

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMANDU LOKAL TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN DI PULAU KOMODO, TAMAN  
NASIONAL KOMODO, NTT**



**Oleh**

**ASDAR**

**NO.MHS: 416200152**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA**

**2018**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMANDU LOKAL TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN DI PULAU KOMODO, TAMAN  
NASIONAL KOMODO, NTT**



**Untuk memenuhi Syarat Guna Memperoleh  
Derajat Sarjana Terapan Pariwisata**

**Oleh  
ASDAR  
NO.MHS: 416200152**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA  
2018**


PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMANDU LOKAL TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN DI PULAU RINCA, TAMAN  
NASIONAL KOMODO NTT




Oleh  
ASDAR  
NO. MHS: 416200152

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I

  
Drs. Budi Hermawan, M.M  
NIDN. 0523026601

Pembimbing II

  
Hermawan Prasetyanto, S.ST.S.Sos, M.M  
NIDN. 0516057102

Mengetahui,  
Ketua Jurusan

  
Yudi Setiaji, SH, MM  
NIDN. 0508066401

BERITA ACARA UJIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMANDU LOKAL TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN DI PULAU KOMODO, TAMAN  
NASIONAL KOMODO, NTT

Oleh  
ASDAR

416200152

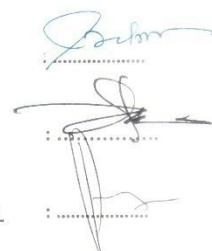
Teisah Dipertahankan Di Depan Penguji  
Dan Dinyatakan lulus  
Pada Tanggal : 10 Juli 2018

TIM PENGUJI

Penguji Utama : Hari Rachmadi, SE, MM  
(NIDN : 0505076501)

Pembimbing I : Budi Hermawan, MM  
(NIDN : 0523026601)

Pembimbing II : Hermawan Prasetyanto, S.ST, S.S.Sos, MM  
(NIDN : 0516057102)



Mengetahui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



Drs. Prihatno, MM.  
NIDN : 0526125901

## SURAT PERNYATAAN

Yang Bertanda Tangan di bawah ini :

Nama : Asdar

NIM : 416200152

Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata

Judul Skripsi

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMANDU LOKAL TERHADAP TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN DI PULAU KOMODO, TAMAN NASIONAL KOMODO, NTT “

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa SKRIPSI yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemandu Lokal Terhadap Tingkat Kunjungan Wisatawan Di Pulau Komodo, Taman Nasional Komodo NTT” merupakan hasil karya sendiri dan bukan karya orang lain. Penelitian ini untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Serjana Sains Terapan D-IV Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila surat pernyataan ini tidak benar, maka saya siap dituntut sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Yogyakarta, 10 Juli 2018

ASDAR  
NIM: 416200152

## **MOTTO**

“Orang-orang hebat dibidang apapun bukan baru bekerja karena mereka terinspirasi, namun mereka menjadi terinspirasi karena mereka lebih suka bekerja.

Mereka tidak menyia-nyiakan waktu untuk menunggu inspirasi”.

(Ernest Newman)

“ Life is like riding a bicycle. To keep your balance, you must keep moving “.

( Alber Eistein )

“ Succes is walking from failure to failure with no loss of enthusiasm “.

( Winston Churchill )

“ Succes is action and at your hand “.

( Penulis )

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puja dan puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa dan atas dukungan dan do'a dari orang-orang tercinta, akhirnya kripsi ini dapat dirampungkan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya haturkan rasa syukur dan terima kasih saya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya atas izin dan karunia-Nya lah makaskripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya.
2. Terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua saya yang selalu memanjatkan do'a kepada Allah SWT untuk keberhasilan ananda
3. Terima kasih kepada keluarga besar yang saya cintai yang selalu memberikan nasehat dan panjatkan do'a kepada Allah SWT
4. Sahabat-sahabat IMPK yang selalu memberikan motivasi saya, terima kasih tak terhingga untuk kalian
5. Sahabat-sahabat seperjuanganku Isman, Dila Juni Mandari, Ismail Halidin, Waode Urmila, Indra Lesmana Sinaga, Farah Dila, Novi dan teman-teman UPW 2015 yang tidak bisa sebut satu persatu yang telah membantupenulis, terima kasih yang tak terhingga untuk kalian.

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur saya ucapkan pada Tuhan yang Maha Esa, karena atas berkat dan pertolongan-Nya. Maka skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas pelayanan Pemandu Lokal Terhadap Tingkat Kepuasan Wisatawan Di Pulau Komodo, Taman Nasional Komodo NTT” dapat terselesaikan. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan Pariwisata pada Jurusan Usaha Perjalanan Wisata Prodi Manajemen Bisnis Perjalanan. Dalam perjalanan penyelesaian skripsi ini, banyak sekali rintangan yang harus penulis hadapi, namun berkat dorongan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak, maka akhirnya penulis dapat menyelesaikannya. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. Budi Hermawan, M.M. Selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan, dan pengetahuan yang sangat berharga selama penyusunan skripsi.
2. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.ST.S.Sos, M.M. Selaku pembimbing pendamping yang senantiasa memberi waktu yang berharga dalam membimbing hingga pembuatan skripsi ini bisa berjalan dengan lancar dan sukses.
3. Bapak Hari Racmadi, SE, M.M. Selaku penguji utama yang telah memberikan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.



4. Bapak YudiSetiadi, SH, MM. selaku ketua jurusan Usaha Perjalanan Wisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Drs.Prihatno,M.M. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Budhy Kurniawan, S. Hut Kepala Balai Taman Nasional Komodo yang telah memberikan ijin kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan baik.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena masih memiliki banyak kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan yang berkelanjutan bagi penulis. Namun, Skripsi ini benar-benar karya penulis. Oleh karena itu, penulis bertanggung jawab terhadap seluruh isi penelitian ini.

Yogyakarta, Juli 2018

Asdar

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. LatarBelakangMasalah.....	1
B. RumusanMasalah.....	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. TujuanPenelitian.....	5
E. ManfaatPenelitian.....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS.....</b>	<b>6</b>
A. LandasanTeori.....	6
1. Definisi Pariwisata.....	6
2. DefinisiWisatawan.....	7
3. DefinisiPemanduWisata.....	10
4. PemanduLokal.....	23
5. DefinisiPelayanan.....	25

6. Definisi Kepuasan Wisatawan.....	28
B. Kerangka Pemikiran.....	35
C. Penelitian Terdahulu.....	37
D. Hipotesis .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
A. Jenis Penelitian.....	39
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	39
C. Populasi dan Sampel.....	40
D. Variabel, Operasional dan Indikator.....	40
E. Metode Pencarian Data.....	47
F. Metode Analisis Data .....	50
1. Metode Analisis Data.....	50
a. Uji Kelayakan Variabel.....	50
b. Jenis Analisis.....	52
2. Analisis Data.....	52
a. Uji F.....	53
b. Uji Determinasi ( $R^2$ ).....	54
c. Uji t.....	55
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
A. Deskripsi Objek Penelitian (TNK).....	56
B. Uji Kelayakan Instrumen .....	71
1. Profil Wisatawan.....	71
2. Uji Kualitas Data.....	76
a. Uji Validitas.....	76
b. Uji Realibilitas.....	78
C. Uji Kelayakan Variabel.....	79
1. Regresi Linier Berganda.....	79
2. Uji F.....	81
3. Uji Determinasi ( $R^2$ ).....	82
4. Uji t (Uji Parsial).....	84

D. Hasil Analisi Data.....	89
E. Pembahasan.....	92
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>97</b>
A. Kesimpulan .....	97
B. Saran.....	99

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**DAFTAR LAMPIR**

## DAFTAR TABEL

Tabel3.1 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk dan Jumlah KK di TNK.....	43
Tabel 4.3 Umur wisatawan.....	50
Tabel 4.4 Jenis kelamin wisatawan.....	52
Tabel 4.5 Pekerjaan Wisatawan.....	53
Tabel 4.6 Asal Wisatawan .....	55
Tabel 4.7 Uji Validitas .....	57
Tabel 4.8 Uji Realibilitas.....	58
Tabel 4.9 Uji Kelayakan Validitas.....	59
Tabel 4.10 Uji Hipotesis atau Uji F .....	60
Tabel 4.11 Uji Determinasi ( $R^2$ ) .....	62

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar4.1 Peta Kawasan Taman Nasional Komodo .....	60
Gambar 4.2 Struktur Organisai TNK .....	68
Gambar 4.3 Data Kunjungan Wisatawan.....	70
Gambar 4.4 Umur Wisatawan.....	72
Gambar 4.5 Jenis Kelamin Wisatawan .....	74
Gambar 4.6 Pekerjaan Wisatawan .....	75
Gambar3.7 Asal Negara Wisatawan .....	76

## **DAFAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Surat Pengantar Penelitian
- Lampiran 2 : Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 3 : Kusioner Peneltian
- Lampiran 4 : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 6 : Tabel t
- Lampiran 7 : Tabel F
- Lampiran 8 : Lembar Bimbingan

## ABSTRAK

Dalam dunia kepariwisataan, membangun suatu pelayanan yang berkualitas merupakan suatu hal yang perlu diperhatikan karena menyangkut pengambilan keputusan bagi para wisatawan yang melakukan suatu perjalanan. Kualitas pelayanan ini akan diolah dengan suatu sistem pelayanan kemudian menciptakan hasil / *output* yang berguna bagi orang yang membutuhkan pelayanan untuk melakukan perjalanan wisata. Dewasa ini perjalanan wisata yang dilakukan oleh wisatawan bukan sekedar bersenang-senang dan mencari pengalaman semata tetapi disamping itu berwisata sangat membutuhkan suatu pelayanan yang bagus. Secara umum Indonesia, secara khusus di wilayah timur Indonesia salah satunya adalah Kabupaten Manggarai Barat, Kecamatan Komodo terdapat kawasan Taman Nasional Komodo. Memiliki banyak potensi wisata yang sangat menjanjikan, kawasan ini sering dikunjungi wisatawan dari tahun ke tahunnya.

