

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Istana Maimun adalah sebagai berikut:

1. Adapun pengaruh positif dan signifikan antara Variabel *Tangibles* (X1), *Reability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), *Empaty* (X5) Terhadap kepuasan pengunjung (Y), dimana berdasarkan hasil perhitungan hipotesis secara simultan yang menunjukkan bahwa diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ diperoleh $489.256 > 2,30$ yang berarti positif dan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Dengan demikian hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Variabel *Tangibles* (X1) merupakan Variabel bebas yang paling berpengaruh dominan terhadap variabel terkait. Hal ini ditunjukkan dengan ada pengaruh positif dan signifikan berdasarkan uji T/Parsial diperoleh t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($13.326 > 1.985$), tingkat signifikan *Tangibles* $0,000 < 0,05$. Dan nilai koefisien beta *Tangibles* (X1) sebesar 0.721 dari koefisien beta *Reability* (X2) sebesar 0.127, *Responsiveness* (X3) sebesar 0.159, *Assurance* (X4) sebesar 0.119, *Empaty* (X5) sebesar 0.661. Dengan demikian hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima.

3. Nilai dari R square sebesar 0.961 artinya variabel bebas/kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 96,1% terhadap kepuasan pengunjung sedangkan sisanya 3,9% itu di pengaruhi oleh faktor lain.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dalam hal ini penulis dapat menyarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Bagi pengelola diharapkan dapat mempertahankan *tangibles* yang diberikan kepada wisatawan seperti memperindah spot foto di area Istana Maimun Medan
2. Bagi pengelola diharapkan dapat meningkatkan *reliability* yang diberikan kepada wisatawan seperti karyawan melayani pengunjung dengan sepenuh hati
3. Bagi pengelola diharapkan dapat meningkatkan *responsiveness* yang diberikan kepada wisatawan seperti lebih cepat dan tanggap pada saat melayani pengunjung
4. Bagi pengelola diharapkan dapat meningkatkan *assurance* yang diberikan kepada wisatawan seperti karyawan mampu memberikan jawaban yang sesuai dengan yang diinginkan pengunjung
5. Bagi pengelola diharapkan dapat meningkatkan *emphaty* yang diberikan kepada wisatawan seperti memberikan nomor kontak karyawan agar dapat mudah dihubungi oleh pengunjung

6. Bagi pengelola ketika dapat mempertahankan dan meningkatkan *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* secara tidak langsung dapat meningkatkan kepuasan pengunjung secara signifikan

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hermawan, S. (2018). Analisis Proses Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang (Doctoral dissertation, Faculty of Social and Political Sciences).
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press.
- Kotler, P. and Keller, Kevin L. 2016. : Marketing Management, 15th Edition New. Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kuncoro, Mudrajad. (2013). Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi. Edisi 4. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, H. C., & Laurent, K. W. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Gramedia Pustaka Utama.
- Nuryadi, N., Astuti, T. D., Sri Utami, E., & Budiantara, M. (2017). Dasar-Dasar Statstik Penelitan. Yogyakarta: Sibuku Media
- Pranata, R., Sinaga, S., & Wanto, A. (2018). Estimasi Wisatawan Mancanegara Yang Datang ke Sumatera Utara Menggunakan Jaringan Saraf. *Jurnal SemanTIK*, 4(1), 97–102.
- Rufliansah, F. F., & Daryanto Seno, A. H. (2020). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Rainbow Creative Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(4), 389–401. <https://doi.org/10.14710/jiab.2020.28226>
- Sinaga, D. (2014). Buku Ajar Statistik Dasar. Jakarta: Uki Press
- Siregar. Syofian. 2014. Metode penelitian kuantitatif dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual dan SPSS. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Sulistiyowati, W. (2018). Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya. *Umsida Press*, 1-182.

- Saniah, S., Ariadi, B. Y., & Harpowo, H. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Kedai “Pesenkopi” di Kota Malang. *Agriecobis : Journal of Agricultural Socioeconomics and Business*, 3(1), 40. <https://doi.org/10.22219/agriecobis.vol3.no1.40-49>
- Saputra, A. A. (2018). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *JMK: Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 3(2), 72–89.
- Sugiyono. (2018a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). Service, quality dan satisfaction. *Yogyakarta: Andi Offset*.

