

**ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG MENGGUNAKAN
SECOND ORDER CONFIRMATORY FACTOR ANALYSIS PADA
*STRUCTURAL EQUATION MODELING***

(Studi Kasus: Pengunjung Pemandian Air Panas (PAP) Guci)



SKRIPSI

Disusun oleh :

NIKEN ANGGRAINI DEWI

J2E 008 042

JURUSAN STATISTIKA

FAKULTAS SAINS DAN MATEMATIKA

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2014

**ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG MENGGUNAKAN
SECOND ORDER CONFIRMATORY FACTOR ANALYSIS PADA
*STRUCTURAL EQUATION MODELING***

(Studi Kasus: Pengunjung Pemandian Air Panas (PAP) Guci)

Oleh :

NIKEN ANGGRAINI DEWI

J2E 008 042

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Sains pada Jurusan Statistika

**JURUSAN STATISTIKA
FAKULTAS SAINS DAN MATEMATIKA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2014

LEMBAR PENGESAHAN I

Judul : Analisis Kepuasan Pengunjung Menggunakan *Second Order Confirmatory Factor Analysis* pada *Structural Equation Modeling* (Studi Kasus: Pengunjung Pemandian Air Panas (PAP) Guci)

Nama : Niken Angraeni Dewi

NIM : J2E008042

Telah diujikan pada sidang Tugas Akhir tanggal 3 Oktober 2014 dan dinyatakan lulus pada tanggal 20 Oktober 2014.

Semarang, 20 Oktober 2014

Mengetahui,

Panitia Penguji Tugas Akhir



Drs. H. Dwi Ispriyanti, M.Si

NIP. 195709141986032001

Ketua

Drs. Sudarno, M.Si

NIP. 196407091992011001

LEMBAR PENGESAHAN II

Judul : Analisis Kepuasan Pengunjung Menggunakan *Second Order Confirmatory Factor Analysis* pada *Structural Equation Modeling* (Studi Kasus: Pengunjung Pemandian Air Panas (PAP) Guci)

Nama : Niken Anggraini Dewi

NIM : J2E008042

Telah diujikan pada sidang Tugas Akhir tanggal 3 Oktober 2014.

Semarang, 20 Oktober 2014

Pembimbing I



Rita Rahmawati, S.Si, M.Si

NIP. 1980 09 10 2005 01 2 002

Pembimbing II



Moch. Abdul Mukid, S.Si, M.Si

NIP.1978 08 17 2005 01 1 001

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan Tugas Akhir dengan judul **“Analisis Kepuasan Pengunjung Menggunakan *Second Order Confirmatory Factor Analysis* pada *Structural Equation Modeling* (Studi Kasus: Pengunjung Pemandian Air Panas (PAP) Guci)”**.

Penulis menyadari tanpa bantuan dari berbagai pihak, laporan ini tidak akan dapat diselesaikan. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Ibu Dra. Hj. Dwi Ispriyanti, M.Si selaku ketua jurusan statistika UNDIP
2. Ibu Rita Rahmawati, S.Si, M.Si dan Bapak Moch. Abdul Mukid, S.Si, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan motivasi, arahan dan bimbingan.
3. Bapak atau ibu dosen yang telah memberikan ilmu selama masa kuliah.
4. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah banyak membantu penulis.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penulisan selanjutnya. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Semarang, 20 Oktober 2014

Penulis

ABSTRAK

Pemandian Air Panas (PAP) Guci merupakan salah satu wisata alam yang terkenal di Kabupaten Tegal. Pengunjung pada obyek wisata ini bersifat fluktuatif. Oleh karena itu, dilakukan analisis terhadap kepuasan pengunjung menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM). *Confirmatory factor analysis* dalam penelitian menggunakan *second order*. Variabel laten yang digunakan yaitu kualitas layanan (bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, asuransi, dan empati), kualitas produk (fasilitas, aksesibilitas, sumber daya manusia dan kebersihan), harga (keterjangkauan, kesesuaian, dan perbandingan harga), kepuasan pengunjung (kepuasan secara menyeluruh, kepuasan sesuai harapan, dan pada pegawai), dan minat ulang. Pemilihan variabel berdasarkan pada justifikasi teori. Parameter yang signifikan yaitu kualitas layanan terhadap kualitas produk sebesar 50,8%, kualitas produk terhadap harga sebesar 89%, harga terhadap kepuasan pengunjung sebesar 91,4%, kepuasan pengunjung terhadap minat ulang sebesar 55%. Parameter yang tidak signifikan yaitu kualitas layanan terhadap harga, kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung, dan kualitas produk terhadap kepuasan pengunjung.

Kata Kunci: Analisis Faktor Konfirmatori ke 2, SEM, Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Pengunjung, Minat Ulang

ABSTRACT

Pemandian Air Panas (PAP) Guci is one of the famous natural destinations in Tegal regency. The visitors are fluctuated. Therefore, the writer carried out an analysis of visitor satisfaction using *Structural Equation Modeling* (SEM). Confirmatory factor analysis using in the reseach is second order. The construct used are the service quality (tangibles, reliability, responsiveness, insurance, and empathy), product quality (facilities, accessibility, source human and hygiene), price (affordability, suitability, and price comparisons), visitor satisfaction (overall satisfaction, satisfaction as expected, and the employee), and the interest reset. Choosing variables based on justification theory. Significant parameters, namely the quality service to the quality products by 50,8%, the quality product to the prices by 89%, the price to the visitor satisfaction of 91,4%, visitor satisfaction to the interest reset of 55%. Parameters were not significant, envelop service quality to price, quality service to visitor satisfaction, and quality product to visitor satisfaction.

