PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DI PERMANDIAN JENETALLASA SILEO KECAMATAN BAJENG KABUPATEN GOWA

SKRIPSI

Oleh

M. ILHAM AIDID
NIM 105721114116

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2020

PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DI PERMANDIAN JENETALLASA SILEO KECAMATAN BAJENG KABUPATEN GOWA

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar

Oleh

M. ILHAM AIDID
NIM 105721114116

17/11/2020
1 exp
Smb. Alumni
R/0151/MAN/2020
AID
P1

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2020

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah kupanjatkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan juga kesempatan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi saya dengan segala kekurangannya.Segala syukur kuucapkan kepadaMuya Rabb, karena sudah menghadirkan orang-orang berarti disekililing saya.Yang selalu memberikan semangat dan do'a, sehingga skripsi saya dapat diselesaikan dengan baik.

Karya sederhana ini, saya persembahkan untuk kedua orang tua saya, bapak K.Syafaruddin.Nur dan Ibu Nur.Hayati.Apa yang saya dapatkan hari ini, belum mampu membayar semua kebaikan, keringat, dan juga air mata bagi saya. Terimakasih atas segala dukungan kalian, baik dalam bentuk materi maupun moril.Karya ini saya persembahkan untuk kalian, sebagi wujud rasa terimakasih atas pengorbanan dan jerihpayah kalian sehingga saya dapat menggapai cita-cita. Kelak cita-cita saya ini akan menjadi persembahan yang paling mulia untuk Bapak dan Ibu saya, dan semoga dapat membahagiakan kalian semua.

Teruntuk saudaraku, tiada waktu yang paling berharga dalam hidup selain menghabiskan waktu dengan kalian.Walaupun saat dekat kita sering bertengkar, tapi saat jauh kita saling merindukan.Terimakasih untuk bantuan dan semangat dari kalian.Semoga awal dari kesuksesan dapat membahagiakan kalian.Terimakasih juga untuk Keluarga besarku yang selalu mendoakan dan memberikan support.

Dan untuk sahabat dan seluruh teman-teman di jurusan manajemen tanpa kalian masa-masa kuliah saya akan biasa-biasa saja.

Terimakasih.

MOTTO

Tetaplah Berusaha, Karna Darinya Kita Belajar Menghargai Proses.

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

بسم الله الرحمن الرحيم

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian	:	**Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Di Permandian Jenetallasa Sileo Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa.**
Nama Mahasiswa	:	**M. ILHAM AIDID**
No. Stambuk/NIM	:	**105721114116**
Program Studi	:	**Manajemen**
Fakultas	:	**Ekonomi dan Bisnis**
Perguruan Tinggi	:	**Universitas Muhammadiyah Makassar**

Menyatakan bahwa skripsi ini telah di teliti, diperiksa dan diujikan didepan panitia penguji skripsi strata satu (S1) pada tanggal 28 Oktober 2020 di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 28 Oktober 2020

Menyetujui,

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr.Ruliaty,MM	**Faidul Adziem Musa, SE.,M.Si**
NIDN : 0009095406	**NIDN : 0921108002**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis	Ketua Program Studi
Ismail Rasulong,SE.,MM	**Muh. Nur Rasyid, SE., MM**
NBM : 903078	**NBM : 1085576**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

بسم الله الرحمن الرحيم

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Atas Nama M.IHAM AIDID, Nim : 105721114116, diterimah dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi Berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0011/SK-Y/61201/091004/2020 M.Tanggal 12 Rabiul Awal 1442 H/28 Oktober 2020 M. sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Manajemen** pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadyah Makassar.

Makassar, 12 Rabiul Awal 1442 H
28 Oktober 2020 M

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Prof.Dr.H.AMBO ASSE, M.Ag (.....)
   (Rektor Unismuh makssar)
2. Ketua : Ismail Rasulong, SE.,MM (.....)
   (Dekan Fak.Ekonomi Dan Bisnis)
3. Sekretaris : Dr.Agus Salim HR, SE.,MM (.....)
   (WD 1 Fak.Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji : 1. Moh. Aris Pasigai, Se.,MM (.....)
   2. Ismail Rasulong, SE.,MM (.....)
   3. Dr.Ruliaty, MM (.....)
   4. Sri Andayaningsih, SE.,MM (.....)

Diserahkan Oleh ,
Dekn Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar

Ismail Rasulong,SE.,MM
NBM : 907038

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : M.ILHAM AIDID
Stambuk : 105721114116
Pogram Studi : Manajemen
Dengan Judul : Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisaction Di Permandian Jenetallasa Sileo Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa

Dengan ini menyatakan bahwa :

Skripsi yang saya ajukan di depan Tim penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapapun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerimah sanksi apabila pernytaan ini tidak benar dan telah diujikan pada tanggal 28 Oktober 2020

Makassar 28 Oktober 2020

Hormat saya yang membuat pernyataan,

METERAI TEMPEL 0273FAHF738468511 6000 ENAM RIBU RUPIAH

M.ILHAM AIDID

Diketahui Oleh :

Dekan,
Fakultas Ekonimi & Bisnis

Ismail Rasulong,SE.,MM
NBM: 903078

Ketua Prodi Manajemen

Muh.Nur Rasyid,SE.,MM
NBM : 1085576

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah puji dan syukur senantiasa kita panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa kita kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW.beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul "Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Di Permandian Jenetallasa Sileo Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa"

Skripsi yang saya buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama saya sampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT, kedua orang tua saya bapak K.Syafaruddin.Nur dan ibu Nur.Hayati yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus tak pamrih. Dan saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, dukungan dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan saya dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada saya menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

saya menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada:

1. Bapak Prof. Dr.H.AMBO ASSE, M.Ag. Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Ismail Rasulong,SE.,MM, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Muh. Nur Rasyid, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Ibu Dr.Ruliaty,MM selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga Skripsi selesai dengan baik.
5. Bapak Faidul Adziem Musa,SE.,M.Si selaku Pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Bapak/Ibu dan Asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang takkenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada saya selama mengikuti kuliah.
7. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2016 yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongan dalam aktivitas studi saya.
9. Terimah kasih teruntuk semua kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi, dan dukungannya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Akhirnya, sungguh saya sangat menyadari bahwa Skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, saya senantiasa mengharapkan saran dan kritikannya demi kesempurnaan Skripsiini.

Mudah-mudahan Skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

BillahifiiSabililHaq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Makassar, 28 Oktober 2020

M.ILHAM AIDID

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

ABSTRAK

M. ILHAM AIDID.2020.**Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* pada Wisata Permandian Jene Tallasa Kabupaten Gowa**. Skripsi program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh pembimbing 1 Dr.Ruliaty. dan pembimbing 2 Faidul Adziem Musa.

Penilitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses penerapan *service quality* karyawan terhadap peningkatan *customer satisfaction* pada Perusahaan Permandian Wisata jene tallasa Kabupaten Gowa. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Dengan perolehan data secara fatualis dilapangan, yang diregulasikan dalam bentuk uji Statistik

Hasil dari penelitian ini berdasarkan hasil survey dilapangan ditemukan bahwa adanya Perolehan Dampak Positif Customer Satisfaction dari penerapan *Service Quality* yang diterapkan oleh perusahaan, kemudian hasil ini ditunjang oleh hasil uji statistik sebagai dasar pengambilan keputusan, yakni, uji statistic diperoleh bahwa *service quality* berdampak positif terhadap *customer satisfaction* pada perusahaan wisata permandian Jene Tallasa Kabupaten Gowa.

Kata Kunci :*Service Quality, Customer Satisfasion.*

ABSTRACT

M. ILHAM AIDID. 2020. ***The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction in JeneTallasa Bathing Tour, Gowa Regency****. Thesis of Management Study program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar.Supervised by supervisor 1 Dr.Ruliaty and supervisor 2 Faidul Adziem Musa.*

This research aims to determine how the process of implementing employee service quality to increase customer satisfaction at Jene Tallasa Tourism Bath Company, Gowa Regency. The type of research used in this study is a quantitative approach. By obtaining data fatually in the field, which is regulated in the form of statistical

tests based on the results of the field survey, it is found that the results of this study are the results of this research. , namely, a statistical test shows that service quality has a positive impact on customer satisfaction at the bath tour company Jene Tallasa, Gowa Regency.

Key words: Service Quality, Customer Satisfaction.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

DAFTAR ISI

SAMPUL ..... **i**

HALAMAN JUDUL ..... **ii**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **iii**

HALAMAN PERSETUJUAN ..... **iv**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **v**

SURAT PERNYATAAN ..... **vi**

KATA PENGANTAR ..... **vii**

ABSTRAK ..... **x**

ABSTRACT ..... **xi**

DAFTAR ISI ..... **xii**

DAFTAR TABEL ..... **xiv**

DAFTAR GAMBAR ..... **xv**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvi**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 4

C. Tujuan Penelitian 5

D. Manfaat Penelitian 5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **6**

A. *Service Quality* 6

B. *Customer Satisfaction* 10

C. Hubungan *Service Quality* Dengan *Customer Satisfaction* 13

D. Tinjauan Empiris 14

E. Kerangka Pikir 19

F. Hipotesis 20

BAB III METODEPENELITIAN **21**

A. Jenis Penelitian 21

B. Lokasi dan Waktu Penelitian 21

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

C. Definisi Operasional Variabel Dan Pengukuran 21
D. Populasi Dan Sampel 23
E. Teknik Pengumpulan Data 24
F. Teknik Analisis Data 25

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 27
A. Gambaran Umum ObjekPenelitian 27
1. Sejarah Singkat Lokasi Penelitian 27
2. Struktur Organisasi 32
3. Visi Dan Misi 33
B. Hasil Penelitian 33
1. Karakteristik Responden 33
2. Anslisis Variabel Penelitian 40
3. Pengujian Instrumen Penelitian 42
4. Analisis Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction 44
C. Pembahasan Hasil penelitian 46

BAB V PENUTUP 49
A. Kesimpulan 49
B. Saran 49

DAFTAR PUSTAKA 50
BIOGRAFI PENULIS 72

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu 14
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Dari Segi Jenis Kelamin..... 34
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Dari Segi Usia..... 35
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Dari Segi Pendidiian..... 36
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Dari Segi Penghasilan..... 37
Tabel 4.6. Interprestasi Responden Terkait Service Quality..... 39
Tabel 4.7. Interprestasi Responden Terkait Customer Satisfaction... 41
Tabel 4.8. Uji Validitas..... 43
Tabel 4.9. Uji Reliabilytas..... 44
Tabel 4.10 Hasil Rangkuman Perhitungan Regresi..... 44

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1. Kerangka Pikir 19

Gambar Struktur Organisasi 32

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1: Koisioner Penelitian 55

Lampiran 2: Tabulasi Data Service Quality 58

Lampiran 3: Tabulasi Data Qustomer Satisfaction 60

Lampiran 4: Uji Validitas 63

Lampiran 5: Reliabilitas 63

Lampiran 6: Uji Regresi 64

Lampiran 7: Uji Hipotesis 64

Lampiran 8: Foto Dukumentasi 65

Lampiran 9: Surat Permohonan Izin Penelitian 70

Lampiran 10: Surat Balasan Penelitian 71

Lampiran 11: Biografi Penulis 72

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dizaman yang modernitas saat ini, peningkatan teknologi yang ditunggangi oleh sadar pengetahuan semakin mengalami peningkatan yang signifikan. Hasil demi hasil karya telah membantu manusia dalam mengerjakan aktivitasnya baik dalam segi pekerjaan atau hal-hal yang lain. Sehingga dari hal ini melahirkan pandangan baru dalam mindset manusia. Bahkan dalam stimulus perjalanannya peran teknologitelah menyentuhsendi-sendi kehidupan manusia yang begitu kompleks, dan pemikiran manusianya setiap hari dalam aktivitasnya melakukan berbagai pekerjaan yang melahirkan sebuah kebosanan.

