

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS TAMU  
PANDAN *VIEW* MANDEH *RESORT & RESTO* DI KABUPATEN PESISIR  
SELATAN**

**SKRIPSI**



**OLEH :**

**YOLANIA  
NIM 19135137/2019**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN  
DEPARTEMEN PARIWISATA  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS TAMU  
PANDAN VIEW MANDEH RESORT & RESTO DI KABUPATEN PESISIR

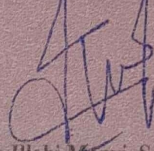
SELATAN

Nama : Yolania  
NIM/BP : 19135137/2019  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2023

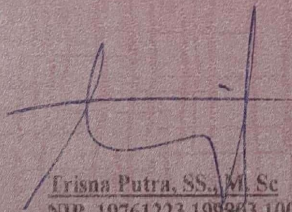
Disetujui Oleh:

Pembimbing



Kurnia Illahi Manvi, S.ST, Par., M.Par  
NIP. 198406212010011014

Kepala Departemen Pariwisata FPP UNP



Erisna Putra, SS., M. Sc  
NIP. 19761223 199863 1001

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Tamu Pandan *View Mandeh Resort & Resto* di Kabupaten Pesisir Selatan  
Nama : Yolania  
NIM/BP : 19135137/2019  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2023

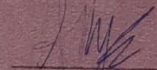
Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Kurnia Illahi Manvi, S.ST. Par., M.Par

1. 

2. Anggota : Arif Adrian, SE, M.SM

2. 

3. Anggota : Yuke Permata Lisna, SST, M.Par

3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
DEPARTEMEN PARIWISATA  
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131  
Telp. (0751) 7051186  
Email : [pariwisata@fpp.unp.ac.id](mailto:pariwisata@fpp.unp.ac.id)  
Laman: <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

### SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

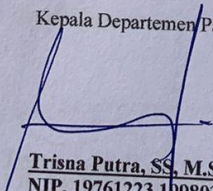
Nama : Yolania  
NIM/TM : 19135137 / 2019  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Tamu Pandan *View Mandeh Resort & Resto* di Kabupaten Pesisir Selatan” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,  
Kepala Departemen Pariwisata

  
**Trisna Putra, SS, M.Sc**  
NIP. 19761223 199803 1001

Saya yang menyatakan,



**Yolania**  
NIM. 19135137

## ABSTRAK

### **Yolania, 2023, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Tamu Pandan View Mandeh Resort & Resto di Kabupaten Pesisir Selatan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas tamu Pandan *View Mandeh Resort & Resto* di Kabupaten Pesisir Selatan. Penelitian ini dilatar belakangi oleh pengalaman peneliti sewaktu berkunjung ke Pandan *View Mandeh Resort and Resto*. Peneliti menemukan masih kurangnya kualitas pelayanan terlihat dari sangat lambatnya datang makanan maupun minuman yang sudah dipesan sebelumnya di Pandan *View Mandeh*. Peneliti juga menemukan beberapa keluhan tamu pada *google review*. Tamu yang mengeluhkan sangat lama menunggu makanan yang telah dipesan dan tamu juga menyatakan menyesal berkunjung ke Pandan *View Mandeh* karena perlakuan karyawan yang kurang ramah kepada tamu.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode asosiatif kausal yang melibatkan 2 variabel yaitu (1) variabel kualitas pelayanan dan (2) variabel loyalitas tamu. Sampel dari penelitian ini adalah tamu yang pernah mengunjungi Pandan *View Mandeh*. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *non random sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 320 orang responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui komunikasi tidak langsung yaitu dengan penyebaran angket atau kuesioner yang tersusun. Kuesioner tersebut berupa pertanyaan tertutup yang diberikan kepada responden secara langsung dengan menggunakan skala *likert* yang terdiri dari 21 butir pernyataan yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis dengan uji regresi linear sederhana serta koefisien determinasi dengan bantuan program SPSS versi 26.00.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka didapatkan hasil: (1) Kualitas pelayanan di Pandan *View Mandeh* secara keseluruhan termasuk dalam kategori cukup baik dengan persentase 40% serta berada pada rentang skor 40- <50. (2) Loyalitas tamu di Pandan *View Mandeh* secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik dengan persentase 45% serta berada pada rentang skor 10- <12. (3) Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas tamu di Pandan *View Mandeh Resort & Resto* yaitu sebesar 0,740 (74%) dan selebihnya dipengaruhi faktor lain diluar penelitian ini. Kualitas Pelayanan berada pada kategori cukup baik (40%), loyalitas tamu berada pada kategori baik (45%). Kemudian setiap peningkatan sebesar 1 satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan 0,262 satuan loyalitas tamu.