Tujuan penelitian untuk mengetahui apakah ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan (variabel independen) terhadap tingkat kepuasan wisatawan (variabel dependen). Melakukan pengamatan langsung serta menyebarkan angket kepada setiap pengunjung di Pulau Komodo (Loh Liang), Taman Nasional Komodo. Dengan menggunakan metode pendekatan kuantitatif, data akan diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 16.0, angket akan dilakukan beberapa analisis seperti uji kualitas data (validitas dan reliabilitas), regresi linier berganda, uji F, uji determinasi ( $R^2$ ) dan uji t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebesar 74,3% variabel kualitas berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wisatawan di antara beberapa hal lainnya yang mempengaruhi (25,7 %). Ada pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan wisatawan sebesar 0.676 dengan tingkat kesalahan 5% (0,05). Signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan wisatawan sangat besar pada tabel diketahui sangat besar 4,214 dan signifikan 0,000. Terhadap t tabel diketahui nilai t tabel dengan  $df = n-2$  ( $50-5- = 44$ ) dengan taraf kesalahan  $\alpha = 5\%$  (dua sisi = 0,025) yaitu 2.01. Ini berarti bahwa  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel. Dengan demikian  $H_0$  : ditolak dan  $H_a$  : diterima, maka dapat disimpulkan bahwa ada



pengaruh kualitas pelayanan pemandu lokal terhadap tingkat kepuasan wisatawan di Pulau Komodo, Taman Nasional Komodo.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, pemandu Lokal, Tingkat kepuasan Wisatawan**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Negara Indonesia memiliki potensi wisata yang sangat banyak dan beranekaragam yang terbesar di seluruh penjuru tanah air dengan ciri dan kelebihan masing-masing. Potensi tersebut dapat berupa keramahtamahan penduduk, iklim yang baik, pemandangan yang indah, hutan yang luas beserta beragam flora dan fauna di dalamnya, laut yang terbentang luas, sejarah, budaya, dan lain sebagainya.

Pariwisata sekarang ini penuh dengan persaingan. Daerah tujuan wisata ( DTW ) yang satu dengan yang lain selalu berusaha menarik wisatawan lebih banyak dari DTW yang lain, untuk dapat memenangkan persaingan itu bukan dengan memiliki keunikan yang bagus atau hal-hal yang menarik, tetapi yang penting adalah memberikan pelayanan yang baik, yaitu pelayanan yang dapat memuaskan wisatawan yang berkunjung ke DTW tersebut.

Seorang pramuwisata harus dapat memberikan kesenangan atau kepuasan kepada setiap wisatawan yang dibawanya. Oleh karena itu, untuk mengetahui keinginan dan selera wisatawan, hendaknya seorang pramuwisata

menyatukan pengetahuan, keterampilan, dan perasannya demi terciptanya kesenangan yang diinginkan oleh wisatawan yang dibawanya tersebut.

Di dalam kepariwisataan, seorang pramuwisata dituntut untuk sedemikian rupa untuk bekerja semaksimal mungkin, sebab citra pariwisata Indonesia, citra negara dan bangsa Indonesia berada di pundaknya. Karena itu, peranan seorang pramuwisata sangat penting . Ibarat dalam pertempuran, pramuwisata merupakan pasukan tempur yang berada di garis terdepan yang memenangkan perang.

Untuk menjadi seorang pramuwisata, kita harus memiliki ilmu dan pengetahuan yang menyeluruh tentang berbagai hal yang menyangkut dunia pariwisata Indonesia khususnya di (Taman Nasional Komodo) Seorang pramuwisata harus memberikan *image* yang baik kepada wisatawan yang dibawanya. Dengan demikian citra pramuwisata dan pariwisata di Indonesia akan terkesan baik pula di mata wisatawan, baik wisatawan mancanegara maupun wisatawan nusantara.

Pelayanan prima hanya dapat di berikan oleh pramuwisata yang professional, yaitu mereka yang selalu berorientasi kepada kepuasan wisatawan. Untuk dapat menjadi seorang pramuwisata yang profesional, selain harus memiliki pengalaman, juga harus selalu memiliki kemampuan, baik secara teoritis maupun teknis dalam pelayanan kepada wisatawan pada umumnya. Selain itu, seorang pramuwisata memiliki “ pengetahuan “ yang didukung oleh “kemampuan” dan “keyakinan” diri untuk menghadapi tugas-tugas yang rutin dan silih berganti.

Di samping itu Pemandu Lokal memiliki keterampilan dan pengalaman yang baik dalam menangani wisatawan yang berkunjung ke Taman Nasional Komodo (Pulau Komodo) karena tidak hanya pelayanan berkaitan kesenangan dan kenyamanan tapi berkaitan dengan keselamatan wisatawan.

Masalah yang tidak kalah penting yaitu masalah pelayanan. Para pengelola objek wisata/perusahaan harus dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pada konsumen agar merasa tertarik dan senang untuk berkunjung ke objek wisata tersebut. Pelayanan yang cepat dan penampilan yang ramah sangat memungkinkan konsumen akan tertarik untuk kembali dan menginformasikannya kepada orang lain.

Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*Expected service*)". Tuntutan pelanggan dalam hal pelayanan yang diterima, menyebabkan pihak pengelola bertindak semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen.

Kualitas pelayanan (*service quality*) pada sebuah objek wisata dapat diketahui dengan cara mengerti persepsi para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima yang berasal dari para pengelola atau pemandu objek wisata tersebut.

Di Pulau Komodo masih ada pemandu Lokal yang tidak menjalankan prosedur sesuai dengan penanganan pemanduan dalam penyampaian

informasi secara detail, akses dan jalur pemanduan serta lamanya perjalanan dan penanganan komplain serta penanganan kehilangan barang.

Untuk tidak terjadi hal-hal di atas maka penulis tertarik mengangkat judul penelitian tentang “Pengaruh kualitas Pelayanan pemandu lokal terhadap tingkat kepuasan Wisatawan Di Pulau Komodo, Kecamatan Komodo, Kabupaten Manggarai Barat, Nusa Tenggara Timur”

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dan latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan masalah adalah:

1. Apakah ada pengaruh pelayanan yang diwakili oleh , *Reallity, Reponsiveness, Assurance, Empathy dan Tangible* terhadap tingkat kepuasan wisatawan?
2. Dari kelima dimensi pelayanan, Dimensi manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wisatawan?

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah yang di peroleh oleh penulis maka adapun batasan masalah dalam penelitian ini lebih menitikberatkan pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan wisatawan di Pulau Komodo

#### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian tersebut sesuai dengan rumusan masalah di atas adalah sebagai berikut :Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pemandu lokal terhadap tingkat kepuasan wisatawan di Pulau Komodo, Kecamatan Komodo, Kabupaten Manggarai Barat , Nusa Tenggara Timur

#### **E. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat di peroleh dalam penelitian ini adalah sbb:

1. Manfaat Pemandu Lokal

Menambah pengetahuan Pemandu lokal Pulau Komodo untuk mempertahankan kualitas pelayanan pemanduan

2. Manfaat untuk STP AMPTA

Sebagai acuan dan referensi pada penelitian sejenis ini yang akan di lakukan di masa yang akan datang dari kalangan mahasiswa STP Ampta.

3. Manfaat untuk Balai Taman Nasional Komodo

Sebagai Referensi Untuk Menerapkan kualitas Pelayanan Pemandu Lokal di Pulau Komodo

4. Manfaat untuk penulis

Untuk menambah wawasan penulis tentang kualitas pelayanan pemandu lokal di Pulau Komodo

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Definisi pariwisata**

Menurut etimologi kata “pariwisata” diidentikkan dengan kata “*travel*” dalam bahasa Inggris diartikan sebagai perjalanan yang dilakukan berkali-kali dari satu tempat ke tempat lain.

(UU RI No 10 Tahun 2009), Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah.

Atas dasar itu pula dengan melihat situasi dan kondisi saat ini pariwisata dapat diartikan sebagai suatu perjalanan terencana yang dilakukan secara individu atau kelompok dari satu tempat ke tempat lain dengan tujuan untuk mendapatkan kepuasan dan kesenangan.

World Trade Organization (WTO) dalam Buku Ismayanti (2010) mengungkapkan pariwisata diartikan sebagai kegiatan manusia yang dilakukan perjalanan ke dan tinggal di daerah tujuan di luar lingkungan kesehariannya.

Pariwisata sebagai aktivitas perjalanan yang dilakukan sementara waktu dari tempat tinggal semula ke daerah tujuan dengan alasan bukan untuk menetap atau mencari nafkah melainkan hanya untuk memenuhi rasa

ingin tahu, menghabiskan waktu senggang atau libur dan tujuan-tujuan lainnya.

## 2. Wisatawan

### a. Definisi Wisatawan

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan, wisatawan adalah orang yang melakukan kegiatan wisata.

Wisatawan adalah pengunjung sementara yang tinggal sekurang-kurangnya 24 jam di suatu destinasi yang dikunjunginya dengan tujuan untuk bersenang-senang (*pleasure*), bisnis, keluarga, misi, atau pertemuan.

- 1) Kata wisatawan merujuk kepada orang yang melakukan kegiatan wisata. Menurut I Gede Pitana (2009:39) untuk dapat sebagai wisatawan (sebagai perilakunya) seseorang harus memenuhi beberapa kriteria berikut:
  - a) Melakukan perjalanan jauh dari tempat tinggal normalnya sehari-hari
  - b) Perjalanan tersebut dilakukan paling sedikit semalam tetapi tidak secara permanen
  - c) Dilakukan pada saat tidak bekerja atau mengerjakan tugas rutin lain tetapi dalam rangka mencari pengalaman mengesankandari interaksinya dengan beberapa karakteristik tempat yang dipilih untuk dikunjungi



2) Ahli lain, menurut Theobald dalam I Gede Pitana (2009:43) mengemukakan beberapa elemen yang dipakai sebagai patokan menentukan apakah seseorang dapat dikatakan sebagai wisatawan atau tidak menurut standar internasional, yaitu sebagai berikut:

- a) Tujuan perjalanan (*purpose of trip*). Wisatawan adalah orang yang melakukan perjalanan selain untuk tujuan bisnis (*leisure traveling*), walau ada kalanya sebuah perjalanan bisnis juga dapat diikuti oleh kegiatan wisata (*non-bisnis*).
- b) Jarak perjalanan dari tempat asal (*Distance Traveled*). Untuk tujuan statistik, ketika memperhitungkan jarak perjalanan wisata, beberapa negara memakai jarak total ulang-alik (*Round Trip*) antara tempat tinggal dan tujuan wisata. Umumnya jarak yang dipakai bervariasi antara 0-160 km (0-100 mil) tergantung ketentuan-ketentuan masing-masing negara. Oleh karenanya, perjalanan yang dilakukan seseorang, walau bukan untuk bisnis, tetapi bila kurang dari ketentuan ditetapkan, maka orang tersebut tidak akan dihitung sebagai wisatawan.
- c) Lamanya perjalanan (*Duration Of Trip*). Umumnya definisi mengenai wisatawan mencakup perjalanan paling tidak satu malam (*over night*) di tempat menjadi tujuan perjalanan. Namun ada kalanya ini dikesampingkan pada kasus

perjalanan wisata yang memang didesain dengan kurang dari 24 jam tetapi nyata-nyata berdampak pada kegiatan bisnis pariwisata, seperti Restoran, Atraksi Wisata, Hotel dan sebagainya, di daerah tujuan wisata.