Keywords: Second Order Factor Analysis, SEM, Product Quality, Service Quality, Price, Visitor Satisfaction, Interest Reset.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manusia membutuhkan hari libur untuk mengembalikan kerja otak yang menurun. Menurut Bararah (2011), penurunan itu ditandai dengan kejenuhan dan kebosanan yang dirasakan akibat aktifitas yang sama. Tujuan utama dari berlibur yaitu kebutuhan masyarakat dan keinginan untuk berlibur terpenuhi. Pengunjung wisata mempunyai pilihan dan motivasi secara dinamis termasuk kembali ke alam sehingga pengembang wisata alam dan investor tertarik memanfaatkan potensi yang ada. Salah satu kabupaten yang mengembangkan potensi alam yaitu Kabupaten Tegal.

Potensi wisata alam yang terkenal di sebelah selatan Kabupaten Tegal yaitu Pemandian Air Panas (PAP) Guci. Wisata ini dikenal dengan nuansa alam pegunungan yang indah, masyarakat yang agraris dan adanya kepercayaan mandi dengan air panas sebagai upaya untuk terapi berbagai penyakit. Selain itu, potensi yang dimiliki oleh PAP Guci yaitu wana wisata, air terjun, berkuda, melihat panorama pegunungan di sekitar Gunung Slamet, agro wisata terutama sayuran dan strawberi, dan pendakian Gunung Slamet.

Pengunjung PAP Guci Tahun 2000-2010 bersifat fluktuatif. Pada rentang waktu tersebut pengunjung paling banyak terjadi pada Tahun 2010 dengan jumlah wisatawan 252769 jiwa. Pengunjung paling sedikit terjadi pada pada Tahun 2001 dengan jumlah wisatawan 181832 jiwa. Penurunan wisatawan yang signifikan terjadi pada Tahun 2003 dengan jumlah wisatawan 281316 jiwa ke Tahun 2004

dengan jumlah wisatawan 213012 jiwa. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sari (2009) dengan judul “Strategi Pengembangan Kawasan Obyek Wisata Guci Kabupaten Tegal”, penurunan jumlah wisatawan disebabkan oleh beberapa faktor yaitu kurang optimalnya pengelolaan, cenderung berdiri sendiri-sendiri antara pihak swasta dengan pemerintah, alam yang rusak dan terkesan kotor, terbatasnya sarana dan prasarana pendukung. Strategi-strategi pengembangan obyek wisata ditingkatkan oleh pemerintah Kabupaten Tegal sehingga pengunjung mengalami kenaikan pada Tahun 2011 dengan jumlah wisatawan sebesar 345265 jiwa.

Pengunjung dalam suatu obyek wisata merupakan tolak ukur keberhasilan dari pariwisata. Semakin banyak dan semakin puas pengunjung maka keberhasilan suatu wisata terpenuhi. Apabila pengunjung merasa puas maka mereka berminat mengulang kembali dan memberi rekomendasi kepada orang lain untuk mengunjungi obyek wisata di tempat yang sama. Apabila tidak puas maka pengunjung akan menceritakan pengalamannya kepada 8 atau 10 orang lain misalnya teman atau keluarga (Tjiptono, 2008). Kepuasan pengunjung mempengaruhi minat ulang, dan dipengaruhi oleh kualitas layanan, kualitas produk, harga, faktor situasi dan faktor manusia.

Dari masalah-masalah yang ada penulis melakukan penelitian yang dibatasi pada variabel kualitas produk, kualitas layanan, harga, kepuasan pengunjung, minat mengulang kembali di PAP Guci. Metode yang digunakan yaitu *Structural Equation Modeling* (SEM) karena dapat menguji hubungan kausalitas, validitas dan reliabilitas sekaligus, menguji beberapa variabel bebas dan terikat sekaligus, dan dapat mengukur variabel faktor yang tidak dapat diukur secara langsung melalui indikatornya. Variabel dalam penelitian mempengaruhi variabel teramati

dan dipengaruhi oleh variabel lain tanpa berhubungan langsung dengan variabel teramati sehingga menggunakan *second order confirmatory factor analysis*. Data yang dipakai adalah data primer karena diperoleh dari hasil wawancara secara langsung pada pengunjung di PAP Guci.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian dalam tugas akhir sebagai berikut:

1. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi analisis kepuasan pengunjung PAP Guci ?
2. Bagaimana bentuk estimasi model *fit* dari *Structural Equation Modeling* (SEM) terhadap analisis kepuasan pengunjung di PAP Guci ?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada kajian pemodelan analisis kepuasan pengunjung menggunakan *Structural Equation Model* (SEM).

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian dalam tugas akhir sebagai berikut:

1. Mengetahui dan mengkonfirmasi teori tentang faktor-faktor yang mempengaruhi analisis kepuasan pengunjung PAP Guci
2. Mendapatkan bentuk estimasi model *fit* dari *Structural Equation Modeling* (SEM) terhadap analisis kepuasan pengunjung di PAP Guci.