

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG DI DESTINASI WISATA BAHARI PULAU
MAITARA KOTA TIDORE KEPULAUAN PROVINSI
MALUKU UTARA



DISUSUN OLEH:

ARIYANI GAFUR

419100623

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2023

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG DI DESTINASI WISATA BAHARI PULAU
MAITARA KOTA TIDORE KEPULAUAN PROVINSI
MALUKU UTARA



Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Terapan
Pariwisata Di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

DISUSUN OLEH:

ARIYANI GAFUR

419100623

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2023

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN

PENGUNJUNG DI DESTINASI WISATA BAHARI PULAU

MAITARA KOTA TIDORE KEPULAUAN PROVINSI

MALUKU UTARA



DISUSUN OLEH:

ARIYANI GAFUR

419100623

Telah disetujui Oleh :

Pembimbing I

Drs. Santosa, M.M
NIDN. 0519045901

Pembimbing II

Arif Dwi Saputra, S.S., M.M
NIDN. 0525047001

Mengetahui
Ketua Program Studi

Yudi Setiaji, S.H., M.M
NIDN. 0508066401

BERITA ACARA UJIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN

PENGUNJUNG DI DESTINASI WISATA BAHARI PULAU

MAITARA KOTA TIDORE KEPULAUAN PROVINSI

MALUKU UTARA



TIM PENGUJI

**Penguji Utama : Yudi Setiaji, S.H., M.M
NIDN. 0508066401**

.....
[Handwritten signature]

**Penguji I : Drs. Santosa, M.M
NIDN. 0519045901**

.....
[Handwritten signature]

**Penguji II : Arif Dwi Saputra, S.S., M.M
NIDN. 0525047001**

.....
[Handwritten signature]

**Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**



**Drs. Prihatno, M.M
NIDN. 0526125901**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ariyani Gafur

NIM : 419100623

Prodi : Usaha Perjalanan Wisata

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di
Destinasi Wisata Pulau Maitara

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Daya Tarik Wisata Terhadap Minat Kunjungan Wisatawan di Taman Wisata Candi Borobudur” merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil karya orang lain. Penelitian ini digunakan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Yogyakarta, April 2023

Yang menyatakan



Ariyani Gafur
419100623

MOTTO

Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa.

(Ridwan Kamil)

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.

(Q.S Al-Baqarah (286))

Keep your eyes on the stars and your feet on the ground

(Theodore Rosevelt)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan skripsi ini. Dengan bangga skripsi ini penulis persembahkan untuk orang-orang terkasih:

1. Mama dan Papa . terima kasih untuk doa, semangat, dukungan, kesempatan, kepercayaan dan fasilitas yang telah diberikan selama ini, baik moral maupun material.
2. Untuk adik-adik saya terima kasih selalu mendoakan saya dan memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Terima kasih untuk bibi saya yang selalu mendoakan saya dan memberikan dukungan yang begitu besar dalam penulisan skripsi ini.
4. Terima kasih untuk kedua kakek dan kedua Alm. nenek saya yang menjadi penyemangat saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada keluarga besar saya , terima kasih selalu memberikan motivasi kepada saya agar cepat menyelesaikan kuliah ini dan bisa menjadi orang yang bermanfaat nantinya.
6. Kepada sahabat saya Fahria, terima kasih sudah menjadi best support system. Memberikan semangat, waktu, dukungan dan setia menemani suka, duka dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Kepada teman- teman saya Rara, Salbi, Adel, Meysa, Apry, dan Parental Terimakasih telah memberikan bantuan, saran dan motivasi selama ini sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Kepada sahabat saya Muti dan Andini, Terima kasih atas segala bantuan yang diberikan selama penulisan skripsi ini.
9. Kepada Efrina terima kasih untuk waktu yang selalu mau direpotkan oleh saya untuk menghilangkan rasa lelah saat mengerjakan skripsi.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat dicantumkan satu persatu yang telah memberikan saran, bantuan, doa, dan motivasi dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Sehingga diperlukan saran dan kritik yang membangun dan diharapkan dapat berguna untuk perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, April 2023

Penulis
Ariyani Gafur

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunianya, sehingga skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Destinasi Wisata Pulau Maitara” telah selesai disusun. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana terapan usaha perjalanan wisata pada program studi pariwisata sekolah tinggi pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menerima banyak masukan, bantuan, dan bimbingan yang sangat bermanfaat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. Santosa, M.M selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan dengan penuh kesabaran dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Arif Dwi Saputra, S.S., M.M selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan teknik penulisan yang benar dengan penuh kesabaran dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Yudi Setiaji, S.H., M.M selaku dosen penguji dan ketua program studi Usaha Perjalanan Wisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang lebih banyak memberikan kesempatan kepada penulis dalam melakukan penelitian.
4. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan studi di STP AMPTA Yogyakarta.

