

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PENGELOLA *HOMESTAY* DI DESA PULISAN**

SKRIPSI

LOUIS ALBERT RIDWAN KARUNDENG

18071003



**PROGRAM STUDI HOSPITALITY DAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO**

2022

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PENGELOLA

HOMESTAY DI DESA PULISAN

LOUIS ALBERT RIDWAN KARUNDENG

18071003

Telah diuji di depan komisi penguji

Pada tanggal 28 Juli 2022

Komisi Penguji

Pembimbing

Penguji



Steven Yones Kawatak, S.E., M. Ec.



Machiko N. Indriyanto S.E.Par., M.Par



Roosalina Hera Lucia, S.E.,M.M.



Christine P.E. Porajow, S.ST.Par., M.Par

Skripsi ini telah diterima sebagai bagian persyaratan

Untuk meraih gelar Sarjana

Mengetahui,



Dekan Fakultas Pariwisata

Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata



Dr. Stevanus Ngenget, S.S., M.A.



Machiko N. Indriyanto, SE.Par., M.Par.

ABSTRACT

Pulisan is one part of the Likupang area which is a priority destination of the government. Various kinds of development were carried out to advance Pulisan village. One of the things to do is to provide homestays that can be managed by the community. In managing homestays, the thing that is considered is the quality of service, which consists of five indicators, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. This study aims to determine the perceptions of homestay managers regarding the quality of service they have through interviews and filling out questionnaires. Then to find out what strategies can be applied to improve the quality of service from the homestay manager. The research method used is a mixed method that combines quantitative methods in data collection, which is then processed to determine perceptions, as well as qualitative methods for strategies that will be applied with SWOT analysis. The strengths of the homestay manager are the friendly nature and the cleanliness and beauty of the homestay. Weakness from homestay are incomplete facilities, as well as language barriers, especially foreign languages. The opportunity that the Pulisan village homestay has is to take advantage of Likupang's status as a government priority destination, as well as a typical building with a model of a traditional North Sulawesi house on stilts. Threats that arise are competition with other villages and poor road access.

Keywords: *Homestay, Service Quality, Perception, Strategy, SWOT Analysis*

ABSTRAK

Pulisan adalah salah satu bagian dari daerah Likupang yang menjadi destinasi prioritas pemerintah. Berbagai macam pengembangan dilakukan untuk memajukan desa Pulisan. Salah satu hal yang dilakukan adalah dengan menyediakan *homestay* yang bisa dikelola masyarakat. Dalam mengelola *homestay*, hal yang diperhatikan adalah kualitas pelayanan, yang dimana terdiri dari lima indikator yaitu, Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Kepastian, Empati. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi dari pengelola *homestay* mengenai kualitas pelayanan yang mereka miliki lewat wawancara dan pengisian kuesioner. Kemudian untuk mengetahui strategi apa yang bisa diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari pengelola *homestay*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode campuran yang menggabungkan metode kuantitatif pada pengumpulan data, yang kemudian diolah untuk mengetahui persepsi, serta metode kualitatif untuk strategi yang akan diterapkan dengan analisa SWOT. Kekuatan yang dimiliki pengelola *homestay* adalah sifat yang ramah serta kebersihan dan keindahan *homestay*. Kekurangan yang dimiliki adalah fasilitas yang kurang lengkap, serta kendala bahasa terutama bahasa asing. Peluang yang dimiliki *homestay* desa Pulisan adalah dengan memanfaatkan status Likupang sebagai destinasi prioritas pemerintah, serta bangunan yang khas dengan model rumah panggung tradisional Sulawesi Utara. Ancaman yang timbul adalah persaingan dengan desa lainnya serta akses jalan yang kurang bagus.