#### **b. Jenis Wisatawan**

Menurut Cohen dalam I Gede Pitana (2009:47) mengklarifikasikan wisatawan atas dasar tingkat familiaritas dari daerah yang akan dikunjungi, serta tingkat pengorganisasian perjalanan wisatanya. Atas dasar ini Cohen menggolongkan wisatawan menjadi empat, yaitu :

- 1) *Drifter*, yaitu wisatawan yang ingin mengunjungi daerah yang sama sekali belum diketahuinya, yang berpergian dalam jumlah kecil
- 2) *Explorer*, yaitu wisatawan yang melakukan perjalanan dengan mengatur perjalanan sendiri, tidak mau mengikuti jalan-jalan wisata yang sudah umum melainkan mencari hal yang tidak umum (*off the beaten track*). Wisatawan seperti ini bersedia memanfaatkan fasilitas dengan standar local dan tingkat interaksinya dengan masyarakat juga ikut tinggi.
- 3) *Individual Mass Tourist*, yaitu wisatawan yang menyerahkan pengaturan perjalanannya kepada agen perjalanan, dan mengunjungi daerah tujuan wisata yang sudah terkenal.

- 4) *Organized Mass Tourist*, yaitu wisatawan yang hanya mau mengunjungi daerah tujuan wisata yang sudah dikenal, dengan fasilitas seperti yang didapat ditemuinya ditempat tinggalnya, dan perjalanannya selalu di pandu oleh pemandu wisata. Wisatawan seperti sangat terkungkung oleh apa yang disebut sebagai *enviromental bubble*.

### c. Pengelompokan Wisatawan

Wisatawan ini terbagi kedalam 2 kelompok besar (Rina,25:2017) yaitu :

- 1) Wisatawan dalam negeri disebut juga dengan wisatawan domestik atau wisatawan nusantara (wisnu), yaitu warga negara suatu negara yang mengadakan perjalanan wisata didalam lingkungan negara tersebut (tidak melewati batas negara lain).
- 2) Wisatawan luar negeri disebut juga dengan wisatawan mancanegara (wisman), yaitu warga negara suatu negara yang mengadakan perjalanan wisata ke luar lingkungan dari negaranya (memasuki negara lain).

## 3. Pemandu Wisata

### a. Definisi Pemandu Wisata

Salah satu penyalur informasi yang dapat dipercaya harus bersumber pada orang yang mempunyai pengetahuan dan pengalaman dalam urusan urusan perjalanan wisata adalah pemandu wisata atau pramuwisata (Nuriata, 2015:2).

Pemandu wisata adalah terminologi profesi dari salah satu kumpulan profesi kepariwisataan. Di Indonesia populer sebutan pramuwisata (Nuriata, 2015:2).

Pada waktu era Presiden Soekarno, dianjurkan semua kata-kata dalam bahasa asing, Belanda atau Inggris yang berlaku dalam dunia kepariwisataan dicari dan digunakan padanannya dalam bahasa Indonesia.

1) Menurut Prof. Dr. Priyono dalam (Nuriata, 2015:2) Menteri pendidikan dan Kebudayaan pada waktu itu menentukan semua profesi yang menyangkut pelayanan diawali dengan kata pramu, sehingga munculnya istilah:

- a) Pramugara/ pramugari, pelayan di udara
- b) Pramusaji, pelayan di restoran
- c) Pramuniaga, pelayan di toko
- d) Pramubakti, pelayan di kantor (*office boy*)
- e) Pramusiwi, pelayan pengasuh bayi (*babysitter*)
- f) Pramruang, petugas-kebersihan ruangan
- g) Pramukebun, petugas-pengurus keasrian taman
- h) Pramuwisata, pelayan dalam pemanduan perjalanan wisata.

Pramuwisata merupakan padanan kata *Tour Guide* (Inggris), *Gids* (Belanda). Pramu, berarti pelayan atau orang yang melayani; Wis, berarti tempat, dan ata, berarti banyak (Nuriata, 2015:3).

Masyarakat umum mengartikan wisata sebagai keliling, atau perjalanan sehingga dalam konteks pramuwisata dapat dikatakan sebagai orang yang berprofesi melayani orang yang sedang mengadakan perjalanan (Nuriata, 2015:3).

- 2) Berdasarkan analisis pekerjaan dari sebuah perjalanan wisata, pemandu wisata adalah seorang;
  - a) Pengarah perjalanan wisata secara geografis (*geografi pathfinder*).
  - b) Mentor dari sebuah perjalanan.
  - c) Katalisator, mempercepat hasil dari perjalanan wisata.
  - d) Mediator dengan unsur perjalanan wisata.
- 3) Mentor perjalanan wisata, diartikan juga sebagai pembimbing, pengarah perjalanan kepada wisatawan. Mentor berkewajiban-bertugas utama, menyampaikan hal-hal penting berupa:
  - a) Informasi perjalanan wisata, menyangkut atraksi wisata, fasilitas wisata dan kemudahan mencapai tujuan wisata.
  - b) Saran atau pilihan alternatif perjalanan
  - c) Interpretasi atas atraksi wisata yang ditemui selama perjalanan termasuk kegiatan/aktivitas wisata yang dapat dilakukan.
  - d) Perkenalan atas sesuatu yang baru bagi wisatawan, berupa pengalaman dan pengetahuan.

e) Salah satu keberhasilan pramuwisata sebagai katasalisator, dapat mempercepat proses komunikasi dengan memenuhi harapan.

Semua yang diuraikan tersebut tadi dikemas sebagai sebuah bimbingan pemandu wisata berupa jasa kepada wisatawan untuk dapat mencapai objektif sebuah perjalanan wisata secara efektif dan efisien.

1) Pengertian pemandu wisata atau pramuwisata dari berbagai sudut pandang atas profesi pemandu (Nuriata, 2015:5) :

a) Dari Sudut Pandang Perjalanan Wisata

Pemandu wisatawan wisata, merupakan salah satu elemen perjalanan wisata, berupa orang yang memberika jasa pelayanan membantu perjalanan wisata itu menjadi lebih mudah dipahami, lebih transparan dalam wawasan harapan dan kenyataan (ekspetasi dan persepsi).

b) Dari Sudut Pandang Wisatawan

Pemandu wisatawan wisata, merupakan orang yang membimbing wisatawan dalam sebuah perjalanan wisata, dengan pengetahuan yang luas mengenai sebuah destinasi perjalanan wisata tertentu. Dapat memberikan informasi, petunjuk, dan pengarahan dari destinasi wisata tersebut tadi lebih apreasif.

c) Dari Sudut Pandang Pemandu Wisata

Pemandu wisatawan wisata, merupakan sebuah profesi dalam lingkungan bisnis perjalanan wisata, berupa profesi jasa pelayanan, memberikan bantuan bimbingan dalam sebuah perjalanan wisata untuk mencapai: tujuan perjalanan wisata yang memuaskan secara efektif dan efisien, serta untuk jasa yang diberikan mendapatkan imbilan pendapatan.

d) Dari Sudut Pandang Perusahaan Perjalanan (*Tour Organizer*)

Selain itu bagi *Tour Organizer*, pemandu wisata merupakan promotor bagi produk-produk paket wisata lain yang dihasilkan *Tour Organizer* tersebut.

e) Dari Sudut Pandang Negara/Nasional

Pemandu wisata, sering juga disebut Duta Bangsa, karena peranan sebagai insan terdepan yang kontak langsung dengan wisatawan domestik maupun asing, harus mampu merefleksikan dirinya sebagai bangsa Indonesia, yang murah senyum, menerima hati yang lapang, mencerminkan pribadi dan kepribadian Bangsa Indonesia yang mendapat menjadi pribadi yang baik dalam pengurusan perjalanan wisata di Indonesia.

- 2) Pemandu wisata, di Indonesia lebih populer disebut Pramuwisata, menurut keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor KM 82/PW 102/MPPT-88, tentang Pramuwisata dan

pengaturan wisata, pemandu wisata (pramuwisata) dikelompokkan sebagai berikut (Nuriata, 2015:6):

- a) Pramuwisata muda, yaitu pemandu wisata (pramuwisata) yang bertugas pada suatu Daerah Tingkat II tempat sertifikat diberikan sertifikat tersebut diperoleh melalui suatu kursus dan ujian dengan persyaratan-persyaratan tertentu.
- b) Pramuwisata madya, yaitu pemandu wisata (pramuwisata) yang bertugas di dalam Daerah Tingkat I tempat sertifikat diberikan.
- c) Pengatur wisata, yaitu pegawai biro perjalanan wisata yang mempunyai pengetahuan dan keterampilan untuk memimpin dan mengurus perjalanan wisata rombongan.

#### **b. Fungsi Pemandu**

- 1) Profesi pemandu wisata harus dapat memenuhi kriteria (Nuriata,2015:31):
  - a) Mempunyai pengetahuan yang luas mengenai pariwisata yang berkaitan dengan pemanduan.
  - b) Menghargai dan bertanggung jawab atas pekerjaan dari profesi pemanduan wisata.  
  
Untuk memenuhi kriteria profesi tersebut, perlu diketahui fungsi dan tugas pemandu wisata.
- 2) Dalam tugas pemanduan, pramuwisata dapat bertindak sebagai:
  - a) *Geography pathfinder*, petunjuk jalan secara geografis yang berkaitan dengan perjalanan wisata.



- b) Mentor, memberi pengarahannya dalam sebuah perjalanan wisata.
  - c) Katalisator, diartikan kehadiran pemandu wisata dapat mempercepat dan memutuskan pencapaian tujuan perjalanan wisata.
  - d) Mediator, pemandu wisata menjadi perantara wisatawan dengan perusahaan pariwisata<sup>lainnya</sup>, yang berkaitan dengan perjalanan wisata.
- 3) Fungsi pemandu wisata dalam sebuah perjalanan wisata secara umum dapat disimpulkan pada tiga tindakan pekerjaan yang dapat digerakkan oleh pramuwisata, yaitu:
- a) Memberi informasi segala hal yang menyangkut perjalanan wisata.
  - b) Mengarahkan perjalanan wisata sesuai dengan *itinerary* dengan segala fasilitas perjalanan yang dipersiapkan.
  - c) Memutuskan tindakan, setelah memperhatikan mulai dari perencanaan sampai pelaksanaan, diputuskan untuk memulai perjalanan wisata bersama wisatawan.

### c. Tugas Pemandu Wisata

Deskripsi pekerjaan pemandu wisata (Nuriata, 2015:33-35):

- 1) Nama jabatan:Pemandu Wisata-Pramuwisata.
- 2) Karakteristik pekerjaan: jasa pelayanan pemandu wisata.
- 3) Uraian pekerjaan:

1. Mengikuti panduan perjalanan berdasarkan program perjalanan.
2. Menyusun pekerjaan pemanduan wisata mulai dari perencanaan, organizing, koordinasi, pengawasan sampai pada pelaksanaan perjalanan wisata.
3. Mempersiapkan semua kebutuhan dari perjalanan wisata, saranan dan prasarana perjalanan wisata, termaksud mempersiapkan dokumen perjalanan.
- 4) Membentuk komunikasi dengan wisatawan untuk dapat melaksanakan perjalanan wisata dengan baik sesuai dengan harapan wisatawan dengan puas.

