

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Peneliti ini meneliti tentang pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan wisatawan. Menggunakan variabel bebas *ambient conditions* (X1), *space, layout and function* (X2) dan *sign, symbol and artifact* (X3) dan variabel terikat kepuasan wisatawan (Y). Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan jumlah sampel 100 responden.

Dari penelitian yang sudah dilakukan dapat disimpulkan bahwa *servicescape* adalah sarana untuk membangun sebuah industri pariwisata yang dapat meningkatkan kepuasan wisatawan di Museum Monumen Yogya Kembali.

Variabel *servicescape* yaitu *ambient condition* yang berhubungan dengan lingkungan fisik seperti pencahayaan, temperatur, kualitas musik dan kebisingan. *Space, Layout and Function* memiliki fokus masalah pada tata letak, estetika, dan mengkomunikasikan fasilitas dan fungsinya. dan *sign, symbol and artifak* merupakan bagian terpenting meliputi pengomunikasian bangunan terhadap isi museum, arah pelayanan dan produk.

Variabel yang mendominasi terhadap kepuasan wisatawan yaitu variabel *signs, symbol and artifact*. *Servicescape* di Museum Monumen Yogya Kembali ini sangat berpengaruh secara signifikan terhadap

kepuasan wisatawan hal tersebut dapat dilihat menggunakan uji determinasi dimana hasil yang di peroleh mendekati 100%.

B. Saran

Melihat dari hasil penelitian, maka saran-saran berikut dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Museum Monumen Yogya Kembali.

1. Bagi Pihak Pengelola Museum Monumen Yogya Kembali

Pengelola museum Museum Monjali diharapkan dapat meningkatkan *servicescape* di Museum Monumen Yogya Kembali, karena *servicescape* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan meningkatkan tata ruang koridor dengan menambahkan ornamen pendukung seperti lukisan dan patung, juga memperhatikan kebisingan yang ada ketika museum ramai dikunjungi seperti membuat ruangan museum kedap suara kemudian memperbaharui simbol atau penunjuk alur jalan wisatawan dengan pengecatan kembali sehingga *servicescape* tersebut dapat terkomunikasikan kepada wisatawan yang dapat memberikan rasa puas.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya
 - a. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan variabel selain servicescape yang juga memiliki hubungan terhadap kepuasan wisatawan.
 - b. Peneliti selanjutnya dapat meneliti sebuah permasalahan sesuai tren pariwisata terkini

DAFTAR PUSTAKA

- A.J, M. (2009). *Kepariwisata Dan Perjalanan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ardiwidjaja, Roby. (2013). *Pengembangan Daya Tarik Museum*. Yogyakarta: Amara Books
- Atmaja, Narwestri Setyastuti.(2021). *Pengaruh Produk Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Ekowista Sungai Mudal, Kabupaten Kulon Progo*.Skripsi: STP AMPTA Yogyakarta
- Adlin, A. (2020). *Teknik Pengumpulan Data Kuantitatif*. <file:///C:/Users/USER/Downloads/bab6.pdf>
- Bitner, M. J. (1992). Servicescapes : The Impact of Physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*. 56(2):57—71.
- Dasril.(2020). *Pengaruh Dimensi Lingkungan Layanan (Servicescape) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Wedding Organizer Siludang Mayang Di Kecamatan Kampar Kiri*.Skripsi. Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.
- Deepublish,Penerbit.(2021).*Populasi dan Sampel Kuantitatif* .Yogyakarta: Deepublish.
- Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality and Satisfaction* (ed 3). Yogyakarta.
- Gamal, Suwanto. (2012). *Dasar-Dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Andi
- Grahota, Julius. (2021).*Pengaruh Citra Destinasi Dan Fasilitas Wisatawan Terhadap Kepuasan Wisatawan Agrowisata Bhumi Merapi, Yogyakarta*. Skripsi. Yogyakarta: STP AMPTA Yogyakarta.
- Hadinoto, Kusudianto. (1998). *Perencanaan Pengembangan Destinasi Pariwisata*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Hansemark dan Albison. (2004). Kepuasan Pelanggan dan Retensi: Pengalaman Karyawan Individu. *Managing Service Quality: An Internasional Journal*. 14(1): 40-57.
- Hermawan. (2019). Traveling Sebagai Gaya Hidup Mahasiswa Yogyakarta. *Jurnal Sosiologi*. 1-15.
- Hidayar, Anwar. (2012).*Uji Reabilitas Instrumen*. <https://www.statistikian.com/uji/reliabilitas-instrumen.html>.