5. Pengelola Wisata Bahari Pulau Maitara yang bersedia memberikan izin dan kesempatan untuk penulis melakukan penelitian di destinasi Wisata Bahari.
6. Para narasumber penelitian yang telah bersedia menyampaikan informasi dan mengisi kuesioner penelitian
7. Orangtuaku, saudara serta keluarga besar yang senantiasa memberikan motivasi, membantu dan memberikan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, sehingga diperlukan saran dan kritik yang membangun dan diharapkan dapat berguna untuk perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, Mei 2023

Penulis

Ariyani Gafur

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Batasan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	6
1. Pariwisata.....	6
2. Wisata Bahari.....	8
3. Kualitas Pelayanan.....	10
4. Fasilitas	18
5. Wisatawan.....	20
6. Kepuasan Wisatawan	22
B. Penelitian Terdahulu	28
C. Kerangka Pemikiran.....	30
D. Hipotesis Penelitian	31

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	32
B. Subjek dan Objek Penelitian	32
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	32
D. Populasi dan Sampel.....	33
E. Variabel Penelitian	34
F. Metode Pengumpulan Data	37
G. Uji Kelayakan Instrumen	38
H. Metode Analisis Data	39

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum.....	44
1. Kota Tidore Kepulauan.....	44
2. Pulau Maitara	45
3. Wisata Bahari.....	47
4. Transportasi Laut (Kapal Kayu)	47
B. Karakteristik Data Penelitian	49
C. Hasil Uji Instrumen.....	50
D. Hasil Analisis Deskriptif	52
E. Hasil Penelitian	63
F. Pembahasan	70

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	75
B. Saran	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert	37
Tabel 4.1 Kecamatan Tidore	45
Tabel 4.2 Deskriptif Responden	50
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y	51
Tabel 4.4 Hasil Uji Reabilitas	52
Tabel 4.5 Skala Likert	53
Tabel 4.6 Data Variabel Professionalism	54
Tabel 4.7 Variabel Tangibility	55
Tabel 4.8 Variabel Complementary Offer	57
Tabel 4.9 Variabel Basic Benefit	59
Tabel 4.10 Variabel Location	60
Tabel 4.11 Variabel Kepuasan wisatawan	62
Tabel 4.12 Uji Normalitas	63
Tabel 4.13 Hasil regresi linear berganda	64
Tabel 4.14 Hasil Uji T	67
Tabel 4.15 Hasil Uji F	69
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	31
Gambar 4.1 Pulau Maitara.....	45
Gambar 4.2 Pulau Tidore	45
Gambar 4.3 Pemandangan Wisata Bahari	47
Gambar 4.4 Snorkeling Maitara island.....	47
Gambar 4.5 Kapal kayu	48
Gambar 4.6 Speadboat	48
Gambar 4.7 Becak motor.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

Surat Pengantar Penelitian

Surat Balasan Penelitian

Kuesioner Penelitian

Tabulasi Data

Hasil Olah Data Spss

Tabel T

Tabel F

Tabel r

Dokumentasi

Lembar Bimbingan

ABSTRAK

Pulau Maitara merupakan sebuah pulau yang berada diantara Pulau Tidore dan Pulau Ternate. Pulau ini memiliki destinasi wisata yang menarik untuk dikunjungi khususnya untuk para remaja yang menyukai berfoto.

Metode dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif menggunakan teknik purposive sampling dimana pengambilan 100 responden ditentukan berdasarkan kriteria tertentu. Pengumpulan data menggunakan kuesioner teknik skala likert. Analisis data menggunakan uji koefisien determinasi, Uji T, Uji F.