**Kata Kunci:** Kualitas pelayanan, Loyalitas tamu

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Tamu Pandan *View Mandeh Resort & Resto* di Kabupaten Pesisir Selatan”. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST) pada Departemen Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari bimbingan, semangat dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd., Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, S.S, M.Sc selaku Ketua Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang dan juga selaku dosen penasehat akademik.
3. Bapak Kurnia Illahi Manvi, SST.Par, M. Par selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan pemikiran, dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan ini.
4. Seluruh staf pengajar, teknisi, dan administrasi pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

5. Manajemen Pandan *View Mandeh Resort & Resto* yang telah memberikan dukungan dan kesempatan bagi penulis melaksanakan penelitian untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Rekan-rekan mahasiswa Manajemen Perhotelan angkatan 2019 yang telah memberikan motivasi.
7. Orang tua dan keluarga terutama kakak saya Yevina Jolanda Sari, S.Psi yang telah memberikan dukungan material serta doa sehingga penulis mampu sampai pada tahap ini.

Semoga segala bantuan dan bimbingan yang telah Bapak/Ibu dan rekan-rekan berikan mendapat imbalan dan berkah dari Allah SWT. Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih.

Padang, 6 Maret 2023

**Penulis**

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>ABSTRAK</b> .....                                     | <b>i</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                              | <b>i</b>    |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                  | <b>iii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                               | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                                | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                             | <b>viii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                           | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang .....                                  | 1           |
| B. Identifikasi Masalah .....                            | 11          |
| C. Batasan Masalah .....                                 | 12          |
| D. Rumusan Masalah .....                                 | 12          |
| E. Tujuan Penelitian .....                               | 12          |
| F. Manfaat Penelitian .....                              | 13          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....                     | <b>15</b>   |
| A. Kajian Teori .....                                    | 15          |
| 1. Loyalitas Tamu .....                                  | 15          |
| 2. Kualitas Pelayanan .....                              | 20          |
| 3. Hubungan Kualitas layanan dengan Loyalitas Tamu ..... | 27          |
| 4. Penelitian Terdahulu .....                            | 28          |
| B. Kerangka Konseptual .....                             | 34          |
| C. Hipotesis .....                                       | 35          |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....               | <b>36</b>   |
| A. Jenis Penelitian .....                                | 36          |
| B. Tempat dan Waktu Penelitian .....                     | 36          |
| C. Variabel Penelitian .....                             | 36          |
| D. Defenisi Operasional Variabel .....                   | 37          |
| E. Populasi dan Sampel Penelitian .....                  | 37          |
| F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data .....          | 39          |
| G. Instrumen Penelitian .....                            | 40          |
| H. Uji Coba Instrumen .....                              | 43          |



|   |           |
|---|-----------|
| I. Teknik Analisis Data .....                       | 45        |
| J. Uji Persyaratan Analisis .....                   | 46        |
| K. Pengujian Hipotesis .....                        | 48        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b> | <b>50</b> |
| A. Hasil Penelitian .....                           | 50        |
| 1. Deskripsi Karakteristik Responden .....          | 50        |
| 2. Deskripsi Variabel .....                         | 53        |
| 3. Uji Persyaratan Analisis .....                   | 66        |
| 4. Uji Hipotesis .....                              | 69        |
| B. Pembahasan .....                                 | 72        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>             | <b>76</b> |
| A. Kesimpulan .....                                 | 76        |
| B. Saran .....                                      | 77        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                         | <b>79</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                               | <b>82</b> |

## DAFTAR GAMBAR

| <b>Gambar</b>  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| 1. Tampak Depan Pandan <i>View Mandeh Resort &amp; Resto</i> .....   | 4              |
| 2. Rating rendah yang diberikan pengunjung pandan <i>view mandeh</i> .....   | 8              |
| 3. Review pengunjung mengeluhkan pelayanan di pandan <i>view mandeh</i> .....  | 8              |
| 4. Review pengunjung yang mengeluhkan pelayanan yang kasar dan tidak ramah oleh karyawan pandan <i>view mandeh</i> ..... | 9              |
| 5. Review pengunjung tentang kekecewaan terhadap pelayan di pandan <i>view mandeh</i> .....                              | 10             |
| 6. Kerangka Konseptual .....   | 34             |