Pada dasarnya manusia membutuhkan ruang atau dalam hal ini waktu yang luang untuk kembali merefresh otaknya dari berbagai tekakan dalam aktivitasnya yang monoton, hal ini dapat berfungsi sebagai suatu media untuk memberikan istirahat kepada otak untuk dapat meghilangkan kejenuhan dan stres dalam aktivitasnya. Dan perlunya dipahami bahwa kehidupan manusia tidak dasarkan pada pola berfikir untuk tetap bekerja dan bekerja, tetapi perlunya pula dipahami bahwa setiap organ dalam tubuh manusia memerlukan ruang atau waktu untuk menyegarkan otak dari segala tekanan aktivitas sehari-hari. Segala kejenuhan akan terasa hilang, apabila menginterpretasikan ruang yang dibutuhkan otak untuk melihat dan menikmati keindahan alam di luar sana. Memberikan waktu untuk berwisata merupakan

salah satu cara untuk menghilangkan kejenuhan dan rasa stres dalam otak dari tekanan rutinitas sehari-hari.

Mengurangi tingkat rasa setres pada otak pada umumnya dilakukan dengan cara memgenjungi tempat pariwisata. Kegiatan pariwisata itu sendri dapat di sebut sebagai aktivitas mengunjungi lokasi yang memiliki keindahan dan menikmati suasananya, dimana hal ini dapat bertujuan untuk rekreasi dan menikmati kekayaan alam. Menurut Undang-undang No.10 tahun 2009 tentang Kepariwisataan, adalah segala bentuk kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai macam sarana dan fasilitas yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha dan pemerintah.

Pariwisata merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kemajuan ekonomi masyarakat. Pariwisata telah menjadi aktivitas sosial ekonomi, dan industri dalam skala besar yang menghasilkan pertumbuhan ekonomi.Di sektor pariwisata di Negara Indonesai memiliki berbagai macam lokasi yang dijadikan sebagi tempat untuk berwisata, dari hal ini produk wisata Indonesia memiliki peranan yang begitu penting dalam menunjang pendapatan Negara dan kelancaran ekonomi mansyarakat, ini dapat dikarenakan potensi indonesai dari segi kemaritiman, daratan dan budaya sangat banyak dan potensi ini memungkinkan memperoleh pendapatan Negara, dengan begitu banyaknya tempat lokasi pariwisata di Indonesia telah mengundang berbagia macam wisatawan baik dalam negri maupun dari luar negeri.

Dalam hal tersebut stimulus perjalanan dan kiprah pariwisata Indonesia membantu pemerintah dan masyarakat melakukan berbagai upaya dan usaha untuk menambahkan rasa kenyamanan bagi wisatawan, dengan melakukan berbagai proses kontaminasi budaya dan tetap mengutamakan penyediaan

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

sarana dan prasana dalam menunjang Kenyamanan dan keamanan wisatawan, dan melakukan pembersihan padalokasi wisata.

Apabila *service quality* yang diterapkan oleh perusahaan sangat kompetitif maka tentunya para wisatawan akan merasakan kenyamanan dan berdampak positif terhadap image baik bagi pengelola lokasi wisata dan juga peningkatan *customer satisfaction* akan tercapai. *Service quality* merupakan karcis atau tiket untuk memasuki kompetesi global, yang sangat kompetitif, Lupiyoadi dan A.Hamdani (2016), sedangkan *qustomer satisfaction* merupakan hasil penilaian yang didasarkan pada apa yang diperoleh oleh konsumen di sektor pelayanan atau kinerja (kolter, 2018),.

Dengan kata lain, kepuasan konsumen akan diperoleh ketika harapan dari konsumen terkait pelayanan relevan, dan pada akhirnya ini akan berdampak baik bagi prusahaan, dan akan menambah jumlah peningkatan wisatawan.

Potensi pariwisata di Indonesia telah menjadi rujukan bagi wisatawan baik dalam negeri maupaun luar negri, dari sekian banyaknya lokasi wisata di Indonesia, salah satu yang menjadi lokasi favorit bagi keluarga adalah lokasi wisata air, salah satu lokasi pariwisata di Indonesia adalah Sulawesi selatan atau tepatnya di kabupaten gowa.Di Kabupaten Gowa terdapat salah satu tempat rekreasi favorit para keluarga, yaitu Permandian Jenetallasa Sileo.Permandian Jenetallasa Sileo menjadi salah satu objek wisata favorit karena tempatnya yang cocok untuk berkumpul dengan keluarga, teman dan orang terdekat. Di Permandian Jenetallasa Sileo, wisatawan tidakhanya disajikan dengan permandian air, namun pihak pengelola menyediakan tempat bermain bagi anak-anak.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Selain Permandian Jenetallasa Sileo, Kabupaten Gowa juga banyak memiliki tempat wisata air lainnya sehingga menimbulkan persaingan yang ketat dalam menarik para pengunjung. Oleh karena itu para pengelola dituntut untuk memberi layanan yang memuaskan kepada para pengunjung untuk mendapatkan kepuasan pengunjung sehingga berkunjung kembali dan dapat menambah pengunjung baru.Salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan *customer satisfaction* adalah dengan meningkatkan *service quality* Permandian Jenetallasa Sileo.*Service quality* dapat dinilai dari *customer satisfaction*. Oleh karena itu *customer satisfaction* adalah hal sangat penting untuk diperhatikan oleh pengelola Permandian Jenetallasa Sileo.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Di Permandian Jenetallasa Sileo Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa".**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalah guna membatasi penelitian agar memperoleh hasil yang relevan:

"Apakah *Service Quality* Berpengaruh Terhadap *Customer Satisfaction* Di Permandian Jenetallasa Sileo Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa"?.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian adalah "Untuk mengetahui pengaruh *Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Di Permandian Jenetallasa Sileo Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa".

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian mengacu pada pengertian serta tujuan observasi yang telah/sudah disebutkan sebelumnya, terdapat beberapa manfaat observasi yang bias didapatkan. Dibawah ini merupakan beberapa manfaat observasi diantaranya ialah sebagai berikut:

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

   Sebagai bahan referensi dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan masalah yang dikaji dalam penelitian ini.

2. Bagi Tempat Wisata

   Dapat memberikan gambaran dan informasi yang berguna bagi tempat wisata dalam melakukan kebijakan dan strategi pemasaran di bidang kualitas pelayanan.

3. Bagi Akademisi

   Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan perbandingan bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. *Service Quality*

Service quality adalah sesuatu yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Keunggulan suatu produk jasa dapat dilihat dari keunikan serta kualitas yang diperhatikan oleh jasa tersebut, apakah sesuai dengan yang diharapkan dan keinginan pelanggan. *Service quality* adalah kontruksi yang sulit dipahami dan abstrak yang sulit di defisinikan dan diukur (Udo, Bagchi, &Kirs, 2015).

Eshetie, Seyoum dan Ali (2016:74) menyatakan bahwa *Service quality* menjadi alat ukur untuk menilai bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Demikian juga menurut C.Gronroos dalam Albarq (2017:701)

Service quality adalah hasil perbandingan antara harapan danpersepsi tentang pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang didapatkan. Kualitas yang rendah akan menimbulkan ketidakpuasan, untuk itu upaya perbaikan sistem *Service quality* penting untuk dilakukan bagi keberlangsungan bisnis, dimana dengan adanya *Service quality* yang baik nilai yang dihantarkan kepada pelanggan menjadi lebih positif, dan akan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Sebaliknya pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan dan meminimalkan kegagalan layanan sehingga dapat menarik dan mempertahankan pelanggan. *Service quality* menjadi kunci utama bagi perusahaan untuk menarik minat pelanggan dan meningkatkan keuntungan hingga dapat bersaing dengan para kompetitor.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Jadi *service quality* adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pihak pengelola, yang dasarnya tidak berwujud baik yang dilakukan melalui interaksi secara langsung atau dari fasilitas yang diberikan kepada pengunjung dengan semaksimal mungkin memberikan perhatian atau informasi yang dibutuhkan oleh pengunjung agar pengunjung tersebut senantiasa merasa nyaman dan senang terhadap apa yang diberikan.

1. Dimensi *Service Quality*

Parasuraman dalam Lupiyoadi (2016) terdapat lima dimensi SERVQUAL (*Service Quality*) sebagai berikut:

a. Reliabilitas (*Reliability*) adalah kemampuan penyedia layanan jasa untuk memberikan layanan tanpa membuat kesalahan apapun dan memberikan layanannya sesuai dengan waktu yang disepakati sejak pertama kali dengan akurat.
b. Daya Tanggap (*Responsiveness*) kemampuan para karyawan untuk melayani para konsumen dan merespons permintaannya, serta memberikan informasi kapan layanan akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
c. Jaminan (*Assurance*) perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan rasa kepercayaan pelanggan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Dalam hal iniperilaku karyawan yang dimaksud adalah dengan bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilannya dalam menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
d. Empati (*Emphaty*) perusahaan memahami masalah pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

e. Bukti fisik (*Tangibles*) meliputi daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawannya.

2. Model *Service Quality*

MenurutKotler Keller (2018:55) merumuskan model *service quality* yang di perlakukan pada industri jasa. Pada model tersebut mengidentifikasikan lima kesenjangan yang melibatkan ketidak berhasilan penyerahan jasa :

a. Kesenjangan antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen. Manajemen tidak selalu memahami dengan tepat apa yang diinginkan Pelanggan.

b. Kesenjangan antara persepsi manajemen dengan spesifikasi kualitas jasa. Manajemen mungkin memahami dengan tepat keinginan-keinginan pelanggan, tetapi tidak menetapkan standar kerja.

c. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyerahan jasa. Karyawan mungkin kurang terlatih, tidak mampu atau tidak maumematuhi standar, atau mereka kurang dihadapkan pada standar yang saling bertentangan, seperti menyediakan waktu untuk mendengarkan pelanggan dan melayani mereka dengan cepat.

d. Kesenjangan antara penyerahan jasa dan komunikasi eksternal. Harapan konsumen di pengaruhi pernyataan yang di keluarkan perwakilan dan iklan perusahaan.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

e. Kesenjangan antara persepsi jasa dan jasa yang diharapkan Kesenjangan ini terjadi apabila konsumen tersebut memiliki persepsi keliru tentang mutu jasa tersebut.