Hasil uji koefisien determinasi (R^2) diketahui bahwa nilai adjust R Square sebesar 0,912 atau 91,2%. Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} (4,450) > t_{tabel} (1,985) dan nilai probabilitas atau sig sebesar $0,000 < 0,05$ untuk Professionalism (X1), t_{hitung} (0,198) < t_{tabel} (1,985) dan nilai probabilitas atau sig sebesar $0,855 > 0,05$ untuk Tangibility (X2), t_{hitung} (1,202) < t_{tabel} (1,985) dan nilai probabilitas atau sig sebesar $0,233 > 0,05$ untuk Complementry Offer (X3), t_{hitung} (2,995) > t_{tabel} (1,985) dan nilai sig sebesar $0,004 < 0,05$ untuk Basic Benefit (X4), t_{hitung} (5,459) > t_{tabel} (1,985) dan nilai sig sebesar $0,000 < 0,05$ untuk Location(X5). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel yang paling berpengaruh signifikan adalah variabel Location terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) maka H_0 ditolak, hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 206.344 > $2.33 F_{tabel}$ dengan sig $0.000 < 0.05$ dapat disimpulkan bahwa H_0 yang berbunyi “ kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengunjung di destinasi wisata Pulau Maitara” diterima.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan pengunjung

ABSTRACT

Maitara Island is an island located between Tidore Island and Ternate Island. This island has interesting tourist destinations to visit, especially for teenagers who like to take pictures.

The method in this research is descriptive quantitative using a purposive sampling technique where the selection of 100 respondents is determined based on certain criteria. Data collection using a Likert scale technique questionnaire. Data analysis used the coefficient of determination test, T test, F test.

The results of the test for the coefficient of determination (R^2) show that the value of the adjusted R Square is 0.912 or 91.2%. The results of the t test show that the value of tcount (4.450) > ttable (1.985) and a probability value or sig of 0.000 < 0.05 for Professionalism (X1), tcount (0.198) < ttable (1.985) and a probability value or sig of 0.855 > 0.05 for Tangibility (X2), tcount (1.202) < ttable (1.985) and a probability or sig value of 0.233 > 0.05 for Complementry Offer (X3), tcount (2.995) > ttable (1.985) and a sig value of 0.004 < 0.05 for Basic Benefits (X4), tcount (5.459) > ttable (1.985) and a sig value of 0.000 < 0.05 for Location (X5). So it can be concluded that the variable that has the most significant influence is the variable Location on Visitor Satisfaction (Y) then H_a is rejected, the results of the F test show that the Ftable value is 2.33 the Fcount value is 206,344 > 2.33 Ftable with sig 0.000 < 0.05 it can be concluded that H_a which reads "quality services have a simultaneous effect on visitor satisfaction at tourist destinations on Maitara Island" is accepted.

Keywords: *Service quality, visitor satisfaction*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era globalisasi ini, perkembangan industri pariwisata di Indonesia saat ini mulai berkembang, menjadi satu industri di bidang jasa yang berusaha untuk menarik dan memberikan pelayanan untuk memuaskan wisatawan. Pariwisata pun menjadi perangkat penting dalam pembangunan karena disamping dapat menciptakan lapangan kerja dan pendapatan masyarakat, daerah dan negara juga dapat turut memperkenalkan seni budaya, serta keindahan alam Indonesia kepada wisatawan yang mengunjunginya (Agustin,2012).

Berdasarkan *World Economic Forum* pada hasil laporan *The Travel and Tourism Competitiveness Index* pada 24 Mei 2022, menunjukkan bahwa peringkat daya saing pariwisata Indonesia melesat naik 12 peringkat, dari posisi 44 menjadi peringkat ke 32 besar dunia. Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Bapak Sandiaga Salahuddin Uno, dalam Weekly Press Briefing, mengatakan meskipun diterpa berbagai kendala, Indonesia mampu mencapai peningkatan peringkat terbesar, naik hingga 3,4 persen. Data tersebut menunjukkan bahwa pariwisata Indonesia berhasil merangkak naik atau berhasil bangkit dengan menggunakan anggaran yang efektif dan efisien. Sehingga mampu menciptakan lapangan kerja dan mendorong ekonomi.

Sektor pariwisata merupakan sektor yang strategis untuk menjadi media integrasi program dan kegiatan antar sektor pembangunan, sehingga sektor pariwisata nantinya bisa ditetapkan menjadi sektor utama pembangunan. Hal ini juga seiring dengan meningkatnya destinasi dan investasi pariwisata di Indonesia. Pariwisata merupakan faktor kunci dalam pendapatan ekspor, penciptaan lapangan pekerjaan, pengembangan usaha dan infrastuktur.

Setiap daerah di Indonesia saat ini saling berusaha menunjukkan keunggulan wisata yang dimilikinya untuk menarik wisatawan untuk berkunjung ke daerah tersebut. Salah satunya yaitu Maluku Utara yang merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki tempat wisata yang berpotensi untuk dikembangkan dengan didukung oleh kekayaan dan keindahan alam yang dapat menjadi nilai lebih dari wisata tersebut.