- Hudiono, Rini. (2022). Pengaruh Jenis Kelamin dan Usia Terhadap Kecendrungan Berwisata Selama Covid 19. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*. 5(2). 123-128.
- Imanto, Marsha. (2016). *Analisis Pengaruh Servicescape Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada Arta Hotel Surabaya*. Skripsi. Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Investment, Indonesia. (2016). *Industri Pariwisata Indonesia*. <https://www.indonesia-investmentom/id/bisnis/industri-sektor/pariwisata/item6051>.
- Junaid. Ilham. (2017). Museum Dalam Prespektif Pariwisata dan Pendidikan. [Museum Pariwisata dan Pendidikan.pdf](#).
- Luthfi, A. (2019). *Strategi Pemasaran*. [http://repository.stei.ac.id//BABII TINJAUAN PUSTAKA.pdf](http://repository.stei.ac.id//BABII%20TINJAUAN%20PUSTAKA.pdf)
- Mardikawati Woro. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Yogyakarta Cilacap Purwanto,
- Marihot, Samuel Sahut dan Anom. (2016). Kota Tua Barus Sebagai Daerah Tujuan Wisata Sejarah di Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Destinasi Pariwisata*. 4(2). 2338-8811.
- Mashud, Imam. (2022). Histografi Ruang Kronologi Museum Dirgantara Mandala Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan, Sejarah dan Ilmu-ilmu Sosial*. 6(1):82-93
- Melindasari, Dearahmaa. (2018). Pengaruh Servicescape Terhadap Customer Satisfaction pada Alive Museum Ancol Jakarta. Skripsi. Malang: Universitas Brawijaya.
- Panghastutu, Tuti. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tampilan Museum dan Manajemen Koleksi Terhadap Kepuasan Wisatawan Monumen Yogya Kembali. *Jurnal Media Wisata*. 14(2). 492-502
- Pitana, I Gde dan Gayatri. (2005). *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta: Andi
- Pratama, Rizky. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif . https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/UNI_KOM/RIZKY/PRATAMA/14/BABIII/METODOLOGI/PENELITIAN.pdf
- Purnomo, Angie Deva. (2019). Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Berkunjung Ke Museum Sri Baduga.. Skripsi. Bandung: Universitas Telkom
- Rita. (2020). Servicescape. *Artikel Global Business Marketing*. Jakarta Barat: Binus University.

- Ruki, Ulli Aulia. (2011). Pengenalan Teori Servicescape dan Penerapannya Dalam Desain Interior. *Jurnal Humaniora*.2(2):1225-1235
- Ross, Glenn F. (1998). *Psikologi Pariwisata*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Sagala, Bongsu. (2017). *Pengaruh Servicescape dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Titipan JNE Pangkalpinang*. Skripsi. Bangka Belitung: Universitas Bangka Belitung.
- Santosa.(2018). *Statistik Hospitality*. Yogyakarta: Deepublish CV Budi Utama.
- Sari, Desmala, dkk. (2018). *Analisis Faktor Motivasi Wisatawan Muda Dalam Mengunjungi Desetinas Wisata Minat Kunjungan Khusus*. Program Studi Manajemen Resort dan Leisure: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Statistik,Pusat.(2020).Wisatawan.https://www.bps.go.id/istilah/index.htmlIstilahpage&Istilahsort=keyword_ind.
- Sugiyono.(2011).*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____.(2013).*Metode Penelitian Bisnis*.Bandung: Alfabeta.
- _____.(2014).*Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- _____._(2018). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suratmaja,D.(2015).*Variabel Penelitian Kuantitatif*.<http://repository.unpas.ac.id/5656/7/BAB%203>. Pdf.
- Tobias, Esto Mukhi. (2021). *Analisis Daya Tarik Museum History of Java Sebagai Wisata Edukasi Sejarah Pulau Jawa*. Skripsi. Yogyakarta: STP AMPTA Yogyakarta.
- Umar, Husein.(2003). *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Utama,I Gusti Bagus Rai.(2016).*Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish
- Wasila.(2021).*Model Analisis Data Kuantitatif*.<https://tambahpinter.com/modelanalisdatakuantitatif>.
- Zulaikha, Ekha dkk. (2018). Strategi Pengelolaan Museum Sebagai Daya Tarik Wisata Warisan Budaya di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Seminar Nasional Inovasi dan Aplikasi Teknologi Industri*. 2085-4218.

