Pelanggan Pelangi <i>Waterpark</i> Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau Tahun 2016-2018	5
Tabel II.1	: Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel II.2	: Operasionalisasi Variabel Penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pelangi <i>Waterpark</i> Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau	36
Tabel V.1	Tanggapan Responden Mengenai Keadaan Ketersediaan Fasilitas Parkir	55
Tabel V.2	Tanggapan Responden Mengenai Kenyamanan Dan Kebersihan Wahana Bermain Pelangi <i>Waterpark</i> Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau	56
Tabel V.3	Tanggapan Responden Mengenai Peralatan dan Perlengkapan Yang Diberikan Guna Menunjang Pelayanan Di Pelangi <i>Waterpark</i> Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau.....	57
Tabel V.4	Tanggapan Responden Mengenai Keramahan Karyawan Menyambut Pelanggan Di Pelangi <i>Waterpark</i> Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau	59
Tabel V.5	Tanggapan Responden Mengenai Cara Karyawan Pelangi <i>Waterpark</i> Kuantan Singingi dalam Menyambut Para Pelanggan Di Pelangi <i>Waterpark</i> Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau	60
Tabel V.6	Tanggapan Responden Mengenai Cara Karyawan Memahami Dan Perdui Terhadap Kebutuhan Pelanggan Di Pelangi <i>Waterpark</i> Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau	62
Tabel V.7	Tanggapan Responden Mengenai Kelancaran dan Kemudahan Dalam Tiket Masuk Dan Tiket Bermain Di Wahana Permainan Di Pelangi <i>Waterpark</i> Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau	63

Tabel V.8	Tanggapan Responden Mengenai Kesesuaian Pelaksanaan Dengan Jadwal Yang Telah Di Tentukan Pada Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau	65
Tabel V.9	Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Dan Efisien Pelayanan (Kehandalan Karyawan) Pada Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau	66
Tabel V.10	Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau Dalam Menangani Masalah Pelanggan	68
Tabel V.11	Tanggapan Responden Mengenai Kesiediaan Karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau Dalam Member Pelayanan Dengan Cepat	69
Tabel V.12	Tanggapan Responden Mengenai Kesigapan Karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau Dalam Melayani Pelanggan	71
Tabel V.13	Tanggapan Responden Mengenai Kesabaran Karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau Dalam Memberikan Layanan Kepada Setiap Pelanggan	72
Tabel V.14	Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau Dalam Memberikan Layanan Kepada Setiap Pelanggan	74
Tabel V.15	Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau Dalam Memberikan Rasa Aman Kepada Pelanggan	75
Tabel V.16	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau	77
Tabel V.17	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Yang Di Berikan Oleh Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau.....	79
Tabel V.18	Tanggapan Responden Mengenai Kesigapan Karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau	80

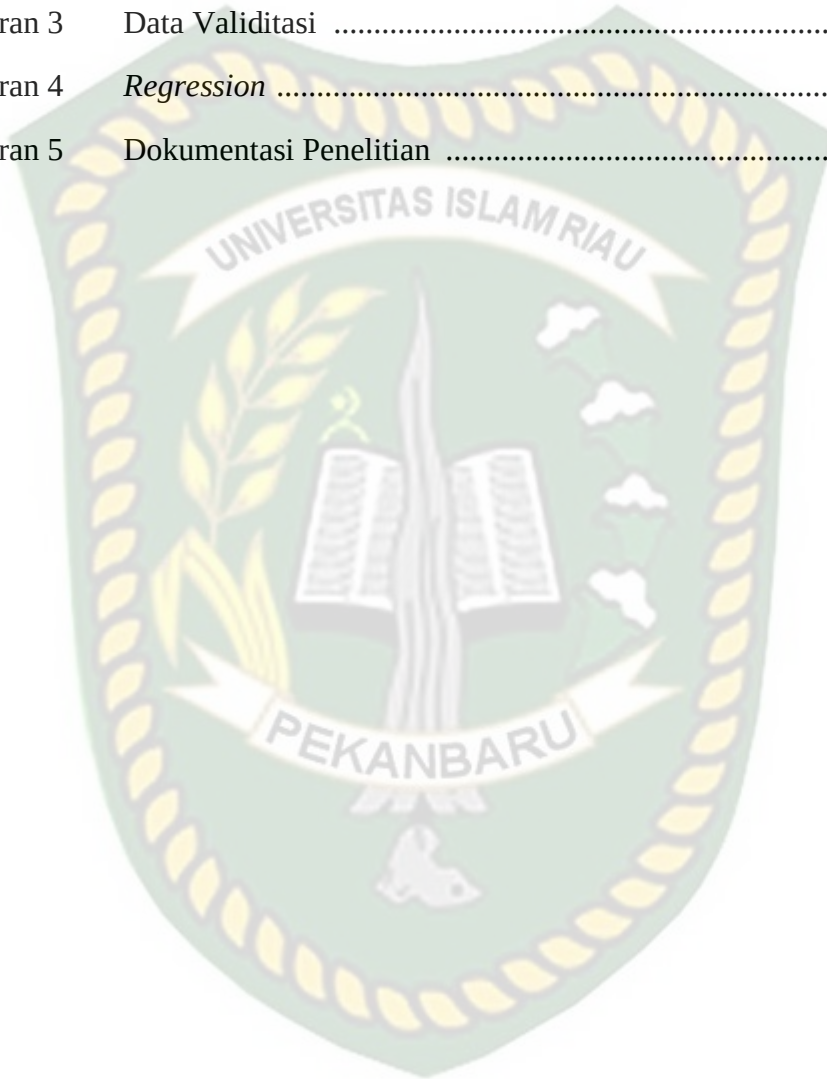
Tabel V.19	Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas Yang Ada Di Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau.....	81
Tabel V.20	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan yang Di Berikan Karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau.....	83
Tabel V.21	Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau Dalam Menyelesaikan Masalah	84
Tabel V.22	Tanggapan Responden Mengenai Keamanan Pada Parkir Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau.....	85
Tabel V.23	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau	86
Tabel V.24	Hasil Uji Validitasi Variabel Kualitas Pelayanan	88
Tabel V.25	Hasil Uji Validitasi Variabel Kepuasan Pelanggan	88
Tabel V.26	Hasil Uji Reabilitas Variabel X	89
Tabel V.27	Hasil Uji Reabilitas Variabel Y	89
Tabel V.28	Analisis Linier Sederhana	90
Tabel V.29	Hasil Uji t	91
Tabel V.30	Hasil Uji R^2	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 : Kerangka Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pelangi <i>Waterpark</i> Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau.....	33
Gambar IV.1 : Struktur Organisasi Pelangi <i>Waterpark</i> Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau	49
Gambar V.1 : Area Parkir Pelangi <i>Waterpark</i> Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesiner Penelitian	99
Lampiran 2	Data Mentah Variabel Kualitas Pelayanan	113
Lampiran 3	Data Validitasi	119
Lampiran 4	<i>Regression</i>	125
Lampiran 5	Dokumentasi Penelitian	130



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian Skripsi yang bertanda tangan di bawah ini;

Nama : Nur Afiza
 NPM : 157210466
 Jurusan : Administrasi Bisnis
 Program Studi : Administrasi Bisnis
 Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
 Judul UP : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pelangi *Waterpark* Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian skripsi ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan;

1. Bahwa, naskah skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri yang saya tulis sesuai dengan mengacu pada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik, dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas;
3. Bahwa, apabila di kemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwasanya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian skripsi yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak mana pun juga.

Pekanbaru, 12 Desember 2019

Pelaku Pernyataan,

Nur Afiza

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pelangi Watrepark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau

Nur Afiza
Npm : 157210466

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pada Pelangi *Waterpark* Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau, untuk menganalisis kepuasan pelanggan Pelangi *Waterpark* Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau, untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Pelangi *Waterpark* Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau. Indikator kualitas pelayanan yang digunakan meliputi *Tangible* (bukti langsung), *Emphaty* (empati), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan indikator kepuasan pelanggan yang di gunakan meliputi kinerja dan harapan. Tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang berlokasi di Pelangi *Waterpark* Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau yang beralamat di Jalan Proklamasi, Koto Taluk, Kuantan, Kabupaten Kuantan Singingi, Riau. Data angka berasal dari hasil penyebaran angket tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pelangi Watrepark Teluk Kuantan Kabupaten Kuatan Singingi Provinsi Riau. Populasi dalam penelitian ini adalah Pelanggan sebanyak 3640 pelanggan dengan sampel 97 pelanggan. Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampling sensus dan insidental. Data penelitian ini bersumber dari data primer yang diperoleh melalui hasil angket terhadap sampel penelitian. Kemudian data sekunder berupa dokumentasi, laporan, struktur organisasi, tugas dan fungsi, standar operasional prosedur, dan pendukung lainnya. Hasil penelitian ini Kualitas pelayanan Pelangi *Waterpark* Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau dapat dikatakan baik. Dikatakan baik karena pelanggan sudah merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh Pelangi *Waterpark* Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau, Kepuasan pelanggan Pelangi *Waterpark* Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau terhadap pelayanan yang di berikan pihak Pelangi *Waterpark* Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau sudah membuat pelanggan nyaman dalam berkunjung dan bermain di wahana Pelangi *Waterpark* Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau, Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan palanggan. Hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang di berikan pihak Pelangi *Waterpark* Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau sudah membuat pelanggan merasa puas sudah berkunjung ke Pelangi *Waterpark* Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan

The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction of Pelangi Watrepark, Kuantan Bay, Kuatan Singingi Regency, Riau Province

Nur Afiza
Npm : 157210466

Abstract

This study aims to analyze the quality of service at Pelangi Waterpark in Kuantan Bay, Kuantan Singingi, Riau Province, to analyze customer satisfaction in Pelangi Waterpark, Kuantan Bay, Kuantan Singingi, Riau Province, to analyze the influence of service quality on customer satisfaction. Service quality indicators used include Tangible (direct evidence), Emphaty (empathy), Reliability, Responsiveness, Assurance and customer satisfaction indicators used include performance and expectations. Descriptive research type with a quantitative approach located in Pelangi Waterpark, Kuantan Bay, Kuantan Singingi Regency, Riau Province, located at Jalan Proklamasi, Koto Taluk, Kuantan, Kuantan Singingi Regency, Riau. The data figures are derived from the results of the distribution of questionnaires about the Effect of Service Quality on Customer Satisfaction of Pelangi Watrepark, Kuantan Bay, Kuatan Singingi Regency, Riau Province. The population in this study were 3640 customers with a sample of 97 customers. The sampling technique used in this study is census and incidental sampling techniques. This research data sourced from primary data obtained through the results of a questionnaire on the research sample. Then secondary data in the form of documentation, reports, organizational structure, tasks and functions, operational standard procedures, and other supporting. The results of this study the service quality of Pelangi Waterpark, Kuantan Bay, Kuantan Singingi Regency, Riau Province can be said to be good. Said to be good because customers are satisfied with the services provided by Pelangi Water Park, Kuantan Singingi Regency, Riau Province, Satisfaction of Pelangi Waterpark customers, Kuantan Bay, Kuantan Singingi Regency, Riau Province, for services provided by Pelangi Waterpark, Kuantan, Kuantan, Singingi Regency, Riau Province. make customers comfortable visiting and playing at the Pelangi Waterpark in Teluk Kuantan, Kuantan Singingi Regency, Riau Province, the quality of service influences customer satisfaction. This can be seen from the services provided by Pelangi Waterpark in Kuantan Bay, Kuantan Singingi Regency, Riau Province, which has made customers satisfied that they have visited Pelangi Waterpark in Kuantan Bay, Kuantan Singingi Regency, Riau Province.

Keywords: *Service Quality, and Customer Satisfaction*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pekembangan persaingan bisnis di Indonesia adalah salah satu fenomena yang sangat menarik untuk di simak, terlebih dengan adanya globalisasi dalam bidang ekonomi yang semakin membuka peluang pengusaha asing untuk turut berkompetisi dalam menjaring konsumen lokal. Dampak globalisasi menyebabkan industri jasa yang terdiri dari berbagai macam industri seperti industri telekomunikasi, transportasi, hiburan, pariwisata, perbankan, dan perhotelan berkembang dengan cepat (Zeithaml & Bit, 2003: 91). Perusahaan lokal sebagai tuan rumah semakin dituntut untuk mengenali perilaku konsumen untuk kemudian menyesuaikan kemampuan perusahaan dengan kebutuhan mereka. Perusahaan yang ingin *survive* harus mempunyai nilai lebih yang menjadikan perusahaan tersebut berbeda dengan perusahaan lain. Nilai lebih yang ditawarkan ini akan semakin memberikan kemantapan kepada calon konsumen untuk bertransaksi atau mendorong para konsumen lama untuk bertransaksi kembali. Perusahaan dalam menjalankan usahanya harus selalu mengamati perubahan perilaku konsumen sehingga dapat mengantisipasi perubahan perilaku tersebut, untuk kemudian dijadikan kajian dalam rangka memperbaiki strategi pemasarannya.

Akhir-akhir ini hiburan banyak dicari oleh masyarakat baik para pekerja maupun para pelajar, dengan tujuan untuk menghilangkan kepenatan, ketegangan, kejenuhan, dan rasa capek karena kegiatan rutinitas yang dilakukan setiap harinya.

Dalam mengatasi hal tersebut, orang dapat mencari tempat hiburan yang menyenangkan hati seperti: taman hiburan, tempat wisata, bioskop, tempat karaoke, dan masih banyak tempat hiburan lainnya. Karena hiburan merupakan salah satu kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia yang disebabkan adanya pola dan gaya hidup masyarakat yang semakin sibuk seiring dengan peningkatan perekonomian Indonesia.

Semakin banyak berdiri tempat-tempat hiburan khususnya taman wisata air atau *waterpark* yang menawarkan berbagai macam pelayanan dan fasilitas lengkap. Maka wisata tersebut dilengkapi dengan teknologi modern untuk memanjakan konsumen disertai dengan penawaran paket harga yang bervariasi dan kompetitif. Dalam membeli suatu produk atau jasa, seorang konsumen mungkin mendeteksi adanya suatu kekurangan. Konsumen tidak menginginkan produk atau jasa yang tidak memenuhi standar mutu.

Faktor apa yang menentukan konsumen akan puas, atau Sangat Tidak Puas dalam pembelian baik itu produk maupun jasa. Menurut Tjiptono (2004: 423) kepuasan konsumen adalah fungsi seberapa dekat harapan konsumen atas suatu produk atau jasa dengan mutu yang dirasakan. Konsumen akan merasa Sangat Tidak Puas jika suatu produk atau jasa tidak sesuai harapan, konsumen akan merasa puas jika suatu produk atau jasa sesuai harapan, dan konsumen akan merasa sangat puas jika suatu produk atau jasa melebihi harapan. Derajat kepentingan kepuasan pasca pembelian menunjukkan bahwa penjual harus mengajukan klaim produk atau jasa yang benar-benar menggambarkan mutu produk atau jasa yang sebenarnya. Suatu perusahaan dapat dan mengambil

langkah-langkah untuk meminimalkan tingkat perasaan Sangat Tidak Puas pasca pembelian dengan memberikan kepuasan yang lebih tinggi baik dari produk atau jasa maupun pelayanan yang diberikan.

Untuk mendapatkan kepuasan yang lebih tinggi pada saat konsumen melakukan pembelian terhadap produk maupun jasa, maka hal ini biasanya terkait dengan faktor-faktor pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen pasca pembelian produk maupun jasa tersebut. Faktor-faktor pelayanan tersebut yaitu, seperti: area parkir, ruang tunggu, cukupnya jumlah karyawan yang melayani konsumen dan juga keandalan karyawan dalam menangani keluhan dan masalah konsumen apabila konsumen mengalami kesulitan. Menurut Budiarti (2007) dalam Apriani (2011) pelayanan pelanggan merupakan pelayanan yang bersifat personal dimana terjadi interaksi antara pemberi jasa dan pelanggan yang dibentuk oleh adanya keinginan pemberi jasa untuk melayani pelanggan dan kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas secara benar.

