



LAPORAN HASIL PENELITIAN /INDIVIDU

**Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas wisatawan
setelah *New Normal* pada DTW Bahari di Kab Polewali
Mandar.**

OLEH:

Muh.Kasim

**POLITEKNIK PARIWISATA MAKASSAR
KEMENTERIAN PARIWISATA DAN EKONOMI
KREATIF/BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF
2024**


PENGESAHAN HASIL PENELITIAN

Peneliti : Drs. Muh Kasim, M.Pd
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Wisatawan setelah New Normal pada DTW Bahari di Kab. Polewali Mandar

Makassar, 10 September 2024

Menyetujui,

Ketua PPPM Poltekpar Makassar


Ilham Junaid, M.Hum., Ph.D
NIP.197701082002121001

Mengetahui,

Direktur Politeknik Pariwisata Makassar


Dr. Herry Rachmat Widjaja, M.M.Par., CHE.
NIP.196602111992031002

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan, sehingga penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas wisatawan setelah masa *New Normal* pada DTW Bahari di Kab. Polewali Mandar dapat terselesaikan.

Hasil penelitian ini memuat hal-hal yang berhubungan dengan kualitas layanan terhadap loyalitas wisatawan setelah masa *New Normal*, Peneliti menyadari hasil yang tertuang dalam laporan ini, belum sempurna, hal ini dikarenakan keterbatasan waktu, tenaga dan biaya. Untuk itu, peneliti mengharapkan tindak lanjut untuk melanjutkan penelitian dimasa yang akan datang, serta diharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan laporan hasil penelitian ini. Namun peneliti berharap pula semoga dapat bermamfaat dalam meningkatkan kualitas layanan pada daya Tarik wisata bahari, agar kunjungan wisatawan dapat meningkat di Kab. Polewali Mandar pada masa yang datang.

Atas segala bantuannya diucapkan banyak terima kasih, Semoga hasil penelitian ini dapat bermamfaat, baik dilokasi penelitian, maupun lembaga yang telah memberikan kesempatan dan bantuan untuk mengadakan penelitian.

Makassar, 10 September 2024

Peneliti

Muh.Kasim

ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas wisatawan berkunjung di daya tarik wisata bahari di Kab. Polewali Mandar, dan untuk menganalisis ke enam variable yang terdiri dari keandalan, jaminan bukti fisik, emphati, daya tanggap, dan loyaliti setelah Pandemic covid 19 dan penerapan kebiasaan baru (*New Normal*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi aktual daya tarik wisata bahari yang dikelola oleh Dinas Pariwisata Kab. Polewali Mandar, yakni Pulau Gusung Toraja, Pantai Mampie, dan Pantai Palippis, nampaknya kondisi fasilitas yang tersedia disana sudah mulai menurun, banyak yang sudah rusak dan penerapan protokol kesehatan sudah tidak diterapkan lagi. Sesuai hasil kuesioner, bahwa tanggapan wisatawan tentang kualitas pelayanan pada daya tarik wisata bahari setelah *New Normal* berada pada tingkat sedang, namun wisatawan masih tertarik untuk berkunjung, karena lokasinya sangat menarik, serta panoramanya cukup mempesona, juga pasir putih sangat halus dan bersih tidak seperti dipulau lain. Berdasarkan penjelasan di atas bahwa fasilitas daya tarik wisata bahari yang bersifat alam dan memiliki panorama alam indah dan pasir putih yang halus dan bersih, menjadikan daya tarik wisata bahari ini, masih menjadi tujuan utama kunjungan di Kab Polewali Mandar.

Teknik pengumpulan data, yakni menggunakan metode observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Teknik analisis data, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Pihak pemerintah dan pengelola seharusnya menyiapkan sarana dan prasarana pada daya Tarik wisata bahari dengan baik, agar wisatawan merasa nyaman, bila berkunjung pada daya tarik wisata bahari di Kab. Polewali Mandar, berdasarkan hasil observasi beberapa fasilitas yang tidak bisa difungsikan dengan baik, karena mengalami kerusakan, namun pihak pemerintah masih menunggu dana untuk merenovasi kembali dengan bahan yang tahan bencana ombak, agar supaya para pengunjung dapat menggunakannya dengan nyaman dan aman.

Kata kunci: Kualtas, layanan, wisatawan, loyalitas, bahari, wisata. *New Normal*.

ABSTRACT

This study uses a quantitative research approach that aims to determine the influence of service quality on the loyalty of tourists visiting marine tourism attractions in Polewali Mandar Regency, and to analyze six variables consisting of realibility, assurance, tangible, emphaty, responsiveness, and loyalty after the Covid 19 pandemic and the implementation of new habits (New Normal).