LAMPIRAN

Lembar Kuesioner

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI ISTANA MAIMUN MEDAN,SUMATERA UTARA

Hal : Pengisian Kuesioner (Angket)
Kepada : Pengunjung Istana Maimun Medan Sumatera Utara
Yth
Dengan Hormat,
Saya yang bertanda tangan di bawah ini :
Nama : Melysa handayani
Universitas : Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta
Program Studi : Pariwisata
NIM : 519101276

Pada kesempatan kali ini, peneliti meminta bantuan kepada bapak/ibu untuk meluangkan waktu mengisi pertanyaan kuesioner yang terlampir. Pengisian kuesioner ini dilakukan untuk kepentingan skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAPA KEPUASAN PENGUNJUNG DI ISTANA MAIMUN MEDAN SUMATERA UTARA” Semua data dan tanggapan bapak/ibu dipergunakan hanya untuk kepentingan penulisan skripsi. Saya sangat mengharapkan bapak/ibu berkenan untuk membantu dalam pengisian kuesioner dengan keadaan yang sebenarnya. Petunjuk pengisian kuesioner akan dijelaskan pada bagian berikutnya.

I. Identitas Responden

Mohon untuk memilih tanggapan yang sesuai dengan kondisi dan keadaan anda, dengan memilih salah satu pada opsi di bawah.

- a. Nama responden :
- b. Jenis kelamin :
 1. Laki-laki
 2. Perempuan

c. Usia

1. 18-24 tahun
2. 25-30 tahun
3. 31-40 tahun
4. 41-50 tahun
5. Diatas 51 tahun

d. Pekerjaan

- | | |
|-------------------|---------------|
| 1. Honorer | 4. Wiraswasta |
| 2. PNS | 5. Lainnya |
| 3. Pegawai Swasta | |

II. Daftar Kuesioner

Mohon untuk memilih salah satu jawaban yang sesuai dengan kondisi dan keadaan anda saat ini dengan memberi tanda checklist (\checkmark) pada salah satu pilihan di bawah :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

A. Kualitas Pelayanan (X1)

No.	Butir Pernyataan	Jawaban				
		STS 1	TS 2	N 3	S 4	SS 5
a. Bukti langsung (tangibles)						
1.	Terdapat penyewaan baju adat melayu di Istana Maimun Medan					
2.	Ruang di Istana Maimun Medan memiliki fasilitas yang bersih dan rapi					
3	Istana Maimun Medan memiliki lahan parkir yang luas					
4	Terdapat spot foto di area Istana Maimun Medan					
b. Keandalan (reliability)						
5	Karyawan selalu melayani kebutuhan pengunjung					
6	Karyawan cepat dalam melayani pengunjung					
7	Karyawan selalu menepati janji kepada pengunjung					
8	Karyawan melayani pengunjung dengan sepenuh hati					
c. Ketanggapan (responsiveness)						
9	Karyawan responsif dalam melayani pengunjung					
10	Karyawan cepat dan tanggap pada saat melayani pengunjung					
11	Karyawan cepat dan tanggap dalam mengatasi keluhan pengunjung					
12	Karyawan senantiasa memberika informasi yang bermanfaat pada saat pengunjung kebingungan					
d. Jaminan (assurance)						
13	Karyawan bersikap ramah dan sopan dalam melayani pengunjung					
14	Karyawan mampu memberikan jawaban yang sesuai dengan yang diinginkan pengunjung					
15	Karyawan memberikan kenyamanan dan keamanan kepada pengunjung					
16	Karyawan mengetahui dengan baik tentang tempat rekreasi					
e. Empati (emphaty)						
17	Karyawan mengetahui dan memahami apa yang diinginkan pengunjung					
18	karyawan berkomunikasi dengan sopan kepada pengunjung					
19	Karyawan mudah dihubungi oleh pengunjung					