Layanan pelanggan yang berkualitas berupaya dimanfaatkan oleh suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa hiburan dan rekreasi, yaitu Pelangi *Waterpark* yang menyediakan pelayanan kepada konsumen, seperti: penyediaan fasilitas seperti berikut:

Tabel I.1 Daftar Sarana dan Prasarana Pelangi *Waterpark* Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau

No	Sarana	Prasarana
1	Kolam Dewasa	Kamar Mandi Pria dan Wanita
2	Kolam Petualang	Mushola
3	Kolam Bayi	Papan Pengumuman
4	Wahana Vertikal Slide dan Twin Spiral	Panggung Hibura
5	2 Minikoster	Paramedic
6	-	Cafetaria

Sumber : Pelangi *Waterpark* Kuantan Singingi, 2019

Pelangi *Waterpark* salah satu perusahaan pelayanan konsumen dalam bidang hiburan dan rekreasi *waterpark* dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi para konsumen pengguna jasa. Berkaitan dengan hal tersebut pihak manajemen akan melakukan suatu upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui penggunaan karyawan yang memiliki dedikasi dan kompetensi yang tinggi mengingat sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam perusahaan jasa pelayanan. Dengan demikian akan timbul persaingan yang semakin ketat, baik dalam hal mutu pelayanan rekreasi maupun keunggulan produk yang diberikan, misalnya dengan memberikan berbagai kemudahan dalam melakukan pemesanan tiket dan tempat serta segala fasilitas yang diberikan untuk konsumen sehingga dapat memberikan rasa puas dan nyaman untuk berekreasi.

Pelangi *Waterpark* memiliki jam operasional yang bervariasi, adapun jam operasional Pelangi *Waterpark* yaitu *weekdays* buka pada pukul 08.30 wib dan tutup pada pukul 18.00 wib, *weekend & public holiday* buka lebih awal dari *weekdays* yaitu pada pukul 07.30 dan tutup pada pukul 18.00. berdasarkan jam operasional tersebut konsumen dapat memilih jam berkunjung sesuai dengan keinginan konsumen sendiri. Pelangi *Waterpark* menyediakan Kolam dewasa 200cm, Kolam petualang 90cm & 70cm, dan Kolam anak-anak 30cm.

Menurut Tjiptono (2012) ada 4 metode yang sering digunakan untuk mengukur kepuasan pengunjung yaitu: sistem keluhan dan saran, survei kepuasan pelanggan, pembeli bayangan, analisa pelanggan yang hilang. Metode pengukuran kepuasan pelanggan yang sering digunakan perusahaan melalui metode sistem

keluhan dan saran. Keluhan pengunjung di media sosial diantaranya mengeluhkan fasilitas dan kebersihan area Pelangi *Waterpark* tidak terawat, belum maksimal seperti yang diharapkan, Permasalahan ketidak puasan pengunjung di Pelangi *Waterpark* akan berdampak pada turunnya jumlah kunjungan yang dapat dilihat pada tabel I.3 di bawah ini:

Tabel I.2 Jumlah Kunjungan Pelanggan Pelangi *Waterpark* Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau Tahun 2016-2018

No	Bulan	Jumlah Kunjungan		
		Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2018
1	Januari	240	250	250
2	Februari	190	185	265
3	Maret	195	190	268
4	April	200	199	280
5	Mei	205	195	290
6	Juni	300	290	500
7	Juli	490	480	485
8	Agustus	305	300	302
9	September	300	290	320
10	Oktober	302	295	300
11	November	280	250	290
12	Desember	403	400	405
Jumlah		3410 Orang	3324 Orang	3955 Orang
Persentase		-	97.48%	118.98%

Sumber : Pelangi *Waterpark* Kuantan Singingi, 2019

Berdasarkan Tabel diatas dapat maka data tersebut menunjukkan adanya penuruna jumlah kunjungan pelanggan Pelangi *Waterpark* yiatu Pada tahun 2016 jumlah pengunjung berjumlah 3410 orang, pada tahun 2017 mengalami penurunan yaitu berjumlah 3.324 orang, dan pada tahun 2018 meningkat menjadi 3955 orang. Dengan kondisi yang mengalami sedikit peningkatan, maka perusahaan dituntut untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada serta mencari pelanggan baru, dan hal tersebut tentunya tidak mudah.

Dari data diatas peneliti menemukan fenomena yang terdapat pada Pelangi *Waterpark* yaitu sebagai berikut :

1. Pelayanan yang diberikan oleh Pelangi *Waterpark* lamban dan belum merata dirasakan pelanggan, karena masih ada pelanggan yang mendapatkan pelayanan yang tidak baik.
2. Kurangnya kepuasan pengunjung dilihat dari kurang memadainya fasilitas di pelangi *waterpark* dilihat dari tabel I.1 sarana prasarana yang tidak tersedianya loker (tempat penitipan barang), kurangnya wahana bermain, keadaan kamar mandi pria dan wanita yang tidak memadai dan kurangnya pengawasan petugas wahana kolam renang dalam bertugas
3. Adanya beberapa karyawan yang tidak mematuhi aturan Pelangi *Waterpark* itu sendiri dalam memberikan senyuman terhadap pelanggan, masih ada beberapa karyawan kurang ramah, kepedulian kesiapan karyawan dalam memberikan pelayanan yang di berikan oleh karyawan Pelangi *Waterpark*. hal ini di ungkap oleh beberapa pelanggan yang menyampaikan keluhannya kepada pihak Pelangi *Waterpark*

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dijabarkan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PELANGI WATERPARK TELUK KUANTAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI PROVINSI RIAU”**.

B. Perumusan Masalah

Sesuai masalah-masalah yang ditemui serta judul penelitian, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan pada Pelangi *Waterpark* Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau?
2. Bagaimanakah kepuasan pelanggan Pelangi *Waterpark* Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau?
3. Bagaimanakah kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Pelangi *Waterpark* Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk menganalisis kualitas pelayanan pada Pelangi *Waterpark* Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau?
- b. Untuk menganalisis kepuasan pelanggan Pelangi *Waterpark* Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau?
- c. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Pelangi *Waterpark* Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau?

2. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian diharapkan berguna sebagai :

- a. Guna Teoritis, yakni penelitian diharapkan dapat memacu perkembangan ilmu administrasi, minimal dapat memperkaya investasi hasil-hasil penelitian dibidang administrasi, khususnya dibidang administrasi bisnis.
- b. Guna akademis, yakni penelitian ini diharapkan menjadi bahan informasi dan data sekunder bagi kalangan akademis yang ingin meneliti hal yang sama.
- c. Guna praktis, ialah penelitian ini harapkan menjadi bahan masukan bagi Pelangi *Waterpark* Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Konsep Administrasi

Kata “Administrasi” berasal dari bahasa latin yaitu “ad-ministrare” yang artinya “suatu pertolongan atau pemberi jasa”. Administrasi merupakan bagian dari ilmu social yang mempelajari interaksi antara manusia dengan manusia lainnya dalam melakukan kerjasama (*cooperative*) melalui penggunaan sarana dan sumber daya yang terbatas. Administrasi adalah rangkaian kegiatan perbuatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Administrasi diartikan sebagai suatu kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan dan mengatur semua kegiatan organisasi dalam mencapai tujuan secara tertib, efisien dan efektif.

Pengertian Administrasi menurut Siagan (2015:2) Administrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih didasarkan atas rasionalitas tertentu dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Dwight Waldo Administrasi adalah bentuk daya upaya manusia yang kooperatif, yang mempunyai tingkat rasionalitas yang tinggi (Mulyono, 2008:44)

Sedangkan menurut Fayol (2010), Administrasi merupakan bagian kegiatan dalam badan usaha. Badan usaha adalah yang melaksanakan kearah

suatu sasaran atau tujuan (obyektif) dengan usaha mendapatkan keuntungan yang optimum dari semua sumber-sumber yang tersedia. Untuk melaksanakan maksud tersebut diperlukan pekerjaan yang lancar dengan menerapkan ke-6 (enam) fungsi utama, dimana administrasi hanyalah salah satu fungsi kegiatan (Fayol, 2010). Adapun 6 (enam) fungsi atau kegiatan administrasi adalah :

- a. Kegiatan Teknis (*Operatins Techniques*) yaitu produksi, fabrikasi, pengolahan.
- b. Kegiatan Kommersial (*Operations Commerciales*) yaitu jual beli, tukar menukar.
- c. Kegiatan Finansial (*Operation Financies*) yaitu mencari dan menggunakan uang atau kapital.
- d. Kegiatan Keamanan (*Operations De Securities*) yaitu perlindungan harta kekayaan dan orang.
- e. Kegiatan Akunting (*Operations De compatibilite*) yaitu investaris, neraca, nilai, harga, statistic.
- f. Administrasi (*Operations Administrasi*) yaitu perencanaan, pengorganisasian, memimpin, pengkoordinasian, dan pengawasan.

Dari pengertian para pakar diatas maka dapat disimpulkan bahwa adminsitration adalah suatu bentuk kerja sama dua orang atau lebih yang dilakukan dalam suatu organisasi dalam usaha menetapkan sasaran dan untuk mencapai tujua tertentu.

2. Konsep Organisasi

Dalam uraian-uraian terdahulu telah berulang kali dipergunakan perkataan “organisasi” dengan dibatasi bahwa salah satu bentuknya adalah perusahaan dalam berbagai jenis bidang garapannya. Untuk itu sebelum membahas lebih jauh sebagai organisasi kerja di bidang bisnis, dipandang perlu menyetengahkan lebih dahulu mengenai pengertian organisasi. Organisasi adalah wadah berhimpun sejumlah manusia karena memiliki kepentingan yang sama (Nawawi, 2011:8).

Menurut Waldo dalam Zulkifli (2012) menyatakan organisasi merupakan struktur hubungan antar pribadi yang berdasarkan atas wewenang formal dan kebiasaan di dalam suatu administrasi. Selanjutnya menurut Hasibuan (2016:30) organisasi adalah perkumpulan yang formal dan berstruktur dari orang-orang yang bekerja sama melakukan kegiatan guna mencapai tujuan. Pekerjaan organisasi ini bersifat kompleks sehingga harus dilakukan secara berkelompok atau secara bersama – sama .

Menurut Manullang (2016:30) menyatakan organisasi adalah perkumpulan dari orang-orang yang secara bersama-sama melakukan suatu kegiatan guna mewujudkan tujuan yang ingin dicapai. Organisasi hanya bias dibagi jika ada dua orang atau lebih.

Siagian (2015:6) mendefinisikan organisasi sebagai setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan

dalam ikatan yang terdapat seorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.

Adapun pengertian organisasi ditinjau dari dua segi pandangan, yaitu sebagai berikut:

- a. Organisasi sebagai wadah dimana kegiatan-kegiatan administrasi dijalankan.
- b. Organisasi sebagai rangkaian hierarki dan interaksi antara orang-orang dalam suatu ikatan formal.

Suatu struktur organisasi menetapkan cara tugas pekerjaan dibagi, dikelompokkan, dan dikoordinasi secara formal. Menurut Robins (2002:132-140). Ada enam unsur dalam merancang struktur organisasi, yaitu :

- a. Spesialis kerja, yaitu suatu tingkat dimana tugas dalam organisasi dibagi menjadi pekerjaan-pekerjaan yang terpisah.
- b. Departementalisasi, yaitu dasar yang dipakai untuk mengelompokkan bersama, sejumlah pekerjaan.
- c. Rantai komando, yaitu garis tidak putus dari wewenang yang terentang dari puncak organisasi ke eselon terbawah dan memperjelas siapa melapor kepada siapa.
- d. Rantai kendali, yaitu jumlah bawahan yang dapat diarahkan secara efisien dan efektif oleh seorang manager.
- e. Sentralisasi dan desentralisasi, sentralisasi yaitu sampai tingkat mana pengambilan keputusan dipusatkan pada suatu titik tunggal dalam

organisasi. Desentralisasi yaitu keluluasaan keputusan dialihkan ke bawah ke karyawan tingkat lebih rendah.

- f. Formalisasi, yaitu suatu tingkat yang terhadapnya pekerjaan-pekerjaan dalam organisasi itu dilakukan.

Dapat disimpulkan dari beberapa pengertian diatas organisasi adalah suatu alat atau wadah guna mencapai tujuan organisasi, dimana didalamnya terdapat sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

3. Konsep Manajemen

Manajemen secara umum merupakan proses pencapaian tujuan melalui dinamika kerja sama manusia atau melalui kegiatan orang lain. Karena sifatnya mengelola, maka fokus penulisan diarahkan kepada persoalan mengelola manusia atau sebagai bagian dari manajemen umum, atau yang berbasis kepada pendayagunaan sumber daya manusia seoptimal mungkin. Mengelola sumber daya manusia bukanlah pekerjaan yang mudah, karena di dalamnya ada hal-hal yang tidak tampak, namun memiliki pengaruh yang sangat luar biasa demi kelancaran organisasi, misalnya tata nilai, moralitas, dan budaya yang dianut seseorang yang dibawa ke dalam organisasi. Hal ini yang menyebabkan, bahwa keberhasilan organisasi mencapai tujuan tergantung dari kemampuan manajemennya untuk mengelola sumber daya dan dana yang dimiliki organisasi.

Konsep manajemen sangat erat hubungannya dengan pengertian organisasi selain sebagai wadah atau tempat manajemen atau sebagai alat dari

pada administrasi dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya yakni dalam rangka mencapai tujuan sebagai seni, yang statis harus digerakan dengan suatu proses yang terarah dan kendali, ke arah tujuan yang telah ditetapkan.

The Liang Gie dalam Zulkifli (2012) manajemen suatu konsep tata pimpinan merupakan rangkaian kegiatan penataan yang merupakan penggerakan orang-orang dan pengarahan fasilitas kerja agar tujuan kerja sama benar-benar tercapai. Dia juga mengemukakan bahwa manajemen sebagai suatu proses memiliki enam fungsi utama yaitu: perencanaan, pembuatan keputusan, pengarahan, pengkoordinasian, pengontrolan dan penyempurnaan.

Menurut Malayu (2016) Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sedangkan menurut Stoner dan Freeman dalam Handoko (2015) mengemukakan Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya anggota organisasi dan proses penggunaan sarana lain-lain sumber daya organisasi untuk tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Menurut Winardi (2010) mengemukakan pandangannya, “Manajemen adalah sebuah proses khusus, yang terdiri dari kegiatan-kegiatan perencanaan, pengorganisasian, menggerakan (actuating), dan tindakan

pengawas (controlling), mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, dengan jalan memanfaatkan unsur manusia dan sumber daya lain.”

Menurut Wirman (2012) hakikat manajemen adalah proses pencapaian tujuan melalui orang lain. Oleh sebab itu, manajemen merupakan rangkaian aktivitas menggerakkan kelompok orang dalam organisasi untuk mencapai tujuan melalui pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen. Organisasi baru akan bermakna jika telah berlangsung proses manajemen.

Menurut Terry dalam zulkifli 2012 mengelompokkan fungsi-fungsi manajemen terdiri dari :

- a. *Planning* (perencanaan)
- b. *Organizing* (pengorganisasian)
- c. *Actuating* (pemberian dorongan) dan
- d. *Controlling* (pengawasan)

Berdasarkan pengertian manajemen tersebut, peneliti berkesimpulan bahwa manajemen adalah proses penyelenggaraan berbagai kegiatan seperti perencanaan, pengorganisasian, pengaraan dan pengawasan yang dilakukan secara kompleks namun teratur, sehingga tercapainya tujuan yang telah ditetapkan.

Sarana manajemen atau alat manajemen untuk mencapai tujuan menurut Manullang (2001; 5) adalah :

- a. Man

Yaitu tenaga kerja manusia, baik pemimpin ataupun tenaga kerja operasional untuk pelaksanaan. Berbagai macam aktifitas yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan dan aktifitas itu dapat ditinjau dari

sudut proses seperti, *planning, organizing, staffing, directing*, maupun *controlling*.

b. Money

Yaitu uang yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Untuk melakukan berbagai aktivitas diperlukan uang seperti upah atau gaji orang-orang yang membuat rencana, mengadakan, pengawasan, proses produksi, membeli bahan-bahan, peralatan dan lain sebagainya.

c. Material

Yaitu bahan-bahan yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Karena dianggap sebagai alat sarana manajemen untuk mencapai tujuan.

d. Machines

Yaitu mesin-mesin atau alat-alat yang diperlukan.

e. Metode

Yaitu cara yang digunakan dalam usaha dalam mencapai tujuan. Oleh karena itu metode atau cara dianggap pula sebagai sarana atau alat manajemen untuk mencapai tujuan.

f. Market

Yaitu pasar untuk menjual barang atau jasa yang dihasilkan. Tanpa adanya pasar untuk hasil produksi, jelas tujuan perusahaan industri tidak mungkin akan tercapai.