Lampiran 1 Surat Pengantar 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 : 382/Q.AMPTA/III/2023 02 Maret 2023
Lampiran : 1 bendel
Hal : Permohonan Penelitian

Yth. Kepala Museum Monumen Yogya Kembali
Jalan Ring Road Utara, Jongkang, Suralaga, Kecamatan Ngaglik
Kabupaten Sleman

Dengan Hormat,

Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan penelitian di Museum Monumen Yogya Kembali, Kab. Sleman selama 1 bulan terhitung mulai tanggal 06 Maret 2023 sampai dengan tanggal 05 April 2023, bagi mahasiswa/i kami dari Jurusan Pariwisata :

Nama Mahasiswa : Miflahurrohmah
No. Induk Mahasiswa : 519101202
Semester : VIII

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



Pengaruh Servicescape terhadap Kepuasan Wisatawan di Museum Monumen Yogya Kembali Yogyakarta (proposal penelitian terlampir).

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

Hormat kami,
Ketua

Drs. Prihatno, M.M.

Lampiran 2 Surat Balasan Izin Penelitian

	BADAN PENGELOLA MONUMEN YOGYA KEMBALI
	Alamat : Jongkang , Sariharjo , Ngaglik , Sleman , Yogyakarta 55581 Telepon : (0274) 868225 E-mail : monjali6789@gmail.com
Nomor	: B / 022/BPMYK /VII/2023
Lamp.	: --
Hal	: <u>Perijinan Penelitian</u>
Kepada Yth. : Ketua STP AMPTA Yogyakarta Drs. Prihatno, M.M. Di Sleman	
Dengan hormat,	
Menanggapi permohonan Saudara Nomor: 382/ Q AMPTA /III/ 2023 tertanggal 2 Maret 2023 perihal permohonan ijin penelitian skripsi. Diberitahukan bahwa Badan Pengelola Monumen Yogya Kembali mem berikan ijin kepada :	
Nama	: Mifthahurrohmah
NIM	: 519101202
Semester	: VIII
Judul Skripsi	: Pengaruh Servicescape terhadap Kepuasan Wisatawan di Monumen Yogya Kembali
Untuk melaksanakan penelitian skripsi di Monumen Yogya Kembali selama 1 (satu) bulan terhitung mulai tanggal 7 July 2023 sampai dengan 8 Agustus 2023 . Dimohon kepada mahasiswa untuk mempersiapkan diri dengan baik.	
Demikian ijin yang kami sampaikan, atas kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih .	
Yogyakarta, 7 Juli 2023	
	
Yudi Pranowo NIK : 083	

Lampiran 3 Kuesioner Penelitian

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudara(i)

Perkenalkan saya Mifthahurrohmah, mahasiswi Jurusan Pariwisata STP AMPTA Yogyakarta, saat ini sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir (skripsi) dengan judul “Pengaruh *Servicescape* Terhadap Kepuasan Wisatawan di Museum Monumen Yogya Kembali”. Dengan ini memohon kesediaan anda untuk meluangkan waktu guna mengisi kuesioner yang telah saya sediakan. Data yang anda berikan akan menjadi rahasia dan hanya diperlukan sebagai kebutuhan tugas akhir (skripsi).