Kata Kunci: Homestay, Kualitas Pelayanan, Persepsi, Strategi, Analisis SWOT.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur, serta limpah terima kasih penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, karena telah menuntun dan menyertai penulis, serta selalu senantiasa memberikan kesehatan dan kemudahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengelola *Homestay* di Desa Pulisan”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat penulis untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata pada Program Studi Strata Satu (S1) Hospitality dan Pariwisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Katolik De La Salle Manado.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menerima banyak bimbingan, motivasi, serta saran dan juga doa dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, motivasi, serta bantuan kepada penulis, selama penyusunan skripsi ini, yaitu kepada:

1. Prof. Dr. Johanis Ohoitumur, MSC., sebagai Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
2. Dr. Stevanus Ngenget, S.S., M.A., sebagai Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Katolik De La Salle Manado.
3. Machiko Nugraha Indriyanto, S.E.Par., M.Par., sebagai Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata Fakultas Pariwisata Universitas Katolik De La Salle Manado.
4. Steven Yones Kawatak, S.E., M.Ec., sebagai Dosen Pembimbing I yang selalu baik, memberikan petunjuk, saran, motivasi dan arahan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
5. Roosalina Hera Lucia, S.E., M.M., sebagai Dosen Pembimbing II yang selalu baik, memberikan petunjuk, saran, motivasi, dan arahan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
6. Christine P.E. Porajow, S.ST.Par., M.Par sebagai Dosen Pembimbing Akademik penulis selama masa perkuliahan.
7. Seluruh dosen pengajar dan staf yang ada di Fakultas Pariwisata, Universitas Katolik De La Salle Manado, yang telah memberi didikan dan ilmu

pengetahuan yang sangat bermanfaat kepada penulis selama masa perkuliahan penulis.

8. Keluarga yang telah memberikan perhatian dan bantuan dalam berbagai keadaan.
9. Kepada seluruh teman dan orang-orang yang terlibat dalam proses pembuatan skripsi sehingga penulis mendapatkan motivasi dan bantuan.

Akhir kata, penulis memahami bahwa penulisan skripsi ini masih belum sempurna yang dikarenakan keterbatasan pengetahuan serta pengalaman penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran membangun yang diberikan dari semua pihak sangatlah berguna bagi penulis, agar skripsi ini menjadi lebih baik lagi. Penulis berharap skripsi yang dibuat ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Manado, 21 Juli 2022

Louis Albert Ridwan Karundeng

LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis Skripsi ini adalah asli dan belum diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana, baik di Universitas Katolik De La Salle Manado maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan Tim Komisi Pembimbing dan para Tim Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Katolik De La Salle Manado.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam penyimpangan ini, yang telah diperoleh karena karya tulis ini, saya bersedia untuk menerima sanksi akademik serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Manado, 21 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Nama : Louis Albert Ridwan Karundeng

NIM : 18071003

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
ABSTRACT.....	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Batasan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.2 Manfaat Praktis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Kerangka Teoritis	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pariwisata	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Amenitas	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Profesionalisme.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Kinerja	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 Persepsi	Error! Bookmark not defined.
2.1.6 Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....	Error! Bookmark not defined.
METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.

3.1	Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2	Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1	Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3	Partisipan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Data Primer	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Data Sekunder	Error! Bookmark not defined.
3.5	Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.1	Analisis Kuantitatif	Error! Bookmark not defined.
3.5.2	Analisis Kualitatif	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
4.1	Deskripsi Daerah Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.2	Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Wawancara terhadap Pihak Pengelola <i>Homestay</i> di Desa Pulisan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.3	Analisis SWOT	Error! Bookmark not defined.
4.3	Matriks SWOT.....	Error! Bookmark not defined.
4.4	Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN DAN SARAN.....		Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN A.....		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN B.....		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN C.....		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN D.....		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN E.....		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Rencana Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Dimensi dan Indikator Service Quality	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 3 Skala Pengukuran	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 4 Rentang Indikator, Dimensi, dan Keseluruhan.	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 5 Matriks SWOT	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Persepsi terhadap Dimensi Fisik.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Persepsi terhadap Dimensi Keandalan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Persepsi terhadap Dimensi Daya Tanggap	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Persepsi terhadap Dimensi Kepastian..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Persepsi terhadap Dimensi Empati	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Persepsi Keseluruhan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Matriks SWOT	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 3. 1 Peta Lokasi Desa Pulisan**Error! Bookmark not defined.
- Gambar 4. 1 Desa Pulisan**Error! Bookmark not defined.
- Gambar 4. 2 Salah Satu Homestay di Desa Pulisan**.....Error! Bookmark not defined.

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Berpikir.....	Error! Bookmark not defined.
--	-------------------------------------

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Kuesioner
Lampiran B	Daftar Pertanyaan
Lampiran C	Data Responden
Lampiran D	Transkrip Wawancara
Lampiran E	Dokumentasi