Komunikasi tersebut dapat diuraikan bagai berikut:

- a) memberikan informasi menyangkut segala uraian dan kebutuhan perjalann wisata
- b) memberikan interpretasi atas barang, benda berwujud dan tidak berwujud yang ditemui dan melatarbelakangi selama mengadakan perjalanan wisata
- c) memberikan konsultasi, saran atas perjalanan, menyangkut lokasi atraksi wisata, fasilitas, kemudahan pencapaian, lama waktu perjalanan dan biaya perjalanan.
- d) Memperkenalkan dan memberikan saran pilihan atas pelaksanaan perjalanan wisata yang baik yang memenuhi harapan wisatawan

- 5) Melakukan hubungan pribadi dengan wisatawan, pemandu rekan sejawat dalam organisasi perusahaan perjalanan, sumber daya manusia lain dari perusahaan bisnis pariwisata, dengan pebisnis pariwisata, badan pemerintah atau swasta, dan pengelola lingkungan dalam kondisi interaksi pekerjaan yang baik dengan prinsip mutual symbiosis. Menguntungkan kedua belah pihak.
- 6) Mempersiapkan kondisi fisik, terutama masalah kesehatan, pakaian dan aksesoris, serta kondisi non-fisik yang termasuk kriteria etika-pemanduan yang sopan dan baik
- 7) Keahlian
  - a) Pemandu wisata atau pramuwisata sebagai profesi
  - b) Diberikan legalisasi baik dari pemerintah maupun dari asosiasi.
- 8) Mempersiapkan semua peralatan yang merupakan kebutuhan dalam pemanduan wisata dari sebuah perjalanan wisata, terutama peralatan komunikasi.

#### **d. Teknik Pemanduan**

Menurut Wardhani (2008:287-290) ada beberapa tahap pemanduan di antaranya:

##### **1) Mengawali Pemanduan**

Pilihlah suatu tempat yang strategis, aman, menarik, dan mudah dikenal untuk memulai pemanduan. Bila Anda akan

memulai suatu perjalanan dengan bus, lakukan greeting sebelum naik ke bus atau sebelum bus bergerak. Yang harus dilakukan adalah :

- a) Mengucapkan salam dengan bahasa yang familiar.
- b) Perkenalkan nama perusahaan, rekan kerja, dan diri Anda sendiri serta gunakan tanda khusus untuk memudahkan pengenalan.
- c) Cek nama/amati wisatawan satu persatu dengan menyebut nama, atau persilakan mereka untuk saling mengenali melalui *name tag* yang telah dibagikan, sehingga mereka akan saling mengenal bila group belum saling mengenal.
- d) Jelaskan secara singkat dan jelas itinerary, sebaiknya dibagikan sekilas inforsi dalam bentuk brosur dengan tulisan dan gambar yang jelas.
- e) Beri kesempatan untuk bertanya.

## 2) **Melaksanakan Pemanduan**

- a) Kenalilah budaya mereka dan sesuaikan situasi dengan culture rata-rata/ terbanyak.
- b) Pelayanan informasi di atas bus dengan posisi berdiri dengan sikap kaki yang tepat, tergantung goyangan bus bisa dengan jarak 20-30cm antara dua kaki ke depan atau ke samping, dan boleh bersandar tapi tetap dalam sikap tegak, tidak terkesan malas.

- c) Jangan menjelaskan suatu objek yang sudah tertinggal atau masih sangat jauh. Adakan kerja sama dengan driver supaya kecepatan dikurangi bila ada hal-hal yang menarik dan memerlukan informasi secara lebih rinci.
- d) Tanggap akan kondisi wisatawan, jenuh, lelah atau mengantuk. Cepat mawas diri apakah penyebabnya dan segera alihkan strategi Anda untuk mengantisipasi keadaan. Bila rata-rata benarbenar mengantuk, persilakan istirahat dan berhentilah bicara kemudian putarlah lagu instrumen yang tenang. Bila terlihat tanda kebosanan cobalah untuk membuat games/permainan yang melibatkan wisatawan. Jangan hanya Anda yang aktif, tapi buatlah mereka aktif dan bergerak.
- e) Bila Anda menangani perjalanan tour, posisikan dimana Anda berdiri agar semua wisatawan dapat melihat dan mendengar Anda dengan jelas. Dalam keadaan berjalan bersama rombongan, Anda harus selalu berada pada posisi kritis, seperti tikungan, jembatan, pintu masuk, sehingga Anda mudah memimpin mereka dan ingatkan kalau ada tempat yang licin atau tangga naik/turun.
- f) Dalam kondisi berjalan berpencar, harus dikumpulkan lebih dahulu dan berikan informasi lokasi (*toilet, tiket sales, souvenir, kedai snack*, dan lain-lain) dimana meeting point,

samakan waktu dan tentukan jam berapa harus berkumpul sebagai pos dan Anda tetap siap di pos untuk menjaga hal-hal yang *emergency*. Berikan informasi tentang larangan-larangan, tanda bahaya, dan aturan yang berlaku.

- g) Ajaklah wisatawan untuk bersama-sama menghargai kesepakatan waktu dengan memberikan pengertian tanpa mengurangi kenyamanan dan kesenangan, terpaksa harus kembali untuk meneruskan perjalanan bila saatnya telah tiba.
- h) Mendahulukan wisatawan yang tua dan lemah, tanpa meremehkan kemampuan dan menyinggung perasaannya, ingat bahwa *culture* berbeda (*cross-culture understanding*).
- i) Cobalah untuk memotivasi adanya rasa kebersamaan antarwisatawan.
- j) Dalam keadaan darurat, cobalah untuk menawarkan alternatif pemecahan yang sama-sama menguntungkan, walaupun dalam hal ini mungkin terjadi tentangan keras dari seseorang, namun tetap hindari adu argumentasi/berdebat. Ingatkan pada wisatawan akan barang bawaannya, setiap kali Anda akan berpindah lokasi dan selalu cek jumlah wisatawan.

- k) Bila terjadi kecelakaan atau ada yang sakit, berikan pertolongan pertama, hubungi dokter/rumah sakit terdekat dan kantor Anda, bila diperlukan.
  - l) Pada saat berhenti untuk makan bersama, hubungi kembali (*reconfirm*) restaurant untuk memastikan kesiapan, dan jumlah seat. Beri informasi apa menunya dan ketentuan lain seperti makanan/minuman tambahan yang tidak termasuk dalam paket serta waktu yang disediakan. Pastikan mereka sudah mulai makan dan berkelilinglah meneliti mutu makanan dan pelayanan restaurant, baru Anda menyusul untuk kemudian jangan biarkan mereka menunggu Anda yang sedang makan. Ambil meja khusus untuk *crew*, sehingga Anda dapat mengamati situasi makan. Ingatkan sebelum meneruskan perjalanan, tentang toilet, barang bawaan, dan ucapan terima kasih atas tertib dan sampaikan permintaan maaf bila ada kekurangan.
  - m) Bila ada pemandu lokal pada salah satu objek wisata, perkenalkan guide lokal pada wisatawan dan hargailah rekan pemandu Anda.
- 3) **Mengakhiri Pemanduan**
- a) Akhir pemanduan merupakan kesan menyenangkan pada akhir dari tour dan membuat wisatawan merasa hilang kelelahannya.

- b) Pilihlah suatu tempat/lokasi yang strategis, aman, menarik, dan nyaman untuk mengakhiri pemanduan sebelum kembali ke bus
- c) Kumpulkan seluruh peserta tour, ambil posisi dimana anda harus berdiri agar semua peserta tour dapat melihat dan mendengar anda dengan jelas
- d) Sampaikan bahwa tour akan segera berakhir dan berilah rangkuman informasi dari apa yang telah mereka kunjungi
- e) Beri kesempatan untuk bertanya dan jawablah dengan singkat dan jelas
- f) Bila perusahaan/kantor anda menyediakan souvenir inilah saat palig tempat untuk memberikannya
- g) Sampaikan rasa terimakasih perusahaan, *driver/crew* dan anda sendiri atas kesediaan mereka karena telah bergabung dengan tour ini
- h) Ingatlah barang bawaan jangan ada yang tertinggal dalam kendaraan
- i) Katakan bahwa juga terkesan dengan mereka dan berikan salam perpisahan disertai harapan akean jumpa lagi dilain kesempatan

#### 4. Pemandu Lokal

Wardhani (2008:265) Pada umumnya, pramuwisata atau *tour guide* diartikan sebagai setiap orang yang memimpin



kelompok/grup yang terorganisir untuk jangka waktu singkat. Tugas Tour Guide memiliki beberapa spesifikasi tergantung dari tugas apa sedang ia lakukan (sesuai dengan kemampuannya). Seorang Guide khusus di lokasi khusus/tertentu disebut Lokal Guide yang biasanya menjadi petugas tetap di lokasi tersebut (contoh: Museum, Botanical garden, Zoo dll).

## 5. Pelayanan

### a. Definisi Pelayanan

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan menurut kamus umum bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli.

Menurut Supranto (2012:227) Pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja atau penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Dalam strategi pemasaran, definisi jasa harus diamati dengan baik, karena pengertiannya sangat berbeda dengan produk berupa barang. Kondisi cepat dan lambatnya pertumbuhan jasa akan sangat bergantung pada pembelian pelanggan terhadap kinerja (penampilan) yang ditawarkan oleh pihak produsen.

## **b. Karakteristik Pelayanan**

Ada beberapa Jasa mempunyai 3 karakteristik (Tjiptono, 2008:18):

### 1. *Intengibility* (tidak berwujud)

Bila barang merupakan suatu obyek, alat, atau benda maka jasa merupakan suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses kinerja atau usaha. Jasa berupa *intengibility* artinya jasa tidak dilihat, dirasa, dicitu, atau didengar sebelum tamu mencoba atau membeli barang tersebut.

### 2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Jasa pada dasarnya tidak dapat dipisahkan dari penyedia. Barang yang di produksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.

### 3. *Variability* (keragaman)

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *non standarized output* artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis bergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan, hal ini dikarenakan jasa melibatkan unsur manusia dalam proses produksi dan konsumsinya yang cenderung tidak bisa diprediksi dan cenderung tidak konsisten dalam sikap dan perilakunya konsumen yang merasakan jasa tersebut.

4. *Persihabiliy* (tidak tahan lama)

Jasa tidak dapat disimpan atau mudah lenyap sehingga tidak dapat dijual pada masa yang akan datang. Keadaan mudah lenyap ini bukanlah suatu masalah jika keadaannya stabil, karena mudah untuk melakukan persiapan pelayanan sebelumnya

5. *Lack of ownership* (keterbatasan kepemilikan)

Hal ini merupakan perbedaan dasar antara barang dan jasa. Pada pembelian barang, konsumen memiliki hak penuh atas penggunaan dan manfaat produk yang membelinya. Mereka bisa mengkonsumsi, menyimpan atau menjualnya. Dipihak lain, pada pembelian jasa wisatawan mungkin hanya bisa mengakses personel atau suatu jasa untuk jangka waktu yang terbatas.