Terimakasih telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang telah saya berikan.

A. Petunjuk umum pengisian

1. Kuesioner ini ditujukan kepada wisatawan di History of Java Museum yang nanti digunakan sebagai instrumen penelitian.
2. Berilah penilaian pada setiap pernyataan sesuai dengan realita yang dialami oleh wisatawan.
3. Berilah tanda (√) pada setiap kolom jawaban yang disediakan.
4. Poin penilaian sebagai berikut:

SS (sangat setuju) :4

S (setuju) :3

TS (tidak setuju) :2

STS (sangat tidak setuju) :1

5. Data anda sangat dijaga kerahasiaannya.

B. Identitas Responden

Nama :

Asal Daerah : Yogyakarta Luar Yogyakarta

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Usia : 15-20 th 21-30 th 31-40 th

Pekerjaan :

Pelajar/ Mahasiswa Wiraswasta

- PNS/TNI/Polri Swasta

Sudah berapa kali berkunjung:

- 1 kali 2 kali >3 kali

Apakah sudah pernah mengunjungi museum lain :

- Pernah Belum pernah

Jika sudah, apakah anda merasa puas dengan muesum tersebut:

- Puas Tidak puas

C. Pernyataan

No	Pernyataan	Skor			
		SS	S	TS	STS
<i>Lingkungan Fisik (ambient condition)</i>					
1	saya merasa sirkulasi udara di museum ini bersih dan baik.				
2	Adanya kebisingan yang mengganggu pendengaran saya.				
3	Pencahayaan di Museum Monjali baik dan menyeluruh				
4	Temperatur ruangan Museum Monjali baik dan terasa nyaman bagi saya.				
5	Kualitas musik dan film 3d jernih dan nyaman di telinga saya.				
6	saya merasa aroma Museum Monjali tidak mengganggu penciuman saya.				
<i>Ruang, tata letak dan fungsi (space, layout and function)</i>					
1	Ornamen di Museum Monjali bagus dan kreatif sesuai dengan nama museum tersebut yaitu Museum Monumen Yogya Kembali				
2	Tata letak benda koleksi tersusun rapi dan menarik sehingga wisatawan ingin melihatnya				
3	Fasilitas di Museum Monjali sesuai dengan kebutuhan wisatawan dan berfungsi dengan baik.				
4	Koleksi Museum Monjali bersih dan terawat dengan baik				
<i>Petunjuk, simbol dan artefak (signs, symbol and artifact)</i>					
1	Museum Monjali memiliki makna yang menggambarkan isi yang ada di dalam museum tersebut				
2	Memiliki papan informasi tentang benda koleksi sejarah di Museum Monjali				
3	Memiliki papan petunjuk yang jelas setiap bagian di Museum Monjali				
4	Museum Monjali dilengkapi dengan denah yang jelas				

Kepuasan wisatawan				
1	Bangunan Museum Monjali unik sesuai dengan ekspektasi saya			
2	Penataan ruangan dan koleksi sejarah sesuai dengan ekspektasi saya			
3	Fasilitas yang ada di Museum Monjali sesuai yang saya harapkan			
4	Informasi lengkap mengenai benda bersejarah mudah dipahami dan sesuai harapan saya			
5	Memiliki koleksi benda bersejarah yang lengkap dan terawat sehingga wisatawan merasa senang berkunjung			
6	Saya merasa tertarik untuk berkunjung kembali			
7	Saya bersedia memberikan rekomendasi positif tentang Museum Monjali kepada orang lain			