B. Kepuasan Pengunjung (Y)

No.	Butir Pernyataan	Jawaban				
		STS 1	TS 2	N 3	S 4	SS 5
a. Konfirmasi Harapan						
20	Kelengkapan dan kebersihan fasilitas sesuai dengan yang diharapkan pengunjung					
21	Pelayanan yang diberikan karyawan sesuai dengan yang diharapkan pengunjung					
b. Minat Kunjungan Kembali						
22	Pengunjung berminat untuk berkunjung kembali ke Istana Maimun Medan					
23	Pengunjung merasa tertarik untuk kembali berkunjung karena pelayanan yang baik					
c. Kesiediaan merekomendasikan						
24	Pengunjung dengan sukarela merekomendasikan Istana Maimun Medan kepada orang-orang terdekat					
25	Pengunjung merekomendasikan Istana Maimun Medan untuk dikunjungi					

Jawaban Responden Uji Coba

NO	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X5.1	X5.2	X5.3
1	4	4	4	4	5	3	2	4	5	4	5	5	2	2	2	2	2	2	2
2	5	5	4	5	2	2	2	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4
3	5	5	4	5	2	3	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4
5	4	5	5	5	4	4	3	3	5	4	3	5	2	5	2	4	5	2	3
6	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3
7	5	5	4	5	2	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4
8	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
9	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	3	3	4
10	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
12	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
13	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4
14	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
17	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4
18	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5
19	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4
20	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
21	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4
22	5	5	4	5	4	5	5	4	3	3	3	4	4	5	5	4	5	4	5

23	5	5	4	5	5	4	4	5	2	3	2	4	4	4	4	5	5	5	5
24	4	4	4	4	4	5	4	4	2	2	2	2	4	4	5	5	5	5	5
25	3	3	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
26	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5
27	2	2	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	2	4	4	4	5	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4
29	4	4	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4

NO	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6
1	5	4	5	4	5	5
2	4	4	4	4	4	4
3	5	4	5	4	4	5
4	4	5	4	5	5	4
5	5	4	5	4	3	5
6	5	5	5	5	4	4
7	5	5	5	5	5	4
8	4	4	4	4	4	4
9	5	5	5	5	4	5
10	4	4	4	4	4	5
11	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	5	5
14	4	4	4	4	4	5
15	4	5	4	5	4	4
16	5	4	5	4	4	5
17	4	4	4	4	5	4
18	4	4	5	4	5	4
19	4	4	4	5	5	5
20	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4
22	4	4	3	3	3	4
23	4	4	2	3	2	4
24	4	3	2	2	2	2
25	3	3	3	4	4	4
26	5	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4
28	5	4	3	4	3	4
29	4	5	3	4	4	4
30	5	4	4	3	3	4

36	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
37	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
38	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4
39	5	4	4	5	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
40	4	4	5	4	5	5	2	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4
41	5	4	5	4	3	4	2	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
42	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
44	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
45	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	3
46	2	3	2	4	4	4	3	4	4	3	2	5	5	5	5	3	4	4	2
47	2	2	2	2	2	3	4	3	4	2	2	4	4	4	4	2	4	3	2
48	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
49	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4
51	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	3	4	5	4	3
52	3	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	5	3
53	4	3	3	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4
54	3	3	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	2	5	2	4	5	3

55	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	2	4
61	4	4	5	5	4	2	4	4	4	4	5	5	2	3	4	4	4	2	4
62	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4
63	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3
64	5	4	4	4	5	2	5	4	3	4	4	5	2	4	4	4	5	2	5
65	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
66	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5
67	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
68	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5
69	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
72	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5
73	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5

74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4
75	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4
76	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5
77	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5
80	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4
81	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4
82	4	3	4	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4
83	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3
84	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
85	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4
86	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5
87	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
88	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5
89	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4
90	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
92	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5

93	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4	5	3	2	4	3	5	5
94	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4
95	3	3	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3
96	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3
97	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	3	5	4	4	4	4	4	4	2
98	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
99	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4
100	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4