**c. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dilakukan dengan baik (Supranto, 2012:228) sehingga dapat diaplikasikan bahwa kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja yang dapat meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar atau sebagai strategi untuk terus tumbuh. Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta adanya ketetapan

penyampaiannya dan menyeimbangi harapan konsumen. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka pelayanan akan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan buruk.

Bahwa kualitas pelayanan merupakan penilaian atas layanan yang dipersepsikan (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*Expected service*). Keberhasilan proses operasi perusahaan ditentukan oleh banyak faktor, antara lain faktor karyawan, sistem, teknologi, dan keterlibatan pengunjung.

#### **d. Dimensi Kualitas Pelayanan**

Menurut Fandi Tjiptono dan Gregorius Chandra (2011:198).Terhadap lima dimensi utama yang didusun sesuai dengan urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut :

1. *Reliability* (keandalan), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat suatu kesalahan dan jasa yang sudah disampaikan sesuai dengan waktu yang sudah disepakati.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), kemampaun pelanggan dalam membantu para wisatawan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan dan kemudisn memberi jasa secara cepat.

3. *Assurance* (jaminan), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan wisatawan terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa bagi wisatawan.
4. *Empathy* (empati), artinya bahwa perusahaan memahami masalah para wisatawannya dan bertindak demi kepentingan wisatawan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. *Tangible*(bukti langsung), berkenan dengan daya tarik fasilitas fisik perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan

## **6. Kepuasan Wisatawan**

### **a. Definisi Kepuasan Wisatawan**

Menurut Ali Hasan (2015, 365-366) Dalam konteks pemasaran, perilaku wisatawan berkaitan dengan *image*, sikap, persepsi, kepuasan, pilihan, motivasi, pengambilan keputusan dan sebagainya yang berhubungan dengan pembelian ulang atau perilaku kunjungan ulang, kepuasan wisatawan memainkan peranan penting dalam struktur model perilaku wisatawan. Berbagai kajian empiris pemasaran dan pariwisata membenarkan adanya hubungan yang kuat antara kepuasan wisatawan secara keseluruhan dan niat untuk melakukan kunjungan ulang . Dengan atdemikian, kepuasan wisatawan lebih besar mungkin mengakibatkan niat yang lebih besar untuk membeli kembali dan

kemudian merekomendasikan untuk setiap tahap model perilaku wisatawan (motivasi, kepuasan, niat, dan perilaku *revitsiter*).

Prinsip utama kepuasan adalah perbandingan antara perbandingan antara apa yang di harapkan dengan tingkat kinerja yang dirasakan oleh wisatawan. Artinya kepuasan itu merupakan perbandingan antara kinerja dan harapan jika kinerja pelayanan yang dirasakan lebih tinggi dari harapan maka wisatawan akan puas atau senang. Sebaliknya jika kinerja yang dirasakan lebih rendah dari harapan, wisatawan akan kecewa atau tidak puas (*discontentedness/unsatisfaction*). Jika wisatawan datang dengan harapan yang kurang, maka wisatawan akan semakin puas, sebaliknya mereka akan kecewa.

**b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan**

Ali Hasan (2015:371-373) Keterlibatan wisatawan dalam mengevaluasi berbagai faktor yang signifikanakan mempengaruhi kepuasan. Faktor-Faktor tersebut adalah:

- 1) Keramahan masyarakat lokal (*host*) dan sikap pemandu terhadap wisatawan. Kepuasan wisatawan tidak hanya dari destinasi yang indah, tetapi juga dari pertemuannya dengan masyarakat lokal dan pemandu sebagai salah satu penyedia layanan pariwisata. Persepsi masyarakat setempat yang negatif terhadap wisatawan memicu dan menghalangi wisatawan kembali. Sebaliknya persepsi *host*

setempat yang positif dapat memotivasi wisatawan untuk menjadi elemen penting dalam kepuasan liburan karena *host* adalah kontak pertama untuk wisatawan dan tetap berhubungan secara langsung dalam seluruh liburan mereka destinasi tersebut.

Pengalaman interpersonal yang autentik antar *host* dan *guest* akan menciptakan kenyamanan psikologis wisatawan. Komunikasi wisatawan dengan masyarakat lokal dan penyedia jasa layanan dapat menumbuhkan empati dan perasaan aman dapat mempengaruhi kenikmatan lingkungan wisata dan keputusan wisatawan dalam memilih destinasi masa depan mereka.

2) Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kesopanan, keramahan, efisiensi, dan ketanggapan pemandu pelayanan terhadap permintaan dan keluhan wisatawan. Persepsi positif pemandu baik verbal dan non-verbal dalam interaksinya dengan *guest* memiliki peran penting dalam pembentukan kepuasan wisatawan. Oleh karena itu, penting untuk dicatat tidak peduli seberapa bagus destinasi tidak peduli seberapa bagus destinasi yang ditawarkan atau bagaimana briliannya rencana pemasaran, itu semua akan sia-sia jika ada kerusakan pada bagian yang paling kritis dalam layanan *first impresson* (destinasi) atau *front office* sebagai garis pertama

sebagai titik sentuh pertama di mana wisatawan melakukan kontak dengan destinasi dan pemandu lokal.

- 3) Akomodasi dan fasilitas sebagai faktor signifikan mempengaruhi kepuasan wisatawan baik fisik maupun psikologis. Fasilitas akomodasi yang nyaman merupakan instrumen kualitas pengalaman wisatawan. Demikian juga rangkaian produk akomodasi (misalnya makanan) akan membentuk kualitas pengalaman berwisata, bahkan menjadi instrumental terpenting dalam melahirkan kepuasan wisatawan. Wisatawan dapat meletakkan dasar, bentuk, dan sifat pengalaman liburan kualitas perjalanan, kesehatan mental, kebugaran mereka, oleh karenanya kemampuan beradaptasi, belajar, dan menikmati destinasi tergantung pada apa yang mereka makan.
- 4) Budaya perilaku konsumsi produk pariwisata dipandang sebagai fenomena sosial yang pluarsitik, integratif, dan multidimensional. Salah satu aspek sosial budaya, misalnya bahasa dapat membantu memfasilitasi komunikasi antara tuan rumah (*host*) dan tamu (*guest*) mampu mempromosikan destinasi sebagai tempat yang baik untuk dikunjungi.
- 5) Harga (biaya moneter) yang berkaitan dengan penilaian kepuasan wisatawan dan tidak tahu apakah tawaran destinasi lain bisa luar biasa. Destinasi yang gagal dalam pengelolaan



kepuasan wisatawan dan tidak menyadari kelemahan relatif produk terhadap destinasi lain dalam kategori yang sama, maka destinasi akan cenderung kehilangan market dan pendapatan. Identifikasi dan perbandingan yang mendalam atas kesenjangan kompetitif di antara destinasi dalam hal kekuatan dan kelemahan serangkaian atribut destinasi.

- 6) Biaya non-moneter dalam persepsi nilai, persepsi kualitas, dan pengorbanan yang di yang dirasakan adalah dua *driver* itu merupakan instrumen “memberi dan mendapatkan” penting dalam komposisi nilai yang dirasakan atau dengan kata lain bahwa persepsi nilai pelayanan sebagian besar ditentukan oleh persepsi kualitas dan pengorbanan. Ranacangan layanan berfokus pada persepsi nilai “get” umumnya persepsi biaya non-moneter, kualitas dan kepuasan menentukan nilai perilaku, sementara nilai “give” umumnya berfokus pada persepsi biaya moneter.

Menuru Ali Hasan, bahwa kepuasan wisatawan itu dibentuk oleh harapan dari persepsi wisatawan terhadap sebuah produk yang yang dimiliki fungsi dasar dari sejumlah nilai (*value*) yang dipersepsikan terhadap dimensi total *Value* Seperti: *Product Value*, *Service Value*, *Personal*, *Image Value*, Dan *Total Cost* yang terdiri dari sejumlah dari :*Money Toril*, *Service Value*, *Time Cost*, *Energy Cost*, *Pysical Cost* (2013:91).

Berdasarkan uraian diatas dalam penelitian ini dimensi indikator yang digunakan berdasarkan dimensi/indikator yang ditulis oleh Ali Hasan.

**c. Pengukuran kepuasan wisatawan**

1) Menurut Fandy Tjiptono (2018:176) pengukuran tingkat kepuasan wisatawan dilakukan dengan berbagai macam tujuan diantaranya:

- a) Mengidentifikasi keperluan wisatawan yakni aspek-aspek yang dinilai penting oleh wisatawan dan mempengaruhi apakah ia puas atau tidak.
- b) Menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja organisasi pada aspek-aspek penting
- c) Membandingkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap destinasi wisata dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap destinasi wisata lain, baik pesaing langsung maupun tidak langsung.
- d) Mengidentifikasi (*Priority for Improvement*) melalui analisis gap antara skor tingkat kepentingan (*importance*) dan kepuasan.
- e) Mengukur indeks kepuasan pelanggan yang bisa menjadi indikator andal dalam kemajuan perkembangan dari waktu ke waktu.

2) Menurut Kotler dalam (Fandy Tjiptono, 2008:210) mengidentifikasi ada 4 metode untuk mengukur pelanggan (wisatawan) yaitu sebagai berikut:

a) Sistem keluhan dan saran

Media yang dapat digunakan untuk mendapatkan suatu kritik, saran, pendapat, dan keluhan wisatawan adalah kontak saran, website, dan lainnya. Dengan adanya metode ini masalah-masalah yang muncul akan cepat teratasi dan muncul ide-ide baru untuk perbaikan kawasan yang ada, tetapi tidak semua wisatawan mau menyampaikan keluhan melalui system ini. Sehingga perlu adanya metode lain untuk mewujudkan suatu kepuasan yang optimal.

b) *Ghost shopping*

Dalam hal ini mengukur dengan cara menjadi pengguna jasa mata-mata. Artinya tanpa diketahui penyedia jasa sebenarnya bahwa pengguna jasa tersebut adalah tim penilai. Dengan sistem ini maka akan terlihat bagaimana SOP (standar operasional prosedur) dan semua peraturan suatu kawasan destinasi wisata itu dilakukan atau tidak. *Ghost shopping* sama dengan *mysteryguest* dimana team audit menyamar sebagai pengguna jasa untuk menilai seberapa baik pelayanan yang diberikan kepada wisatawan/pelanggan.

c) *Lost Customer Analysis*

Menghubungi kembali wisatawan yang sudah tidak pernah berkunjung atau menggunakan pelayanan jasanya kembali, sehingga diharapkan dapat menghasilkan suatu *feedback* untuk perbaikan dan penyempurnaan selanjutnya. Diharapkan dengan adanya perbaikan dan penyempurnaan. Inilah Pelanggan mau berkunjung kembali menggunakan pelayanan jasa yang ada.

d) Survey kepuasan wisatawan

Sebagian besar riset kepuasan wisatawan dilakukan dengan metode survey, baik survey melalui pos, telepon, e-mail, website, maupun wawancara secara langsung. Melalui survey ini maka akan diperoleh tanggapan dan ablikan secara langsung dan memberikan kesan positif kepada wisatawan bahwa destinasi wisata tersebut menaruh perhatian kepada para wisatawannya.