Lampiran 4 Data Hasil Kuesioner

No	X1						Total	X2				Total	X3				Total	Y								Total
1	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	3	4	4	4	4	4	4	4	27
2	3	4	3	3	4	3	20	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	3	4	4	4	3	4	3	25	
3	4	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	3	3	21	
4	4	3	3	4	3	3	20	3	4	3	3	13	3	3	3	4	13	3	4	3	4	3	4	3	24	
5	2	4	4	3	3	3	19	3	3	3	2	11	2	3	3	3	11	3	3	3	2	3	3	3	20	
6	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	
7	3	3	2	3	3	3	17	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	3	2	3	19	
8	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	2	14	
9	3	3	3	3	3	2	17	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	21	
10	4	4	3	3	4	3	21	3	4	3	4	14	4	4	3	3	14	3	4	4	3	3	3	4	24	
11	3	3	4	3	3	3	19	4	3	2	3	12	4	3	3	2	12	3	3	2	3	4	3	4	22	
12	1	2	2	2	2	2	11	1	1	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	2	14	
13	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	3	3	3	4	24	
14	3	4	3	3	3	3	19	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	21	
15	3	2	3	4	3	3	18	3	3	3	3	12	3	4	4	3	14	3	3	3	3	3	3	4	22	
16	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	2	14	
17	1	1	1	1	2	1	7	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	7	
18	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	2	3	20	
19	2	1	2	2	1	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	1	1	1	1	10	
20	3	3	2	2	2	2	14	4	3	2	2	11	3	2	3	2	10	3	3	2	3	3	3	3	20	
21	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	
22	3	2	2	3	3	2	15	3	2	2	2	9	3	3	3	2	11	3	3	3	3	2	3	3	20	

23	4	4	3	3	4	3	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28
24	3	3	3	3	2	2	16	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	21
25	2	2	3	2	2	2	13	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	3	3	16
26	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	2	2	19
27	1	2	2	2	2	2	11	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	2	2	2	2	2	2	2	14
28	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	21
29	3	3	4	4	4	3	21	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	4	4	4	4	3	3	4	26
30	1	2	2	2	2	2	11	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	1	2	13
31	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	3	3	4	4	4	4	26
32	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28
33	4	4	3	4	3	3	21	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	4	4	27
34	2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	21
35	3	3	4	3	3	3	19	3	4	4	3	14	3	3	3	4	13	3	3	4	3	3	3	3	22
36	4	2	4	4	3	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	3	3	3	3	23
37	4	4	3	4	3	4	22	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	3	3	3	4	3	3	3	22
38	4	3	2	4	3	4	20	4	3	3	2	12	4	4	4	4	16	3	3	3	3	3	3	3	21
39	3	2	3	3	3	3	17	3	3	3	4	13	3	3	4	3	13	3	3	3	3	4	4	4	24
40	3	3	3	3	3	3	18	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15	3	4	3	4	3	3	3	23
41	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	2	14
42	4	4	3	3	3	3	20	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	3	4	3	3	3	3	4	23
43	3	3	3	3	3	3	18	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	3	3	2	3	2	3	2	18
44	3	4	3	3	3	2	18	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	2	3	2	2	3	17
45	3	4	3	3	4	4	21	4	4	3	3	14	3	4	3	4	14	4	4	4	4	4	3	4	27
46	4	2	4	4	3	4	21	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28
47	1	3	2	2	2	2	12	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	1	2	2	2	2	1	12
48	4	3	3	3	3	3	19	4	3	3	3	13	3	4	4	4	15	4	3	4	3	3	3	3	23