## DAFTAR TABEL

| <b>Tabel</b>  | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| 1. Jumlah Pelanggan Pandan <i>View</i> Mandeh 2022-2023 .....   | 4              |
| 2. Jumlah Pelanggan Pandan <i>View</i> Mandeh 2022-2023 .....   | 38             |
| 3. Pilihan Jawaban Skala Likert .....                           | 41             |
| 4. Kisi-Kisi Operasional Variable Penelitian .....              | 41             |
| 5. Validasi Variabel X dan Y .....                              | 44             |
| 6. Reabilitas Variabel X .....                                  | 45             |
| 7. Reabilitas Variabel Y .....                                  | 45             |
| 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....      | 50             |
| 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....               | 51             |
| 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....         | 51             |
| 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Berkunjung ..... | 52             |
| 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Berkunjung ..... | 53             |
| 13. Data Statistik Variabel Kualitas Pelayanan .....            | 53             |
| 14. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan .....      | 54             |
| 15. Data Statistik Indikator Keandalan .....                    | 55             |
| 16. Distribusi Frekuensi Indikator Keandalan .....              | 56             |
| 17. Data Statistik Daya Tanggap .....                           | 56             |
| 18. Distribusi Frekuensi Indikator Daya Tanggap .....           | 57             |
| 19. Data Statistik Indikator Jaminan .....                      | 58             |
| 20. Distribusi Frekuensi Indikator Jaminan .....                | 59             |
| 21. Data Statistik Indikator Empati .....                       | 59             |
| 22. Distribusi Frekuensi Indikator Empati .....                 | 60             |
| 23. Data Statistik Indikator Produk Fisik .....                 | 61             |
| 24. Distribusi Frekuensi Indikator Produk Fisik .....           | 61             |
| 25. Data Statistik Variabel Loyalitas .....                     | 62             |
| 26. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan .....      | 63             |
| 27. Data Statistik Indikator Pembelian Ulang .....              | 64             |
| 28. Distribusi Frekuensi Indikator Pembelian Ulang .....        | 64             |

|   |    |
|---|----|
| 29. Data Statistik Indikator Merekomendasikan Produk Kepada Orang Lain .....          | 65 |
| 30. Distribusi Frekuensi Indikator Merekomendasikan Produk Kepada Orang Lain<br>..... | 66 |
| 31. Hasil Uji Normalitas .....  | 67 |
| 32. Hasil Uji Homogenitas .....   | 68 |
| 33. Hasil Uji Linearitas .....  | 69 |
| 34. Nilai Signifikasi .....   | 70 |
| 35. Koefisien Regresi Variabel X terhadap Y .....                                     | 71 |
| 36. Koefisien Determinasi (R square) Variabel X terhadap Variabel Y .....             | 72 |

## DAFTAR LAMPIRAN

| <b>Lampiran</b>  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| 1. Surat Tugas Pembimbing .....                                    | 82             |
| 2. Surat Izin Pengambilan Data .....                               | 83             |
| 3. Surat Izin Penelitian .....                                     | 84             |
| 4. Surat balasan dari industri .....                               | 85             |
| 5. Kuesioner penelitian .....                                      | 86             |
| 6. Tabulasi Uji Coba Instrumen .....                               | 91             |
| 7. Hasil Uji Coba Validitas Kualitas Pelayanan (X) .....           | 93             |
| 8. Hasil Uji Coba Validitas Variabel Loyalitas (Y) .....           | 97             |
| 9. Hasil Uji Coba Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X) ..... | 98             |
| 10. Hasil Uji Coba Reabilitas Variabel Loyalitas (Y) .....         | 98             |
| 11. Tabulasi Data Penelitian .....                                 | 99             |
| 12. Dokumentasi .....  | 112            |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan teknologi dan industri membawa dampak bagi kehidupan manusia terutama dunia usaha pada saat ini. Salah satunya yaitu industri pariwisata. Menurut Nurdin Hidayah (2019) Pariwisata adalah perjalanan wisata yang dilakukan secara berkali-kali/berkeliling, baik secara terencana maupun tidak terencana yang dapat menghasilkan pengalaman total bagi pelakunya, Selain itu, pariwisata merupakan aktivitas, pelayanan dan produk hasil industri pariwisata yang mampu menciptakan pengalaman perjalanan bagi wisatawan.” Muljadi (2012). Pariwisata semakin pesat perkembangannya di wilayah yang menjadi daerah tujuan wisata utama. Kondisi ini tentu berdampak kepada munculnya persaingan di antara pelaku industri-industri tersebut. Sektor yang banyak diminati oleh pelaku usaha adalah sektor pariwisata, salah satu provinsi yang memiliki berbagai Kawasan wisata yakni Provinsi Sumatera Barat, Provinsi Sumatera Barat ini memiliki banyak Kawasan yang berpotensi untuk dijadikan Kawasan wisata. Berbagai Kawasan wisata di Provinsi Sumatera Barat sangat menarik sehingga tidak hanya wisatawan domestik, wisatawan mancanegara juga menjadikan Provinsi Sumatera Barat sebagai salah satu destinasi untuk dijadikan Kawasan wisata yang ingin dikunjungi karena banyak destrinasi wisata alam yang beragam.