3. Prinsip – Prinsip *Service Quality*

Menurut Tjiptono (2015:75) menyatakan bahwa dalam kualitas pelayanan terdapat prinsip-prinsip kualitas pelayanan, yaitu :

a. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak.Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan strategi kinerja kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak maka usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari manajemen puncak berdampak kecil terhadap perusahaan

b. Pendidikan

Semua personil perusahaan mulai dari manajemen puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek perlu mendapatkan penekanan pada pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai bisnis, alat teknik implementasi strategi bisnis, kualitas dan perencanaan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas

c. Perencanaan

Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

d. Review

Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional . Proses ini merupakan satu mekanisme yang menjalin adanya perhatian yang konstan dan terus menerus untuk mencapai tujuan kualitas

e. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan dan pemilik perusahaan

f. Penghargaan dan Pengukuran

Merupakan aspek penting dalam implementasi strategi kualitas setiap karyawan yang berprestasi tersebut diakui agar dapat memberikan kontribusi yang besar bagi perusahaan.

B. *Customer Satisfaction*

Menurut Swan at al (1980), dalam buku Tjiptono (2015), *customer satisfaction* adalah evaluasi sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk atau jasa relaif bagus atau jelek, atau apakah produk atau jasa cocok atau tidak cocok dengan tujuan pemakaian. Kata kepuasan *satisfaction* sendiri berasal dari bahasa latin *"satis"* (artinya cukup baik, memadai) dan *"factio"* (melakukan atau membuat). Kepuasan dapat diartikan sebagai "upaya pemenuhan sesuatu" atau "membuat sesuatu memadai "Menurut Kotler (2018:177)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Customer Satisfaction adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Dari definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa *customer Satisfaction* yang ditinjau dan sisi pelanggan yaitu mengenai apa yang telah dirasakan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan.

1. Faktor – Faktor *Customer Satisfaction*

Berikut ini faktor-faktor kepuasan pelanggan menurut Kuswadi (2016), kepuasan pelanggan dipengaruhi beberapa hal, diantaranya adalah sebagai berikut:

a. Mutu Produk atau Jasa

Yaitu mengenai produk atau jasa yang lebih bermutu yang dilihat dari fisiknya.

b. Mutu Pelayanan

Yaitu berbagai jenis pelayanan akan selalu dikritik oleh pelanggan, tetapi bila pelayanan memenuhi harapan pelanggan maka secara tidak langsung pelayanan dikatakan bermutu.

c. Harga

Hal yang paling sensitif untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelanggan cenderung memilih produk atau jasa yang memberikan penawaran harga lebih rendah dari yang lain.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

d. Waktu Penyerahan

Waktu penyerahan yang dimaksud adalah baik pendistribusian maupun penyerahan produk atau jasa dari perusahaan bisa tepat waktu dan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.

e. Keamanan

Pelanggan akan merasa puas bila produk atau jasa yang digunakan ada jaminan keamanannya yang tidak membahayakan pelanggan tersebut.

2. Metode Pengukuran *Customer Satisfaction*

Berikut ini mengukur kepuasan pelanggan menurut Fandy Tjiptono danGregoriusCandra (2017) ada empat metode untuk mengukur *customer satisfaction*, yaitu :

a. Sistem Keluhan dan Saran

Industri yang berwawasan pelanggan akan menyediakan formulir bagi pelanggan untuk melaporkan kesukaan dan keluhannya. Selain itu dapat berupa kotak saran dan telepon pengaduan bagi pelanggan.Alur informasi ini memberikan banyak gagasan baik dan industri dapat bergerak lebih cepat untuk menyelesaikan masalah.

b. Survei Kepuasan Pelanggan

Industri tidak dapat menggunakan tingkat keluhan sebagai ukuran kepuasan pelanggan. Industri yang responsif mengukur kepuasan pelanggan dengan mengadakan survei berkala, yaitu dengan mengirimkan daftar pertanyaan atau menelpon secara acak dari pelanggan untuk mengetahui perasaan mereka terhadap berbagai kinerjaindustri. Selain itu ditanyakan tentang kinerja industri saingannya.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

c. *Ghost Shopping* (Pelanggan Bayangan)

Pelanggan bayangan adalah menyuruh orang berpura-pura menjadi pelanggan dan melaporkan titik-titik kuat maupun titik-titik lemah yang dialami waktu membeli produk dari industri sendiri maupunindustri saingannya.Selain itu pelanggan bayangan melaporkan apakah wiraniaga tersebut menanganinya dengan baik atau tidak.

d. Analisa Pelanggan yang Beralih

Industri dapat menghubungi pelanggan yang tidak membeli lagi atau berganti pemasok untuk mengetahui penyebabnya (apakah harganya tinggi, pelayanan kurang baik, produknya kurang dapat diandalkan dan seterusnya, sehingga dapat diketahui tingkat kehilangan pelanggan).

C. Hubungan *Service Quality* Dengan *Customer Satisfaction*

Service quality yang diharapkan konsumen dibentuk berdasarkan pengalaman di masa lalu pembicaraan dari mulut ke mulut, dan iklan dari perusahaan jasa. Setelah menerima itu, pelanggan kemudian membandingkan jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan.Jika jasa yang dirasakan kurang dari harapan, maka besar kemungkinan untuk tidak menggunakan jasa itu kembali. Sedangkan jika merasa puas dengan jasa yang dirasakan, maka besar kemungkinan untuk menggunakan jasa itu kembali."*Service quality* mempunyai hubungan yang erat dengan *customer satisfaction. Service quality* memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan industri. *Service quality* sangat dibutuhkaan terutama di industri jasa mengingat konsumennya

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

memiliki keinginan untuk selalu dipenuhi dan dipuaskan. Konsumen selalu mengharapkan pelayanan yang maksimal dari penyedia jasa, dalam hal ini konsumen ingin diperlakukan profesional serta memperoleh sesuatu yang mereka harapkan. Tantangan yang dihadapi industri jasa saat ini adalah bagaimana memadukan *Service quality* prima dengan apa yang diharapkan konsumen. *Service quality* merupakan salah satu faktor pendukung terciptanya *customer satisfaction*, karena dengan adanya *Service quality* yang baik maka pelanggan akan merasa nyaman dan dihargai.

D. Tinjauan Empiris

Kajian empiris adalah kajian yang diperoleh dari observasi atau percobaan. Berikut ini tinjuan empiris untuk asumsi perbandingan :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama peneliti	Jurnal/Judul	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Zahriatul'Aini (2018)	Pengaruh Service Quality Dan Customer Trust Terhadap Customer Satisfaction Serta Dampaknya Pada Customer Loyality Perbankan Syariah. Vol.6, No.2 (2018)	Analisis Deskriptif kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa service quality, customer trust, customer satisfaction dan customer loyalty pada bank syariah dikota banda aceh sudah relatif baik, service quality

				mempunyai pengaruh terhadap customer satisfaction, customer trust berpengaruh signifikan terhadap customer loyalty,dan terdapat pengaruh customer customer satisfaction terhadap customer loyalty serta terdapat pengaruh direct dan inderectservice quality, customer trust terhadap customer satisfaction dan berdampak terhadap customer loyalty pada bank syariah di kota banda aceh.
2.	Putri Rahmalia, Syafruddin Chan	Pengaruh Service Quality Dan E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Yang Dimediasi Oleh Perceived Value	Analisis Deskriptif Kuantitatif.	Hasil penelitian ini menunjukk

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

	(2019)	Pada Pelanggan PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Di Kota Banda Aceh. Vol.10, No.1, April 2019		an bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif terhadap nilai persepsi, kualitas layanan elektronik berpengaruh positif terhadap nilai persepsi, kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.
3.	Bemarto,Wilson, Dan Suryawan (2019)	Pengaruh Website Design Quality, Service Quality, Trust dan Satisfaction Terhadap Repurchase Intention (Studi Kasus: tokopedia.com) Vol.19 (1), pp.80-90. 2019	Analisis Deskriptif Kuantitatif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa web design quality tidak berpengaruh positif terhadap trust. Begitu juga, satisfaction tidak berpengaruh positif terhadap repurchase intention. Kemudian, web

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

				design quality dan service quality berpengaruh positif terhadap satisfaction. Service quality dan satisfaction berpengaruh positif terhadap trust. Terakhir, trust berpengaruh positif terhadap repurchase intention.
4.	Fony Pangandaheng (2015)	Pengaruh kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT.Hadji Kalla Palu, Vol.3,No.2, Pebruari 2015 hlm 51-67.	Analisis Deskriptif kuantitatif.	Hasil Penelitian Ini Menunjukan Bahwa : (1) Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra PT. Hadji Kalla Palu. (2) Kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

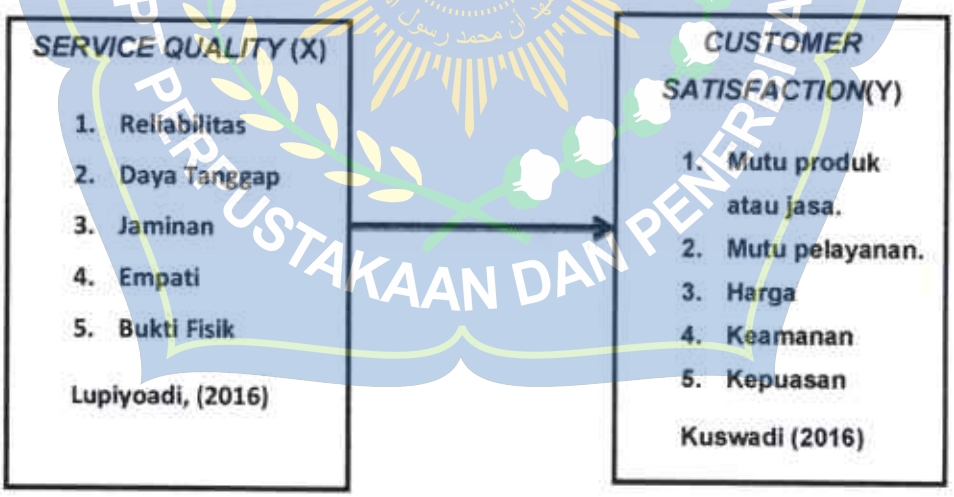
				pelanggan . (3) Citra PT. Hadji Kalla Palu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan . (4) Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan .
5.	Yunus Alaan (2016)	Pengaruh Service Quality (Berwujud,empati,Keadaan,Responsiveness, dan Asuransi) Terhadap Customer Satisfaction Pada Hotel Serela Bandung. Vol.15, No.2, Mei 2016	Metode deskriptifkuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 35,80%. Sedangkan dimensi kualitas layanan yang dimiliki adalah berwujud (30,25%) dan keandalan (26,41%) pada kepuasan pelanggan

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

			Jadi nyata memiliki dampak paling besar pada kepuasan pelanggan.