The results of the study show that the actual condition of marine tourism attractions managed by the Tourism Office of Polewali Mandar Regency, namely Gusung Toraja Island, Mampie Beach, and Palippis Beach, seems to have begun to decline, many have been damaged and the implementation of health protocols has not been implemented anymore. According to the results of the questionnaire, that tourists' responses about the quality of service on marine tourism attractions after the New Normal are at a moderate level, but tourists are still interested in visiting, because the location is very interesting, and the panorama is quite fascinating, as well as the white sand is very fine and clean unlike on other islands. Based on the explanation above, the facilities of marine tourism attractions that are natural and have beautiful natural panoramas and smooth and clean white sand, make this marine tourism attraction still the main destination of visits in Polewali Mandar Regency.

Data collection techniques are using observation, questionnaire, and documentation methods. Data analysis techniques, namely data collection, data reduction, data presentation, conclusion drawn. The government and managers should prepare facilities and infrastructure for marine tourism attractions properly, so that tourists feel comfortable, when visiting marine tourism attractions in Polewali Mandar Regency, based on the observation results of several facilities that cannot function properly, because they are damaged, but the government is still waiting for funds to renovate with materials that are resistant to wave disasters, so that visitors can use it comfortably and safely.

Keywords: Quality, service, tourists, loyalty, marine, tourism. New Normal

DAFTAR ISI

PENGESAHAN HASIL PENELITIAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN HASIL PENELITIAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Batasan Masalah	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
1.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Pariwisata	10
2.2 Potensi Pengembangan Pariwisata	11
2.3. Destinasi Pariwisata.....	16
2.4 Daya Tarik Wisata	17
2.5 Wisata bahari	20
2.6 Protokol Kesehatan.....	25
2.7 Era Adaptasi Baru.....	27

2.8 Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainable.....	28
2.9. Pengertian Kualitas.....	34
2.10 Kualitas layanan.....	36
2.11 Konsep Kepuasan Pelanggan	38
2.12. Konsep Loyalitas Pelanggan.....	40
2.13. Kerangka Pikir.	41
BAB III. METODE PENELITIAN	42
3.1. Jenis dan Sumber Data	42
3.2. Teknik Pengambilan Sampel	43
3.3. Teknik Pengambilan Data	44
3.4. Variabel Penelitian dan Definisi Operational.....	45
3.5. Teknik Analisis Data	49
3.6. Validitas dan Reliabilitas	50
3.7. Hubungan Antar Variabel	54
3.8 Hubungan. Antara Tangible dg Loyalitas Pengunjung	54
3.9 Hubungan. Antara Reliability dg Loyalitas pengunjung	55
3.10 Hubungan. Antara Assurance dg Loyalitas Pengunjung	56
3.11 Hubungan. Antara Empathy dg Loyalitas Pengunjung	56
3.12 Hubungan. Antara Responsiveness dg Loyalitas Pengunjung	57
3.13 Hubungan. Keseluruhan Variabel dg Loyalitas Pengunjung	57
3.14. Struktur Penulisan Laporan Hasil Penelitian	58
3.15 Jadwal Penelitian.....	59
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
4.1. Gambaran Umum Kab. Polewali Mandar.....	61
4.2 Deskripsi Responden	67

4.3 Analisis Variabel Penelitian	68
4.4. Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan DTW Bahari di Kab. Polewali Mandar.....	78
4.5 Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pengunjung pada DTW Bahari di Kab. Polewali Mandar	79
4.6. Pembahasan	85
BAB V. Kesimpulan dan Saran.....	102
5.1 .Kesimpulan	102
5.2 Saran	104
DAFTAR PUSTAKA	106
Lampiran	110

DAFTAR TABEL

No.	Hal
1. Jadwal Penelitian	59
2. Distribusi Umur Responden	68
3. Distribusi Jenis Kelamin Responden	68
4. Distribusi Responden Tentang Variabel Keandalan (Realibility)	69
5 Distribusi Responden Variabel Jaminan (Assurance)	70
6. Distribusi Responden Tentang Variabel Bukti Fisik (Tangible)	72
7. Distribusi Responden Tentang Variabel Empati (Empaty)	74
8. Distribusi Responden Tentang Variabel Daya Tanggap (Responsiveness).....	75
9. Distribusi Responden Tentang Variabel Loyalitas (Loyalty)	76
10. Annova	80
11. Hasil Analisis Regresi Linea Berganda.....	81
12. Pedoman untuk memberikan Interpretasi keefisien Korelkasi	83

DAFTAR GAMBAR

No.	Hal.
1. Kerangka Pikir	41
2. Rumus Persamaan Slovin	43
3. Peta Kab Polewali Mandar	62
4. Peta Pulau Gusung Toraja	63
5. Peta Pantai Mampie	65
6. Water Boom Polman	66
7. Pantai Gonda	66
8. Pantai Palippis	67