Banyak kegiatan-kegiatan yang bergerak dibidang pariwisata, seperti perusahaan travel, perusahaan yang bergerak dibidang jasa angkutan wisata,

perusahaan yang bergerak dibidang makanan dan minuman, tempat rekreasi, perhotelan maupun *resort*. Provinsi Sumatera Barat terutama Kabupaten Pesisir Selatan sangat terkenal dengan kabupaten tempat untuk berwisata kuliner dan wisata alam, selain masyarakat yang mahir dalam mengolah makanan dan minuman tetapi juga pintar dalam mengelola tempat destinasi wisata, kini Kabupaten Pesisir Selatan sedang meningkatkan perkembangannya dengan membangun kawasan-kawasan baru untuk dijadikan destinasi wisatawan, salah satunya dengan membangun *resort*.

*Resort* merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di industri pariwisata dengan kelengkapan berbagai jasa dan memiliki keterpaduan fasilitas yang satu sama lainnya saling menunjang. Menurut Mill (2002), *resort* adalah sebagai tempat orang untuk pergi berekreasi. *Resort* juga merupakan salah satu destinasi wisatawan yang cukup banyak diminati karena berbeda dengan hotel, *resort* menyediakan pelayanan sekaligus fasilitas yang sangat lengkap sehingga wisatawan tidak hanya menginap tetapi juga bisa menikmati berbagai fasilitas yang tersedia, mulai dari penyediaan kamar hotel, penyediaan akomodasi, jasa makanan dan minuman, penyelenggara kegiatan hiburan dan rekreasi, objek daya tarik wisata, serta jasa souvenir. *Resort* memiliki konsep, yakni berdiri di kawasan remot area yang memperhatikan lokasi, karakter, perencanaan dan servis. *Resort* itu sendiri harus memiliki konsep dan tema, selain itu *resort* mengacu pada segi alam dan kebudayaan, adanya zona-zona pemisah dan fasilitas yang berstandar. *Resort* memiliki tujuan tidak hanya sebagai tempat berwisata tetapi juga melayani tamu dengan fasilitas yang lengkap sehingga tamu merasa nyaman dan merasa

seperti tinggal ditempat sendiri. Oleh karena itu, resort menjadi salah satu tujuan wisatawan untuk berlibur karena selain fasilitasnya yang lengkap dan pelayanannya yang menyenangkan.

Dahulu *Resort* hanya berkembang di negara asing, namun saat ini *resort* juga mulai berkembang di negara kita, tidak terkecuali Sumatera Barat. Saat ini *Resort* cukup berkembang di Sumatera Barat, kawasan resort tidak hanya di bangun di sekitar pegunungan tapi juga di bangun di kawasan pesisir pantai, kini seiring dengan perkembangan *resort* di berbagai macam daerah Sumatera Barat, Kabupaten Pesisir Selatan pun mulai mengembangkan *Resort* untuk dijadikan sebagai salah satu industri penunjang lainnya dalam ekonomi pariwisatanya. Dengan memanfaatkan kawasan pesisir pantai dan hutan alami di Kabupaten Pesisir Selatan, resort juga menawarkan nuansa alami dan indah untuk dinikmati oleh wisatawan sebagai destinasi wisata. Salah satu *resort* yang berada di Kabupaten Pesisir Selatan dan menjadi salah satu destinasi wisatawan, yakni Pandan *View Mandeh Resort & Resto*.