E. Kerangka Pikir

Kerangka pikir menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja auditor dengan motivasi auditor sebagai variabel moderating. Adapun kerangka pikir yang akan diteliti oleh peneliti adalah sebagai berikut :



Gambar 2.1 kerangka Pikir

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

F. Hipotesis

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti merumuskan hipotesis guna membatasi fokus penelitian agar hasil penelitian yang diperoleh relevan, sebagai berikut:

"*service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* Di Permandian Jenetallasa Sileo Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa".

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif karena data yang dikumpulkan dalam bentuk angka-angka dari kuesioner. Menurut Sugiyono (2017:8), Penelitian Kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, 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 ditetapkan.

B. Lokasi dan Waktu penelitian

Lokasi penelitian akan dilakukan di Permandian Jenetallasa Sileo Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa.Penelitian ini dilakukan hingga pada masa penyelesaian proposal ini kurang lebih dua bulan mulai bulan Mei sampai Juni. 2020.

C. Definisi Teori Variabel Dan Pengukuran

1. Operasional Variabel Penelitian.

NO	Variabel	Definisi	Indikator
1	Servis Quality (X)	*Service quality*Merupakan hasil perbandingan antara harapan dan persepsi tentang pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang didapatkan.	a. Konsep pelayanan perusahaan sesuai harapan konsumen. b. Kecakapan pegawai dalammemberikan pelayanan sangat membentuk konsumen. c. Akuntabilitas perusahaan memberikan rasa aman kekpada konsumen.

			d. Pemberian rasa peduli oleh karyawan sangat sesuai harapan pelanggan. e. Fasilitasperusahaan sangat membantu konsumen dan sesuai dengan harapankonsumen.
2	**Custemer Satisfation (Y)**	*Customer Satisfaction* adalah perasaan senang atau kekecewa seseorang setelah membandingkan kinerja atau (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang ingnkan.	a. Mutu Produk dan kualitas jasa perusahaan telah meningkatkan rasa nyaman pada konsumen. b. Meningkatnya rasa nyaman konsumen dilandasi oleh pemberian Mutu Pelayanan oleh perusahaan c. Rasio harga pada perusahaan sesuai dengan kemanpuan konsiumen dan sangat kompetitif. d. Meningktanya kepuasan pada konsumen, diakibatkan oleh pemberian informasi poduk yang transparan,dan konsistensi dari perusahaan. e. Meningkatnya rasa nyaman dan puas konsumen dilandasi oleh jaminan pemberian rasa aman oleh pegawai.

2. Pengukuran Skala Likert

Pengukuran menggunakan skala *likert* merupakan hasil dari pengukuran variable, yang dalam hal ini terukur melalui angka, berikut ini pengkuran *Skala Likert* peneliti:

No	Item Pengukuran	Indeks Pengkuran
1	Sangat Tidak Setuju	1
2	Tidak Setuju	2

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

3	Kurang Setuju	3
4	Setuju	4
5	Sangat Setuju	5

D. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Dalam penelitian ini populasi penelitian mengacu pada pengunjung permandian Jenetallasa Sileo karena populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pengunjung yang merupakan wisatawan Permandian Jenetallasa Sileo, yang jumlahnya sangat banyak tersebar dan sulit diketahui secarapasti, maka dilakukan pengambilan populasi untuk penelitian ini adalah jumlah rata-rata 300 pengunjung dalam sehari.

2. Sampel

Dalam penarikan jumlah ukuran sampel, untuk menghitung jumlah sampel yang dibutuhkan penelitian menggunakan rumusslovin, dimana dalam melakukan penelitian di atas pada suatu objek yang berdasarkan pada populasi, kita pasti akan membutuhkan sampel sebagai perwakilan dari seluruh populasi pada objek tersebut. Hal ini sangat diperlukan, karena penelitian yang dilakukan terhadap objek tertentu dengan keseluruhan populasi akan memerlukan waktu yang cukup lama dan biaya yang sangat besar.Penjelasan rumus sebaga iberikut:

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

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Keterangan:

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

dengan penyelesain sebagai berikut :

$$n = \frac{300}{1+(300 \times 0{,}1^2)}$$

$$n = \frac{300}{1+(300 \times 0{,}01)}$$

$$n = \frac{300}{1+3}$$

$$n = \frac{300}{4}$$

$$n = 75 \text{ responden}$$

dari hasil perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan rumus slovin maka jumlah sampel yang diambil adalah 75 orang atau responden.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian ilmiah, metode pengumpulan data dimaksudkan untuk memperoleh bahan-bahan yang relevan, akurat, dan, terpercaya. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah :

1. Observasi yaitu mengadakan pengamatan langsung dan sistematik pada proses penerapan *service quality* terhadap pengunjung.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

2. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.
3. Dokumentasi

   Teknik pengumpulan data dengan metode studi dokumentasi merupakan suatu pendekatan dengan caramelihat dan menganalisa dokumen-dokumen, dan gamabaran langsng terhadap fenomen yang terjadi pada perushaan, yang tentunya hal ini memiliki korelasi dengan topic penelitian ini.Sehingga dari pendekatan ini, mampu melahirkan sebuah asumsi yang kompetitif terkait dengan subjek penelitian.

F. Teknik Analisis

Teknik ananlisis data merupakan metode yang diteumpuh peneliti dalam menilai menghitung sacara statistik dalam setiap interpretasi sumber data, Dallam teknik analisis data penelti menggunakan media aplikasi SPSS versi 25, berikut ini tehnik analisis data oleh peneliti :

1. Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dalam kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan di ukur oleh kuesioner tersebut.

   Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, kesimpulannya item koesioner tersebut valid.

   Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, kesimpulannya item koesioner tersebut tidak valid.
2. Uji Realibilitas dimaksudkan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Realibilitas di ukur dengan uji statistik

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Cronbach Alpha (a). Suatu variabel dikatakan realibel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*> 0,60.

3. Analisis Regresi Liniar sederhana adalah analisis untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dengan menggunakan linear namun dalam penelitian ini hanya digunakan saat variabel dependen sehingga disebut regresi linear sederhana.

   Adapun persamaan regresi linear sederhana adalah sebagai berikut :

   $$Y = a + bX$$

   Keterangan :

   Y = Custemer Satisfision

   a = konstanta

   b = koefisien regresi

   X = Service Quality

4. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

   uji parsial dengan uji t bertujuan menganalisis besarnya pengaruh masing-masing perubah independen secara individual (parsial) terhadap perubah dependen. Hasil dari uji t menunjukkan masing-masing pengaruh independen terhadap perubah dependen jika p-value lebih kecil dari nyata yang ditentukan atau $T_{hitung} > T_{tabel}$. Hipotesis nol dan hipotesis alternative yang di usulkan dan diuji t adalah :

   a) $T_{hitung} > T_{tabel}$ atau P-value <a, ditolak H0, yang berarti bahwa suatu faktor X memiliki pengaruh terhadap faktor Y.

   b) $T_{hitung} < T_{tabel}$ atau P-value > a, diterima H0, yang berarti bahwa suatu faktor X tidak mempunyai pengaruh terhadap faktor

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Lokasi penelitian.

Udara yang sejuk, juga air yang bersih dan alami, dengan pepohonan yang rindang. Menjadi sebuah daya tarik tersendiri bagi para wisatawan, baik lokal maupun manca negara, yang ingin bersantai dan menikmati pemandangan yang indah. Kabupaten Gowa salah satu daerah di Sulawesi Selatan yang memiliki banyak potensi alam, mulai dari pegunungan, sungai, permandian maupun pertanian,Pemerintah Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan menambah daftar destinasi wisatanya yakni Permandian Jenetallasa yang berlokasi di Kabupaten Gowa yang merupakan salah satu daerah penyangga Kota Makassar ini menjadi alternatif utama dalam berwisata, baik wisata alam maupun permandian.Desa Paraikatte, Sileo II, Kecamatan Bajeng, Kabupaten Gowa dari arah sungguminasa setelah jembatan belok kiri melewati desa parang banoa dan kampili.

Desa Paraikatte adalah pemekaran dari Desa Pabentengang pada tahun 1999 yang langsung dipimpin oleh H.Juanda Baharuddin. Kemudian tahun itu juga tepatnya bulan November 1999 diadakan penunjukan kepala desa, Bapa Mustamin Muchsin Dg.sikki yang menjadi kepala desa pertama di Desa Paraikatte Pada masa pemerintahannya, Beliau menata infrastruktur yang ada di Desa Paraikkatte Mulai dari pembangunan Kantor Desa Paraikkatte, Pembangunan Balai Pertemuan,

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Pengerasa jalan dan pembuatan jalan tani. Selama Pemerintahan beliau Desa Paraikatte mengalami kemajuan baik baik penataan lingkungan maupun peningkatan pembangunan dan juga social antara pemerintah dan masyarakat.

Pada tahun 2000 pemerintah dijabat sementara oleh bapak Mustamin muchsin Dg.sikki. Kemudian Pada tahun 2005 Diadakan pemilihan kepala desa yang pertama terpilih bapak Mustamin Muchsin Dg.sikki tetapi menjabat hanya 4 bulan karena meninggal dunia, Kemudian tahun 2006 Dilakukan lagi pemilihan Kepala Desa yang kedua kalinya yang terpilih bapak Haeruddin, S.Sos Sebagai Kepala Desa Ke Dua, Menjabat selama satu periode sampai Juni tahun 2014 Kemudian Dijabat Oleh Pelaksana Harian Kepala Desa Paraikkatte, Bapak H. Muh.Dahlan S.Ip sampai Februari 2017. Dan pada tahun 2017 Di adakan pemilihan Keoala Desa Yang Ke tiga, Di ikuti Empat calon lainnya, Kemudian yang terpilih bapak Muh.Jufri sebagai kepala desa yang ke tiga. Dimana Mempunyai rasa social tinggi kepada masyarakatnya.

Pada tanggal 21 Desember2015 Telah di bangun permandian oleh bapak H.Baharuddin lebe' Dg.Ampangdi desa tersebut yang dinamakan permandian jenetallasa. Kenapa permandian jenetallasa, selain karena Tallasa merupakan nama dari ibu beliau Tallasa Dg.Jinne, juga karena adanya mata air dilokasi permandian itu sendiri, airkolam yang dipakai itu langsung dari mata air selai itu pula Pemilik wahana permandian Jene Tallasa, H.Ampang yang ditemui mengatakan, tempat tersebut diberi nama Jene Tallasa, karena airnya yang tidak pernah surut,

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

meskipun dalam musim kemarau kemudian di bersihkan melalui mesin dll.

Desember 2016 di bukalah permandian tersebut oleh Bupati Gowa, Bapak Adnan Purichta Ichsan dan dihadiri juga oleh Kapolres Gowa, dan para kepala dinas di Kab.Gowa. Wisata permandian Jene Tallasa dapat ditempuh selama 23 menit dari kota Sungguminasa. Jaraknya hanya 15 kilometer dari jalan poros Makassar-Gowa, atau melalui jembatan kembar Gowa.