4. Manajemen Pariwisata

Menurut Pandit dalam Astarina (2010:11), pariwisata dapat dibedakan menurut motif wisatawan untuk mengunjungi suatu tempat. Jenis-jenis pariwisata tersebut adalah sebagai berikut:

- a. **Wisata Budaya**
Adalah perjalanan yang dilakukan atas dasar keinginan untuk memperluas pandangan hidup seseorang dengan jalan mengadakan kunjungan atau peninjauan ketempat lain atau ke luar negeri, mempelajari keadaan rakyat, kebiasaan adat istiadat mereka, cara hidup mereka, budaya dan seni mereka. Seiring perjalanan serupa ini disatukan dengan kesempatan-kesempatan mengambil bagian dalam kegiatan-kegiatan budaya, seperti eksposisi seni (seni tari, seni drama, seni musik, dan seni suara), atau kegiatan yang bermotif kesejarahan dan sebagainya.
- b. **Wisata Maritim atau Bahari**
Jenis wisata ini banyak dikaitkan dengan kegiatan olah raga di air, lebih-lebih di danau, pantai, teluk, atau laut seperti memancing, berlayar, menyelam sambil melakukan pemotretan, kompetisi berselancar, balapan mendayung, melihat-lihat taman laut dengan pemandangan indah di bawah permukaan air serta berbagai rekreasi perairan yang banyak dilakukan didaerah-daerah atau negara-Negara maritim, di Laut Karibia, Hawaii, Tahiti, Fiji dan sebagainya.
- c. **Wisata Cagar Alam (Taman Konservasi)**
Untuk jenis wisata ini biasanya banyak diselenggarakan oleh agen atau biro perjalanan yang mengkhususkan usaha-usaha dengan jalan mengatur wisata ke tempat atau daerah cagar alam, taman lindung, hutan daerah pegunungan dan sebagainya yang kelestariannya dilindungi oleh undang-undang.
- d. **Wisata Konvensi**
Yang dekat dengan wisata jenis politik adalah apa yang dinamakan wisata konvensi. Berbagai negara pada dewasa ini membangun wisata konvensi ini dengan menyediakan fasilitas bangunan dengan ruangan-ruangan tempat bersidang bagi para peserta suatu konfrensi, musyawarah, konvensi atau pertemuan lainnya baik yang bersifat nasional maupun internasional.
- e. **Wisata Pertanian (Agrowisata)**
Sebagai halnya wisata industri, wisata pertanian ini adalah pengorganisasian perjalanan yang dilakukan ke proyek-proyek pertanian, perkebunan, ladang pembibitan dan sebagainya dimana wisatawan rombongan dapat mengadakan kunjungan dan peninjauan untuk tujuan studi maupun melihat-lihat keliling sambil menikmati segarnya tanaman beraneka warna dan suburnya pembibitan berbagai

jenis sayur-mayur dan palawija di sekitar perkebunan yang dikunjungi.

f. Wisata Buru

Jenis ini banyak dilakukan di negeri-negeri yang memang memiliki daerah atau hutan tempat berburu yang dibenarkan oleh pemerintah dan digalakan oleh berbagai agen atau biro perjalanan. Wisata buru ini diatur dalam bentuk safari buru ke daerah atau hutan yang telah ditetapkan oleh pemerintah negara yang bersangkutan, seperti berbagai negeri di Afrika untuk berburu gajah, singa, ziraf, dan sebagainya.

g. Wisata Ziarah

Jenis wisata ini sedikit banyak dikaitkan dengan agama, sejarah, adat istiadat dan kepercayaan umat atau kelompok dalam masyarakat. Wisata ziarah banyak dilakukan oleh perorangan atau rombongan ke tempat-tempat suci, ke makam-makam orang besar atau pemimpin yang diagungkan, ke bukit atau gunung yang dianggap monyetmat, tempat pemakaman tokoh atau pemimpin sebagai manusia ajaib penuh legenda.

5. Manajemen Hospitality

Menurut Mill (1990) dalam Hermawan (2018:10) : *“The hospitality of an area is the general feeling of welcome that tourists receive while visiting the area. People do not want to go where they do not feel welcome.”* Jika diartikan secara bebas adalah tempat dimana wisatawan dapat merasa diterima ketika mengunjungi tempat itu. Orang-orang tidak akan datang jika mereka merasa tidak diterima

Hospitality memiliki arti keramah-tamahan, kesopanan, keakraban dan juga rasa saling menghormati. Jika dikaitkan dengan industry pariwisata, dapat diibaratkan bahwa *hospitality* merupakan roh, jiwa, semangat dari pariwisata. Tanpa adanya *hospitality* dalam pariwisata, maka seluruh produk yang ditawarkan dalam pariwisata itu sendiri seperti benda mati yang tidak memiliki nilai untuk dijual (Pendit, 2017 : 152). Merangkum beberapa pengertian diatas maka pelayanan *hospitality* dapat didefinisikan kembali

sebagai pengetahuan, sikap/ etika dan keterampilan dalam pelayanan, yang wajib diberikan oleh pelaku usahajasa (selaku tuan rumah) kepada penerima jasa/ konsumen (sebagai tamu) yang mencerminkan pelayanan yang penuh kehangatan dan keramah tamahan sehingga pelanggan merasa nyaman dan puas, merasa dihargai sebagai jiwa manusia seutuhnya. Selain ditinjau dari dimensi perbuatan, *hospitality* juga dapat dimaknai sebagai objek/benda. Sehingga *hospitality* juga dapat berarti berbagai bentuk usaha jasaakomodasi, usaha jasa restoran *food and beverage*, atraksi wisata dan rekreasi, *healty and spas* serta bentuk-bentuk usaha jasa lain yang mengadopsi keramah-tamahan dalam pelayanan didalamnya, serta yang paling penting didalamnya masih terdapat kontak yang dominan dari manusia ke manusia (*people to people*), oleh pelaku usaha kepada pelanggan. Usaha jasa *hospitality* pada dasarnya tidak memiliki perbedaan yang terlalu jauh dibandingkan bidang pelayanan jasa lain.

Merangkum beberapa pengertian diatas maka pelayanan *hospitality* dapat didefinisikan kembali sebagai pengetahuan, sikap/ etika dan keterampilan dalam pelayanan, yang wajib diberikan oleh pelaku usahajasa (selakutuan rumah) kepada penerima jasa/ konsumen (sebagai tamu) yang mencerminkan pelayanan yang penuh kehangatan dan keramahtamahan sehingga pelanggan merasa nyaman dan puas, merasa dihargai sebagai jiwa manusia seutuhnya.

Dalam *hospitality*, melayani sepenuh hati merupakan kunci dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, termasuk membantu aktualisasi

diri mereka memenuhi jiwa manusia sejati. Pelayanan sepenuh hati tersebut harus mampu diaplikasikan pelaku usaha selaku penyedia jasa yang baik. Dengan kondisi demikian diharapkan pelanggan atau wisatawan akan merasa puas, semakin mencintai produk yang kita tawarkan, bahkan kalau bisa loyal, atau membuat rekomendasi produk kita kepada rekan-rekannya.

Selain dimaknai sebagai konsep kata kerja, yaitu “ramah tamah.” *Hospitality* lebih umum juga sering dikenal sebagai sebuah nama atau bentuk usaha jasa pariwisata yang spesifik (sebagai kata benda). Pandangan umum mengatakan bahwa usaha *hospitality* adalah usaha pariwisata, meliputi bentuk usaha akomodasi (*accommodation*), usaha makanan dan minuman (*food and beverage*), *resort*, usaha atraksi dan rekreasi (*attraction and recreation*), usaha taman wisata (*theme park*), *cinema*, permainan dan judi (*game/ casino*) dan lain masih banyak lagi. Selain yang disebutkan di atas dapat kita sepakati bahwa setiap bentuk usaha jasa memiliki kewajiban untuk menerapkan *hospitality* dalam setiap pelayanannya, maka setiap usaha jasa yang menuntut adanya kontak langsung antar manusia dapat kita sebut sebagai usaha *hospitality*.

6. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang baik mutlak diberikan oleh suatu usaha jasa. Munculnya perusahaan pesaing baru akan mengakibatkan persaingan yang ketat dalam memperoleh konsumen maupun mempertahankan pelanggan. Konsumen yang jeli tentu akan memilih produk dan jasa yang merupakan kualitas baik. Kualitas merupakan strategi bisnis dasar yang menyediakan

barang dan jasa untuk memuaskan secara nyata pelanggan internal dan eksternal dengan memenuhi harapan-harapan tertentu secara eksplisit maupun implisit.

Menurut Zeithaml dalam Laksana (2008:88) kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai : “ *the extent of discrepancy between customers expectations or desire and their perceptions*”. Dari pernyataan berikut dikemukakan bahwa kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka.

Kualitas pelayanan dibangun atas adanya perbandingan dua factor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Jika kenyataannya lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan berkualitas, dan sebaliknya. Singkat kata, menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi & Hamdani (2006:181) kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2012). Menurut Lewis & Booms (dalam Tjiptono, 2012:157) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh

kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung.

Indikator kualitas pelayanan yang dipertimbangkan oleh konsumen menurut Kotler (2012) yaitu:

- a. *Tangible* (bukti langsung) adalah fasilitas fisik yang ditawarkan kepada konsumen yang meliputi fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. *Emphaty* (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para konsumen.
- c. *Reliability* (keandalan) adalah konsisten dari penampilan dan kehandalan pelayanan yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- d. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kesigapan dan kecepatan penyedia jasa dalam menyelesaikan masalah dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- e. *Assurance* (jaminan) yaitu apabila pembeli tidak puas atau jika barang/jasa tidak sesuai dengan yang diperjanjikan dalam masa tertentu maka penjual setuju untuk memperbaiki dengan mengganti item atau bagian yang rusak.

Pada prinsipnya, definisi kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

7. Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller dikutip dari buku manajemen pemasaran, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas (Kotler, 2005:47).

Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas atau tidak senang. Penilaian pelanggan atas kinerja produk tergantung pada banyak faktor, terutama jenis hubungan loyalitas yang dimiliki pelanggan dengan sebuah merek. Konsumen sering membentuk persepsi yang lebih menyenangkan tentang sebuah produk dengan merek yang sudah mereka anggap positif.

Tingkat kepuasan pelanggan merupakan salah satu modal bagi suatu perusahaan untuk dapat memenangkan persaingan bisnis. Konsep kepuasan pelanggan masih bersifat abstrak. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai pengertian kepuasan pelanggan, penulis mengedepankan pengertian kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh beberapa pakar diantaranya:

Menurut Freddy Rangkuti (2003:30) “kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya kinerja actual yang dirasakannya setelah

pemakaian. Sedangkan menurut Oliver yang dikutip dalam buku J. Supranto (2011:233) “kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya sesuai dengan harapannya”.

Howard and Sherth dalam Tjiptono (2005:349) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu situasi positif pembeli berkenan dengan kesepadaan atau tidak kesepadaan antara hasil yang di dapat dengan pengorbanan yang di lakukan. Wilkie mendefinisikan kepuasan pelanggan atau jamaah sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumen suatu produk atau jasa. Sementara itu, Engel et.all dalam Tjiptono (2005:349) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan atau jamaah, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasilnya memenuhi harapan.

Faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa yang diberikan oleh perusahaan, kualitas jasa diukur oleh kualitas panggilan, struk harga, jasa tambahan, kenyamanan prosedur dan dukungan konsumen. Apabila ditinjau lebih lanjut pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut (Lupiyadi, 2006:192):

- a. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan, misalnya melakukan penelitian dengan metode fokus pada konsumen yang mengedarkan kuesioner dalam

beberapa periode. Untuk mengetahui persepsi pelayanan menurut pelanggan. Demikian juga penelitian dengan metode pengamatan bagi pegawai perusahaan tentang pelaksanaan pelayanan.

- b. Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan. Yang termasuk di dalamnya adalah memperbaiki cara berpikir, perilaku, kemampuan dan pengetahuan dari semua sumber daya manusia yang ada.
- c. Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan. Dengan membentuk system saran dan kritik.
- d. Mengembangkan dan menerapkan perusahaan menghubungi pelanggan setelah proses pelayanan terjadi untuk mengetahui kepuasan dan harapan pelanggan (*accountable*), perusahaan menghubungi pelanggan dari waktu ke waktu untuk mengetahui perkembangannya (*proactive*), dan *partnership marketing* yang bermanfaat untuk meningkatkan citra dan posisi perusahaan yang sesuai.

Dimensi dan Indikator Kepuasan Untuk mengukur sebuah variabel diperlukan dimensi dan indikator dari variabel tersebut. Menurut Fandy Tjiptono (2015:146) faktor faktor yang menjadi indikator dalam pembentukan kepuasan pelanggan yaitu:

- a. Kinerja

Kinerja adalah hasil nyata dari sebuah pelayanan yang diberikan oleh perusahaan terhadap konsumen. Dalam penelitian ini dimensi kinerja memiliki indikator sebagai berikut:

- 1) Kepuasan atas kemampuan perusahaan dalam melayani pelanggan
- 2) dengan tepat
- 3) Kepuasan atas kesigapan pegawai dalam melayani pelanggan.

b. Harapan

Harapan adalah perkiraan atau keyakinan pelanggan mengenai apa yang akan diterimanya. Dimensi Harapan memiliki indikator sebagai berikut:

- 1) Kepuasan atas terpenuhinya harapan pelanggan.
- 2) Kepuasan atas kemampuan perusahaan melayani pelanggan dibandingkan dengan pesaing

B. Penelitian Terdahulu

Tabel II.1 : Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian	Judul Penetitian	Overasional Variabel/Indokator	Tipe Penelitian	Hasil Penelitian	Kesimpulan
1	Juni Novalina Sirait (2016), eJournal Administrasi Bisnis, 2016, 4 (2): 342-355 ISSN 2355-5408, ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id © Copyright 2016.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Waterpark Perum Bumi Sempaja Di Kota Samarinda	a. Kualitas Pelayanan (X) b. Kepuasan Konsumen (Y)	Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menunjukkan garis regresi sebagai berikut: $Y = 5.199 - 0,152 X_1 - 0,063 X_2 + 0,322 X_3 + 0,169 X_4 + 0,345 X$. Nilai R sebesar 0,463 atau 46,3% dan nilai R Square sebesar 0,215 atau 21,5%. Hal ini menunjukkan terdapat hubungan yang positif dan sedang. Uji simultan (Uji-F) membuktikan bahwa variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Uji parsial (Uji-t) menunjukkan bahwa variabel jaminan dan bukti langsung	Kesimpulan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Operasional Variabel/Indikator	Tipe Penelitian	Hasil Penelitian	Kesimpulan
					berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel bukti langsung merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.	
2	Zelmiati (2017), Jurnal Program Studi Manajemen Perhotelan FPP Universitas Negeri Padang.	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Obejek Wisata Miang Fantasi Kota Padang	a. Kualitas Pelayanan (X) b. Kepuasan Pelanggan (Y)	Regresi Linier Berganda	Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka didapatkan hasil: (1) Kualitas Pelayanan berada pada kategori tinggi (61.9%), (2) Kepuasan Pengunjung berada pada kategori tinggi (55.5%), (3) Hasil uji hipotesis regresi linear sederhana diperoleh F hitung dengan sig. 0,000 < 0,05, maka variable kualitas pelayanan dapat menjelaskan kepuasan pengunjung secara signifikan, dengan R Square sebesar 0,414 yang mana terdapat pengaruh kualitas pelayanan	Kesimpulan variable kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Operasional Variabel/Indikator	Tipe Penelitian	Hasil Penelitian	Kesimpulan
					terhadap kepuasan pengunjung sebesar 41% dan 59% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain.	
3	Putih Indung Ayunda (2016), Jurnal Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Pemandian Alam Banyubiru Di Winongan Kabupaten Pasuruan	a. Kualitas Pelayanan (X) b. Kepuasan Pelanggan (Y)	Regresi Linier Berganda	Hasil analisis regresi berganda diperoleh dari $Y = -7.973 + 0.018X_1 + 0.301X_2 + 0.083X_3 + 0.013X_4 + 0.366X_5$. hasil pengujian secara simultan diperoleh Fhitung sebesar 31.014 dengan P value $0.000 < 0.05$ berdasarkan hasil uji parsial diperoleh pengaruh terhadap kepuasan pengunjung obyek wisata pemandian alam Banyubiru di Winongan Kabupaten Pasuruan untuk bukti langsung (<i>tangible</i>) 1,68%, kehandalan (<i>reliability</i>) 9,43%, daya tanggap (<i>responsiveness</i>) 7%, jaminan (<i>assurance</i>)	Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh signifikan bukti langsung (<i>tangible</i>), kehandalan (<i>reliability</i>), daya tanggap (<i>responsiveness</i>), jaminan (<i>assurance</i>), empati (<i>empathy</i>) parsial maupun simultan. Saran yang penulis sampaikan, pihak pengelola sebaiknya melakukan penambahan fasilitas serta tenaga kerja. Meningkatkan keselamatan