Pandan *View Mandeh Resort & Resto* merupakan salah satu resort yang ada dikawasan pesisir selatan. Posisinya yang strategis yaitu berada dikawasan wisata mandeh menjadikan Pandan *View Mandeh Resort & Resto* menjadi pilihan tempat yang nyaman untuk berwisata. Harga makanan dan minuman yang termasukn ramah dikantong pelanggan juga menjadi salah satu andalan yang bias membuat resort ini ramai dikunjungi pada akhir pekan oleh para pelanggannya. Pandan *View Mandeh Resort & Resto* mempunyai 15 orang karyawan yang bertugas dengan rincian pelayan 6 orang, kasir 2 orang dan 7 orang sebagai juru masak.





Gambar 1 Tampak Depan Pandan *View Mandeh Resort & Resto*

Berikut ini mengenai jumlah pengunjung yang bersumber langsung oleh *manager Pandan View Mandeh Resort and Resto*, jumlah pengunjung tersebut selama bulan September 2022 hingga februari 2023 yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1. Jumlah Pelanggan Pandan *View Mandeh* 2022-2023**

| <b>Bulan</b>    | <b>Pengunjung</b> |
|-----------------|-------------------|
| Sepetember 2022 | 1.067             |
| Oktober 2022    | 1.298             |
| November 2022   | 1.098             |
| Desember 2022   | 1.733             |
| Januari 2023    | 2.270             |
| Februari 2023   | 1.828             |
| <b>Jumlah</b>   | <b>9294</b>       |

(Sumber: *Manager Pandan View Mandeh 2023*)

*Resort* menjadi salah satu tujuan wisatawan untuk berlibur karena selain fasilitasnya yang lengkap namun juga kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan menurut Kasmir (2017) dalam (S. Maya Trinanda, 2018) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan dan juga pimpinan. Adapun menurut Rusydi (2017) dalam (Rastini, 2016) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah

kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya. Kotler (2016) dalam (Maulana, 2016) pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Meskipun terjadi perbedaan terhadap pengertian jasa pelayanan. ada beberapa karakteristik jasa pelayanan berikut ini yang akan memberikan jawaban yang lebih baik terhadap pengertian jasa pelayanan yaitu: tidak dapat di raba (intangibile), tidak dapat disimpan (inability to inentory), produksi dan konsumsi secara bersama, memasukinya lebih mudah. sangat dipengaruhi faktor dari luar Kualitas pelayanan yang diberikan juga dapat memberikan pengaruh pada loyalitas pelanggan. Dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten, pengelola harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan. Apabila pelayanan yang diterima pelanggan sama dengan pelayanan yang diharapkan pelanggan, maka kualitas pelayanan tersebut dipersepsikan sebagai kualitas yang baik atau positif. Apabila pelayanan yang diterima pelanggan melebihi pelayanan yang diharapkan pelanggan, maka kualitas pelayanan tersebut dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya apabila pelayanan yang diterima pelanggan lebih rendah dari pelayanan yang diharapkan pelanggan, maka kualitas pelayanan tersebut dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk atau negatif. Dengan demikian ada dua faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan, yaitu: expected service (pelayanan yang diharapkan) dan percieve service (pelayanan yang diterima atau dirasakan).

Kualitas layanan merupakan hal yang sangat penting bagi eksistensi resort, tidak terkecuali pada Pandan *View Mandeh Resort & Resto*. oleh karena itu kualitas pelayanan merupakan “produk” yang pertama kali dijual oleh Pandan *View Mandeh Resort & Resto* untuk dapat menarik pelanggan agar kembali berkunjung ke Pandan *View Mandeh Resort & Resto* tersebut. Memaksimalkan kualitas pelayanan Pandan *View Mandeh Resort & Resto* merupakan salah satu cara untuk bersaing dengan *Resort* maupun *Resto* lain. Selain memberikan kualitas pelayanan prima Pandan *View Mandeh Resort & Resto* juga harus memiliki keunggulan kompetitif lain untuk memenangkan persaingan. Semua usaha Pandan *View Mandeh Resort & Resto* tersebut dimaksudkan untuk memberikan kenyamanan bagi para pelanggan. Untuk mempertahankan eksistensi Pandan *View Mandeh Resort & Resto* ditengah persaingan usaha yang semakin ketat, loyalitas pelanggan adalah cara yang tepat bagi perusahaan untuk mempertahankannya.