Baharaddun Lebe' Dg.Ngampang merupakan sosok dari pemilik dari permandian je;netallasa beliau lebih akrab di sapa H. Ampang, di dampingi sosok istri yang sangat luar biasa Hj.Syamsinar (hj.sambara'). Beliau memiliki 2 orang anak Yusran dan Agung Pratama.

Awal dari karirnya menjadi seorang pengusaha ialah modal 200 ribu dari sang Ayah Alm. Lebe' Dg.bunga dan Ibu Tallasa Dg.Jinne. Kemudian beliau menggunakan modal tersebut untuk berdagang beras menggunakan speda yangdipinjamkan oleh Sahaya Dg.lira keluarga dari H.Baharuddin Lebe Dg.Ampang. yang kemudian beliau meiliki pabrik beras yang masih sangat minim. di tahun 2004 beliau mendapat bantuan dan berhasil mengembangkan pabrik beras yang beliau punya. Banyaknya pesanan beras dan gabah membuat pabrik beras ini berkembang begitu pesat. Di tahun 2007 beliau mencoba mewujudkan mimpi di masa kecil, menjadikan Kampung Sileo ini sebagai kampung yang akan di kunjungi banyak orang.Mengubah lahan mati menjadi lahan produktif merupakan salah satu idenya, mengapa dikatakan lahan mati karena setiap musim hujan volume air besar, dan musim panas, tanahnya

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

jdi sangat keras, orang makassar memberi istilah *Tanah Balang*. Akhirnya 4 petak tanah inilah yang di jadian empang. Masyarakat pun berdatangan untuk menjual tanah mereka, dengan senang hati beliau membeli lahan tersebut hingga akhirnya mencapai 20 hektar.

Wisata permandian jenetallasa sileo, memiliki 6 kolam untuk dewasa dan anak-anak. Kolam besar memiliki ukuran 20×15 meter. Kami juga menyediakan sarana musik band yang dapat dipergunakan pengunjung dan juga sarana memancing ikan. Keberadaan permandian dan wahana permainan ini menurut Bupati Gowa tidak hanya dapat memberikan kesenangan kepada pengunjung tetapi lebih dari itu yakni bagaimana mendatangkan kesejahteraan bagi masyarakat sekitar sebagai wujud paradigma baru pariwisata yaituBagaimana pariwisata tersebut mendatangkan kesejahteraan masyarakat sekitar. Ini menandakan akselerasi perekonomian semakin baik sebab dengan kehadiran Permandian Jenetallasa diharapkan dapat menyerap tenaga kerja sehingga dapat menurunkan angka pengangguran dan kemiskinan di Kabupaten Gowa.

Kemudian ditahun 2018 beliau kembali untuk berinisiatif untuk membangun permadian kedua, hingga sekarang masih dalam tahap pembangunan. Dengan motivasi agar masyarakt sekitar permandian memiliki lapangan kerja. Dan itu merupakan tujuan utama dari sosok H.Baharuddin Lebe'Sejak adanya objek wisata permandian Jene Tallasa di Desa Paraikatte, sangatlah bermanfaat dan ikut membantu perkembangan pembangunan di desa tersebut. Sebab, dengan adanya permandian tersebut, kampung kami ini terasa hidup dengan ramainya

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

para pengunjung yang datang berbondong-bondong mendatangi wahana wisata ini terutama pada hari libur.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

2. **Struktur organisasi**

BAGAN STRUKTUR ORGANISASI PERMANDIAN JENETALLASA SILEO KECAMATAN BAJENG KABUPATEN GOWA

TERIMAHKASIH TELAH BERKUNJUNG KETEMPAT KAMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

3. **Visi Dan Misi**

a. **Visi**

"Menjadi tempat wisata buatan terbesar di Sulawesi Selatan tahun 2025"

b. **Misi**

1) Mebuka Lapangan Kerja Yang Seluas-Luasnya Bagi Masyarkat Sekitar
2) meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat
3) Mengedepnkan Pelayanan Terbaik DenganMengutamakan Asas Kekeluargaan Bagi Kepuasan Pengujung.

B. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden marupakan salah satu elemen dalam menganalisa suatu masalah, hal ini dimaksudkan agar dalam pengambilan keputusan, semua elemen- elemen yang terkait dengan objek dalam penelitian atau permasalah dapat memperoleh sebuah hasil yang kompetitif, tentunya dalam pendekatan keilmuan karakteristik responden menjadi landasan dalam dalam mengelompokkan hingga mengkategorikan responden yang merupakan dasar dari interpretasi variabel dalam peneltian, tujuan dalam penetapan karakteristik responden ialah untuk mengetahui sebuah gambaran mengenai objek dalam peneltian. Adapun dalam pengelompokkan karakteristik responden yakni, jenis kelamin, usia,

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

pendidikan dan pendapatan, berikut ini hasil interpretas responden terkait variabel dalam penelitian ini:

a. Karakteristik responden dari segi jenis kelamin

Karakteristik responden dari segi jenis kelamin, merupakan pengelompokkan yang didasarkan pada bagaiamana proses yang dialami responden dari apa yang diperoleh dan dirasakan dari kebijakan perusahaan mengenai service quality, ini dimaksudkan agar peneliti dapat memperoleh apa yang hasil tentang bagaiamana hasil dari penerapan service quality yang dilakukan oleh perusahan, berikut ini rasio jumlah dari pengelompokkan resppnden terkait jenis kelamin :

Tabek 4.1 jenis kelamian

No	Jenis Kelamin	Rasio Jenis Kelamin	Persentase
1	Perempuan	50	65%
2	Laki-Laki	25	35%
3	Jumlah	75	100%

Sumber : Data perusahaan 2020

Berdasarkan hasil tabel 4.1 mengenai karakteristik responden terkait jenis kelamin, terlihat bahwa rasion jumlah responden yang menjadi pengunjung dari jasa permandian perusahan, ialah jenis kelamin perempuan, dimana hasil perolehan rasio jenis kelamin perempuan menyentuh angka 50 responden atau dengan persentase 65%, sedang untuk jenis kelamin laki-laki yang menjadi custemer pada perusahaan ini berjumlah 25 responden, sehingga dapat

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

diasumsikan bahwa jenis kelamin perempuan mendominasi pengunjuang dalam jasa permadian perusahaan.

b. Karakteristik responden dari segi usia

Karakteristik jenis usia merupakan salah satu hal yang penting dalam melihat dan menafsirkan mengenai permasalahan dalam objek penelitian, perbedaan umur, hal yang dapat memperoleh hasil mengenai realisasi output dan penerapan service quality yang diterapkan oleh perusahaan, perbedaan umur pula akan mengasilkan berbagai macam perspektif dan persepsi dari permasalahan yang dimaksud di atas, berikut jumlah rasio dari karakteristik usia :

Tabel 4.2 karakteristik responden terkait usia

No	Jenis Usia	Rasio Jenis Kelamin	Persentase
1	20 - 29 tahun	53	70%
2	30 - 39 tahun	22	30%
3	Jumlah	75	100%

Sumber : Data perusahaan 2020

Berdasarkan hasil tabel 4.2 mengenai karakteristik responden terkait jenis usia, terlihat bahwa rasio jumlah responden yang menjadi pengunjung dari jasa permandian perusahan, ialah karakteristik usia 20 – 29 tahun, dimana hasil perolehan rasio 53 responden,atau dengan persentase 70%, sedang untuk responden berumur 30- 39 tahun berda pada angka 22 responden atau dengan persentase sebesar 30%, sehingga dapat diasumsikan bahwa karakteristik yang

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

dominan menjadi pengunjung ialah responden yang berumur 20- 29 tahun.

c. Karakteristik responden dari segi pendidkan

Karakteristik responden terkait pendididkan dimaksudkan agar, kegiatan penelitian ini memperoleh hasil latar belakang pendiddikan dari responden, dan diharapkan peran dari jenjang pendididkan responden dapat memberikan gambaran terkait permasalahan dalam objek penelitian ini, kemudia hal ini bertujuan untuk dapat mengeklarifikasikan responden dari segi jenis pendidikan, perihal demikian diuraikan sebagai berikut :

Tabel 4.3 karakteristik responden terkait pendidikan

No	Jenjang pendidikan	Rasio	Persentase
1	SMA	25	33%
2	S1	45	60%
3	S2	5	7%
4	Jumlah	75	100%

Sumber : Data perusahaan 2020

Berdasarkan hasil tabel 4.3 mengenai karakteristik responden terkait jenjang pendidikan, terlihat bahwa rasio jumlah responden yang mendominasi yakni responden yang memiliki latar belakang pendidikan S1, dengan perolehan angak sebesar 45 responden dengan persentase 60%, kemudian responden terbanyak kedua yakni responden yang memiliki jenjang pendidikan SMA, dengan perolehan angka sebesar 25 responden dengan persentase sebesar 33% dan terkahir yakni responden yang memiliki jenjang pendidikan S2,

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

dengan perolehan angka sebesar 5 responden, (7%), dengan hasil ini, maka dapat di asumsikan bahwa responden yang mendominasi dalam penelitian ini ialah responden yang memiliki jenjang pendidkan S1.

d. Karakteristik responden dari segi penghasilan

Karakteristik penghasilan merupakan salah satu hal yang penting dalam melihat dan menafsirkan mengenai permasalahan dalam objek penelitian, perbedaan penghasilan, adalah hal yang dapat memperoleh hasil yang beragam mengenai realisasi output dari penerapan service quality yang diterapkan oleh perusahaan, perbedaan pekerjaan pula akan menghasilkan berbagai macam perspektif dan persepsi dari permasalahan yang dimaksud di atas, berikut jumlah rasio dari karakteristik pendapatan :

Tabel 4.4 karakteristik responden terkait penghasilan

No	Penghasilan	Rasio	Persentase
1	1 juta- 3 juta	22	30%
2	3 juta – 5 juta	39	51%
3	5 juta- 7 juta	14	19%
4	Jumlah	75	100%

Sumber : Data perusahaan 2020

Berdasarkan hasil tabel 4.4 mengenai karakteristik responden terkait penghasilan, terlihat bahwa rasio jumlah responden yang mendominasi yakni responden yang memiliki penghasilan 3 juta – 5 juta, dengan perolehan angka sebesar 39 responden dengan persentase 51%, kemudian responden terbanyak kedua yakni

responden yang memiliki penghasilan 1 juta sampai 3 juta, dengan perolehan angka sebesar 22 responden dengan persentase sebesar 30% dan terkahir yakni responden yang memiliki penghasilan 5 juta – 7 juta, dengan perolehan angka sebesar 14 responden, (19%), dengan hasil ini, maka dapat disasumsikan bahwa responden yangg memiliki penghasilan pada kisaran 3 juta – 5 juta merupakan responden yangmendominasi dalam kegiatan penelitian ini.