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Operasional Variabel/Indikator	Tipe Penelitian	Hasil Penelitian	Kesimpulan
					1,33%, empati (<i>empathy</i>) 3,37%.	pengunjung dengan memberikan imbauan dan informasi yang jelas dan lebih mengefektifkan komunikasi dengan pengunjung agar merasa nyaman dengan menempatkan pekerja di semua fasilitas di obyek wisata pemandian alam Banyubiru.
4	Alditia Detmuliati (2014), Jom FISIP Volume 2 No. 1 – Oktober 2014.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Riau Fantasi Labersa Water & Themepark	a. Kualitas Layanan (X) b. Kepuasan Pelanggan (Y)	Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan kualitas layanan memberi pengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu. Secara parsial, variabel tangibles (x_1), reliabilitas (x_3) dan daya tanggap (x_4) memberikan pengaruh tidak signifikan terhadap	Kesimpulan kualitas layanan memberi pengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Operasional Variabel/Indikator	Tipe Penelitian	Hasil Penelitian	Kesimpulan
					kualitas layanan. Variabel empati (x.2) dan jaminan (x.5) memberikan signifikan pengaruh terhadap kualitas layanan.	
5	Sudarmin Manik (2016), Jurnal Eko & Bisnis Vol. 7 Nomor 1 Juni 2016 ISSN: 1410-7988.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Thursina di Duri	a. Kualitas Pelayanan (X) b. Kepuasan Pasien (Y)	Reliabilitas, asumsi klasik, regresi linear berganda, uji F dan uji-t	Berdasarkan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan secara serentak berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai korelasi $R = 0,979$ yang menunjukkan adanya hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pada Rumah Sakit Thursina Duri. Sedangkan persentase pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Thursina Duri. Sedangkan adjusted R square di dapat 0,957, yang berarti kualitas pelayanan	Dari penelitian bahwa hipotesis secara serentak dan parsial antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien terbukti dan dapat diterima kebenarannya

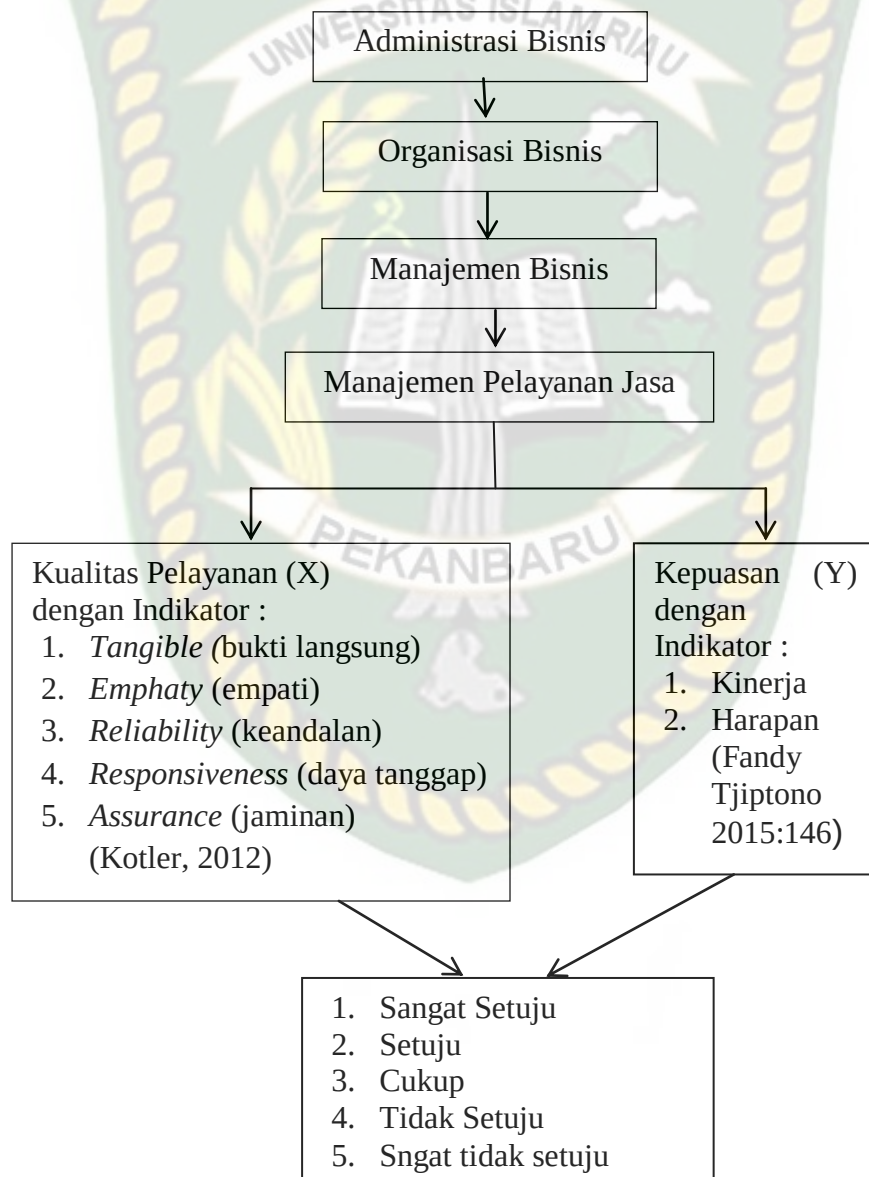
No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Operasional Variabel/Indikator	Tipe Penelitian	Hasil Penelitian	Kesimpulan
					memiliki kontribusi sumbangan sebesar 95,7% terhadap kepuasan pasien, serta berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan tingkat sig. 0,000.	



C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir dalam penelitian ini dibuat dalam bentuk diagram alir yang dimulai dari administrasi dan diakhiri dengan indikator kepuasan pelanggan. Lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar II.1 : Kerangka Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pelangi Waterpark Teluk Kuantan



Sumber: Modifikasi Penulis, 2019

D. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2015;120) hipotesis merupakan prediksi atau jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiric dengan data.

Dari latar belakang dan teori yang dipaparkan maka dapat diangkat suatu hipotesis dalam penelitian ini yaitu :

1. Diduga kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Pelangi *Waterpark* Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau.
2. Diduga kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan Pelangi *Waterpark* Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau
3. Diduga kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pelangi *Waterpark* Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau

E. Konsep Operasional

Agar terciptanya suatu kesatuan pengertian dan keseragaman bahasa serta untuk mempermudah dalam penelitian ini maka penulis perlu memberikan batasan dari beberapa istilah yang perlu dioperasikan terlebih dahulu.

1. Administrasi adalah serangkaian proses kerja sama yang dilakukan oleh Pelangi *Waterpark* Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi

Riau dengan pengunjung untuk menjalin sebuah hubungan yang baik dan mencapai tujuan bersama

2. Organisasi didefinisikan sebagai bentuk persekutuan anantara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk tujuan yang ingin dicapai dalam perusahaan.
3. Manajemen adalah cara dalam mengatur orang lain atau pihak-pihak terlibat didalam satu lingkungan organisasi yang memiliki tujuan yang sama, tanpa adanya manajemen yang baik perusahaan tidak akan berjalan dengan yang diinginkan.
4. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan
5. *Tangible* (bukti langsung) adalah fasilitas fisik yang ditawarkan kepada konsumen yang meliputi fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
6. *Emphaty* (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para konsumen.
7. *Reliability* (keandalan) adalah konsisten dari penampilan dan kehandalan pelayanan yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
8. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kesiapan dan kecepatan penyedia jasa dalam menyelesaikan masalah dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

9. *Assurance* (jaminan) yaitu apabila pembeli tidak puas atau jika barang/jasa tidak sesuai dengan yang diperjanjikan dalam masa tertentu maka penjual setuju untuk memperbaiki dengan mengganti item atau bagian yang rusak.
10. Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya kinerja actual yang dirasakannya setelah pemakaian
11. Kinerja adalah hasil nyata dari sebuah pelayanan yang diberikan oleh perusahaan terhadap konsumen
12. Harapan adalah perkiraan atau keyakinan pelanggan mengenai apa yang akan diterimanya

F. Operasional Variabel

Tabel II.2 : Operasionalisasi Variabel Penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pelangi Waterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Kategori Pengukuran
Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjip tono, 2012)	Kualitas Pelayanan	1. <i>Tangible</i> (Bukti langsung)	a. Ketersediaan Fasilitas Parkir b. Kenyamanan dan kebersihan wahana bermain c. Peralatan dan perlengkapan yang diberikan guna menunjang pelayanan.	Ordinal
		2. <i>Emphaty</i> (empati)	a. Keramahan karyawan	Ordinal

			menyambut konsumen/pe langgan dengan senyum dan ramah b. Petugas melayani dengan sikap ramah c. Memahami dan peduli terhadap kebutuhan konsumen/pe langgan	
		3. <i>Reliability</i> (keandalan)	a. Kelancaran dan kemudahan dalam pemesanan tiket masuk dan tiket bermain di wahana permainan b. Kesesuaian pelaksanaan dengan jadwal c. Kecepatan dan efisiensi pelayanan	Ordinal
		4. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	a. Kecepatan dalam menangani pelanggan b. Kesiediaan memberikan pelayanan dengan cepat c. Kesigapan karyawan	Ordinal
		5. <i>Assurance</i> (jaminan)	a. Kepercayaan pelanggan kepada	Ordinal

			karyawan b. Kemampuan karyawan dalam memberikan layanan c. Rasa aman yang di berikan keryawan kepada konsumen	
Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya kinerja actual yang dirasakannya setelah pemakaian (Freddy, 2003:30)	Kepuasan Pelanggan	1. Kinerja	a. Kepuasan atas kemampuan perusahaan dalam melayani pelanggan dengan tepat b. Kepuasan atas kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan c. Kepuasan terhadap fasilitas yang ada	Ordinal
		2. Harapan	a. Tingkat harapan konsumen/pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan b. Harapan konsumen/pelanggan terhadap kecepatan karyawan	Ordinal

			dalam menyelesaikan masalah	
			c. Harapan konsumen/pelanggan terhadap keamanan parkir	

G. Teknik Pengukuran

Untuk selanjutnya interpretasi dari hasil angket variable X dan Y menggunakan tabel sebagai berikut, yang di peroleh rumus yang dikemukakan oleh Riduwan (2010:15)

Dengan rumusan

$$\text{Interval Skala (RS)} = \frac{m - n}{b}$$

Keterangan :
 m = Angka Tertinggi dalam skor jawaban
 n = Angka terendah dalam skor jawaban
 b = Banyak kelas atau kategori jawaban

Dengan demikian nilai rata-rata terbesar adalah 5 dan yang terkecil 1, sehingga interval rata-rata kategori adalah sebagai berikut:

$$\text{Interval Skala} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

Hasil perhitungan berdasarkan rumusan diatas maka di peroleh interpretasi hasil kuesioner variable X dan Y adalah sebagai berikut:

Interval	Tingkat Hubungan
4,2 – 5	Sangat Setuju
3,4 – 4,19	Setuju
2,8 – 3,39	Cukup
1,8 – 2,79	Tidak Setuju
1 – 1,79	Sangat Tidak Setuju

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif sebagaimana yang dikemukakan oleh Sugiyono (2015) yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik. Menurut Sugiyono (2015) penelitian deskriptif yaitu, penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Pelangi *Waterpark* Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau yang beralamat di Jalan Proklamasi, Koto Taluk, Kuantan Tengah, Kabupaten Kuantan Singingi, Riau 29566 alasan penulis melakukan penelitian di lokasi ini karena Pelangi *Waterpark* merupakan perusahaan bergerak di bidang jasa khususnya di bidang hiburan dan rekreasi, selain itu peneliti juga telah mendapatkan akses dan izin untuk meneliti di Pelangi *Waterpark* Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, (Sugiyono, 2015). Sebagai populasi dalam penelitian ini Pelanggan Pelangi *Waterpark* Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau sebanyak 3640.

2. Sampel

Sampel yaitu sebagian populasi menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian dan merupakan sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2012; 116). Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

n : Sampel
N : Populasi
d : Presisi yang ditetapkan

$$\begin{aligned} \text{Populasi} &= 3640 \\ d &= 0.10 \\ \text{Sampel} &= \frac{3640}{3640 \cdot 0.1^2 + 1} \\ &= \frac{3640}{3640 \cdot 0.01 + 1} \\ &= \frac{3640}{36.4 + 1} \\ &= \frac{3640}{37.4} \\ &= 97.33 \\ &= 97 \end{aligned}$$

Sampel dalam penelitian ini berjumlah 97 orang Pelanggan Pelangi *Waterpark* Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau.

D. Teknik Penarikan Sampel

Penelitian ini menggunakan dua teknik penarikan sampel, yaitu teknik penarikan sampel sensus dan teknik penarikan sampel insidental. Menurut Sugiyono (2015;53) sensus adalah teknik penentuan sampel bila pengumpulan data apabila seluruh elemen populasi diselidiki satu per satu. Sedangkan *insidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2015;55).

E. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data Primer adalah data utama yang diperoleh peneliti dari hasil kuisioner yang diberikan langsung pada pelanggan Pelanggan Pelangi *Waterpark* Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data pendukung atau data yang diperoleh dari pihak kedua, berupa dokumentasi, laporan, struktur organisasi, tugas dan fungsi, standar operasional prosedur, dan pendukung lainnya.

F. Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penyelesaian penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kuesioner (Angket)

Kuisisioner merupakan teknik yang digunakan untuk mendapatkan data penelitian dalam bentuk jawaban lembar/daftar pertanyaan secara sistematis yang berhubungan dengan penelitian. Kuisisioner dalam penelitian ini digunakan untuk mendapatkan data tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pelangi *Waterpark* Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau.

2. Dokumentasi

Dokumentasi dipergunakan agar dapat menunjang dan merumuskan suatu kesimpulan guna melengkapi dari kekurangan-kekurangan yang ada di kuesioner dan wawancara.

G. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis

Dalam menganalisa data penulisan menggunakan kuantitatif sebagai metode yang penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2015:12).

1. Teknik Analisi Data

Analisis data metode kuantitatif yaitu metode yang menunjukkan kepada riset dalam bentuk rumus-rumus. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan Pelangi *Waterpark* Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau. Maka penulis menggunakan analisis yang hanya melibatkan dua variabel (X) dan (Y), yaitu :

1) Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

a) Validitas penelitian ditentukan oleh proses pengukuran yang kuat. Suatu instrumen pengukuran dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila instrumen tersebut mengukur apa yang diukur. Dalam uji validitas hanya instrumen yang terdiri dari beberapa item dan yang diukur dengan skala likert. Ketentuan validitas data dapat menggunakan korelasi person. Masing-masing jawaban pernyataan dan total jawaban pada setiap variabel penelitiannya saling dikorelasikan. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS 20. Uji validitas dilakukan dengan analisa item, dimana setiap item dikorelasikan dengan nilai total seluruh item suatu variabel. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan analisis faktor dengan kriteria suatu item dikatakan valid apabila memiliki faktor loading $>0,3$ (Ghozali, 2005).

b) Uji Reliabilitas

Jika validitas telah diperoleh, maka peneliti harus mempertimbangkan pula reliabilitas pengukuran, pengujian reliabilitas bertujuan untuk memenuhi konsistensi hasil pengukuran variabel. Pengukuran yang

reliabel akan menunjukkan instrumen yang dapat dipercaya dan dapat dihasilkan data yang dapat diandalkan pula. Pengujian reliabilitas dilakukan *cronbach alpha* yaitu untuk menguji kelayakan terhadap konsistensi seluruh skala yang digunakan. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila memiliki *cronbach alpha* apabila lebih besar dari (>) 0,6 (Ghozali, 2005).