49	4	3	2	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	21	
50	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	3	3	2	16
51	2	1	2	2	1	2	10	2	2	1	2	7	1	1	2	2	6	2	2	2	2	2	1	2	13
52	3	4	4	4	3	4	22	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	3	4	3	3	3	3	3	22
53	4	3	3	3	3	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	3	3	3	3	23
54	4	4	2	4	3	4	21	3	4	3	1	11	4	4	4	4	16	4	4	4	3	3	3	3	24
55	3	3	2	4	3	4	19	3	3	3	2	11	3	3	4	4	14	4	3	3	3	3	2	3	21
56	4	3	2	4	3	3	19	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	2	4	21
57	3	3	3	4	3	3	19	3	3	3	1	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	21
58	2	2	2	2	2	2	12	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	4	4	23
59	4	3	3	3	3	3	19	3	3	3	2	11	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	4	3	27
60	3	3	3	3	3	3	18	3	4	3	2	12	3	4	3	3	13	3	3	3	3	3	3	3	21
61	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	3	12	4	3	4	4	15	4	4	4	3	3	3	3	24
62	4	3	3	3	4	4	21	4	3	3	3	13	3	3	3	4	13	3	4	2	3	4	4	4	24
63	4	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	4	4	4	4	4	4	27
64	4	4	3	3	3	3	20	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	3	3	3	4	4	3	3	23
65	4	4	3	3	3	4	21	4	3	4	3	14	4	3	3	4	14	4	3	4	4	3	4	3	25
66	3	3	4	4	4	4	22	4	3	3	4	14	4	3	4	3	14	4	4	3	4	3	4	4	26
67	4	3	4	4	4	3	22	3	4	4	4	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	4	4	23
68	4	4	3	3	3	4	21	3	4	3	4	14	3	4	3	3	13	3	3	3	4	4	4	4	25
69	4	4	3	3	3	3	20	4	3	3	4	14	3	3	4	4	14	3	4	4	4	4	4	4	27
70	4	4	3	3	3	3	20	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	4	4	3	3	3	4	4	25
71	4	4	4	3	3	3	21	3	3	2	3	11	3	3	3	4	13	3	4	4	3	3	3	3	23
72	4	4	3	3	3	4	21	3	4	4	4	15	3	3	3	4	13	3	4	4	3	3	3	3	23
73	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	4	13	3	4	3	4	14	3	4	3	4	3	3	4	24
74	4	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	4	4	3	4	4	4	4	27

75	4	3	2	3	3	3	18	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	3	3	3	3	3	3	22
76	3	3	3	4	4	3	20	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28
77	4	3	4	4	4	3	22	3	4	4	4	15	3	4	3	3	13	4	4	4	4	3	3	3	25
78	4	4	3	3	3	3	20	3	3	3	4	13	4	4	4	3	15	4	3	4	4	3	3	4	25
79	4	4	3	4	3	3	21	3	3	3	4	13	3	4	4	3	14	3	3	3	3	3	3	3	21
80	3	3	4	3	3	4	20	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	3	3	3	4	3	3	3	22
81	3	4	3	3	3	4	20	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	4	4	3	3	4	3	3	24
82	3	4	4	4	4	3	22	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	4	4	4	4	4	3	3	26
83	4	3	3	3	3	3	19	4	3	3	3	13	4	4	4	3	15	3	3	3	3	3	3	3	21
84	4	4	3	3	3	3	20	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	3	3	21
85	3	3	4	4	4	3	21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	4	4	3	3	3	4	25
86	3	4	3	3	3	4	20	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	21
87	3	4	4	4	4	4	23	3	3	3	4	13	4	4	4	4	16	3	3	3	3	3	3	4	22
88	4	4	3	3	4	4	22	3	4	4	4	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	21
89	3	3	4	3	3	3	19	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	4	4	4	3	4	25
90	3	3	4	4	4	3	21	3	3	3	4	13	4	4	4	4	16	4	3	3	3	3	4	4	24
91	4	4	4	4	4	3	23	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	21
92	4	3	4	4	4	3	22	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	3	4	4	3	4	4	4	26
93	4	4	3	3	3	3	20	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	4	3	3	3	3	3	3	22
94	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	3	4	4	3	4	4	4	26
95	3	3	2	3	3	3	17	4	3	2	3	12	3	4	3	3	13	3	2	3	4	3	3	4	22
96	4	4	4	3	3	3	21	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15	3	3	3	3	4	4	4	24
97	3	3	2	4	4	4	20	3	3	3	3	12	4	3	4	4	15	4	3	3	3	3	3	3	22
98	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	3	14	4	4	3	3	14	3	3	3	3	3	4	4	23
99	3	4	3	4	4	3	21	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	3	4	3	4	25
100	4	3	3	3	3	3	19	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	3	4	27