NO	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y
1	4	4	5	4	5	4	26
2	5	5	4	5	5	5	29
3	3	4	4	4	4	4	23
4	3	4	4	4	4	4	23
5	2	5	3	3	3	4	20
6	2	2	2	3	2	4	15
7	2	2	3	2	5	2	16
8	2	2	3	4	4	4	19
9	3	4	4	4	4	4	23
10	3	4	4	4	4	4	23
11	5	2	3	4	3	4	21
12	3	3	3	4	4	4	21
13	3	3	4	3	3	4	20
14	4	4	3	3	4	4	22
15	3	3	4	4	3	4	21
16	4	4	4	4	4	4	24
17	4	4	4	4	4	4	24
18	4	4	4	4	4	4	24
19	5	4	4	4	4	4	25
20	5	4	4	4	4	4	25
21	4	4	4	4	4	5	25
22	4	4	4	4	4	4	24
23	3	4	4	4	3	4	22
24	5	4	5	4	5	5	28
25	4	4	4	4	4	4	24
26	5	4	5	4	4	5	27
27	4	5	4	5	5	4	27
28	5	4	5	4	3	5	26
29	5	5	5	5	4	4	28
30	5	5	5	5	5	4	29
31	4	4	4	4	4	4	24
32	5	5	5	5	4	5	29
33	4	4	4	4	4	5	25
34	4	4	4	4	4	4	24
35	4	4	4	4	4	4	24
36	4	4	4	4	5	5	26
37	4	4	4	4	4	5	25
38	4	5	4	5	4	4	26
39	5	4	5	4	4	5	27

40	4	4	4	4	5	4	25
41	4	4	5	4	5	4	26
42	4	4	4	5	5	5	27
43	4	4	4	4	4	4	24
44	4	4	4	4	4	4	24
45	4	4	3	3	3	4	21
46	4	4	2	3	2	4	19
47	4	3	2	2	2	2	15
48	3	3	3	4	4	4	21
49	5	4	4	4	4	4	25
50	4	4	4	4	4	4	24
51	5	4	3	4	3	4	23
52	4	5	3	4	4	4	24
53	5	4	4	3	3	4	23
54	4	5	3	3	4	4	23
55	4	4	4	4	3	4	23
56	4	4	4	4	4	4	24
57	4	4	4	4	4	4	24
58	4	3	4	4	4	4	23
59	4	4	4	4	4	4	24
60	4	2	4	4	4	4	22
61	4	2	4	4	5	5	24
62	4	3	4	3	4	4	22
63	3	3	3	3	4	4	20
64	5	2	5	4	4	4	24
65	4	3	4	4	4	4	23
66	5	4	5	4	4	4	26
67	4	4	4	5	5	5	27
68	5	4	5	4	5	4	27
69	4	4	4	5	4	5	26
70	4	4	4	4	5	4	25
71	4	4	4	4	4	4	24
72	5	4	5	5	4	5	28
73	5	4	5	5	4	5	28
74	4	4	4	4	4	4	24
75	4	4	4	5	5	5	27
76	5	4	5	5	5	5	29
77	5	4	5	5	4	5	28
78	4	4	4	4	4	4	24
79	5	4	5	4	5	4	27
80	4	5	4	5	4	5	27

81	3	4	4	4	5	5	25
82	4	5	4	3	4	4	24
83	4	4	3	3	4	4	22
84	4	4	5	4	4	4	25
85	4	5	4	4	4	4	25
86	4	5	5	4	4	4	26
87	4	4	4	5	5	5	27
88	4	5	5	4	5	4	27
89	4	5	4	5	4	5	27
90	4	5	4	4	5	4	26
91	4	4	4	4	4	4	24
92	4	4	5	5	4	5	27
93	3	5	5	5	4	5	27
94	5	5	4	4	4	4	26
95	4	4	3	3	4	5	23
96	5	4	3	3	4	4	23
97	4	4	2	2	3	3	18
98	4	3	3	3	3	2	18
99	4	4	4	4	4	3	23
100	4	4	4	4	5	4	25