2) Menentukan model dan persamaan Regresi Linear Sederhana

Menurut Sugiyano (2013:261), menyatakan bahwa “Analisis regresi linier sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen”. Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk memprediksikan berapa jauh perubahan nilai variabel dependen, bila nilai variabel independen berubah-ubah atau naik turun. Adapun persamaan umum regresi linear sederhana adalah:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = kepuasan Pelanggan

X = kualitas pelayanan

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

untuk mencari nilai a dan b digunakan rumus sebagai berikut :

$$b = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \quad a = Y - bX$$

2. Uji Hipotesis

a) Uji Hipotesis (Uji t)

Uji statistik t dilakukan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual menerangkan variasi variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan dua sisi (two tails) dengan tingkat kepercayaan 95% atau 0,05. Untuk pengujian yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS, maka pengambilan keputusan ditentukan dengan melihat nilai thitung dan Pvalue (signifikansi) dari masing-masing variabel independen apakah berpengaruh signifikan atau tidak signifikan terhadap variabel dependen. Apabila nilai Pvalue < dari probabilitas (α) maka H_1 diterima dan H_0 ditolak sedangkan apabila nilai Pvalue > dari probabilitas (α) maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

b) Koefisien determinasi R^2

Koefisien determinan (R^2) dimaksudkan untuk mengukur kemampuan seberapa besar persentase variasi variabel bebas pada model regresi linier berganda menjelaskan variasi variabel terikat. Jika $R^2 = 0$ berarti bahwa variabel independen tidak memiliki pengaruh sama sekali terhadap variabel dependen. Sebaliknya apabila $R^2 = 1$ berarti variabel dependen 100% dipengaruhi oleh variabel independen. Oleh sebab itu, nilai R^2 berkisar antara 0 dan 1. Adapun rumus dari R^2 adalah sebagai berikut:

$$r^2 = \frac{b(n \sum xy - (\sum x)(\sum y))}{n \sum y^2 (\sum y^2)}$$

BAB IV

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Profil Pelangi Waterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau

Pelangi waterpark merupakan salah satu perusahaan pelayanan konsumen dalam bidang hiburan dan rekreasi. Wahana air ini merupakan salah satu alternative tempat bermain anak yang berada di Kota Kuantan Singingi Riau yang beralamat di Jalan Proklamasi, Koto Taluk, Kuantan Tengah, Koto Taluk, Kuantan Tengah, Kabupaten Kuantan Singingi, Riau 2956. Wahana Pelangi waterpark berdiri dan di resmikan pada tanggal 16 Agustus 2012. Pelangi waterpark sudah berdiri selama 7 tahun, pelangi waterpark memiliki harga tiket berdasarkan tinggi badan yaitu 80cm sudah dikenakan biaya tiket sebesar Rp. 30.000 per orangnya.

Wahana air ini merupakan wahana air terlengkap, terbesar dan terkenal di Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau dan letaknya juga sangat strategis dari lingkungan masarakat Kuantan Singingi. Pelangi *Waterpark* memiliki jam operasional yang bervariasi, adapun jam operasional Pelangi *Waterpark* yaitu *weekdays* buka pada pukul 08.30 wib dan tutup pada pukul 18.00 wib, *weekend* dan *public holiday* buka lebih awal dari *weekdays* yaitu pada pukul 07.30 dan tutup pada pukul 18.00. berdasarkan jam operasional tersebut konsumen dapat memilih jam berkunjung sesuai dengan keinginan konsumen sendiri.

Pelangi *Waterpark* menyediakan kolam dewasa 200cm, kolam Petualang 90cm & 70cm, dan kolam bayi 30cm. Wahana air ini memiliki fasilitas sarana dan prasana yang cukup baik yaitu seperti kolam dewasa, kolam petualang, kolam bayi, wahana vertical slide dan twin spiral, minikoster, kamar mandi pria dan wanita, mushola, papan pengumuman, panggung hiburan, paramedic, dan cafeteria.

B. Visi dan Misi Pelangi Waterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau

1. Visi Pelangi Waterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau

Menjadi wahana terlengkap, ramah lingkungan, pilihan utama para wisatawan dan terbesar di Taluk Kuantan Singingi

2. Misi Pelangi Waterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau

- a. Mengelola dan mengembangkan jenis permainan, seperti permainan air.
- b. Membudayakan 3 S (Senyum, Sapa dan Salam)
- c. Meningkatkan Pelayanan Publik yang ramah, nyaman dan bersih
- d. Memberikan informasi kepada masyarakat Kuantan Singingi tidak perlu jauh-jauh mencari wisata air

C. Struktur Organisasi

Organisasi merupakan hal penting untuk mencapai keberhasilan tujuan suatu badan atau perusahaan. Struktur organisasi di Pelangi *Waterpark* Teluk

Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau tertinggi adalah Direktur, lebih jelasnya dapat dilihat pada bagan di bawah ini:



Gambar IV.1 Struktur Organisasi Pelangi Waterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau

D. Deskripsi Tugas

Adapun uraian-uraian dari seluruh SDM yang ada di Pelangi Waterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau adalah sebagai berikut:

1. Direktur

Tugas Pekerjaannya:

- a. Mengatur keseluruhan perusahaan
- b. Mengambil keputusan yang dinilai penting demi kelangsungan citra kesejahteraan perusahaan

2. Manager Operasional

Tugas Pekerjaannya:

- a. Mengelola dan meningkatkan efektifitas dan efisiensi operasi perusahaan
- b. Memagkas habis biaya-biaya operasional yang sama sekali tidak menguntungkan perusahaan
- c. Meneliti teknologi baru dan metode alternatif efisiensi
- d. Mengawasi persediaan, distribusi barang dan tata letak fasilitas operasional
- e. Membuat pengembangan operasi dalam jangka pendek dan jangka panjang
- f. Meningkatkan system operasioal proses dan kebijakan dalam mendukung visi dan misi perusahaan
- g. Melakukan pertemuan rutin dengan direktur eksskutif secara berkala
- h. Melakukan pencairan cek untuk biaya agen
- i. Mengatur anggaran dan mengelola biaya
- j. Mengelola program jaminan kualitas/*quality control*

3. HRD

Tugas Pekerjaannya:

- a. Persiapan
- b. Rekrutmen Tenaga Kerja
- c. Seleksi Tenaga Kerja
- d. Pengembangan dan evaluasi Karyawan

4. Operasional

Tugas Pekerjaannya:

- a. Bertanggung jawab terhadap semua kegiatan operasional perusahaan.
- b. Bertanggung jawab terhadap hasil kerja dan pelayanan perbaikan yang dilakukan oleh mekanik
- c. Mengontrol seluruh kegiatan driver terutama dalam menjaga keselamatan penumpang.
- d. Memberikan laporan terhadap komisaris, serta direktur terhadap semua kegiatan operasional perusahaan

5. Accounting

Tugas Pekerjaannya:

- a. Mengatur jalannya keuangan perusahaan
- b. Membuat laporan keuangan perusahaan secara berkala
- c. Membukukan transaksi setoran dan pengeluaran perusahaan
- d. Menerima dan mencatat setoran kas perusahaan

6. Devisi Accounting

Tugas Pekerjaannya:

- a. Melakukan analisis terhadap laporan keuangan dan laporan akuntansi manajemen perusahaan.
- b. Melaksanakan pengendalian dan pengawasan bidang keuangan sesuai dengan target yang ditentukan
- c. Mengusulkan sistem dan prosedur akuntansi dan keuangan yang memadai untuk pengembangan system informasi & keuangan dan bentuk – bentuk pelaporan.
- d. Mengevaluasi dan menyampaikan laporan keuangan (neraca, laporan laba / rugi, laporan arus kas) yang auditable secara berkala beserta perinciannya (bulanan, triwulan maupun akhir tahun) sesuai dengan kebijakan akuntansi Direksi.
- e. Mengevaluasi kajian kelayakan investasi dalam surat-surat berharga, akuisisi, merger dan privatisasi.

7. Tiketing dan Kasir Cafeteria

Tugas Pekerjaannya:

- a. Menjalankan proses penjualan dan pembayaran
- b. Melakukan pencatatan atas semua transaksi
- c. Membantu pelanggan dalam memberikan informasi mengenai suatu produk
- d. Melakukan proses transaksi pelayanan jual beli serta melakukan pembungkusan

- e. Melakukan pengecekan atas jumlah barang pada saat penerimaan barang
- f. Melakukan pencatatan kas fisik serta melakukan pelaporan kepada atasan.
- g. Melakukan pengecekan atas stok bulanan

8. Scurity

Tugas Pekerjaannya:

- a. Menyelenggarakan keamanan dan ketertiban di lingkungan atau kawasan kerja
- b. Melaksanakan penjagaan dengan maksud mengawasi masuk keluarnya orang atau barang dan mengawasi keadaan-keadaan atau hal-hal yang mencurigakan
- c. Melakukan perondaan sekitar kawasan kerja.
- d. Mengadakan pengawalan uang/barang bila diperlukan.
- e. Mengambil langkah-langkah dan tindakan sementara bila terjadi suatu tindak pidana.
- f. Mengamankan tempat kejadian perkara.
- g. Menangkap/memborgol pelakunya.
- h. Menolong korban.
- i. Melaporkan/meminta bantuan polisi.
- j. Memberikan bantuan serta menyerahkan penyelesaiannya kepada polisi yang terdekat
- k. Memberikan tanda-tanda bahaya atau keadaan darurat.

BAB V

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Pelangi Waterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau

Statistik deskriptif adalah bagian dari statistic yang mempelajari cara pengumpulan dan penyajian data agar mudah dipahami. Statistik deskriptif hanya berhubungan dengan hal menguraikan atau memberikan keterangan-keterangan mengenai suatu data, keadaan ataupun fenomena.

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2012).

Berikut tanggapan responden mengenai variabel kualitas pelayanan dengan indikator sebagai berikut:

a. *Tangible* (Bukti Fisik)

Untuk menganalisa mengenai pertanyaan keadaan ketersediaan fasilitas parkir dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.1 Tanggapan Responden Mengenai Keadaan Ketersediaan Fasilitas Parkir

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Bobot	Persentase %
1	Sangat Setuju	5	12	60	19.35%
2	Setuju	4	26	104	33.55%
3	Cukup	3	29	87	28.06%
4	Tidak Setuju	2	29	58	18.71%
5	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	0.32%
Jumlah			97	310	100%
Rata-Rata Skor					3.20
Interval Skala Kategori					Cukup

Sumber : Data Olahan Tahun 2019

Dari tabel V.1 dapat dilihat bahwa frekuensi tanggapan mengenai pernyataan keadaan ketersediaan fasilitas parkir adalah dari 97 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 12 orang (19.35%) yang menjawab sangat setuju, sebanyak 26 orang (33.55%) yang menjawab setuju, sebanyak 29 orang (28.06%) yang menjawab cukup, sebanyak 29 orang (18.71%) yang menjawab tidak setuju, dan sebanyak 1 orang (0.32%) yang menjawab sangat tidak setuju. Dari tanggapan responden diatas, maka dapat di simpulkan bahwa keadaan ketersediaan fasilitas parkir dikatakan cukup baik dengan bobot 3.20 dan berada pada kategori cukup.

Dikatakan cukup karena konsumen sadar keadaan parkir di pelangi waterpark cukup luas namun parkir roda 2 dan roda 4 tidak beraturan atau tidak tersusun dengan rapi karena tidak adanya petugas di area parkir, oleh Karena itu. Pelangi Waterpark sebaiknya memberi petugas di area parkir sehingga pelanggan merasa aman saat memarkirkan kendaraannya saat berkunjung di Pelangi Waterpark. Hal ini sesuai dengan teori yang di jelaskan oleh Kotler (2012) *tangible* (bukti fisik) dalah fasilitas fisik yang ditawarkan kepada konsumen yang

meliputi fisik, perlengkapan, pegawai dan saran komunikasi. Lebih jelas dapat dilihat seperti gambar di bawah ini:



Gambar V.1 Area Parkir Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau

Untuk dapat menganalisa mengenai pernyataan kenyamanan dan kebersihan wahana bermain adalah dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V.2 Tanggapan Responden Mengenai Kenyamanan Dan Kebersihan Wahana Bermain Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Bobot	Persentase %
1	Sangat Setuju	5	12	60	18.13%
2	Setuju	4	33	132	39.88%
3	Cukup	3	37	111	33.53%
4	Tidak Setuju	2	13	26	7.85%
5	Sangat Tidak Setuju	1	2	2	0.60%
Jumlah			97	331	100%
Rata-Rata Skor					3.41
Interval Skala Kategori					Setuju

Sumber : Data Olahan Tahun 2019

Dari tabel V.2 dapat dilihat bahwa frekuensi tanggapan mengenai pertanyaan mengenai pernyataan kenyamanan dan kebersihan wahana bermain adalah dari 97 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 12 orang

(18.13%) yang menjawab sangat setuju, sebanyak 33 orang (39.88%) yang menjawab setuju, sebanyak 37 orang (33.53%) yang menjawab cukup, sebanyak 13 orang (7.85%) yang menjawab tidak setuju, dan sebanyak 2 orang (0.60%) yang menjawab sangat tidak setuju. Dari tanggapan responden diatas, maka dapat di simpulkan bahwa kenyamanan dan kebersihan wahana bermain dikatakan baik dengan bobot 3.41 dan berada pada kategori setuju.

Hal ini berarti bahwa kenyamanan dan kebersihan wahana bermain baik. Dikatakan baik karena wahana bermain di Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau seperti wahana airnya bersih dan airnya tidak bau. Hal ini sesuai dengan -teori Kotler (2012) *tangible* (bukti fisik) adalah fasilitas fisik yang ditawarkan kepada konsumen yang meliputi fisik, perlengkapan, pegawai dan saran komunikasi.

Untuk dapat menganalisa mengenai pernyataan kenyamanan dan kebersihan wahana bermain adalah dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V.3 Tanggapan Responden Mengenai Peralatan Dan Perlengkapan Yang Diberikan Guna Menunjang Pelayanan Di Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Bobot	Persentase %
1	Sangat Setuju	5	9	45	14.24%
2	Setuju	4	30	120	37.97%
3	Cukup	3	37	111	35.13%
4	Tidak Setuju	2	19	38	12.03%
5	Sangat Tidak Setuju	1	2	2	0.63%
Jumlah			97	316	100%
Rata-Rata Skor					3.26
Interval Skala Kategori					Cukup

Sumber : Data Olahan Tahun 2019

Dari tabel V.3 dapat dilihat bahwa frekuensi tanggapan mengenai pertanyaan mengenai pernyataan peralatan dan perlengkapan yang diberikan guna menunjang pelayanan di Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau adalah dari 97 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 9 orang (14.24%) yang menjawab sangat setuju, sebanyak 30 orang (37.97%) yang menjawab setuju, sebanyak 37 orang (35.13%) yang menjawab cukup, sebanyak 19 orang (12.03%) yang menjawab tidak setuju, dan sebanyak 2 orang (0.63%) yang menjawab sangat tidak setuju. Dari tanggapan responden diatas, maka dapat di simpulkan bahwa peralatan dan perlengkapan yang diberikan guna menunjang pelayanan di Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau dikatakan cukup baik dengan bobot 3.26 dan berada pada kategori cukup.

Hal ini berarti bahwa konsumen dengan sadar peralatan dan perlengkapan yang diberikan guna menunjang pelayanan di Pelangi Warterpark Teluk Kuantan cukup baik. Dikatakan cukup baik karena peralatan dan perlengkapan yang diberikan oleh Pelangi Warterpark Teluk Kuantan untuk pelanggan sudah membuat pelanggan senang. Namun sebaiknya Pelangi Waterpark memperbaiki/melengkapi lagi peralatan dan perlengkapan guna menunjang pelayanan seperti menyediakan loker, menyediakan peralatan sewa pelampung dan lainnya.. Hal ini sesuai dengan teori Kotler (2012) *tangible* (bukti fisik) adalah fasilitas fisik yang ditawarkan kepada konsumen yang meliputi fisik, perlengkapan, pegawai dan saran komunikasi.

b. *Emphaty* (empati)

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai keramahan karyawan menyambut pelanggan di Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau adalah sebagai berikut:

Tabel V.4 Tanggapan Responden Mengenai Keramahan Karyawan Menyambut Pelanggan Di Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Bobot	Persentase %
1	Sangat Setuju	5	10	50	16.95%
2	Setuju	4	15	60	20.34%
3	Cukup	3	42	126	42.71%
4	Tidak Setuju	2	29	58	19.66%
5	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	0.34%
Jumlah			97	295	100%
Rata-Rata Skor					3.04
Interval Skala Kategori					Cukup

Sumber : Data Olahan Tahun 2019

Dari tabel V.4 dapat dilihat bahwa frekuensi tanggapan mengenai pertanyaan mengenai pernyataan keramahan karyawan menyambut pelanggan adalah dari 97 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 10 orang (16.95%) yang menjawab sangat setuju, sebanyak 15 orang (20.34%) yang menjawab setuju, sebanyak 42 orang (42.71%) yang menjawab cukup, sebanyak 29 orang (19.66%) yang menjawab tidak setuju, dan sebanyak 1 orang (0.34%) yang menjawab sangat tidak setuju. Dari tanggapan responden diatas, maka dapat di simpulkan bahwa keramahan karyawan menyambut pelanggan dikatakan cukup baik dengan bobot 3.04 dan berada pada kategori cukup.