Pelanggan merupakan faktor penting yang harus diperhatikan oleh Pandan *View Mandeh Resort & Resto*. Karena pelanggan merupakan aset yang dapat menentukan keberhasilan untuk mencapai tujuan Pandan *View Mandeh Resort & Resto*, mengingat pelanggan mencerminkan potensi pertumbuhan pada masa yang akan datang. Menurut Trassoras (2009), pelanggan akan setia kepada orang-orang yang membantu mereka dalam menyelesaikan masalah melampaui apa yang diharapkan. Efek loyalitas bagi pelanggan adalah memberikan sumber pendapatan terus menerus dalam kurun waktu bertahun-tahun. Menurut Lovelock dan Wright (2007), dalam konteks bisnis belakangan ini istilah loyalitas telah digunakan

untuk melukiskan kesediaan pelanggan untuk terus berlangganan pada sebuah perusahaan dalam jangka panjang, dengan membeli dan menggunakan barang serta jasanya secara berulang-ulang dan lebih baik lagi secara eksklusif, serta dengan sukarela merekomendasikan produk perusahaan tersebut kepada teman-teman dan rekan-rekannya. Ketika suatu pelanggan sudah menjadi loyal untuk selalu menggunakan produk atau jasa dari Pandan *View Mandeh Resort & Resto*, maka dapat dikatakan Pandan *View Mandeh Resort & Resto* tersebut sudah berhasil memberikan pelayanan terbaiknya dan menghasilkan loyalitas dari pelanggan. Loyalitas pelanggan menggambarkan kelanjutan dari kepuasan pelanggan dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh Pandan *View Mandeh Resort & Resto*, serta untuk tetap menjadi pelanggan dari Pandan *View Mandeh Resort & Resto*. Oleh karena itu kualitas pelayanan merupakan indikator penting dalam membentuk loyalitas pelanggan.

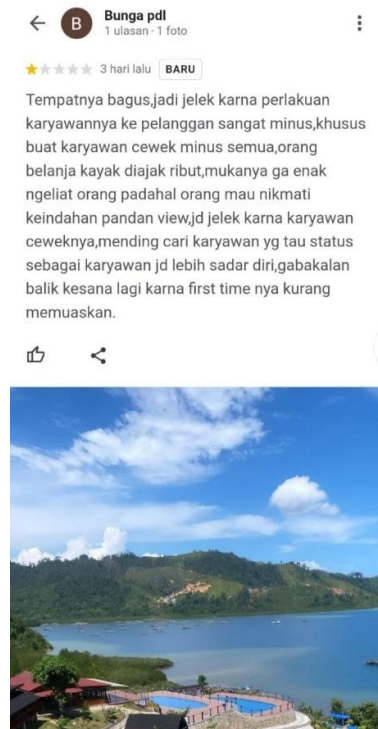
Berdasarkan pengalaman peneliti sewaktu berkunjung ke Pandan *View Mandeh Resort and Resto* yang terletak di kabupaten Pesisir Selatan, peneliti menemukan masih kurangnya kualitas pelayanan terlihat dari sangat lambatnya datang makanan maupun minuman yang sudah dipesan sebelumnya di Pandan *View Mandeh Resort and Resto*. Berikut *review* dan *rating* di media sosial terkait dengan Pandan *View Mandeh* di temukan beberapa masalah berikut adalah *rating* rendah dan *review negative* dari beberapa pengunjung:



Gambar 2 Rating rendah yang diberikan pengunjung pandan view mandeh

Sumber: Pandan *View* Mandeh

Masih banyaknya rating rendah yang diberikan pengunjung yang berkunjung ke Pandan *View* Mandeh *Resort & resto*.



Gambar 3 Review pengunjung mengeluhkan pelayanan di pandan view mandeh

Sumber: Pandan *View* Mandeh

Setiap harinya pandan view mandeh ramai didatangi oleh pengunjung. Berdasarkan ulasan pengunjung diatas dapat dilihat keluhan pengunjung yang sudah memesan makanan namun sangat lama menunggu dan pada akhirnya *cancel* orderan di pandan view mandeh.