Hasil Analisis Data

Correlations						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Tangibles
X1.1	Pearson Correlation	1	.753**	.419*	.477**	.835**
	Sig. (2-tailed)		.000	.021	.008	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.753**	1	.421*	.708**	.911**
	Sig. (2-tailed)	.000		.021	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.419*	.421*	1	.457*	.660**
	Sig. (2-tailed)	.021	.021		.011	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.477**	.708**	.457*	1	.821**
	Sig. (2-tailed)	.008	.000	.011		.000
	N	30	30	30	30	30
Tangibles	Pearson Correlation	.835**	.911**	.660**	.821**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
 * . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.827	4

Correlations						
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Reliability
X2.1	Pearson Correlation	1	.610**	.227	.179	.771**
	Sig. (2-tailed)		.000	.227	.343	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.610**	1	.588**	.101	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.594	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.227	.588**	1	.270	.723**
	Sig. (2-tailed)	.227	.001		.149	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.179	.101	.270	1	.459*
	Sig. (2-tailed)	.343	.594	.149		.011
	N	30	30	30	30	30
Reliability	Pearson Correlation	.771**	.849**	.723**	.459*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.011	
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
 * . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.673	4

Correlations						
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Responsiveness
X3.1	Pearson Correlation	1	.621**	.616**	.597**	.871**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	.621**	1	.704**	.475**	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.008	.000
	N	30	30	30	30	30
X3.3	Pearson Correlation	.616**	.704**	1	.425*	.846**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.019	.000
	N	30	30	30	30	30
X3.4	Pearson Correlation	.597**	.475**	.425*	1	.733**
	Sig. (2-tailed)	.000	.008	.019		.000
	N	30	30	30	30	30
Responsiveness	Pearson Correlation	.871**	.844**	.846**	.733**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.841	4

Correlations						
		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	Assurance
X4.1	Pearson Correlation	1	.468**	.678**	.292	.857**
	Sig. (2-tailed)		.009	.000	.118	.000
	N	30	30	30	30	30
X4.2	Pearson Correlation	.468**	1	.208	.164	.641**
	Sig. (2-tailed)	.009		.269	.385	.000
	N	30	30	30	30	30
X4.3	Pearson Correlation	.678**	.208	1	.507**	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000	.269		.004	.000
	N	30	30	30	30	30
X4.4	Pearson Correlation	.292	.164	.507**	1	.622**
	Sig. (2-tailed)	.118	.385	.004		.000
	N	30	30	30	30	30
Assurance	Pearson Correlation	.857**	.641**	.812**	.622**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.720	4

Correlations					
		X5.1	X5.2	X5.3	Emphaty
X5.1	Pearson Correlation	1	.530**	.673**	.850**
	Sig. (2-tailed)		.003	.000	.000
	N	30	30	30	30
X5.2	Pearson Correlation	.530**	1	.732**	.859**
	Sig. (2-tailed)	.003		.000	.000
	N	30	30	30	30
X5.3	Pearson Correlation	.673**	.732**	1	.911**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30
Emphaty	Pearson Correlation	.850**	.859**	.911**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.841	3

Correlations								
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Kepuasan Pengunjung
Y1	Pearson Correlation	1	.356	.543**	.164	-.056	.299	.482**
	Sig. (2-tailed)		.054	.002	.387	.770	.109	.007
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.356	1	.409*	.698**	.347	.224	.655**
	Sig. (2-tailed)	.054		.025	.000	.060	.233	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.543**	.409*	1	.621**	.616**	.597**	.890**
	Sig. (2-tailed)	.002	.025		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	.164	.698**	.621**	1	.704**	.475**	.848**
	Sig. (2-tailed)	.387	.000	.000		.000	.008	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y5	Pearson Correlation	-.056	.347	.616**	.704**	1	.425*	.749**
	Sig. (2-tailed)	.770	.060	.000	.000		.019	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y6	Pearson Correlation	.299	.224	.597**	.475**	.425*	1	.699**
	Sig. (2-tailed)	.109	.233	.000	.008	.019		.000

	N	30	30	30	30	30	30	30
Kepuasan Pengunjung	Pearson Correlation	.482**	.655**	.890**	.848**	.749**	.699**	1
	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).								