Hal ini berarti keramahan karyawan menyambut pelanggan cukup baik. Dikatakan cukup baik karena karyawan sudah menerapkan ramah kepada

pelanggan, namun sebaiknya keramahan ditingkat lagi pada pelanggan agar pelanggan merasa lebih puas dan senang datang ke Pelangi Warterpark Teluk Kuantan. Hal ini sesuai dengan teori Parasuraman dkk (dalam Tjiptono, 2011: 198) menjelaskan *emphaty* (empati) merupakan perhatian dari perusahaan dalam melayani pelanggan dengan baik. Hal ini meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan dengan perusahaan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Untuk dapat menganalisa mengenai pernyataan cara karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau dalam menyambut para pelanggan adalah dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V.5 Tanggapan Responden Mengenai Cara Karyawan Pelangi Warterpark Kuantan Singingi dalam Menyambut Para Pelanggan Di Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Bobot	Persentase %
1	Sangat Setuju	5	8	40	13.16%
2	Setuju	4	21	84	27.63%
3	Cukup	3	46	138	45.39%
4	Tidak Setuju	2	20	40	13.16%
5	Sangat Tidak Setuju	1	2	2	0.66%
Jumlah			97	304	100%
Rata-Rata Skor					3.13
Interval Skala Kategori					Cukup

Sumber : Data Olahan Tahun 2019

Dari tabel V.5 dapat dilihat bahwa frekuensi tanggapan mengenai pertanyaan mengenai pernyataan cara karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau dalam menyambut para pelanggan adalah dari 97 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 8

orang (13.16%) yang menjawab sangat setuju, sebanyak 21 orang (27.63%) yang menjawab setuju, sebanyak 46 orang (45.39%) yang menjawab cukup, sebanyak 20 orang (13.16%) yang menjawab tidak setuju, dan sebanyak 2 orang (0.66%) yang menjawab sangat tidak setuju. Dari tanggapan responden diatas, maka dapat di simpulkan bahwa cara karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau dalam menyambut para pelanggan dikatakan cukup baik dengan bobot 3.13 dan berada pada kategori cukup.

Hal ini berarti bahwa konsumen dengan sadar cara karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan dalam menyambut para pelanggan cukup baik. Dikatakan cukup baik karena karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan sudah bersikap baik kepada pelanggan dalam menyambut pelanggan yang datang. Hal ini sesuai dengan teori Parasuraman dkk (dalam Tjiptono, 2011: 198) menjelaskan *emphaty* (empati) merupakan perhatian dari perusahaan dalam melayani pelanggan dengan baik. Hal ini meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan dengan perusahaan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Untuk dapat menganalisa mengenai pernyataan cara karyawan memahami dan peduli terhadap kebutuhan pelanggan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau adalah dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V.6 Tanggapan Responden Mengenai Cara Karyawan Memahami Dan Perduli Terhadap Kebutuhan Pelanggan Di Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Bobot	Persentase %
1	Sangat Setuju	5	11	55	17.46%
2	Setuju	4	25	100	31.75%
3	Cukup	3	39	117	37.14%
4	Tidak Setuju	2	21	42	13.33%
5	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	0.32%
Jumlah			97	315	100%
Rata-Rata Skor					3.25
Interval Skala Kategori					Cukup

Sumber : Data Olahan Tahun 2019

Dari tabel V.6 dapat dilihat bahwa frekuensi tanggapan mengenai pertanyaan mengenai pernyataan cara karyawan memahami dan perduli terhadap kebutuhan pelanggan adalah dari 97 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 11 orang (17.46%) yang menjawab sangat setuju, sebanyak 25 orang (31.75%) yang menjawab setuju, sebanyak 39 orang (37.14%) yang menjawab cukup, sebanyak 21 orang (13.33%) yang menjawab tidak setuju, dan sebanyak 1 orang (0.32%) yang menjawab sangat tidak setuju. Dari tanggapan responden diatas, maka dapat di simpulkan bahwa cara karyawan memahami dan perduli terhadap kebutuhan pelanggan dikatakan cukup baik dengan bobot 3.25 dan berada pada kategori cukup.

Hal ini berarti bahwa konsumen dengan sadar cara karyawan memahami dan perduli terhadap kebutuhan pelanggan cukup baik. Dikatakan cukup baik karena karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan belum sepenuhnya memahami dan peduli terhadap kebutuhan pelanggan saat berada di Pelangi Warterpark Teluk Kuantan. Hal ini sesuai dengan teori Parasuraman dkk (dalam

Tjiptono, 2011: 198) menjelaskan *emphaty* (empati) merupakan perhatian dari perusahaan dalam melayani pelanggan dengan baik. Hal ini meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan dengan perusahaan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan..

c. *Reliability* (keandalan)

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kelancaran dan kemudahan dalam tiket masuk dan tiket bermain di wahana permainan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau adalah sebagai berikut:

Tabel V.7 Tanggapan Responden Mengenai Kelancaran dan Kemudahan Dalam Tiket Masuk Dan Tiket Bermain Di Wahana Permainan Di Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Bobot	Persentase %
1	Sangat Setuju	5	11	55	16.98%
2	Setuju	4	32	128	39.51%
3	Cukup	3	35	105	32.41%
4	Tidak Setuju	2	17	34	10.49%
5	Sangat Tidak Setuju	1	2	2	0.62%
Jumlah			97	324	100%
Rata-Rata Skor					3.34
Interval Skala Kategori					Cukup

Sumber : Data Olahan Tahun 2019

Dari tabel V.7 dapat dilihat bahwa frekuensi tanggapan mengenai pertanyaan mengenai pernyataan kelancaran dan kemudahan dalam tiket masuk dan tiket bermain di wahana permainan adalah dari 97 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 11 orang (16.98%) yang menjawab sangat setuju, sebanyak 32 orang (39.51%) yang menjawab setuju, sebanyak 35 orang (32.41%)

yang menjawab cukup, sebanyak 17 orang (10.49%) yang menjawab tidak setuju, dan sebanyak 2 orang (0.62%) yang menjawab sangat tidak setuju. Dari tanggapan responden diatas, maka dapat di simpulkan bahwa kelancaran dan kemudahan dalam tiket masuk dan tiket bermain di wahana permainan dikatakan cukup baik dengan bobot 3.34 dan berada pada kategori cukup.

Hal ini berarti bahwa konsumen dengan sadar kelancaran dan kemudahan dalam tiket masuk dan tiket bermain di wahana permainan cukup baik. Dikatakan cukup baik karena Pelangi Warterpark Teluk Kuantan sudah memberikan pelanggan kemudahan dan kelancaran dalam memberikan tiket masuk dan tiket bermain di wahana permainan. Hal ini sesuai dengan teori Kotler (2012) menjelaskan *reliability* (keandalan) adalah konsisten dari penampilan dan kehandalan pelayanan yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

Untuk dapat menganalisa mengenai pernyataan kesesuaian pelaksanaan dengan jadwal yang telah ditentukan pada Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau adalah dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V.8 Tanggapan Responden Mengenai Kesesuaian Pelaksanaan Dengan Jadwal Yang Telah Di Tentukan Pada Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Bobot	Persentase %
1	Sangat Setuju	5	15	75	23.89%
2	Setuju	4	23	92	29.30%
3	Cukup	3	32	96	30.57%
4	Tidak Setuju	2	24	48	15.29%
5	Sangat Tidak Setuju	1	3	3	0.96%
Jumlah			97	314	100%
Rata-Rata Skor					3.24
Interval Skala Kategori					Cukup

Sumber : Data Olahan Tahun 2019

Dari tabel V.8 dapat dilihat bahwa frekuensi tanggapan mengenai pertanyaan mengenai pernyataan kesesuaian pelaksanaan dengan jadwal yang telah ditentukan pada Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau adalah dari 97 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 15 orang (23.89%) yang menjawab sangat setuju, sebanyak 23 orang (29.30%) yang menjawab setuju, sebanyak 32 orang (30.57%) yang menjawab cukup, sebanyak 24 orang (15.29%) yang menjawab tidak setuju, dan sebanyak 3 orang (0.96%) yang menjawab sangat tidak setuju. Dari tanggapan responden diatas, maka dapat di simpulkan bahwa kesesuaian pelaksanaan dengan jadwal yang telah ditentukan pada Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau dikatakan cukup baik dengan bobot 3.24 dan berada pada kategori cukup setuju.

Hal ini berarti bahwa konsumen dengan sadar kesesuaian pelaksanaan dengan jadwal yang telah ditentukan pada Pelangi Warterpark Teluk Kuantan

cukup baik. Dikatakan cukup baik karena pelaksanaan jadwal yang di tentukan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan kepada pelanggan sudah membuat pelanggan merasa senang. Hal ini sesuai dengan teori Kotler (2012) menjelaskan *reliability* (keandalan) adalah konsisten dari penampilan dan kehandalan pelayanan yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

Untuk dapat menganalisa mengenai pernyataan kecepatan dan efisien pelayanan (kehandalan karyawan) pada Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau adalah dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V.9 Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Dan Efisien Pelayanan Kehandalan Karyawan Pada Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Bobot	Persentase %
1	Sangat Setuju	5	12	60	18.52%
2	Setuju	4	26	104	32.10%
3	Cukup	3	43	129	39.81%
4	Tidak Setuju	2	15	30	9.26%
5	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	0.31%
Jumlah			97	324	100%
Rata-Rata Skor					3.34
Interval Skala Kategori					Cukup

Sumber : Data Olahan Tahun 2019

Dari tabel V.9 dapat dilihat bahwa frekuensi tanggapan mengenai pertanyaan mengenai pernyataan kecepatan dan efisien pelayanan (kehandalan karyawan) pada Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau adalah dari 97 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 12 orang (18.52%) yang menjawab sangat setuju, sebanyak 26 orang (32.10) yang

menjawab setuju, sebanyak 43 orang (39.81%) yang menjawab cukup, sebanyak 15 orang (9.26%) yang menjawab tidak setuju, dan sebanyak 1 orang (0.31%) yang menjawab sangat tidak setuju. Dari tanggapan responden diatas, maka dapat di simpulkan bahwa kecepatan dan efisien pelayanan (kehandalan karyawan) pada Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau dikatakan cukup baik dengan bobot 3.34 dan berada pada kategori cukup setuju.

Hal ini berarti bahwa konsumen dengan sadar kecepatan dan efisien pelayanan (kehandalan karyawan) pada Pelangi Warterpark Teluk Kuantan cukup baik. Dikatakan cukup baik karena karyawan Pelangi Warterpark Teluk sudah handal dalam kecepatan dan efisien dalam memberikan pelayanan ke pada pelanggan. Hal ini sesuai dengan teori Kotler (2012) menjelaskan *reliability* (keandalan) adalah konsisten dari penampilan dan kehandalan pelayanan yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

d. Responsiveness (Daya Tanggap)

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kecepatan karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau dalam menangani masalah pelanggan adalah sebagai berikut:

Tabel V.10 Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau Dalam Menangani Masalah Pelanggan

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Bobot	Persentase %
1	Sangat Setuju	5	8	40	12.01%
2	Setuju	4	36	144	43.24%
3	Cukup	3	43	129	38.74%
4	Tidak Setuju	2	10	20	6.01%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			97	333	100%
Rata-Rata Skor					3.43
Interval Skala Kategori					Setuju

Sumber : Data Olahan Tahun 2019

Dari tabel V.10 dapat dilihat bahwa frekuensi tanggapan mengenai pertanyaan mengenai pernyataan kecepatan karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau dalam menangani masalah pelanggan adalah dari 97 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 8 orang (12.01%) yang menjawab sangat setuju, sebanyak 36 orang (43.24%) yang menjawab setuju, sebanyak 43 orang (38.74%) yang menjawab cukup, dan sebanyak 10 orang (6.01%) yang menjawab tidak setuju. Dari tanggapan responden diatas, maka dapat di simpulkan bahwa kecepatan karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau dalam menangani masalah pelanggan dikatakan baik dengan bobot 3.43 dan berada pada kategori setuju.

Hal ini berarti bahwa konsumen dengan sadar kecepatan karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan sudah cepat dalam menangani pelanggan yang membutuhkan bantuan seperti kehilangan barang saat berkunjung, kecelakaan dalam menggunakan water slide dan lain-lain. Hal ini sejalan dengan hasil

penelitian Juni Novalina Sirait (2016) yang mana hasil responden menyatakan cukup terhadap daya tanggap dalam masalah pelanggan.

Untuk dapat menganalisa mengenai pernyataan kesediaan karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau dalam member pelayanan dengan cepat adalah dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V.11 Tanggapan Responden Mengenai Kesediaan Karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau Dalam Memberi Pelayanan Dengan Cepat

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Bobot	Persentase %
1	Sangat Setuju	5	8	40	13.16%
2	Setuju	4	28	112	36.84%
3	Cukup	3	32	96	31.58%
4	Tidak Setuju	2	27	54	17.76%
5	Sangat Tidak Setuju	1	2	2	0.66%
Jumlah			97	304	100%
Rata-Rata Skor					3.13
Interval Skala Kategori					Cukup

Sumber : Data Olahan Tahun 2019

Dari tabel V.11 dapat dilihat bahwa frekuensi tanggapan mengenai pertanyaan mengenai pernyataan kesediaan karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau dalam member pelayanan dengan cepat adalah dari 97 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 8 orang (13.16%) yang menjawab sangat setuju, sebanyak 28 orang (36.84%) yang menjawab setuju, sebanyak 32 orang (31.58%) yang menjawab cukup, sebanyak 27 orang (17.76%) yang menjawab tidak setuju, dan sebanyak 2 orang (0.66%) yang menjawab sangat tidak setuju. Dari tanggapan responden diatas, maka dapat di simpulkan bahwa kesediaan karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan

Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau dalam member pelayanan dengan cepat dikatakan cukup baik dengan bobot 3.13 dan berada pada kategori cukup setuju.

Hal ini berarti bahwa konsumen dengan sadar kesediaan karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan dalam member pelayanan dengan cepat cukup baik. Dikatakan cukup baik karena karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan sudah memberikan pelayanan dengan cepat sesuai dengan yang di butuhkan pelanggan. Hal ini sesuai dengan teori Parasuraman dkk (dalam Tjiptono, 2011: 198) menjelaskan *responsiveness* (daya tanggap) merupakan kesigapan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, motivasi para karyawan dalam memecahkan masalah yang di hadapi pelanggan dalam menggunakan jasa. Daya tanggap meliputi kecepatan dalam ketepatan pelayanan kepada pelanggan, keinginan dan kesiapan menanggapi pelanggan.

Untuk dapat menganalisa mengenai pernyataan kesigapan karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau dalam melayani pelanggan adalah dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V.12 Tanggapan Responden Mengenai Kesigapan Karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau Dalam Melayani Pelanggan

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Bobot	Persentase %
1	Sangat Setuju	5	10	50	16.08%
2	Setuju	4	26	104	33.44%
3	Cukup	3	37	111	35.69%
4	Tidak Setuju	2	22	44	14.15%
5	Sangat Tidak Setuju	1	2	2	0.64%
Jumlah			97	311	100%
Rata-Rata Skor					3.21
Interval Skala Kategori					Cukup

Sumber : Data Olahan Tahun 2019

Dari tabel V.12 dapat dilihat bahwa frekuensi tanggapan mengenai pertanyaan mengenai pernyataan kesigapan karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau dalam melayani pelanggan adalah dari 97 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 10 orang (16.08%) yang menjawab sangat setuju, sebanyak 26 orang (33.44%) yang menjawab setuju, sebanyak 37 orang (35.69%) yang menjawab cukup, sebanyak 22 orang (14.15%) yang menjawab tidak setuju, dan sebanyak 2 orang (0.64%) yang menjawab sangat tidak setuju. Dari tanggapan responden diatas, maka dapat di simpulkan bahwa kesigapan karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan dalam melayani pelanggan dikatakan cukup baik dengan bobot 3.21 dan berada pada kategori cukup.