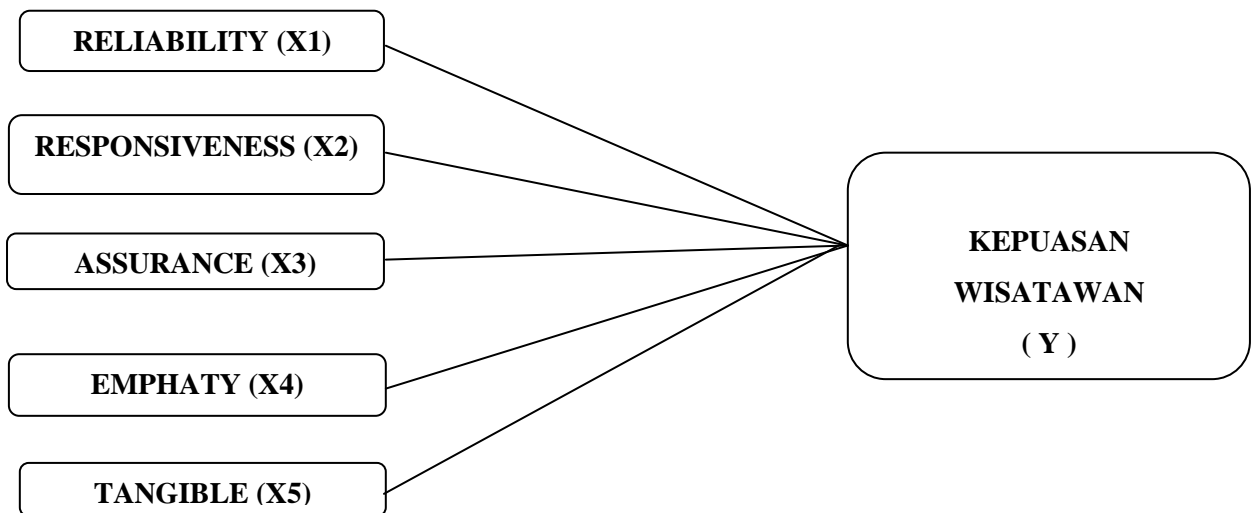
## **B. Kerangka Pemikiran Teoritik**

Sugiyono (2011:60) Kerangka pemikiran yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan an antar variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antar variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat)

Variabel bebas (X) yang memengaruhi atau yang menjadi sebuah perubahannya atau timbunya variabel terikat (Y). Variabel terikat merupakan

yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena variabel bebas (X). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas (X) yaitu *Reliability*(X1), *Responsiveness* (X2), *Assurance* (X3), *Empathy*(X4) dan *Tangible*(X5), Sedangkan variabel terikat (Y) yaitu tingkat kepuasan wisatawan. Skema kerangka pemikiran dalam penelitian “Pengaruh Teknik Pelayanan

Pemandu Lokal Terhadap Tingkat Kepuasan Wisatawan” adalah sebagai berikut:



### C. Penelitian Sebelumnya

NO	NAMA PENELITI	JUDUL	RUMUSAN MASALAH	HASIL
1.	Amelia Anis	Pengembangan wisata pulau komodo, Taman Nasional Komodo, NTT	1. tata majanerial yang buruk 2. perbaikan infrastruktur 3. perbaikan dan pengembangan system informasi	Pengembangan kawasan komodo telah mencapai <i>finish</i> , baik sector pariwisata dan kawasan lokasi pulau komodo dapat terus berkembang masyarkat sekitar
2.	Rina Kurniawati	Persepsi Wisatawan Terhadap Atraksi Wisata Animal Watching Di Taman Nasional Komodo, NTT	1. Bagaimanakah profil para wisatawan yang ber-kunjung ke Taman Nasional Komodo? 2. Bagaimana persepsi wisatawan terhadap atraksi wisata <i>animal watching</i> di Taman Nasional Komodo?	Pengelola diharapkan untuk mem-perhatikan dan memperbaiki indikator-indikator yang belum mencapai/ mendekati persepsi sangat baik, yaitu indicator <i>attractions, amenities, accessibilities</i> , dan <i>ancillary services</i> , serta tetap menjaga dan mepertahankan kualitas yang sudah mencapai target seperti pada indicator <i>activities</i> dan <i>available packages</i>

#### D. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2011:64) Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah sementara karena jawaban yang di berikan baru dugaan dan didasarkan pada teori yang relavan, serta belum didasarkan fakta-fakta emperis yang yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Pernyataan tersebut mengindikasi asumsi dasar yang melekat pada populasi yang bersangkutan. Berdasarkan variabel yang ada dalam penelitian ini, maka hipotesis yang dapat diajukan adalah sebagai berikut.

Ha1 :Diduga ada pengaruh yang signifikan teknik pelayanan terhadap tingkat kepuasan wisatawan yang diwakili oleh kelima dimensi

Ho:Diduga tidak ada pengaruh yang signifikan antar pelayanan terhadap tingkat kepuasan wisatawan yang diwakili oleh kelima dimensi

Ha2 :Diduga dimensi kepedulian (*Emphaty*) mempunyai pengaruh paling dominan terhadap tingkat kepuasan wisatawan

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis penelitian**

Metode penelitian kuantitatif yang di jelaskan oleh sugiyono (2011:14) adalah metode penelitian sebagai metode yang berlandaskan pada filsafat positifisme; metode yang di gunakan meneliti pada populasi dan sampel tertentu; teknik pengambilan atau sampel tertentu; teknik pengambilan sampel biasanya dilakukan dengan perhitungan teknik sample tertentu yang sesuai pengumpulan data kuantitatif / statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian yang bersifat deskriptif merupakan penelitian yang memberi gambaran secermat mungkin mengenai individu, keadaan, gejala, kelompok tertentu.

#### **B. Lokasi Dan Waktu penelitian**

##### **a. Lokasi penelitian**

Lokasi penelitian ini di Pulau komodo, Nusa Tenggara Timur. Lokasi penelitian ini di pilih karena merupakan salah satu objek wisata di Taman Nasional Komodo.

##### **b. Waktu penelitian**

Penelitian ini di lakukan pada bulan Meitahun 2018. Sebelum penelitian di mulai, peneliti observasi terlebih dahulu untuk menemukan



permasalahan peningkatan jumlah kunjungan wisatawan di Pulau Komodo, Taman Nasional Komodo, NTT

### **C. Populasi dan Sampel**

#### **a. Populasi**

Sugiyono (2011:80) mengemukakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas; obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah wisatawan domestik yang datang berkunjung ke Pulau Komodo, Taman Nasional komodo, NTT.

#### **b. Sampel**

Sugiyono (2011) juga mengungkapkan bahawa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, sampel yang baik adalah sampel yang dapat merepresentasikan/mewakili dari karakter yang dimiliki oleh populasi tersebut karena jika tidak bisa diwakili, maka kesimpulan yang dihasilkan dari kegiatan riset kurang akurat. Penelitian ini mengambil sampel pada wisatawan domestik yang berkunjung ke Pulau Komodo dan jumlah sampelnya adalah 100 orang

### **D.Variabel, Definisi Operasional dan Indikator**

#### **a. Variabel Penelitian**

Sugiyono (2011:61) menjelaskan bahwa variable penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau

kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya.

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentukapa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2009:60). Jadi yang dimaksud dengan variabel penelitian dalam penelitian ini adalah segala sesuatu sebagai objek penelitian yang ditetapkan dan dipelajari sehingga memperoleh informasi untuk menarik kesimpulan.

Sugiyono (2009:6) menyampaikan bahwa variabel penelitian dalam penelitian kuantitatif dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu:

1. Variabel bebas (*independen variable*)

Variabel bebas, merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependent* (terikat). Variabel bebas (X) pada penelitian ini adalah Teknik Pelayanan dengan indikator sebagai berikut:

- b) *Realibility*(X1)
- c) *Responsiveness*(X2)
- d) *Assurance* (X3)
- e) *Emphaty*(X4)
- f) *Tangible* (X5)

- 2) Variabel terikat (*dependent variable*)

Variabel dependen adalah variabel yang menjadi pusat perhatian utama peneliti. Hakekat sebuah masalah mudah terlihat dengan mengenali beberapa variabel yang digunakan dalam sebuah model. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepuasawisatawan yang disimbolkan dengan (Y). Kepuasan pelanggan/konsumen/wisatawan adalah tingkat kepuasan setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harpannya. Oleh karena itu indikator kepuasan akan diarahkan dari indikator teknik pelayanan yang dibandingkan dengan harapan konsumen.

### 3) Pengukuran Variabel

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert (Sugiyono, 2011 ;94) digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial. Dengan Skala Likert variabel indikator yang dijabarkan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pertanyaan ataupun pernyataan. Jawaban setiap instrumen yang digunakan skala likert mempunyai gradasi yang sangat positif sampai yang sangat negatif yang dapat berupa kata-kata untuk keperluan analisis inferensial, dalam penelitian ini data dapat diubah menjadi angka-angka agar dapat diolah menjadi uji statistik. Caranya adalah dengan menggunakan penilaian 5 skala yaitu :

- Sangat setuju (SS) :4
- Setuju (S) :3
- Tidak setuju (TS) :2
- Sangat tidak setuju (STS):1

Hal yang mendasar penulis menggunakan skala Likert adalah sebagai berikut :

- a) Mempunyai banyak kemudahan seperti dalam menyusun pertanyaan, mudah dibandingkan antara sektor tertinggi dengan yang terendah.
- b) Mempunyai realibilitas yang tinggi dalam mengururkan berdasarkan intensitas sikap tertentu, serta luwes dan fleksibel.

#### b. Definisi Operasional

Variabel penelitian dari penelitian yang akan diteliti adalah kepuasan wisatawan sebagai variabel dependen (Y) dan pengaruh teknik pelayanan berupa kehandalan (*Realibility*), pengaruh teknik pelayanan berupa daya tanggap (*Responsiveness*), pengaruh teknik pelayanan berupa jaminan (*Assurance*), pengaruh teknik pelayanan berupa empati (*Emphaty*) dan pengaruh teknik pelayanan berupa bukti langsung (*Tangible*) sebagai variabel independen (X). Adapun Definisi operasional dalam penelitian ini meliputi:

##### 1. *Realibility*(X1)

*Realibility* (keandalan), berkaitan dengan kemampuan pemandu lokal dalam memberikan pelayanan terhadap wisatawan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat suatu kesalahan

dan jasa yang sudah disampaikan sesuai dengan waktu yang sudah disepakati.