Lampiran 5 Hasil Output SPSS

Hasil Validitas dan Reliabilitas

		Correlations					
		A1	A2	A3	A4	A5	A6
A1	Pearson Correlation	1	.265	.210	.591**	.237	.546**
	Sig. (2-tailed)		.157	.266	.001	.208	.002
	N	30	30	30	30	30	30
A2	Pearson Correlation	.265	1	.080	.177	.541**	.222
	Sig. (2-tailed)	.157		.675	.351	.002	.238
	N	30	30	30	30	30	30
A3	Pearson Correlation	.210	.080	1	.452*	.365*	.418*
	Sig. (2-tailed)	.266	.675		.012	.047	.022
	N	30	30	30	30	30	30
A4	Pearson Correlation	.591**	.177	.452*	1	.381*	.703**
	Sig. (2-tailed)	.001	.351	.012		.038	.000
	N	30	30	30	30	30	30
A5	Pearson Correlation	.237	.541**	.365*	.381*	1	.511**
	Sig. (2-tailed)	.208	.002	.047	.038		.004
	N	30	30	30	30	30	30
A6	Pearson Correlation	.546**	.222	.418*	.703**	.511**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.238	.022	.000	.004	
	N	30	30	30	30	30	30
Atot	Pearson Correlation	.685**	.582**	.583**	.772**	.726**	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.001	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30

Sumber : Data Primer (2023)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.775	6

Sumber : Data Primer (2023)

Hasil X1

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a1	16.13	4.051	.521	.742
a2	16.33	4.161	.340	.797
a3	16.40	4.386	.403	.769
a4	16.23	4.047	.667	.713
a5	16.33	4.092	.598	.726
a6	16.40	3.490	.684	.695

Sumber : Data Primer (2023)

Hasil X2

Correlations

		B1	B2	B3	B4	Btot
B1	Pearson Correlation	1	.473**	.566**	.373*	.707**
	Sig. (2-tailed)		.008	.001	.043	.000
	N	30	30	30	30	30
B2	Pearson Correlation	.473**	1	.811**	.601**	.867**
	Sig. (2-tailed)	.008		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
B3	Pearson Correlation	.566**	.811**	1	.750**	.940**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
B4	Pearson Correlation	.373*	.601**	.750**	1	.824**
	Sig. (2-tailed)	.043	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
Btot	Pearson Correlation	.707**	.867**	.940**	.824**	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).

Sumber : Data Primer (2023)

Hasil X3

		Correlations				
		c1	c2	c3	c4	Ctot
c1	Pearson Correlation	1	.666**	.766**	.672**	.893**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
c2	Pearson Correlation	.666**	1	.583**	.639**	.831**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
c3	Pearson Correlation	.766**	.583**	1	.606**	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
c4	Pearson Correlation	.672**	.639**	.606**	1	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
Ctot	Pearson Correlation	.893**	.831**	.859**	.859**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

Sumber : Data Primer (2023)

Hasil Y

		y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	ytot
y1	Pearson Correlation	1	.614**	.658**	.489**	.534**	.411*	.603**	.754**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.006	.002	.024	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
y2	Pearson Correlation	.614**	1	.577**	.686**	.577**	.577**	.635**	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000	.001	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
y3	Pearson Correlation	.658**	.577**	1	.491**	.493**	.392*	.556**	.739**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.006	.006	.032	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
y4	Pearson Correlation	.489**	.686**	.491**	1	.611**	.491**	.673**	.780**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.006		.000	.006	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
y5	Pearson Correlation	.534**	.577**	.493**	.611**	1	.696**	.853**	.853**
	Sig. (2-tailed)	.002	.001	.006	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
y6	Pearson Correlation	.411*	.577**	.392*	.491**	.696**	1	.754**	.777**
	Sig. (2-tailed)	.024	.001	.032	.006	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
y7	Pearson Correlation	.603**	.635**	.556**	.673**	.853**	.754**	1	.906**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
ytot	Pearson Correlation	.754**	.823**	.739**	.780**	.853**	.777**	.906**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