Hal ini berarti bahwa kesigapan karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau dalam melayani pelanggan cukup baik. Dikatakan cukup baik karena karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan sudah sigap dalam melayani pelanggan. Hal ini sesuai dengan teori

Parasuraman dkk (dalam Tjiptono, 2011: 198) menjelaskan *responsiveness* (daya tanggap) merupakan kesigapan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, motivasi para karyawan dalam memecahkan masalah yang di hadapi pelanggan dalam menggunakan jasa. Daya tanggap meliputi kecepatan dalam ketepatan pelayanan kepada pelanggan, keinginan dan kesiapan menanggapi pelanggan.

e. Assurance (Jaminan)

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kesabaran karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau dalam memberikan layanan kepada setiap pelanggan adalah sebagai berikut:

Tabel V.13 Tanggapan Responden Mengenai Kesabaran Karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau Dalam Memberikan Layanan Kepada Setiap Pelanggan

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Bobot	Persentase %
1	Sangat Setuju	5	13	65	19.64%
2	Setuju	4	31	124	37.46%
3	Cukup	3	37	111	33.53%
4	Tidak Setuju	2	15	30	9.06%
5	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	0.30%
Jumlah			97	331	100%
Rata-Rata Skor					3.41
Interval Skala Kategori					Setuju

Sumber : Data Olahan Tahun 2019

Dari tabel V.13 dapat dilihat bahwa frekuensi tanggapan mengenai pertanyaan mengenai pernyataan kesabaran karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau dalam memberikan layanan kepada setiap pelanggan adalah dari 97 orang yang dijadikan sebagai responden

sebanyak 15 orang (19.64%) yang menjawab sangat setuju, sebanyak 23 orang (37.46%) yang menjawab setuju, sebanyak 32 orang (33.53%) yang menjawab cukup, sebanyak 24 orang (9.06%) yang menjawab tidak setuju, dan sebanyak 3 orang (0.30%) yang menjawab sangat tidak setuju. Dari tanggapan responden diatas, maka dapat di simpulkan bahwa kesabaran karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau dalam memberikan layanan kepada setiap pelanggan dikatakan baik dengan bobot 3.41 dan berada pada kategori setuju.

Hal ini berarti bahwa konsumen dengan sadar kesabaran karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau dalam memberikan layanan kepada setiap pelanggan baik. Dikatakan baik karena karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan sudah mau sabar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Hal ini sesuai dengan teori Parasuraman dkk (dalam Tjiptono, 2011: 198) menjelaskan *assurance* (jaminan) merupakan perilaku para karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan dari pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan memberikan timbal balik dengan menciptakan keamanan dan kenyamanan bagi pelanggan. Jaminan mencakup keterampilan.

Untuk dapat menganalisa mengenai pernyataan kemampuan karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau dalam memberikan layanan kepada setiap pelanggan adalah dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V.14 Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau Dalam Memberikan Layanan Kepada Setiap Pelanggan

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Bobot	Persentase %
1	Sangat Setuju	5	11	55	17.97%
2	Setuju	4	28	112	36.60%
3	Cukup	3	25	75	24.51%
4	Tidak Setuju	2	31	62	20.26%
5	Sangat Tidak Setuju	1	2	2	0.65%
Jumlah			97	306	100
Rata-Rata Skor					3.15
Interval Skala Kategori					Cukup

Sumber : Data Olahan Tahun 2019

Dari tabel V.14 dapat dilihat bahwa frekuensi tanggapan mengenai pertanyaan mengenai pernyataan kemampuan karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau dalam memberikan layanan kepada setiap pelanggan adalah dari 97 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 11 orang (17.97%) yang menjawab sangat setuju, sebanyak 28 orang (36.60%) yang menjawab setuju, sebanyak 25 orang (24.51%) yang menjawab cukup, sebanyak 31 orang (20.26%) yang menjawab tidak setuju, dan sebanyak 2 orang (0.65%) yang menjawab sangat tidak setuju. Dari tanggapan responden diatas, maka dapat di simpulkan bahwa kemampuan karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau dalam memberikan layanan kepada setiap pelanggan dikatakan cukup baik dengan bobot 3.15 dan berada pada kategori cukup.

Hal ini berarti bahwa konsumen dengan sadar kemampuan karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau dalam memberikan layanan kepada setiap pelanggan. Hal ini sesuai dengan teori

Parasuraman dkk (dalam Tjiptono, 2011: 198) menjelaskan *assurance* (jaminan) merupakan perilaku para karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan dari pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan memberikan timbal balik dengan menciptakan keamanan dan kenyamanan bagi pelanggan. Jaminan mencakup keterampilan.

Untuk dapat menganalisa mengenai kemampuan karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau dalam memberikan rasa aman kepada pelanggan adalah dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V.15 Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau Dalam Memberikan Rasa Aman Kepada Pelanggan

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Bobot	Persentase %
1	Sangat Setuju	5	7	35	11.82%
2	Setuju	4	30	120	36.60%
3	Cukup	3	23	69	24.51%
4	Tidak Setuju	2	35	70	20.26%
5	Sangat Tidak Setuju	1	2	2	0.65%
Jumlah			97	296	100%
Rata-Rata Skor					3.05
Interval Skala Kategori					Cukup

Sumber : Data Olahan Tahun 2019

Dari tabel V.15 dapat dilihat bahwa frekuensi tanggapan mengenai pertanyaan mengenai pernyataan kemampuan karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau dalam memberikan rasa aman kepada pelanggan adalah dari 97 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 7 orang (11.82%) yang menjawab sangat setuju, sebanyak 30 orang (36.60%) yang menjawab setuju, sebanyak 23 orang (24.51%) yang menjawab

cukup, sebanyak 35 orang (20.26%) yang menjawab tidak setuju, dan sebanyak 2 orang (0.65%) yang menjawab sangat tidak setuju. Dari tanggapan responden diatas, maka dapat di simpulkan bahwa kemampuan karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau dalam memberikan rasa aaman kepada pelanggan dikatakan cukup baik dengan bobot 3.05 dan berada pada kategori cukup.

Hal ini berarti bahwa konsumen dengan sadar kemampuan karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau dalam memberikan rasa aaman kepada pelanggan cukup baik. Dikatakan cukup baik karena karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau sudah mampu memberikan rasa aman kepada pelanggan. Hal ini sesuai dengan teori Parasuraman dkk (dalam Tjiptono, 2011: 198) menjelaskan *assurance* (jaminan) merupakan perilaku para karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan dari pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan memberikan timbal balik dengan menciptakan keamanan dan kenyamanan bagi pelanggan. Jaminan mencakup keterampilan.

Untuk mengetahui rekapitulasi tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan Pelangi Waterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau adalah dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V.16 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau

No	Variabel	Frekuensi					Jumlah	Bobot	Kriteria
		SS	S	CS	TS	STS			
1	Keadaan Ketersediaan Fasilitas Parkir	12	26	29	29	1	97	3.20	Cukup
2	Kenyamanan Dan Kebersihan Wahana Bermain Pelangi Warterpark Kuantan Singingi	12	33	37	13	2	97	3.41	Setuju
3	Peralatan dan Perlengkapan Yang Diberikan Guna Menunjang Pelayanan Di Pelangi Warterpark Kuantan Singingi	9	30	37	19	2	97	3.26	Cukup
4	Keramahan Karyawan Menyambut Pelanggan Di Pelangi Warterpark Kuantan Singingi	10	15	42	29	1	97	3.04	Cukup
5	Cara Karyawan Pelangi Warterpark Kuantan Singingi dalam Menyambut Para Pelanggan Di Pelangi Warterpark Kuantan Singingi	8	21	46	20	2	97	3.13	Cukup
6	Cara Karyawan Memahami Dan Perduli Terhadap Kebutuhan Pelanggan Di Pelangi Warterpark Kuantan Singingi	11	25	39	21	1	97	3.25	Cukup
7	Kelancaran dan Kemudahan Dalam Tiket Masuk Dan Tiket Bermain Di Wahana Permainan Di Pelangi Warterpark Kuantan Singingi	11	32	35	17	2	97	3.34	Cukup
8	Kesesuaian Pelaksanaan Dengan Jadwal Yang Telah Di Tentukan Pada Pelangi Warterpark Kuantan Singingi	15	23	32	24	3	97	3.24	Cukup
9	Kecepatan Dan Efisien Pelayanan Kehandalan Karyawan Pada Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau	12	26	43	15	1	97	3.34	Cukup
10	Kecepatan Karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau Dalam Menangani Masalah Pelanggan	8	36	43	10	0	97	3.43	Setuju
11	Kesediaan Karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten	8	28	32	27	2	97	3.13	Cukup

	Kuantan Singingi Provinsi Riau Dalam Memberi Pelayanan Dengan Cepat								
12	Kesigapan Karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau Dalam Melayani Pelanggan	10	26	37	22	2	97	3.21	Cukup
13	Kesabaran Karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau Dalam Memberikan Layanan Kepada Setiap Pelanggan	13	31	37	15	1	97	3.41	Setuju
14	Kemampuan Karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau Dalam Memberikan Layanan Kepada Setiap Pelanggan	11	28	25	31	2	97	3.15	Cukup
15	Kemampuan Karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau Dalam Memberikan Rasa Aman Kepada Pelanggan	7	30	23	35	2	97	3.05	Cukup
Jumlah		157	410	537	327	24	1455	48.59	
Rata-Rata		10.5	27.3	35.8	21.8	1.6	97	3.2	Cukup
Persentase		10.8	28.2	36.9	22.5	1.6	100		

Sumber : Data Olahan Tahun 2019

Dari tabel V.16 di ketahui nilai rata-rata mengenai kulaitas pelayanan pada pelanggan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau sebesar 3,2 artinya kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan karena nilai rata-rata keseluruhan pernyataan adalah sebesar 3,2 berada pada interval 2,8-3,39 dan pada kategori cukup. Dari hasil tanggapan responden diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau cukup banyak digunakan oleh para pelanggan. Hal ini sesuai dengan Tjiptono (2012) teori Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan

pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

2. Kepuasan Pelanggan

a. Kinerja

Untuk menganalisa mengenai pertanyaan terhadap kualitas pelayanan yang di berikan oleh Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.17 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Yang Di Berikan Oleh Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Bobot	Persentase %
1	Sangat Setuju	5	13	65	19.64%
2	Setuju	4	30	120	36.25%
3	Cukup	3	39	117	35.35%
4	Tidak Setuju	2	14	28	8.46%
5	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	0.30%
Jumlah			97	331	100%
Rata-Rata Skor					3.41
Interval Skala Kategori					Setuju

Sumber : Data Olahan Tahun 2019

Dari tabel V.17 dapat dilihat bahwa frekuensi tanggapan mengenai pertanyaan mengenai pernyataan terhadap kualitas pelayanan yang di berikan oleh Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau adalah dari 97 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 13 orang (19.64%) yang menjawab sangat setuju, sebanyak 30orang (36.25%) yang menjawab setuju, sebanyak 39 orang (35.35%) yang menjawab cukup, sebanyak 14 orang (8.46%) yang menjawab tidak setuju, dan sebanyak 1 orang (0.30%) yang menjawab sangat tidak setuju. Dari tanggapan responden diatas, maka dapat

di simpulkan bahwa terhadap kualitas pelayanan yang di berikan oleh Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau dikatakan baik dengan bobot 3.41 dan berada pada kategori setuju. Hal ini berarti bahwa konsumen dengan sadar terhadap kualitas pelayanan yang di berikan oleh Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau. Penjelasan di atas sesuai dengan teori Fandi Tjiptono (2015:146) menjelaskan kinerja adalah hasil nyata dari sebuah pelayanan yang diberikan oleh perusahaan terhadap konsumen.

Untuk dapat menganalisa mengenai kesigapan karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau adalah dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V.18 Tanggapan Responden Mengenai Kesigapan Karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Bobot	Persentase %
1	Sangat Setuju	5	8	40	12.74%
2	Setuju	4	26	104	33.12%
3	Cukup	3	44	132	44.04%
4	Tidak Setuju	2	19	38	12.10%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			97	314	100%
Rata-Rata Skor					3.24
Interval Skala Kategori					Cukup

Sumber : Data Olahan Tahun 2019

Dari tabel V.18 dapat dilihat bahwa frekuensi tanggapan mengenai pertanyaan mengenai pernyataan kesigapan karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau adalah dari 97 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 8 orang (12.74%) yang menjawab sangat

setuju, sebanyak 26 orang (33.12%) yang menjawab setuju, sebanyak 44 orang (44.04%) yang menjawab cukup, dan sebanyak 19 orang (12.10%) yang menjawab tidak setuju. Dari tanggapan responden diatas, maka dapat di simpulkan bahwa kesigapan karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau dikatakan cukup baik dengan bobot 3.24 dan berada pada kategori cukup. Hal ini berarti bahwa konsumen dengan sadar kesigapan karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau. Penjelasan di atas sesuai dengan teori Fandi Tjiptono (2015:146) menjelaskan kinerja adalah hasil nyata dari sebuah pelayanan yang diberikan oleh perusahaan terhadap konsumen.

Untuk dapat menganalisa mengenai fasilitas yang ada di Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau adalah dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V.19 Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas Yang Ada Di Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Bobot	Persentase %
1	Sangat Setuju	5	10	50	15.20%
2	Setuju	4	33	132	40.12%
3	Cukup	3	40	120	36.47%
4	Tidak Setuju	2	13	26	7.90%
5	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	0.30%
Jumlah			97	329	100%
Rata-Rata Skor					3.39
Interval Skala Kategori					Cukup

Sumber : Data Olahan Tahun 2019

Dari tabel V.19 dapat dilihat bahwa frekuensi tanggapan mengenai pertanyaan mengenai pernyataan fasilitas yang ada di Pelangi Warterpark Teluk

Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau adalah dari 97 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 10 orang (15.20%) yang menjawab sangat setuju, sebanyak 33 orang (40.12%) yang menjawab setuju, sebanyak 40 orang (36.47%) yang menjawab cukup, sebanyak 13 orang (7.90%) yang menjawab tidak setuju, dan sebanyak 1 orang (0.30%) yang menjawab sangat tidak setuju. Dari tanggapan responden diatas, maka dapat di simpulkan bahwa fasilitas yang ada diPelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau dikatakan cukup baikdengan bobot 3.39 dan berada pada kategori cukup. Hal ini berarti bahwa konsumen dengan sadar fasilitas yang ada diPelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau. Penjelasan di atas sesuai dengan teori Fandi Tjiptono (2015:146) menjelaskan kinerja adalah hasil nyata dari sebuah pelayanan yang diberikan oleh perusahaan terhadap konsumen.

b. Harapan

Untuk mengetahui tanggapan resonden mengenai kualitas pelayanan yang di berikan karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau adalah sebagai berikut:

Tabel V.20 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan yang Di Berikan Karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Bobot	Persentase %
1	Sangat Setuju	5	12	60	18.13%
2	Setuju	4	29	116	35.05%
3	Cukup	3	43	129	38.97%
4	Tidak Setuju	2	13	26	7.85%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			97	331	100%
Rata-Rata Skor					3.41
Interval Skala Kategori					Setuju

Sumber : Data Olahan Tahun 2019

Dari tabel V.20 dapat dilihat bahwa frekuensi tanggapan mengenai pertanyaan mengenai pernyataan kualitas pelayanan yang di berikan karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau adalah dari 97 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 12 orang (18.13%) yang menjawab sangat setuju, sebanyak 29 orang (35.05%) yang menjawab setuju, sebanyak 43 orang (38.97%) yang menjawab cukup, dan sebanyak 13 orang (7.85%) yang menjawab tidak setuju. Dari tanggapan responden diatas, maka dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan yang di berikan karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau dikatakan baik dengan bobot 3.41 dan berada pada kategori setuju. Hal ini berarti bahwa konsumen dengan sadar kualitas pelayanan yang di berikan karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau. Penjelasan di atas sesuai dengan teori Fandi Tjiptono (2015:146) menjelaskan harapan adalah perkiraan atau keyakinan pelanggan mengenai apa yang akan diterimanya.