Adapun indikator-indikator *reliability* (kehandalan) dalam penelitian ini adalah:

- a) Pemandu lokal harus memberikan pelayanan yang akurat kepada wisatawan
- b) Pemandu lokal Memberikan pelayanan mulai dari awal sampai berakhirnya perjalanan
- c) Keramahan pemandu lokal dalam pelayanan
- d) Pemandu lokal dapat memberikan solusi dan keluhan wisatawan

## 2. *Responsiveness* (X2)

*Responsiveness* (daya tanggap), kemampuan pemandu lokal dalam membantu para wisatawan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan dan kemudian memberi jasa secara cepat.

Adapun indikator-indikator *Responsiveness* (daya tanggap) dalam penelitian ini adalah:

- a) Pemandu lokal cepat tanggap dalam memberikan pelayanan di objek wisata
- b) Pemandu lokal cepat tanggap dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan wisatawan yang berkaitan dengan objek wisata

- c) Pemandu lokal cepat tanggap apa yang menjadi kebutuhan wisatawan.

### 3. *Assurance* (X3)

*Assurance* (jaminan), yakni perilaku pemandu lokal mampu menumbuhkan kepercayaan dan jaminan kenyamanan kepada wisatawan.

Adapun indikator-indikator *Assurance* (jaminan), dalam penelitian ini adalah:

- a) Pemandu lokal memiliki pengetahuan yang luas tentang objek wisata
- b) Pemandu lokal mampu berkomunikasi dengan baik dan benar
- c) Pemandu lokal mampu memberikan rasa nyaman kepada wisatawan
- d) Pemandu lokal menjamin keselamatan wisatawan

### 4. *Empathy* (X4)

*Empathy* (empati), artinya bahwa pemandu lokal memiliki rasa kepedulian, memahami masalah para wisatawannya serta cara mengatasinya

Adapun indikator-indikator *Empathy* (empati), dalam penelitian ini adalah:

- a) Pemandu lokal memiliki perhatian khusus kepada wisatawan
- b) Pemandu lokal memiliki pendekatan/perhatian terhadap wisatawan

- c) Pemandu lokal memahami kebutuhan wisatawan
- d) Pemandu lokal sangat mementingkan kepentingan wisatawan

#### 5. *Tangible*(X5)

*Tangible*(bukti langsung), berkenaan dengan penampilan dan kesopanan pemandu lokal dalam melayani wisatawan.

Adapun indikator-indikator *Tangibles*(bukti langsung), dalam penelitian ini adalah:

- a) Pemandu lokal memiliki penampilan yang bersih dan rapi
- b) Pemandu lokal selalu menunjukkan keramah tamahan kepada wisatawan
- c) Pemandu lokal merespon cepat dan Selalu melayani apa yang menjadi kebutuhan wisatawan

#### 6. Tingkat Kepuasan wisatawan (Y)

Kepuasan wisatawan adalah tingkat perasaan senang seseorang setelah membandingkan kualitas pemanduan yang dilakukan oleh pemandu lokal yang ia rasakan dengan harapannya.

Adapun indikator-indikator dari tingkat kepuasan wisatawan dalam penelitian ini adalah:

- a) Harapan wisatawan tentang kehandalan (*Realiblity*) dari pemandu lokal

- b) Harapan wisatawan tentang ketanggapan (*Responsivess*) dari pemandu lokal
- c) Harapan wisatawan tentang jaminanan pelayanan (*Assurance*) dari pemandu lokal
- d) Harapan wisatawan tentang perhatian (*Emphaty*) dari pemandu lokal
- e) Harapan wisatawan tentang perwujudan bukti langsung (*Tangible*) dari pemandu lokal

c. Indikator

1) Adapun indikator X adalah :

- a) *Realibility* (X1)
- b) *Responsiviness*(X2)
- c) *Assurance* (X3)
- d) *Empaty*(X4)
- e) *Tangible*(X5)

2) Adapun indikator (Y) adalah: Tingkat Kepuasan Wisatawan

**E. Metode Pencarian Data**

Teknik pengumpulan data yang di pilih pada penelitian ini adalah dengan menggunakan angket/quistioner, observasi, dan dokumentasi.

a. Angket/questioner

Dalam penelitian ini angket di tujukan untuk mengumpulkan data pengaruh teknik pelayanan pemandu lokal terhadap tingkat kepuasan wisatawan di Pulau Komodo, Taman Nasional Komodo, NTT. Angket



yang di gunakan adalah angket tertutup, Artinya alternatif jawabannya sudah di sediakan. Responden hanya memilih salah satu alternatif jawaban yang paling sesuai dengan pendapatnya. Skala yang di gunakan adalah skala Likert yang diberi skor dengan ketentuan sebagai berikut :

Sangat setuju (SS):4

Setuju (S) :3

Tidak setuju (TS) :2

Sangat tidak setuju (STS):1

b. Observasi

Menurut Sugiyono (2011:145) Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi dalam penelitian dapat dilakukan dengan dua cara yaitu observasi sistematis dan non sistematis. Observasi dilakukan dengan dua cara mengamati dan melakukan pencatatan hasil secara teliti dari gejala yang ada. Observasi dilakukan untuk mengetahui Apakah ada pengaruh teknik pelayanan yang diwakili oleh *Reality, Responsiveness, Assurance, Empathy* dan *Tangible* terhadap kepuasan wisatawan dan dari kelima dimensi pelayanan, Dimensi manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Pulau Komodo, Kecamatan Komodo, Kabupaten Manggarai Barat, Nusa Tenggara Timur.

c. Dokumentasi

Dokumentasi di gunakan untuk mendapatkan informasi atau data yang berkaitan dengan penelitian. Dalam penelitian ini dokumentasi

digunakan untuk mendapatkan data Arsip-arsip jumlah kunjungan wisatawan dan tentang kondisi objek wisata di Pulau Komodo, Kecamatan Komodo, Kabupaten Manggarai Barat, Nusa Tenggara Timur

a. Jenis Instrumen

Salah satu teknik pengumpulan data adalah menggunakan angket, yaitu untuk mengumpulkan data dari variable X. Sebelum angket digunakan sebagai alat pengumpul data, terlebih dahulu diadakan uji coba instrument. Uji coba instrument dilakukan untuk mengetahui kekurangan atau kelemahan dari angket yang telah disusun. “Instrument yang baik harus memenuhi 2 persyaratan penting yaitu valid dan realable”.

b. Uji kelayakan instrumen

1) Uji Validitas

Uji Validitas menurut Suharsimi Arikunto (2010 : 211) adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah. Instrumen yang dikatakan valid apa bila mampu mengukur apa yang diinginkan. Ingginya rendahnya instrument menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud. Peneliti menggunakan rumus *product moment corelation* :

$$R_{y.x_1x_2} = \sqrt{\frac{r^2_{yx_1} + r^2_{yx_2} - 2r_{yx_1} r_{yx_2} r_{x_1x_2}}{1 - r^2_{x_1x_2}}}$$

Keterangan :

$R_{y.x_1x_2}$  = Korelasi ganda antara variabel X1 dan X2 secara bersama-sama dengan variabel Y

$R_{yx_1}$  = Korelasi product moment antara X1 dengan Y

$R_{yx_2}$  = Korelasi product moment antara X2 dengan Y

$R_{x_1x_2}$  = Korelasi product moment antara X1 dengan X2

## 2) Uji Realibilitas

Realibilitas instrumen penelitian berkenaan pada tingkat kepercayaan atau keterandalan instrument untuk di gunakan sebagai alat pengumpul data.(Riduwan:115-116).

### 1. Metode Analisi Data

#### a. Uji kelayakan variable

Uji kelayakan variabel dalam peneltiian ini adalah uji validitas dan realibilitas adalah proses untuk menguji butir-butifr pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Jika sudah valid dan realible berarti butir-butir pertanyaan tersebut sudah bisa diujikan pada uji berikutnya

#### 1) Uji Validitas

Menurut Suharsimi Arikunto (2010 : 211) Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, intrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah. Instrumen yang dikatakan valid apa bila mampu

mengukur apa yang diinginkan. Ingginya rendahnya instrument menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud. Peneliti menggunakan rumus *product moment corelation* :

$$r_{XY} = \frac{n\Sigma^{xy} - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{\{N\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2\}\{n\Sigma y^2 - (\Sigma y)^2\}}}$$

Keterangan :

r : koefisien validitas item yang dicari

X : skor yang diperoleh subjek seluruh item

Y : skor total

$\Sigma x$  : jumlah skor dalam distribusi X

$\Sigma y$  : jumlah skor dalam distribusi Y

$\Sigma x^2$  : jumlah kuadrat dalam skor distribusi X

$\Sigma y^2$  : jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y

N : jumlah responden X

## 2) Uji Realibilitas

Menurut Suharsimi Arikunto (2010:221) reabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Pengujian reabilitas setiap variabel dilakukan dengan cronbach alpha coefficient, rumus alpha di gunakan untuk mencari realibilitas instrument yang skor-nya bukan 1 dan 0, misalnya angket atau soal bentuk uraian. Rumus alpha :

$$r_{11} = \Sigma y^2 \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\Sigma ab^2}{A^2 t} \right)$$

$r_{11}$  = Realibilitas instrumen

$k$  = banyaknya pertanyaan atau soal

$\Sigma ab^2$  = jumlah variansi butir

$A^2 t$  = varian total

#### b. Jenis Analisis

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Regresi linier berganda digunakan oleh peneliti untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel Independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) terhadap variabel dependen (Y) secara serentak. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) secara serentak terdapat variabel dependen (Y).

#### 2. Analisi Data

Analisis ini digunakan karena skala-skala yang digunakan pada penelitian, yang merupakan interfal ini termasuk kedalam statistik parameter. Maka alat uji yang paling tepat untuk menguji variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) adalah menggunakan regresi linier berganda, dimana hasil analisis tersebut akan didapat koefisien regresi untuk setiap variabel ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) kemudian dimasukkan dalam persamaan regresi linier berganda dengan rumus sebagai berikut

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5$$

Dimana :

Y = variabel dependen (tingkat kunjungan)

a = konstanta

$b_1, b_2, b_3$  = koefisien regresi

$X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$  = variabel dependen

Dari regresi diatas maka kita akan mencoba untuk menguji hipotesis, dengan cara uji :

a) Uji F atau F-test(Uji Simultan)

Untuk menguji kebenaran hipotesis pertama digunakan Uji F yaitu untuk menguji kebenaran/signifikansi regresi secara keseluruhan dengan rumus hipotesis sebagai berikut :

1) Merumuskan hipotesis

$$H_0 : b_1, b_2, b_3 = 0;$$

Tidak ada pengaruh kualitas informasi terhadap variabel y

$$H_a : b_1, b_2, b_3 \neq 0;$$

Ada pengaruh kualitas informasi terhadap variabel y

2) Menghitung uji statistik

Menghitung uji statistik karena hendak mentukan pengaruh berbagai independen pengaruh secara bermacam-macam terhadap variabel dependen.