Sumber : Data Primer (2023)

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.02863131
Most Extreme Differences	Absolute	.061
	Positive	.061
	Negative	-.028
Test Statistic		.061
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber : Data Primer (2023)

Hasil Uji Multikolineritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.039	1.143		1.784	.078		
	Ambient condition	.410	.115	.355	3.566	.001	.243	4.114
	saptial, lay out and function	.380	.166	.223	2.291	.024	.253	3.946
	signs,symbol and artifact	.590	.144	.359	4.089	.000	.312	3.201

Sumber : Data Primer (2023)

Hasil Uji Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	signs,symbol and artifact, saptial, lay out and function, Ambient condition ^b	.	Enter

Sumber : Data Primer (2023)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.877 ^a	.769	.762	2.060

a. Predictors: (Constant), signs,symbol and artifact, saptial, lay out and function, Ambient condition

Sumber : Data Primer (2023)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1355.141	3	451.714	106.437	.000 ^b
	Residual	407.419	96	4.244		
	Total	1762.560	99			

a. Dependent Variable: kepuasan wisatawan

b. Predictors: (Constant), signs,symbol and artifact, saptial, lay out and function, Ambient condition

Sumber : Data Primer (2023)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.039	1.143		1.784	.078
Ambient condition	.410	.115	.355	3.566	.001
saptial, lay out and function	.380	.166	.223	2.291	.024
signs,symbol and artifact	.590	.144	.359	4.089	.000

a. Dependent Variable: kepuasan wisatawan

Sumber : Data Primer (2023)

Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian



Lampiran 7 Lembar Bimbingan

LEMBAR BIMBINGAN



NAMA MAHASISWA : _____
 NO. MAHASISWA : _____
 JUDUL PENELITIAN : _____

NAMA PEMBIMBING I : HARY HELMUDA IN

NAMA PEMBIMBING II : Haridians Anwar

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1	5/2-2023	Catatan belahkang - Argumen dibuat runtut Y. Fe & - Perbanyak referensi	JH
2	10/2-2023	Kerangka pemikiran Benahi hipotesis menyesuaikan R.M.	JH
3	16/2-2023	Sampel dapat menggunakan Sample kuantan dengan Pendekatan Limes how	JH

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1	23/2/23	Revisikan bab ke Keseluruhan dan ketepatan paragraf	JH
2	25/2/23	Ac	JH



NAMA MAHASISWA: Mithahurrohmah
 NO. MAHASISWA : 519101202
 JUDUL PENELITIAN : Pengaruh serviceescape

NAMA PEMBIMBING I: HANA HOLLANDWAN

NO.	TANGGAL	URAIAN BEMINGAN	PARAF
4	25/2-2023	Mohon dalam mende ditetapkan kriteria uji berikut :	<i>[Signature]</i>
		1. Reliabilitas	
		2. Normalitas	
		3. Uji T dan lainnya	
5	26/2-2023	ACC Proposal	<i>[Signature]</i>
6	9/5-2023	-Pernyataan Analisis dan pembahasan, jelaskan bagaimana data/fenomena dapat terjadi. Serlahkan hubungan antara teori hasil riset, maupun data sumber lain (gambar dst)	<i>[Signature]</i>

NAMA PEMBIMBING II: Hanimon Kuslioni

NO.	TANGGAL	URAIAN BEMINGAN	PARAF
1	3/5/23	konten dan rangka	<i>[Signature]</i>
2	3/6/23	Revisi dan perbaikan	<i>[Signature]</i>
3	5/6/23	Sesuai dengan	<i>[Signature]</i>
		Siapa disidangkan	