2. Analisis variabel penelitian

Analiais variabel bertujuan untuk melihat hasil dari bagaimana persepsi responden terkait variabel dalam penelitian, tentunya hal ini disesuaikan dengan hasil dari karakteristik responden, korelasi ini diharapakan membentuksuatu jawaban dan interprelasi yang sesuai dengan permasalahan, kemudian untuk meningkatkan dan memperoleh customer satisfision pada perusahaan,maka dipandang perlunya melakukan pendekatan melalui variabel dalam objek penelitian ini, yakini poses penerapan service quality kepada konsumen. Untuk lebih jelasnya akan disajikan tanggapan atau persepsi responden mengenai prosespenerapan service quality oleh perusahaan, yang disajikan sebagai berikut :

a. Analisis variabel service quality

Pentingnya pendekatan melalui variabel service quality akan berdampak pada output custemer satisfision, hal ini tentunya merupakan korelasi dua sisi yang saling berkaitan, menurut salah satu ahli C.Gronroos dalam Albarq (2017:701) *Service quality* adalah

hasil perbandingan antara harapan dan persepsi tentang pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang didapatkan. Kualitas yang rendah akan menimbulkan ketidakpuasan, untuk itu upaya perbaikan sistem *Service quality* penting untuk dilakukan bagi keberlangsungan bisnis, dimana dengan adanya *Service quality* yang baik nilai yang dihantarkan kepada pelanggan menjadi lebih positif, dan akan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Sebaliknya, pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan dan meminimalkan kegagalan layanan sehingga dapat menarik dan mempertahankan pelanggan. *Service quality* menjadi kunci utama bagi perusahaan untuk menarik minat pelanggan dan meningkatkan keuntungan hingga dapat bersaing dengan para kompetitor. Berikut ini hasil interpretasi responden terkait variabel service Quality :

Tabel 4.6 interpretasi responden terkait service quality

No	Item Pernyataan	STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)	Total	Mean
1	Konsep pelayanan perusahaan sesuai harapan konsumen		2	6	40	27	317	4.23
2	Kecakapan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membentuk konsumen	2	2	11	38	24	311	4.15
3	Akuntabilitas perusahaan memberikan rasa aman kepada konsumen		2	4	49	20	312	4.16
4	Pemberian rasa peduli oleh karyawan sangat sesuai haapan pelanggan			9	51	15	306	4.08
5	Fasilitas perusahaan sangat membantu konsumen dan sesuai dengan harapan konsumen			17	38	20	303	4.04
Nilai Rata-Rata								20,66

Berdasarkan hasil ,tabel 4.6 mengenai interpretasi reponden terkait variabel penerapan service quality, maka diperoleh hasil bahwa, dari keseluruhan responden yang berjumlah 75 responden, diperoleh hasil yakni, sebagian besar responden menjawab setuju, hal ini terlihat pada indikator pertama pada variabel ini yang menyentuh angka jawaban responden sebesar 40 responden, indikator kedua sebesar 38 responden, indikator ketiga sebesar 49 responden, dan pada indikator keempat jawaban responden menyentuh angka sebesar 51 responden, serta indikotor yang terakhir dalam penelitian ini menyentuh angka 38 responden, sehingga dari hasil ini maka dapat diasumsikan bahwa pada variabel indepent, responden mendominasi menjawab setuju. Sedangkan perolehan nilai rata- rata, atau dalam hal ini adalah nilai *mean* tetinggi yaitu indikator pertama dengan angka 4,23, dengan hasil perolehan ini, maka dapat diasumsikan bahwa indikator yang dominan membentuk variable independent adalah indikator pertama.

b. Analisis variabel customer satisfision

Customer satisfision pada dasarnya merupakan hasil iktihar dari perusahaan terkait bagaiaman penerapan kebijakan perusahan dalam melayani costomernya, tentunya pada setiap perusahan memiliki standar oprasional prosedur dalam menjamin kepuasan konsumen, Menurut Swan at al (1980), dalam buku Tjiptono (2015), *customer satisfaction* adalah evaluasi sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk atau jasa relaif bagus atau jelek, atau apakah produk atau jasa cocok atau tidak cocok dengan tujuan pemakaian.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Kata kepuasan (satisfaction sendiri berasal dari bahasa latin "satis" (artinya cukup baik, memadai) dan "factio" (melakukan atau membuat).Kepuasan dapat diartikan sebagai "upaya pemenuhan sesuatu" atau "membuat sesuatu memadai".Menurut Kotler (2018:177) *customer Satisfaction* adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Berikut ini hasil interpretasi responden mengenai variabel customer satisfaction :

Tabel 4.7 interpretasi terkait customer satisfaction

No	Item Pernyataan	STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)	Total	Mean
1	Mutu produk dan kualitas jasa perusahaan telah meningkatkan rasa man pada konsumen		2	13	37	23	306	4.08
2	Meningkatkan rasa nyaman konsumen dilandasi oleh pemberian mutu pelayanan oleh perusahaan			16	52	7	291	3.88
3	Rasio harga pada perusahaan sesuai dengan kemampuan konsumen dan sangat kompetitif		2	12	53	8	292	3.90
4	Meningkatkan kepuasan pada konsumen di akibatkan oleh pemberian informasi produk yang transparan dan konsisten dari perusahaan		2	13	44	15	294	3.92
5	Meningkatkan rasa nyaman dan puas konsumen dilandasi oleh jaminan pemberian rasa aman oleh pegawaai		1	14	49	11	295	3.93
Nilai Rata-Rata								19.71

Berdasarkan hasil ,tabel 4.7 mengenai interpretasi reponden terkait variabel atau output responden(custemer satisfasion), maka diperoleh hasil bahwa, dari keseluruhan responden yang berjumlah 75

responden, diperoleh hasil yakni, sebahagian besar responden menjawab setuju, hal ini terlihat pada indikator pertama pada variabel ini yang menyentuh angka jawaban responden sebesar 37 responden, indikator kedua sebesar 52 responden, indikator ketiga sebesar 53 responden, dan pada indikator keempat jawaban responden menyentuh angka sebesar 44 responden, serta indikotor yang terakhir dalam penelitian ini menyentuh angka 49 responden, sehingga dari hasi ini maka dapat diasumsikan bahwa pada variabel dependent responden mendominasi menjawab setuju. Sedangkan perolehan nilai *mean* atau nilai rata-rata tertinggi diperoleh pada indikator pertama pada variable dependent sebesar 4,08, dan bermakna bahwa nilai rata-rata tersebut indikator yang membentuk variable dependent.

3. Pengujian isntrument penelitian

Pengujian instrument penelitian merupakan sebuah tindakan pendekatan dalam peneltian terkait objek pada peneltian, hal dimaksudkan agar adanya korelasi antar alat yang menjadi tolak ukur penelitian dengan masalah dalam penelitian, guna pula mmperoleh hasil yang kompetitif, berikut ini pengujian instrument dalam peneltian:

a. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.Uji validitas digunakan untuk menguji

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

kecermatan suatu instrumen penelitian dalam mengukur apa yang ingin diukur, dimana menurut Ghozali (2009 : 142) bahwa uji validitas digunakan untuk mengetahui sah/valid tidaknya suatu kuisioner. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dan r tabel. Nilai r hitung merupakan hasil korelasi jawaban responden pada masing- masing pertanyaan pada variabel Berikut ini hasil pengujian uji validitas :

Tabel 4.8 uji validitas

No	Item pernyataan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	keterangan
1	X1.1	0,817	0,227	Valid
	X1.2	0,877	0,227	Valid
	X1.3	0,879	0,227	Valid
	X1.4	0,750	0,227	Valid
	X1.5	0,836	0,227	valid
2	Y1	0,663	0,227	Valid
	Y2	0,593	0,227	Valid
	Y3	0,721	0,227	Valid
	Y4	0,741	0,227	Valid
	Y5	0,738	0,227	Valid

Berdasarkan tabel 4.8 yakni hasil pengujian validitas atas service quality dengan variabel customer satisfactionpada perusahaan dengan keseluruhan 10 item pernyataan, maka setelah dilakukan hasil pengujian validitas nampak bahwa semua item pertanyaan sudah valid, dikatakan sudah valid karena memiliki nilai r hitung lebih besar dari pada nilai r table.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Sedangkan menurut

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Ghozali bahwa instrumen penelitian dapat andal/reliabel apabila memiliki nilai *cronbach's alpa* di atas 0,60. Dalam kaitannya dengan uraian tersebut di atas, dapat disajikan hasil pengujian reliabilitas yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.9 uji reliabilitas

No	Variabel	Jumlah Item	Cronbach's alpha Item Deleted	Nilai standar	Keterangan
1	Service Quality	5	0,886	0,60	Reliabel
2	Custemer Satisfasion	5	0,729	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel 4.9 yakni hasil pengujian reliabilitas yang menunjukkan bahwa dari 10 item pertanyaan dari variabel distribusi terhadap volume penjualan, terlihat bahwa semua item pertanyaan sudah handal (reliable) sebab semua item pertanyaan memiliki nilai *cronbach's alphaitem deleted* yang di atas dari 0,60

4. Analisis pengaruh Independen terhadap Dependen (Hipotesis)

Analisis Regresi Linier sederhana adalah analisis untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dengan menggunakan linear namun dalam penelitian ini hanya digunakan saat variabel dependen sehingga disebut regresi linear sederhana, berikut ini hasil pengujian liner regresi sederhana :

Tabel 4.10 hasil ragkuman perhitungan regresi linear sederhana

Koefisein regresi	Nilai contant	T hitung	Nilai sig
,231	14.967	2,614	,011

Sumber : Lampiran SPSS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Berdasarkan hasil di atas persamaan regresi linear sederhana tersebut di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

Persamaan Regresi Linear Sederhana :

$$Y = 14.967 + 0,231x + e$$

a. Konstanta sebesar 14,967 menunjukkan bahwa jika varibael indepent dianggap bernilai 0, maka *custemer satisfaction* (Y) adalah sebesar 14.967. atau tanpa adanya proses penerapan *service quality* (X), maka akan berdampak pada peningkatan custemer satisfasionn pada perusahaan permandian JeneTallasa Kabupaten Gowa.

b. Variabel *service quality* (X) memiliki koefisien regresi sebesar 0,231. Ini menunjukkan bahwa jika variabel indepent naik sebesar satu satuan ,maka akan memberikan pengaruh terhadap veriabel dependet sebesar 0,231 atau dapat juga dijelaskan bahwa variabel *service quality* memiliki sumbangasi pengaruh terhadap peningkatan *custemer satisfasion* pada perusahaan permandian Jenetallasa kabupaten Gowa.

c. Uji regresi linear sederhana digunakan untuk menguji pengaruh satu variable bebas terhadap variable terikat (X terhadap Y), atau membandingkan nilai signifikansi 0,011 dengan nilai probabilitas 0,05. Adapun Pesamaan regresi yaitu X= 14,967 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel partisipasi adalah sebesar 0,231 dan koefosien tersebut bernilai positif. Sehingga dapat dikatakan bahwa ada pengaruh positif variabel X terhadap Y.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

d. Uji hipotesis (Uji parsial), dengan uji t bertujuan menganalisis besarnya pengaruh masing-masing perubah independen secara individual (parsial) terhadap perubah dependen. Hasil dari uji t menunjukkan masing-masing pengaruh independen terhadap perubah dependen jika p-value lebih kecil dari nyata yang ditentukan atau $T_{hitung} > T_{tabel}$. Pengujian uji signifikan antara varibael *service quality* terhadap variabel *custemer satisfasion* diperoleh hasil bahwa Pengaruh variable independent terhadap, variabel dependent dalam hasil uji regresi diatas bermakna bahwa nilai t hitung lebih besar dari nilai t table (2.614> 1,992) dan ditunjang oleh nilai perolehan signifikan pada variabel ini lebih kecil dari nilai probabilitas yang ditentukan oleh peneiti (0,011<0,05) sehingga dari hasil ini maka disimpulkan bahwa proses penerapan kebijakan *service quality* oleh perusahaan terhadap *custemer satisfasion* berdampak dan berpengaruh positif, sehingga hipotetsis diterima.