Gambar 4 Review pengunjung yang mengeluhkan pelayanan yang kasar dan tidak ramah oleh karyawan pandan view mandeh

Sumber: Pandan *View* Mandeh

Dari *review* pelanggan diatas pelanggan mengeluhkan bahwa pelayanan karyawan tidak sesuai dengan harapan pelanggan, yang dimana seharusnya seorang pelayan ramah namun tidak dilaksanakan oleh karyawan pandan view mandeh.



*Gambar 5 Review pengunjung tentang kekecewaan terhadap pelayan di pandan view mandeh*

Sumber: Pandan *View Mandeh*

Lokasi Pandan *View Mandeh* yang strategis membuat banyak pengunjung yang datang namun keindahan pantai tersebut tidak tercapainya harapan pengunjung di buktikan keluhan pengunjung di atas, dapat dilihat keluhan pengunjung mengenai kekecewaan terhadap pelayanan karyawan di pandan view mandeh.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis ingin melakukan penelitian yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola kepada pengunjung, bagaimana dampak kualitas pelayanan pengelola yang tersedia terhadap tingkat loyalitas pelanggan yang berkunjung ke Pandan *View Mandeh*

*Resort and Resto*. Sehingga diharapkan dengan adanya penelitian ini, dapat menjadi masukan bagi pengelola untuk pemecahan dan solusi terhadap permasalahan yang ada yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di Pandan *View Mandeh Resort and Resto* untuk meningkatkan loyalitas tamu di Pandan *View Mandeh Resort and Resto*. Adapun judul penelitian yang akan ditulis adalah “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS TAMU PANDAN *VIEW MANDEH RESORT & RESTO* DI KABUPATEN PESISIR SELATAN”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Penelitian ini di latar belakang oleh beberapa permasalahan terkait dengan adanya keluhan-keluhan tamu di Pandan *View Mandeh Resort and Resto*, permasalahannya antara lain:

1. Banyaknya rating rendah yang diberikan pengunjung Pandan *View Mandeh Resort and Resto*.
2. Ada pengunjung yang mengeluh dapat perlakuan kasar dari karyawan di Pandan *View Mandeh Resort and Resto*.
3. Pelayanan yang dilakukan oleh karyawan Pandan *View Mandeh* belum maksimal.
4. Adanya keluhan tentang kurangnya perhatian karyawan terhadap tamu yang berkunjung di Pandan *View Mandeh Resort and Resto*.
5. Karyawan yang belum terlatih dalam menangani permasalahan di Pandan *View Mandeh Resort and Resto*.



### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka penulis membatasi masalah sebagai berikut:

- A. Kualitas Pelayanan Pandan *View Mandeh Resort and Resto* di Kabupaten Pesisir Selatan
- B. Loyalitas Tamu Pandan *View Mandeh Resort and Resto* di Kabupaten Pesisir Selatan
- C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Tamu Pandan *View Mandeh Resort and Resto* di Kabupaten Pesisir Selatan

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan Pandan *View Mandeh Resort and Resto* di Kabupaten Pesisir Selatan?
2. Bagaimana loyalitas tamu Pandan *View Mandeh Resort and Resto* di Kabupaten Pesisir Selatan?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas tamu Pandan *View Mandeh Resort and Resto* di Kabupaten Pesisir Selatan?

### **E. Tujuan Penelitian**

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas tamu Pandan *View Mandeh Resort & Resto* di Kabupaten Pesisir Selatan.

## 2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Mendeskripsikan kualitas pelayanan Pandan *View Mandeh Resort & Resto* di Kabupaten Pesisir Selatan.
- b. Mendeskripsikan loyalitas tamu Pandan *View Mandeh Resort & Resto* di Kabupaten Pesisir Selatan.
- c. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas tamu Pandan *View Mandeh Resort & Resto* di Kabupaten Pesisir Selatan.

## F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi :

### 1. Bagi Pemilik Pandan *View Mandeh Resort & Resto*

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan dan acuan untuk melakukan perbaikan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan Pandan *View Mandeh Resort & Resto* agar dapat meningkatkan loyalitas tamu sehingga jumlah pelanggan meningkat pesat.

### 2. Bagi Fakultas dan Departement

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperkaya penelitian serta menjadi referensi di Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, khususnya pada Jurusan Pariwisata.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dengan terjun langsung kelapangan serta menjadi bahan persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan Pariwisata.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan hasil penelitian ini dapat membantu peneliti lainnya untuk mendapatkan data yang akan digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya di Pandan *View Mandeh Resort & Resto*.