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.821	6

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Pengunjung	24.1600	2.89451	100
Tangibles	16.1800	2.15266	100
Reliability	15.7800	1.94147	100
Responsiveness	15.9800	1.55037	100
Assurance	15.8800	1.98112	100
Emphaty	12.1000	1.50756	100

Correlations							
		Kepuasan Pengunjung	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Emphaty
Pearson Correlation	Kepuasan Pengunjung	1.000	.932	.727	.730	.569	.853
	Tangibles	.932	1.000	.643	.776	.443	.698
	Reliability	.727	.643	1.000	.539	.495	.615
	Responsiveness	.730	.776	.539	1.000	.305	.463
	Assurance	.569	.443	.495	.305	1.000	.528
	Emphaty	.853	.698	.615	.463	.528	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Pengunjung	.	.000	.000	.000	.000	.000
	Tangibles	.000	.	.000	.000	.000	.000
	Reliability	.000	.000	.	.000	.000	.000
	Responsiveness	.000	.000	.000	.	.001	.000
	Assurance	.000	.000	.000	.001	.	.000
	Emphaty	.000	.000	.000	.000	.000	.
N	Kepuasan Pengunjung	100	100	100	100	100	100
	Tangibles	100	100	100	100	100	100
	Reliability	100	100	100	100	100	100
	Responsiveness	100	100	100	100	100	100
	Assurance	100	100	100	100	100	100
	Emphaty	100	100	100	100	100	100

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Emphaty, Responsiveness, Assurance, Reliability, Tangibles ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung
b. All requested variables entered.

Model Summary ^b										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.981 ^a	.963	.961	.57141	.963	489.259	5	94	.000	1.845

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Responsiveness, Assurance, Reliability, Tangibles
b. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	798.748	5	159.750	489.259	.000 ^b
	Residual	30.692	94	.327		
	Total	829.440	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung
b. Predictors: (Constant), Emphaty, Responsiveness, Assurance, Reliability, Tangibles

Coefficients ^a														
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	-1.898	.713		-2.662	.009	-3.314	-.482						
	Tangibles	.721	.054	.536	13.326	.000	.614	.828	.932	.809	.264	.243	4.113	
	Reliability	.127	.042	.085	3.022	.003	.044	.211	.727	.298	.060	.494	2.023	
	Responsiveness	.156	.060	.084	2.589	.011	.036	.276	.730	.258	.051	.377	2.651	
	Assurance	.119	.035	.082	3.370	.001	.049	.189	.569	.328	.067	.673	1.487	
	Emphaty	.661	.059	.344	11.186	.000	.544	.778	.853	.756	.222	.415	2.407	

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Collinearity Diagnostics ^a										
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions						
				(Constant)	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Emphaty	
1	1	5.966	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.011	23.488	.05	.11	.01	.03	.50	.00	.00
	3	.009	25.253	.33	.01	.03	.06	.09	.13	.00
	4	.006	31.688	.00	.07	.96	.01	.06	.08	.00
	5	.005	32.958	.15	.07	.00	.06	.34	.57	.00
	6	.002	56.011	.47	.74	.00	.84	.01	.22	.00

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

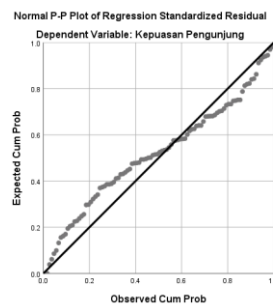
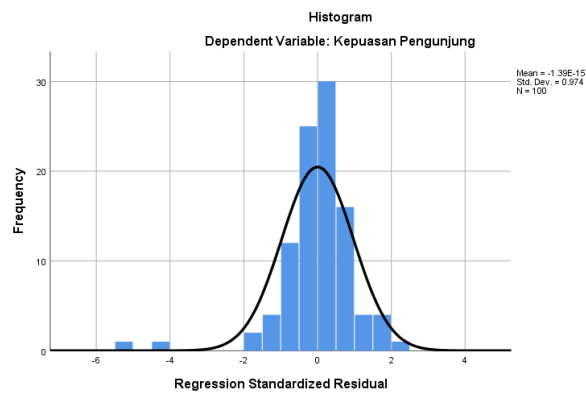
Casewise Diagnostics ^a				
Case Number	Std. Residual	Kepuasan Pengunjung	Predicted Value	Residual
6	-4.068		15.00	-2.32474
8	-5.063		19.00	-2.89301