C. PembahasanHasil Penelitian

Pembahasan dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi perusahaan dalam menerapkan proses *service quality* dalam meningktkan *customer satisfaction* pada perusahaan. Dimana dalam penelitian ini memiliki memiliki hanya variabel independent dan dependet.Dari hasil seluruh uji statistic diasumsikan bahwa , sebagai berikut :

Pada dasarnya setiapperusahaan atau organisasi memiliki sandar oprasioanl dalam menjalankan aktivitas, dalam penenlitian ini memfokuskan bagaimana pengaruh *service quality* yang diterapkan perusahaan dalam

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

rangka memperoleh customer satisfisfasion. *Service quality* adalah hasil perbandingan antara harapan danpersepsi tentang pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang didapatkan. Kualitas yang rendah akan menimbulkan ketidakpuasan, untuk itu upaya perbaikan sistem *Service quality* penting untuk dilakukan bagi keberlangsungan bisnis, dimana dengan adanya *Service quality* yang baik nilai yang dihantarkan kepada pelanggan menjadi lebih positif, dan akan memberikan kepuasan kepada konsumen. Menurut Eshetie, Seyoum dan Ali (2016:74) menyatakan bahwa *Service quality* menjadi alat ukur untuk menilai bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Dalam hubungannya *customer satisfaction* merupakan rasa yang diterima konsumen terhadap segala bentuk pelayana yang diterapkan perusahan, baik yang bersifat fisik, mupaun abstrak.Dengan demikian dapat diasumsikan bahwa terciptanya suasana *customer satisfaction* dimonotoring oleh bagaimamana penerapan *service quality* yang di implementasikan oleh perusahaan.

Pendekatan dalam penelitian ini diukur pula dengan hasil observasi lapangan yang dilakukan oleh peneliti guna memperoleh data dan gambaran mengenai bagaimana penerapan *service quality* yang diterapkan oleh perusahaan. Dimana peneliti memperoleh hasil observasi lapangan bahwa: penerapan *service quality*pada perusahaan tersebut sangat dikategorikan kompetitf, hal ini dibuktikan dengan adanya fasilitas-fasilitias yang memberikan konsumen rasa nyaman dan puas, beberapa fasilitas yang dimiliki oleh perusahaan diantaranya, Kasebo gratis, menu makana dan dengan harga terjangkau, fasilitias keselamatan dengan ditangani oleh ahlinya (dokter), hingga penyediaan mobil ambulance gratis kepada

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

konsumen. Dari fasilitas ini tentunya sangatberdampak positif terhadap kesan kepada konsumen.

Sehubungan hasil observasi lapngan yang dilakukan oleh peneliti maka data observasi diregulasikan dala bentuk uji statistic data diamana dalam hasul ini diperoleh nilai koefisen regresi untuk variabel bebas (*sevice quality*) yakni sebesar 0,231 dan nilai signifikan sebesar 0,11 yang mana ini berarti bahwa proses penerapan *service quality* oleh perusahaan berpengaruh positif terhadap *customer satisfasion*. Hasil ini didukung pula oleh hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Anesia Zahriatul'Aini (2018), dengan judul *Pengaruh Service Quality Dan Customer Trust Terhadap Customer Satisfaction Serta Dampaknya Pada Customer Loyality Perbankan Syariah. Vol.6, No.2 (2018),* dimana hasil penelitian ini menyebutkan bahwa.Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service quality, customer trust, customer satisfaction* dan *customer loyalty* pada bank syariah dikota banda aceh sudah relatif baik, *service quality* mempunyai pengaruh terhadap *customer satisfaction, customer trust* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty*, dan terdapat pengaruh *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty* serta terdapat pengaruh *direct* dan *indirect service quality, customer trust* terhadap customer satisfaction dan berdampak terhadap *customer loyalty* pada bank syariah di kota banda aceh.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji statistik, melalui media komputer, maka dipeorleh hasil kesimpulan sebagai berikut :

Berdasarkan hasil pendekatan penelitian, maka diperoleh kesimpulan bahwa Service Quality (kualitas pelayanan), yang dilakukan pada pengelola permandian tersebut ialah kegiatan atau rangkain kegiatan yang dilakukan melalui interaksi secara langsung atau dari fasilitas yang terbaik seperti Daya tanggap, Jaminan yg diberikan, Empati (dapat memahami masalah pengunjung), Bukti Fisik (seperti harga yg murah,faslitas yang diberikan, Perlengkapan dan material yang digunakan kepada pengunjung dengan semaksimal mungkin agar Kepuasan pelanggan (Qustomer satisfaction) dapat di senangi.Sehingga kemampuan perusahaan untuk memperoleh *customer satisfaction* dan sisi pelanggan yaitu mengenai apa yang telah dirasakan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan sehingga dapat dikategorikan sangat mumpuni.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka diperoleh pula saran bagi perusahaan, guna dalam penerapan variabel penelitian dapat di lakuakan pembaharuan dengan inovosi kreatif, berikut ini saran dalam penelitian ini:

Disarankan kepada pihak perusahaan, agar sekiranya lebih memperhatiakan dari segi kecakapan pegawai dalam meberikan pelayanan

dapat ditingkatkan, begitupun dengan keaman pengunjung dapat lebih diperhatiakn lagi agar pengunjung selalu merasa aman dan dihargai.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

DAFTAR PUSTAKA

Aini Yunus 2018. *Pengaruh Service Quality dan Customer Trust Terhadap Customer Satisfaction Serta Dampaknya Pada Customer Loyality Perbankan Syariah.* P-ISSN 2088-5644 E-ISSN 2614-008X Vol.6, No.2 (2018)

FandyTjiptono,&Gregorius Chandra.2017. *Manajemen Pelayanan Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono. 2015. *Strategi Pemasaran.* Yogyakarta, Andi.

Tjiptono. 2015. *Manajemen jasa.* Yogyakarta, Andi.

Rahmalia Putri, Syafiruddin Chan 2019. *Pengaruh Service Quality Dan E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Yang Dimediasi Oleh Perceived Value Pada Pelanggan PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Di Kota Banda Aceh.* Jurnal Manajemen Dan Inovasi Vol.10, No.1, April 2019

Kuswadi.(2016). *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan.* Jakarta : PT Elex Media Komputindo

Kotler, Philip dan Keller, 2018. *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas,* PT. Indeks, Jakarta.

Kotler, Philip. 2018. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2.* Jakarta: Indeks

Lupiyoadi, Rambat. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek. Edisi Pertama.* Jakarta: Salemba Empat

Wilson, Bemarto dan Suryawan 2019.*Pengaruh Website Design Quality, Service Quality, Trust dan Satisfaction Terhadap Repurchase Intention (Studi Kasus: tokopedia.com)* Jurnal Manajemen Indonesia, ISSN : 1411-7835 Vol.19 (1), pp.80-90. 2019

Pangandaheng Fony 2015.*Pengaruh kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT.Hadji Kalla Palu.*ISSN : 2302-2019 Vol.3,No.2, Pebruari 2015 hlm 51-67.

Alaan Yunus 2016. *Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliablit, Responsiveness, Dan Assurance) Terhadap Customer Satisfaction Pada Hotel Serela Bandung.* Jurnal Manajemen dan inovasi Vol.15, No.2, Mei 2016

Rambat,Lupiyoadi dan A. Hamdani .2016. *Manajemen Pemasaran jasa. Jakarta: Salemba empat.*

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.*

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

L A M P I R A N

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

1. **KOESIONER**

Perihal : Permohonan Pengisian Kuesioner

Lampiran : Pengisian Kuesioner

Yth Bapak/Ibu Responden

Di tempat

Dengan Hormat,

Saat ini saya sedang Melakukan Penelitian untuk skripsi dalam rangka salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Universitas Muhammadiyah Makassar Mengenai : "Pengaruh Service Quality terhadap Qostomer Satisfaction di Permandian Jenetallasa Sileo Kecamatan Bajeng Kabupaten gowa

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, maka saya memohon dengan sangat kepada Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan. Data kuesioner ini akan digabungkan dengan data lain untuk memperoleh hasil yang diinginkan dalam penelitian ini

Demikian saya sampaikan, atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu terlebih dahulu saya ucapakan terima kasih.

Hormat Saya

M.ILHAM AIDID

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

TANGGAPAN ANDA MENGENAI ANALISIS PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION PADA PERMANDIAN JENETALLASA SILEO KECAMATAN BAJENG KABUPATEN GOWA

I. Identitas Responden:

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pekerjaan :

Penghasilan :

a. Dibawa 1 juta
b. 1,1 juta – 3 juta
c. 3,1 juta – 5 Juta
d. Diatas 5 juta

II. Petunjuk

Pilih salah satu jawaban pertanyaan dibawa ini yang dianggap paling tepat dengan memberi tanda centang (contreng)

Pilihan jawaban :		Nilai
a. Sangat tidak setuju	=	1
b. Tidak setuju	=	2
c. Cukup setuju	=	3
d. Setuju	=	4
e. Sangat setuju	=	5

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

III. Pernyataan.

A. Service Quality (X)

NO	ITEM	Tanggapan Responden				
		1	2	3	4	5
1	Konsep pelayanan perusahaan sesuai harapan konsumen					
2	Kecakapan pegawai dalammemberikan pelayanan sangat membantu konsumen					
3	Akuntabilitas perusahaan memberikan rasa aman kepada konsumen					
4	Pemberian rasa peduli oleh karyawan sangat sesuai harapan pelanggan.					
5	Fasilitas perusahaan sangat membantu konsumen dan sesuai dengan harapan konsumen					

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

B. Costumer sasfaction(Y)

NO	ITEM	Tanggapan Responden				
		1	2	3	4	5
1	Mutu Produk dan kualitas jasa perusahaan telah meningkatkan rasa nyaman pada konsumen.					
2	Meningkatnya rasa nyaman konsumen dilandasi oleh pemberian Mutu Pelayanan oleh perusahaan					
3	Rasio harga pada perusahaan sesuai dengan kemanpuan konsumen dan sangat kompetitif					
4	Meningktanya kepuasan pada konsumen, diakibatkan oleh pemberian informasi produk yang transparan,dan konsistensi dari perusahaan.					
5	Meningkatnya rasa nyaman dan puas konsumen dilandasi oleh jaminan pemberian rasa aman oleh pegawai					