Kota Tidore kepulauan adalah salah satu kota yang berada di provinsi Maluku Utara yang memiliki berbagai objek wisata, baik yang berbasis alam, budaya, sejarah maupun daya tarik wisata buatan. Kota ini memiliki wilayah geografis yang cukup unik yaitu perairan yang cukup luas, juga memiliki 9 gugusan pulau, yang salah satunya yaitu Pulau Maitara. Dilihat dari sisi kepariwisataan daerah ini mempunyai potensi yang cukup besar untuk di kembangkan menjadi daerah tujuan wisata ke depan karena memiliki pemandangan alam dan pantai yang begitu indah.

Salah satu destinasi wisata potensial yang dikembangkan Pemerintah Kota Tidore adalah wisata bahari. Wisata bahari ini pada

dasarnya sudah dikelola oleh masyarakat setempat tetapi belum banyak minat kunjungan dari wisatawan. Oleh sebab itu, dengan adanya pengembangan ini masyarakat setempat berharap destinasi wisata tersebut dapat maju.

Wisata bahari merupakan jenis pariwisata minat khusus dengan memanfaatkan potensi bentang alam laut dan wilayah kepesisiran baik yang dilakukan secara langsung seperti berperahu, berenang, *snorkeling*, *diving*, pancing maupun secara tidak langsung seperti olahraga pantai, piknik, menikmati atmosfer laut (Nurisyah, 1998). Di satu sisi, jenis wisata ini memberikan dampak ekonomi peningkatan taraf hidup bagi masyarakat yang tinggal disekitarnya.

Salah satu faktor yang menjadi tolak ukur persaingan dalam pariwisata adalah ketika suatu industry pariwisata dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan wisatawan. Memberikan pelayanan kepada wisatawan dengan sebaik-baiknya adalah salah satu cara yang dapat dilakukan untuk memberikan kepuasan terhadap wisatawan. Kualitas pelayanan yang diterima konsumen dapat dilihat dari besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka (Zeithaml et.al, 1990:19).

Untuk menjadi tempat wisata bahari yang diminati selain kondisi alam yang indah perlu juga didukung dengan fasilitas dan pelayanan yang baik dari pengelola wisata dan juga masyarakat setempat. Memberikan pelayanan kepada wisatawan dengan sebaik-baiknya adalah salah satu cara

yang dilakukan untuk memberikan kepuasan terhadap wisatawan. Dari pengalaman berkunjung, tata cara pelayanan yang didapat saat melakukan perjalanan ke wisata bahari Pulau Maitara sangat kurang dan merasa tidak puas.

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, peneliti ingin mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Pulau Maitara. Dengan demikian, peneliti tertarik mengetahui lebih lanjut.

B. Rumusan Masalah

Salah satu faktor yang menjadi tolak ukur persaingan dalam pariwisata adalah ketika suatu industry pariwisata dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan wisatawan. Kualitas pelayanan dipercaya sangat berbanding lurus dengan kepuasan wisatawan, dan jika kepuasan wisatawan terpenuhi maka upaya memperbaiki tata cara pelayanan dapat menjadi lebih baik. Dari uraian latar belakang masalah di atas, maka fokus permasalahan dari penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh dari kualitas pelayanan yang mencakup *Professionalism, tangibility, complementary offer, basic benefit*, dan *location* terhadap kepuasan pengunjung?
2. Apakah faktor *location* memiliki pengaruh yang paling dominan pada kepuasan wisatawan di destinasi wisata Pulau Maitara?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis membatasi masalah yang akan dibahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan

pengunjung didestinasikan wisata Pulau Maitara Kota Tidore Kepulauan Provinsi Maluku Utara.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan di atas maka ada beberapa tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini:

1. Untuk mengetahui apakah pengaruh dari kualitas pelayanan yang mencakup *Professionalism, tangibility, complementary offer, basic benefit*, dan *location* terhadap kepuasan pengunjung.
2. Untuk mengetahui apakah faktor *location* memiliki pengaruh yang paling dominan pada kepuasan wisatawan di destinasi wisata Pulau Maitara.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber data, informasi, literatur dan sebagai acuan dalam penelitian empiris yang akan dilakukan di masa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan agar peneliti dapat mempraktikkan teori yang diterima selama mengikuti perkuliahan serta menambah wawasan dan pengetahuan dan dapat digunakan sebagai saran dalam menerapkan dan membandingkan antar teori yang telah didapat selama di bangku kuliah dan kenyataan yang terjadi di lapangan.