Untuk dapat menganalisa mengenai kecepatan karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau dalam menyelesaikan masalah adalah dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V.21 Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau Dalam Menyelesaikan Masalah

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Bobot	Persentase %
1	Sangat Setuju	5	4	20	6.47%
2	Setuju	4	31	124	40.13%
3	Cukup	3	41	123	39.81%
4	Tidak Setuju	2	21	42	13.59%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			97	309	100%
Rata-Rata Skor					3.19
Interval Skala Kategori					Cukup

Sumber : Data Olahan Tahun 2019

Dari tabel V.21 dapat dilihat bahwa frekuensi tanggapan mengenai pertanyaan mengenai pernyataan kecepatan karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau dalam menyelesaikan masalah adalah dari 97 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 4 orang (6.47%) yang menjawab sangat setuju, sebanyak 31 orang (40.13%) yang menjawab setuju, sebanyak 41 orang (39.81%) yang menjawab cukup, dan sebanyak 21 orang (13.05%) yang menjawab tidak setuju. Dari tanggapan responden diatas, maka dapat di simpulkan bahwa kecepatan karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau dalam menyelesaikan masalah Dalam Menyelesaikan Masalah dikatakan cukup baik dengan bobot 3.19 dan berada pada kategori cukup. Hal ini berarti bahwa konsumen dengan sadar kecepatan karyawan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan

Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau dalam menyelesaikan masalah. Penjelasan di atas sesuai dengan teori Fandi Tjiptono (2015:146) menjelaskan harapan adalah perkiraan atau keyakinan pelanggan mengenai apa yang akan diterimanya.

Untuk dapat menganalisa mengenai keamanan pada parkir Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau adalah dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V.22 Tanggapan Responden Mengenai Keamanan Pada Parkir Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau

No	Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Bobot	Persentase %
1	Sangat Setuju	5	8	40	13.38%
2	Setuju	4	18	72	24.08%
3	Cukup	3	46	138	46.15%
4	Tidak Setuju	2	24	48	16.05%
5	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	0.33%
Jumlah			97	299	100%
Rata-Rata Skor					3.08
Interval Skala Kategori					Cukup

Sumber : Data Olahan Tahun 2019

Dari tabel V.22 dapat dilihat bahwa frekuensi tanggapan mengenai pertanyaan mengenai pernyataan keamanan pada parkir Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau adalah dari 97 orang yang dijadikan sebagai responden sebanyak 8 orang (13.38%) yang menjawab sangat setuju, sebanyak 18 orang (24.08%) yang menjawab setuju, sebanyak 46 orang (46.15%) yang menjawab cukup, sebanyak 24 orang (16.05%) yang menjawab tidak setuju, dan sebanyak 1 orang (0.33%) yang menjawab sangat tidak setuju. Dari tanggapan responden diatas, maka dapat di simpulkan bahwa keamanan pada

parkir Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau Dalam Memberikan Rasa Aman Kepada Pelanggan dikatakan cukup baik dengan bobot 3.08 dan berada pada kategori cukup. Hal ini berarti bahwa konsumen dengan sadar keamanan pada parkir Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau. Penjelasan di atas sesuai dengan teori Fandi Tjiptono (2015:146) menjelaskan harapan adalah perkiraan atau keyakinan pelanggan mengenai apa yang akan diterimanya.

Untuk mengetahui rekapitulasi tanggapan responden mengenai kepuasan pelanggan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau adalah dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V.23 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau

No	Variabel	Frekuensi					Jumlah	Bobot	Kriteria
		SS	S	CS	TS	STS			
1	Kualitas Pelayanan Yang Di Berikan Oleh Pelangi Warterpark Kuantan Singingi	13	30	39	14	1	97	3.41	Setuju
2	Kesigapan Karyawan Pelangi Warterpark Kuantan Singingi	8	26	44	19	0	97	3.24	Cukup
3	Fasilitas Yang Ada Di Pelangi Warterpark Kuantan Singingi	10	33	40	13	1	97	3.39	Cukup
4	Kualitas Pelayanan yang Di Berikan Karyawan Pelangi Warterpark Kuantan Singingi	12	29	43	13	0	97	3.41	Setuju
5	Kecepatan Karyawan Pelangi Warterpark Kuantan Singingi Dalam Menyelesaikan Masalah	4	31	41	21	0	97	3.19	Cukup
6	Keamanan Pada Parkir Pelangi Warterpark Kuantan Singingi	8	18	46	24	1	97	3.08	Cukup
Jumlah		55	167	253	104	3	582	19.72	
Rata-Rata		9.2	27.8	42.2	17.3	0.5	97	3	Cukup
Persentase		9.5	28.7	43.5	17.9	0.5	100		

Sumber : Data Olahan Tahun 2019

Dari tabel V.23 di ketahui nilai rata-rata mengenai kepuasan pelanggan sebesar 3,2 artinya kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan karena nilai rata-rata keseluruhan pernyataan adalah sebesar 3 berada pada interval 2,8-3,39 dan pada kategori cukup. Dari hasil tanggapan responden diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan Pelangi Warterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau cukup baik .

B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pelangi Waterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau

Sebelum dilakukan analisi lebih lanjut terhadap data yang di kumpulkan, maka terlebih dahulu perlu dilakukan pengujian terhadap data-data tersebut. Hal ini bertujuan agar data yang diperoleh mempunyai tingkat akurasi dan konsistensi yang kuat. Oleh karena itu peneliti harus menguji validitas dan reliabilitas dari instrument penelitian

1. Uji Validitas

Validitas adalah alat ukur yang digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Validitas adalah seberapa jauh alat dapat mengukur atau subjek yang ingin di ukur. Dalam penelitian ini pada uji validitas, sampel yang digunakan adalah sebanyak 97 responden. Sebuah instrument dikatakan valid apabila koefisien korelasi r hitung $\geq r$ tabel. Untuk mengetahui uji validitas dari setiap variabel penelitian dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

a. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Untuk mengetahui hasil uji validitas pada variable kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.24 Hasil Uji Validitasi Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keputusan
Kualitas Pelayanan	Kualitas Pelayanan 1	0,471	0,3	Valid
	Kualitas Pelayanan 2	0,408	0,3	Valid
	Kualitas Pelayanan 3	0,468	0,3	Valid
	Kualitas Pelayanan 4	0,446	0,3	Valid
	Kualitas Pelayanan 5	0,421	0,3	Valid
	Kualitas Pelayanan 6	0,554	0,3	Valid
	Kualitas Pelayanan 7	0,522	0,3	Valid
	Kualitas Pelayanan 8	0,441	0,3	Valid
	Kualitas Pelayanan 9	0,381	0,3	Valid
	Kualitas Pelayanan 10	0,558	0,3	Valid
	Kualitas Pelayanan 11	0,456	0,3	Valid
	Kualitas Pelayanan 12	0,505	0,3	Valid
	Kualitas Pelayanan 13	0,477	0,3	Valid
	Kualitas Pelayanan 14	0,442	0,3	Valid
	Kualitas Pelayanan 15	0,402	0,3	Valid

Sumber : Data Olahan Tahun 2019

Berdasarkan tabel V.24, diketahui r_{tabel} dengan $df = 97-2 = 95$. Sedangkan nilai r dalam uji *Pearson Correlation* antara item pernyataan dengan total skor variable. Diketahui $r_{hitung} \geq 0,3$ sartinya dari 15 pernyataan dinyatakan valid. Oleh karna itu angket layak digunakan sebagai instrument penelitian.

b. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan

Untuk mengetahui hasil uji validitas pada variabel kepuasan pelanggan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.25 Hasil Uji Validitasi Variabel Kepuasan Pelanggan

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keputusan
Kepuasan Pelanggan	Kepuasan Pelanggan 1	0,660	0,3	Valid
	Kepuasan Pelanggan 2	0,583	0,3	Valid
	Kepuasan Pelanggan 3	0,460	0,3	Valid
	Kepuasan Pelanggan 4	0,574	0,3	Valid
	Kepuasan Pelanggan 5	0,664	0,3	Valid
	Kepuasan Pelanggan 6	0,626	0,3	Valid

Sumber : Data Olahan Tahun 2019

Berdasarkan tabel V.25, diketahui rtabel dengan $df = 97-2 = 95$. Sedangkan nilai r dalam uji *Pearson Correlation* antara item pernyataan dengan total skor variabel. Diketahui r hitung $\geq 0,3$ sartinya dari 6 pernyataan dinyatakan valid. Oleh karna itu angket layak digunakan sebagai instrument penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Pengujian ini bertujuan mengetahui sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat di percaya. Pengujian di lakukan dengan menggunakan cronbach's alpha. Batasan nilai dalam uji ini adalah 0.6 jika nilai reliabilitas kurang dari 0.6 maka nilai kurang baik. Nilai reliabilitas dalam uji ini dapat dilihat pada kolom dibawah ini:

Tabel V.26 Hasil Uji Reabilitas Variabel X

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.716	.797	16

Sumber : Data Olahan Tahun 2019

Berdasarkan tabel V.26 diatas terlihat bahwasannya nilai reliabilitas statistic pada variable X adalah $0.716 > 0.6$ maka dapat disimpulkan bahwareliabilitas variable X dapat dikatakan baik.

Tabel V.27 Hasil Uji Reabilitas Variabel Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.737	.775	7

Sumber : Data Olahan Tahun 2019

Berdasarkan tabel V.27 diatas terlihat bahwasannya nilai reliabilitas statistic pada variable Y adalah $0.737 > 0.6$ maka dapat disimpulkan bahwasannya reliabilitas variable Y dapat dikatakan baik.

3. Analisis Linier Sederhana

Uji statistiknya menggunakan uji t atau F. dalam analisi regresi linier sederhana ini, melibatkan dua variable (Variabel X dan variabel Y) dimana untuk variable X yaitu Kualitas Pelayanan. Variabel Y adalah Kepuasan Pelanggan. Untuk mengetahui analisis linier sederhana dalam penelitian ini dapat di lihat pada tabel di bawah ini :

Tabel V.28 Analisis Linier Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12.489	2.229		5.602	.000
Kualitas Pelayanan	.149	.045	.319	3.275	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data Olahan Tahun 2019

Berdasarkan perhitungan SPSS tersebut di peroleh persamaan linier sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$\text{Kepuasan Pelanggan} = 12.489 + 0.149x$$

Dari persamaan linier sederhana diatas di peroleh nilai konstanta sebesar 12.489 artinya jika variabel kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel bebasnya atau kualitas pelayanan bernilai 1 maka besarnya rata-rata kepuasan konsumen adalah 12.489.

Nilai koefisien regresi pada variable-variabel bebasnya menggambarkan apabila di perkirakan variable bebasnya naik sebesar 1 dan nilai variabel terikatnya bisa naik atau bisa turun sesuai dengan tanda koefisien regresi variabel bebasnya.

4. Uji Hipotesis

a. Uji t

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas dalam menerangkan variasi variabel terikat. Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel indenpenden (Y) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (X) dengan $\alpha = 0.05$ atau 5%. Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka terdapat hubungan yang signifikan dari variabel indenpenden terhadap variabel dependen. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka tidak terdapat hubungan yang signifikan dari variabel indenpenden terhadap variabel dependen.

Tabel V.29 Hasil Uji t

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12.489	2.229		5.602	.000
Kualitas Pelayanan	.149	.045	.319	3.275	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data Olahan Tahun 2019

Berdasarkan tabel V.29 diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t hitung 3.275 lebih besar dari t tabel pada $\alpha=0,05$. *Signifikan* variabel kualitas pelayanan lebih kecil dari $\alpha=0,05$ atau $0,001 < 0,05$ dengan

demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya secara parsial variabel kualitas pelayanan (X) mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Hal ini berarti hipotesis yang di kemukakan di BAB II yang berupa kualitas pelayanan (X) mempengaruhi kepuasan pelanggan diterima, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian Aditia Detmuliati (2014) bahwa hasil pengujian secara parsial (uji t), tangibles (x_1), reliability (x_2) dan responsiveness (x_3) mendapatkan nilai sig diatas $\alpha = 0.05$ sehingga berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan pengunjung). Maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Penelitian ini juga sesuai dengan teori dari Tjiptono (2012) Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh variable independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Uji ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi antara dua variabel. Untuk mengetahui hasil uji R terhadap variabel dependen dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.30 Hasil Uji R^2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.319 ^a	.101	.092	2.987

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber : Data Olahan Tahun 2019

Berdasarkan tabel V.30 diatas diketahui nilai R^2 adalah 0.319 dari nilai tersebut dapat dilihat bahwasannya kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas

pelayanan sebesar 0.319. Hal ini berarti bahwa kepuasan pelanggan di pengaruhi oleh kualitas pelayanan sebesar 31.9% dan sisanya 68.1% dipengaruhi oleh hal-hal lain yang tidak diteliti. Seperti harga, pelayanan, kualitas produk, biaya, promosi dan kepercayaan.



Dokumen ini adalah Arsip Mlik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pelangi Waterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan Pelangi Waterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau dapat dikatakan baik. Dikatakan baik karena *Tangible* (Bukti Fisik), *Emphaty* (empati), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) sudah membuat pelanggan merasa puas saat berada di Pelangi Waterpark .
2. Kepuasan pelanggan Pelangi Waterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau terhadap pelayanan yang di berikan pihak Pelangi Waterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau sudah membuat pelanggan nyaman dalam berkunjung dan bermain di wahana Pelangi Waterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau.
3. Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan palanggan. Hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang di berikan pihak Pelangi Waterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau sudah membuat pelanggan merasa puas sudah berkunjung ke Pelangi Waterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau.

B. Saran

1. Kepuasan pelanggan harus lebih di tingkatkan lagi, salah satu caranya dengan memberikan penawaran-penawaran baru yang lebih baik kepada pelanggan untuk menaikkan kualitas pelayanan Pelangi Waterpark Kuantan Singingi dalam persaingan bisnis jasa di Indonesia.
2. Pelangi Waterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau lebih meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan seperti meningkatkan ketersediaan fasilitas parkir, perlengkapan dan peralatan guna menunjang pelayanan di pelangi waterpark. Peneliti harap pihak Pelangi Waterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau bisa memberikan petugas di area parkir supaya pelanggan merasa aman bila memarkirkan kendaraannya disaat mengunjungi Pelangi Waterpark Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau.
3. Pada indikator empati Pelangi Waterpark masih dalam kategori cukup, kedepannya Pelangi Waterpark dapat meningkatkan kualitas pelayanannya khususnya pada dimensi empati yang mana perlunya keramahan karyawan dalam menyambut pelanggan, memahami dan peduli terhadap kebutuhan pelanggan.
4. Kepada peneliti-peneliti berikutnya agar melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, supaya menambahkan variabel bebas lainnya yang tidak penulis bahas dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Amsyah, Zulkifli. 2012. *Manajemen Sistem Informasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Handoko, T. Hani. 2015. *Manajemen* Edisi 2. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.
- Hermawan, Hary. 2018. *Manajemen Hospitality*. PT. Nasya Expanding Manajemen.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Manullang. 2016. *Dasar-Dasar Manajemen*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta
- Marihot, Manullang. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Mulyono. 2008. *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*, Yogyakarta, Ar Ruzz Media Group.
- Nawawi, Hadari. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif*. Gadjah Mada University Press.
- Pendit, Nyoman S. 2006. *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Edisi Terbaru. Jakarta. PT. Pradaya Pramita.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeka.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Rangkuti, Freddy. 2003, *Measuring Customer Satisfaction*. cetakan kedua, Jakarta; Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.

Robbins, Stephen dan Coulter, Mary, 2002, *Manajemen*, Jakarta: Gramedia.

Siagian, Sondang P. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Winardi. 2010. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Wirman, Syafri. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta, Erlangga.

Zeithaml, Valerie A and Bitner, M.J. 2003. *Service Marketing*. Tata McGraw-Hill.

Jurnal :

Ayunda, Putih Indung. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Pemandian Alam Banguibiru Di Winongan Kabupaten Pasuruan. Jurnal Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya.

Detmuliati, Alditia. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Riau Fantasi Labersa Water & Themepark. Jom FISIP Volume 2 No. 1 – Oktober 2014.

Manik, Sudarmin. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Thursina Di Duri. Jurnal Eko & Bisnis Vol. 7 Nomor 1 Juni 2016 ISSN: 1410-7988.

Sirait, Juni Novalina. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Waterpark Perum Bumi Sempaja di Kota Samarinda. eJournal Administrasi Bisnis, 2016, 4 (2): 342-355 ISSN 2355-5408 , ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id © Copyright 2016.

Zelmiati. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Objek Minang Fantasi Kota Padang Panjang. Jurnal Program Studi Manajemen Perhotelan FPP Universitas Negeri Padang.