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

TABULASI SERVICE QUALITY

NO	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOATAL X
1	5	3	3	5	3	19
2	4	3	4	4	3	18
3	4	4	4	4	3	19
4	5	4	4	4	4	21
5	4	4	4	4	4	20
6	5	5	5	4	5	24
7	4	5	5	4	4	22
8	4	4	4	4	4	20
9	5	5	5	5	5	25
10	5	5	5	5	5	25
11	5	5	4	4	4	22
12	5	5	5	5	5	25
13	4	4	4	4	4	20
14	4	3	4	4	4	19
15	4	4	4	4	3	19
16	4	4	4	4	4	20
17	5	5	5	4	5	24
18	5	5	5	5	5	25
19	4	4	4	4	4	20
20	4	4	4	4	4	20
21	5	5	5	4	4	23
22	4	5	4	4	3	20
23	5	5	5	5	5	25
24	4	4	4	4	5	21
25	5	5	5	5	5	25
26	4	4	4	4	4	20
27	4	5	4	5	5	23
28	5	4	4	5	4	22
29	4	5	5	4	4	22
30	4	4	4	4	4	20
31	5	3	3	5	3	19
32	4	3	4	4	3	18
33	4	4	4	4	3	19
34	5	4	4	4	4	21
35	4	4	4	4	4	20
36	5	5	5	4	5	24
37	4	5	5	4	4	22
38	4	4	4	4	4	20
39	5	5	5	5	5	25

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

40	5	5	5	5	5	25
41	5	5	4	4	4	22
42	5	5	5	5	5	25
43	4	4	4	4	4	20
44	4	3	4	4	4	19
45	4	4	4	4	3	19
46	4	4	4	4	4	20
47	5	5	5	4	5	24
48	5	5	5	5	5	25
49	4	4	4	4	4	20
50	4	4	4	4	4	20
51	4	4	4	4	4	20
52	4	4	4	5	5	22
53	4	4	4	4	4	20
54	3	4	4	4	3	18
55	5	4	4	3	3	19
56	3	3	4	4	4	18
57	4	4	4	4	5	21
58	2	3	3	3	3	14
59	5	4	5	4	5	23
60	4	4	4	3	4	19
61	4	4	4	4	4	20
62	3	3	4	3	3	16
63	3	1	2	3	3	12
64	5	4	4	4	4	21
65	4	4	4	4	4	20
66	4	5	4	4	4	21
67	2	3	3	3	3	14
68	5	4	5	4	5	23
69	4	4	4	3	4	19
70	4	4	4	4	4	20
71	3	3	4	3	3	16
72	3	1	2	3	3	12
73	5	4	4	4	4	21
74	4	4	4	4	4	20
75	4	5	4	4	4	21

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

TABULASI CUSTEMER SATISFASION

Y1	Y1	Y3	Y4	Y5	TOTAL Y
5	4	4	4	5	22
4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	5	22
4	4	4	2	4	18
4	3	4	3	4	18
3	3	2	2	3	13
5	3	3	3	5	19
4	4	4	3	4	19
4	4	4	4	4	20
4	4	4	5	5	22
3	4	2	4	3	16
4	4	4	4	3	19
2	4	4	2	3	15
4	4	4	4	2	18
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	4	3	5	4	21
3	3	4	4	3	17
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	5	5	22
4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	3	18
5	4	4	3	3	19
3	3	4	4	4	18
4	4	4	4	5	21
2	3	3	3	3	14
5	4	5	4	5	23
4	4	4	3	4	19
4	4	4	4	4	20
5	5	3	3	5	21
4	4	3	4	4	19
4	4	4	4	4	20
5	5	4	4	4	22
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	4	24
4	4	5	5	4	22
5	4	4	4	4	21
4	5	5	5	4	23

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

5	4	4	5	5	23
4	5	5	4	4	22
5	5	5	5	5	25
3	3	4	4	4	18
4	4	3	4	4	19
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
3	5	5	5	4	22
3	4	5	5	5	22
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	4	21
4	3	4	5	4	20
5	4	4	4	4	21
4	4	4	4	4	20
4	4	3	3	3	17
3	3	3	3	3	15
5	3	4	4	4	20
5	4	4	4	4	21
4	3	4	5	4	20
5	4	4	4	4	21
4	4	4	4	4	20
4	4	3	3	3	17
3	3	3	3	3	15
5	3	4	4	4	20
3	4	4	4	4	19
5	4	4	5	4	22
5	4	4	4	4	21
4	3	4	5	4	20
5	4	4	4	4	21
4	4	4	4	4	20
4	4	3	3	3	17
3	3	3	3	3	15
5	3	4	4	4	20
3	4	4	4	4	19
5	4	4	5	4	22

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

UJI VALIDITAS X

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	SERVICE QUALITY
X1.1	Pearson Correlation	1	,599**	,607**	,631**	,576**	,817**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75
X1.2	Pearson Correlation	,599**	1	,829**	,526**	,631**	,877**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75
X1.3	Pearson Correlation	,607**	,829**	1	,490**	,706**	,879**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75
X1.4	Pearson Correlation	,631**	,526**	,490**	1	,569**	,750**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75
X1.5	Pearson Correlation	,576**	,631**	,706**	,569**	1	,836**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	75	75	75	75	75	75
SERVICE QUALITY	Pearson Corelation	,817**	,877**	,879**	,750**	,836**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	75	75	75	75	75	75

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

UJI VALIDITAS Y

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	CUSTEMER SATISFASION
Y1	Pearson Correlation	1	,282*	,222	,296**	,464**	,683**
	Sig. (2-tailed)		,014	,055	,010	,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75
Y2	Pearson Correlation	,282*	1	,412**	,255*	,255*	,593**
	Sig. (2-tailed)	,014		,000	,027	,027	,000
	N	75	75	75	75	75	75
Y3	Pearson Correlation	,222	,412**	1	,535**	,411**	,721**
	Sig. (2-tailed)	,055	,000		,000	,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75
Y4	Pearson Correlation	,296**	,255*	,535**	1	,436**	,741**
	Sig. (2-tailed)	,010	,027	,000		,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75
Y5	Pearson Correlation	,464**	,255*	,411**	,436**	1	,738**
	Sig. (2-tailed)	,000	,027	,000	,000		,000
	N	75	75	75	75	75	75
CUSTEMER SATISFASION	Pearson Correlation	,683**	,593**	,721**	,741**	,738**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	75	75	75	75	75	75

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UJI RELIABILITAS X

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,886	,889	5

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

UJI RALIABILITAS Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,729	,735	5

UJI REGRESI

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,293[a]	,086	,073	2,201

a. Predictors: (Constant), SERVICE QUALITY

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	33,089	1	33,089	6,832	,011[b]
	Residual	353,578	73	4,844		
	Total	386,667	74			

a. Dependent Variable: CUSTEMER SATISFASION

b. Predictors: (Constant), SERVICE QUALITY

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	14,967	1,841		8,128	,000
	SERVICE QUALITY	,231	,089	,293	2,614	,011

a. Dependent Variable: CUSTEMER SATISFASION

UJI HIPOTESIS

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	14,967	1,841		8,128	,000
	SERVICE QUALITY	,231	,089	,293	2,614	,011

a. Dependent Variable: CUSTEMER SATISFASION

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

DOKUMENTASI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

PERMANDIAN JENETALLASA SILEO
KECAMATAN BAJENG

Sileo Desa Paraikatte Kec. Bajeng 92152, Telp 082271632420

Minggu ,28 Juni 2020

Nomor : 03/PJT/VI/2020
Lampiran : -
Perihal : Surat Izin Meneliti

Kepada Yth;
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Di-
Tempat

Assaamualaikum, Wr. Wb.

Dengan ini mengizinkan penelitian dan penulisan skripsi mahasiswa di bawah ini ;

Nama : **M.ILHAM AIDID**
Stambuk : 105721114116
Jurusan : **MANAJAMEN**
Judul penelitian : *PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DI PERMANDIAN JENE TALLASA SILEO 2 KEC.BAJENG, KAB.GOWA*

Demikian kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Pengelola,

ARMIATI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

Nomor : **20124/05/C.4-II/VI/41/2020** Makassar, Selasa 23 Juni 2020 M
Lamp. : -
H a l : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth.
PERMANDIAN JENETALLASA SILEO KECAMATAN BAJENG KABUPATEN GOWA
di-
Tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka proses penelitian dan penulisan skripsi mahasiswa di bawah ini :

N a m a : **M.ILHAM AIDID**
Stambuk : 105721114116
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Penelitian : ***PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DI PERMANDIAN JENETALLASA SILEO KECAMATAN BAJENG KABUPATEN GOWA***

Dimohon kiranya mahasiswa tersebut dapat diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai tempat mahasiswa tersebut melakukan penelitan.

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan bantuannya diucapkan terima kasih.

Ismail Rasulong SE, MM.
NBM 903 078

Tembusan :
1. Rektor Unismuh Makassar
2. Ketua Jurusan
3. Mahasiswa Ybs.
4. Arsip

BIOGRAFI PENULIS

M.ILHAM AIDID panggilan ILHAM lahir di Makassar Jln.Tidung 9 stapak 15 kecamatan rappocini pada tanggal 16 Maret 1997, anak keenam dari 6 bersaudara, yang merupakan buah kasih saying dari orang tua pasangan suami istri yang bernama Bapak K.Syafaruddin.Nur dan Ibu Nur.Hayati. Saya sekarang bertempat tinggal di jln.Karung rung Emmy saelan III Kelurahan Karungrung, Kecamatan Rappocini Kota Makassar.

Pada tahun 2004 saya mulai memasuki pendidikan skolah dasar yakni tepatnya di, SD Negri 120 Binamu kab.Jeneponto lulus pada tahun 2009, kemudian saya melanjutkan jenjang SMP tepatnya di SMP Negri 3 Binamu kab.Jeneponto lulus pada tahun 2012, Kemudian masuk kejenjang SMA yaitu SMA Negri 1 Binamu Kab.Jeneponto lulus pada tahun 2015.

Saya tidak pernah patah semangat untuk melanjutkan pendidikan, setelah lulus SMA pada tahun 2015 saya kemudian melanjutkan Pendidikan di salah satu perguruan tinggi di Makassar, yaitu (UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEBIS) dan mengambil jurusa manajemen) pada program strata satu (S1). Kemudian Pada tahun 2017 di semester 4 saya kuliah sambil bekerja di salah satu restoran donat yang ada di jln.latimojong Makassar yang bernama Rich-O donuts cafe, kemudian pada tahun 2018 saya melanjutkan pekerjaan yang lain yaitu di Bank Bukopin sebagai marketing di jln.Mangonsidi baru Vetran. Seiring berjalannya waktu saya kembali focus untuk menyelesaikan pendidikan dan melakukan penelitian dan menyusun skripsi yang berjudul "Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction di Permandian Jenetallasa Sileo Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa". Saya sangat berharap semoga penelitian ini beguna dan bermanfaat bagi yang membacanya.