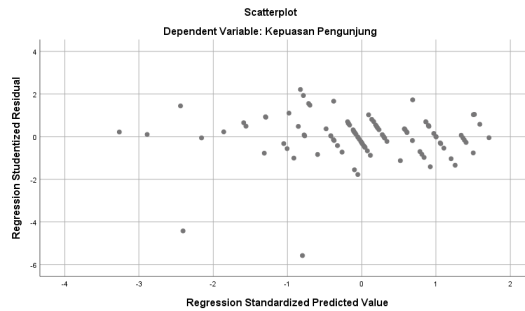
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Residuals Statistics ^a					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	14.8869	29.0285	24.1600	2.84045	100
Std. Predicted Value	-3.265	1.714	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.059	.322	.131	.048	100
Adjusted Predicted Value	14.8633	29.0300	24.1611	2.83181	100
Residual	-2.89301	1.18409	.00000	.55680	100
Std. Residual	-5.063	2.072	.000	.974	100
Stud. Residual	-5.578	2.213	-.001	1.036	100
Deleted Residual	-3.51104	1.35056	-.00108	.63039	100
Stud. Deleted Residual	-6.782	2.261	-.017	1.130	100
Mahal. Distance	.075	30.413	4.950	4.792	100
Cook's Distance	.000	1.108	.024	.125	100
Centered Leverage Value	.001	.307	.050	.048	100

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Charts





Frequency Table

		X1.1			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	4.0	4.0	4.0
	N	16	16.0	16.0	20.0
	S	58	58.0	58.0	78.0
	SS	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		X1.2			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	3.0	3.0	3.0
	N	15	15.0	15.0	18.0
	S	63	63.0	63.0	81.0
	SS	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		X1.3			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	3.0	3.0	3.0
	N	12	12.0	12.0	15.0
	S	63	63.0	63.0	78.0
	SS	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		X1.4			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	3.0	3.0	3.0
	N	2	2.0	2.0	5.0
	S	69	69.0	69.0	74.0
	SS	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		X2.1			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	5	5.0	5.0	5.0
	N	11	11.0	11.0	16.0
	S	65	65.0	65.0	81.0
	SS	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		X2.2			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	4.0	4.0	4.0
	N	12	12.0	12.0	16.0
	S	65	65.0	65.0	81.0
	SS	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		X2.3			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	9	9.0	9.0	9.0
	N	11	11.0	11.0	20.0
	S	60	60.0	60.0	80.0
	SS	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		X2.4			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	4.0	4.0	4.0
	N	20	20.0	20.0	24.0
	S	58	58.0	58.0	82.0
	SS	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		X3.1			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	4.0	4.0	4.0
	N	14	14.0	14.0	18.0
	S	70	70.0	70.0	88.0
	SS	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		X3.2			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	3.0	3.0	3.0
	N	15	15.0	15.0	18.0
	S	63	63.0	63.0	81.0
	SS	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		X3.3			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	3.0	3.0	3.0
	N	12	12.0	12.0	15.0
	S	63	63.0	63.0	78.0
	SS	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	4.0	4.0	4.0
	N	1	1.0	1.0	5.0
	S	80	80.0	80.0	85.0
	SS	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X4.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	7	7.0	7.0	7.0
	N	13	13.0	13.0	20.0
	S	64	64.0	64.0	84.0
	SS	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X4.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	5	5.0	5.0	5.0
	N	16	16.0	16.0	21.0
	S	61	61.0	61.0	82.0
	SS	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X4.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	4.0	4.0	4.0
	N	10	10.0	10.0	14.0
	S	65	65.0	65.0	79.0
	SS	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X4.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	3.0	3.0	3.0
	N	9	9.0	9.0	12.0
	S	69	69.0	69.0	81.0
	SS	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X5.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	2.0	2.0	2.0
	N	9	9.0	9.0	11.0
	S	64	64.0	64.0	75.0
	SS	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		X5.2			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	5	5.0	5.0	5.0
	N	10	10.0	10.0	15.0
	S	68	68.0	68.0	83.0
	SS	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		X5.3			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	4.0	4.0	4.0
	N	13	13.0	13.0	17.0
	S	61	61.0	61.0	78.0
	SS	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		Y1			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	4.0	4.0	4.0
	N	12	12.0	12.0	16.0
	S	60	60.0	60.0	76.0
	SS	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		Y2			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	7	7.0	7.0	7.0
	N	10	10.0	10.0	17.0
	S	65	65.0	65.0	82.0
	SS	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		Y3			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	4.0	4.0	4.0
	N	16	16.0	16.0	20.0
	S	58	58.0	58.0	78.0
	SS	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		Y4			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	3.0	3.0	3.0
	N	15	15.0	15.0	18.0
	S	63	63.0	63.0	81.0
	SS	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		Y5			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	3.0	3.0	3.0
	N	12	12.0	12.0	15.0
	S	63	63.0	63.0	78.0
	SS	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		Y6			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	3.0	3.0	3.0
	N	2	2.0	2.0	5.0
	S	69	69.0	69.0	74.0
	SS	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Surat Izin Penelitian



YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

Jl. Laksda Adisucipto Km.6 (Tempel, Caturtunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281
Telp / fax : (0274) 485115 - 489514 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yahoo.co.id

Nomor : 479/Q.AMPTA/III/2023
Lampiran : 1 bendel
Hal : Permohonan Penelitian

20 Maret 2023

Yth. Pengelola Istana Maimun
Jalan Brigjen Katamsa, No. 66, Kecamatan Medan Maimun
Kota Medan, Sumatera Utara

Dengan Hormat,

Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan penelitian di Istana Maimun, Kota Medan selama 1 bulan terhitung mulai tanggal 24 Maret 2023 sampai dengan tanggal 23 April 2023, bagi mahasiswa/i kami dari Jurusan Pariwisata :

Nama Mahasiswa : Melysa Handayani
No. Induk Mahasiswa : 519101276
Semester : VIII

Besar harapan kami bahwa Bapak/Ibu berkenan memberikan izin pada mahasiswa kami untuk melaksanakan penelitian, sehingga dapat menyusun skripsi yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung di Istana Maimun Medan, Sumatera Utara (proposal penelitian terlampir).

Atas kerjasama dan bantuan Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami,



Drs. Prihatno, M.M

Surat Balasan Penelitian



YAYASAN SULTAN MA'MOEN AL-RASYID
(SULTAN MA'MOEN AL-RASYID FOUNDATION)

Jl. Sultan Ma'moen Al-Rasyid No. 48 Istana Maimoon Medan 20131, Indonesia. Tel. +6261-4321141, home page: www.istanamaimoon.com

Nomor : 03/Set-YASMAR/III/23
Perihal : Balasan

Medan, 29 Maret 2023

Kepada Yth. :
YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA
Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA
Yogyakarta
Di,-

T e m p a t-

Dengan hormat,

Berdasarkan surat saudara terkait Permohonan Izin *Penelitian* Di Istana Maimoon dengan judul skripsi “ *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PENGUNJUNG DI ISTANA MAIMUN MEDAN, SUMATERA UTARA* “.

Melalui surat ini kami Yayasan Sultan Ma'moen Al-Rasyid memberikan izin Kepada mahasiswa bernama :

Nama : Melysa Handayani
NIM : 519101276

Demikian pemberitahuan ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,

Sabina Mediana, SE
Sekretaris