Rumus mencari  $F_{hitung}$  adalah sebagai berikut :

$$F_{hitung} = \frac{R^2/K}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Keterangan :

$R$  : koefisien determinasi

$k$  : jumlah prediktor

$n$  : jumlah anggota sampel

membandingkan hasil atau nilai  $f$  hitung dan  $f$  tabel dengan ketentuan

$F_{hitung} \leq F_{tabel}$  berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

$F_{hitung} \geq F_{tabel}$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

3) Menentukan tingkat signifikan yaitu  $\alpha = 5\%$   $df = n - k - 1$

$$df_1 = k$$

$$df_2 = n - k - 1$$

Keterangan :

$df_1$  : tingkat signifikan

$n$  : jumlah data deret waktu

$k$  : jumlah variabel independen

tingkat signifikan tersebut untuk menggunakan daerah penerima dan penolakan hipotesis.

#### b. Uji Determinasi ( $R^2$ )

Uji ini digunakan untuk menentukan sebagai besar variasi variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas dengan ketentuan :

- 1) jika  $R^2$  semakin besar atau semakin mendekati 1, dapat dikatakan bahwa variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat semakin besar, hal ini berarti persamaan regresi yang dihasilkan semakin baik untuk meramal nilai variabel terikat.

- 2) jika  $R^2$  semakin kecil atau semakin mendekati 0, dapat dikatakan bahwa variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat semakin kecil, hal ini berarti persamaan regresi yang dihasilkan semakin tidak baik untuk meramalkan variabel terikat.
- 3) secara umum dapat dikatakan bahwa besarnya koefisien determinasi berada diantara 0 dan 1  $0 < R^2 < 1$

c. Uji Statistik t (Uji Parsial)

Pengaruh hipotesis secara parsial dengan menggunakan uji statistik t dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- 1) Merumuskan hipotesis
  - Ho :  $b_1 = 0$  ; tidak dapat pengaruh kualitas informasi terhadap Y
  - Ha :  $b_1 \neq 0$  ; ada pengaruh kualitas informasi terhadap Y
- 2) Menentukan tingkat signifikan yaitu  $\alpha = 5\%$   $df = n - 2$  guna menentukan
  - t tabel
- 3) Menggunakan nilai t-hitung dengan paket komputer program SPSS, program analisis regresi linier.
- 4) membandingkan nilai t-hitung dengan tabel dengan ketentuan :
  - $T_{hitung} \leq t_{tabel}$  berarti Ho diterima dan Ha ditolak
  - $T_{hitung} \geq t_{tabel}$  berarti Ho ditolak dan Ha diterima
- 5) menentukan nilai t-hitung paling besar untuk mencari yang paling



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Diskripsi Objek Penelitian

##### 1. Sejarah Taman Nasional Komodo

Satwa komodo menjadi terkenal di dunia ilmu pengetahuan ketika P.A.Ouwens, seorang kurator pada Museum Zoologi Bogor menerima laporan tentang penemuan satwa ini dari Perwira Pemerintah Hindia Belanda J.K.H. Van Steyn, yang selanjutnya diberi nama *Varanus komodensis* Ouwens pada tahun 1912 pada tulisan P.A. Ouwens yang berjudul “*On a Large Species from The Island of Komodo*”. Berawal dari penemuan tersebut muncul kesadaran dari berbagai pihak untuk menjaga kelestarian satwa ini, hal ini terlihat pada beberapa peraturan awal yang memuat upaya perlindungan Satwa komodo (Rencana Renstra BTNK 2010 – 2014), yaitu:

- a. Surat Keputusan Sultan Bima tahun 1915 tentang Perlindungan Komodo (*Verordening van het Sultanat van Bima*).
- b. Surat Keputusan Pemerintah Daerah Manggarai tahun 1926 tentang Perlindungan Komodo (*Besluit van het Zelfbestuur van het Landschap Manggarai*).
- c. Surat Keputusan Residen Timor tahun 1927 tentang pengesahan SK Pemerintah Daerah Manggarai pada butir 2 di atas.

Adapun kronologis pembentukan Taman Nasional Komodo adalah sebagai berikut (Renstra BTNK 2010 – 2014):

- a. *Zelfbestuur van Manggarai, verordening* No.32/ 24 September 1938 tentang Pembentukan Suaka Margasatwa Pulau Padar, Bagian Barat dan Selatan Pulau Rinca.
- b. Surat Keputusan Menteri Kehutanan No.66/Dep.Keh/1965 tanggal 21 Oktober 1965 tentang Penunjukkan Pulau Komodo sebagai Suaka Margasatwa seluas 31.000 Ha.
- c. Surat Keputusan Gubernur KDH Tk. I Nusa Tenggara Timur No.32 Tahun 1969 tanggal 24 Juni 1969 tentang penunjukkan Pulau Padar, Pulau Rinca dan Daratan Wae Wuul/Mburak sebagai Hutan Wisata/ Suaka Alam seluas 20.500 Ha.
- d. Surat Keputusan Dirjen Kehutanan No.97/Tap/Dit Bina/1970, tentang Pembentukan Seksi PPA di Labuan Bajo

Tujuan pembentukan Taman Nasional Komodo (TNK) sebagaimana terlampir dalam “Rencana Pengelolaan 25 Tahun Taman Nasional Komodo. Buku I: Rencana pengelolaan” adalah untuk melindungi keanekaragaman hayati (terutama satwa komodo) dan tempat pemijahan ikan komersial untuk persediaan perairan penangkapan ikan di sekelilingnya. Tantangan utama adalah mengurangi tekanan terhadap sumberdaya dan konflik antara berbagai kegiatan yang tidak sesuai. Tujuan Umum dari TNK adalah :

- 1) Mengembangkan suatu kawasan konservasi darat dan perairan di Taman Nasional Komodo, yang sepenuhnya melindungi komunitas alami, spesies, dan ekosistem darat, pantai dan perairan.
- 2) Menjamin kelangsungan hidup satwa komodo dalam jangka panjang dan menjaga mutu habitatnya.
- 3) Memanfaatkan sumberdaya kawasan secara lestari, untuk wisata, pendidikan, dan penelitian.
- 4) Melindungi populasi ikan terumbu karang dan invertebrata dalam kawasan konservasi dari eksploitasi, sehingga dapat berfungsi sebagai dan jaminan bagi sumber perikanan perairan di dalam dan sekitar kawasan.

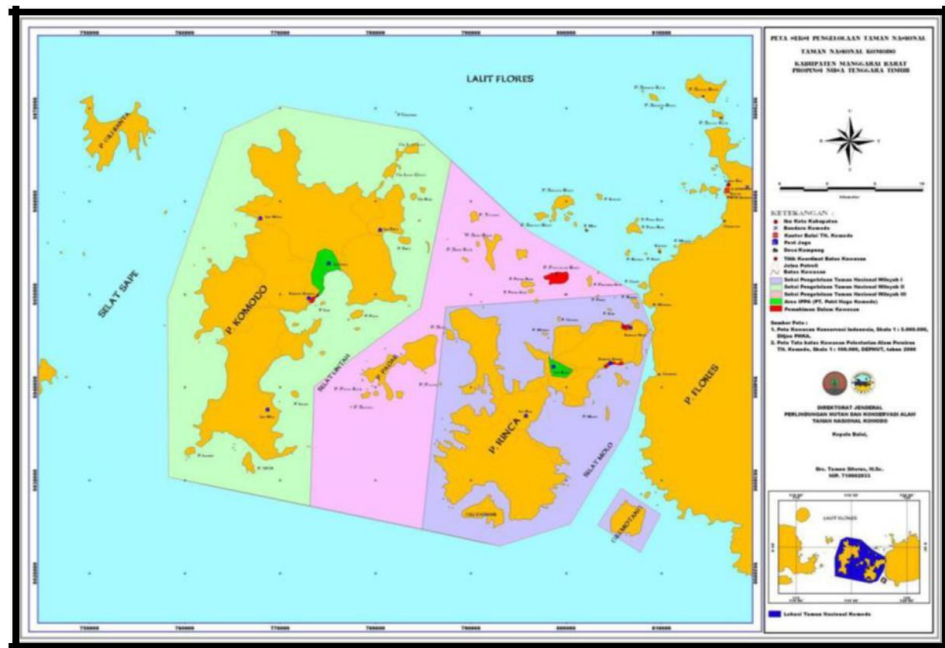
## **2. Kondisi Geografis**

Kawasan Taman Nasional Komodo (TNK) terletak di antara 119°09'00''- 119°55'00'' Bujur Timur dan 8°20'00'' - 8°53'00'' Lintang Selatan. Secara administratif, Taman Nasional Komodo terletak di Kecamatan Komodo, Kabupaten Manggarai Barat, Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Taman Nasional Komodo (TNK) terdiri atas tiga pulau besar, yaitu Pulau Komodo, Pulau Rinca dan Pulau Padar serta beberapa pulau kecil. Luas TNK adalah 173.300 Ha yang meliputi 40.728 Ha daratan dan 132.572 Ha perairan laut. Letak geografis kawasan ini di antara Pulau Flores (NTT) dan Pulau Sumbawa( NTB), yang

berbatasan dengan Laut Sumba pada bagian selatan dan Laut Flores pada bagian utara.

Peta kawasan Taman Nasional Komodo dapat dilihat pada gambar 4.1 berikut:



Gambar 4.1 Peta Kawasan Taman Nasional Komodo

Sumber: Renstra BTNK 2010-2014

### 3. Kondisi Sosial

Masyarakat dalam kawasan Taman Nasional Komodo (TNK) tinggal di dalam zona pemukiman masyarakat tradisional. Terdapat tiga desa yang berada dalam kawasan TNK yaitu Desa Komodo di Pulau Komodo, Desa Papagaran di Pulau Papagaran, dan Desa Pasir panjang Jumlah penduduk yang tinggal dalam kawasan TNK menurut

sensus yang dilakukan pada tahun 2015 adalah 1,627 orang. Pada tabel 4.1 berikut dapat dilihat jumlah penduduk yang mendiami kawasan TNK yang diperinci perdesa.

Jumlah Penduduk dan Keluarga di Tiga Desa di Kawasan Taman Nasional Komodo 2013-2015

	Jumlah Penduduk (jiwa)			Jumlah Keluarga (KK)		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Desa Komodo	1,575	1,842	1,771	410	450	458
Desa Papagarang	1,302	1,576	1,535	336	394	416
Desa Pasir Panjang	1,566	1,604	1,627	326	398	422
<b>Total 3 desa</b>	<b>4,443</b>	<b>5,022</b>	<b>4,933</b>	<b>1,072</b>	<b>1,242</b>	<b>1,296</b>
<b>Kecamatan Komodo</b>	<b>39,849</b>	<b>50,029</b>	<b>50,297</b>	<b>9,954</b>	<b>12,109</b>	<b>12,585</b>
<b>Kab Manggarai Barat</b>	<b>263,773</b>	<b>245,817</b>	<b>251,689</b>	<b>59,858</b>	<b>56,248</b>	<b>56,248</b>

*Sumber:* diolah dari Tabel 3.1.1. Kecamatan Komodo dalam Angka (2014; 2015; 2016), Tabel 3.1.3 dan Tabel 3.1.1 dan 3.1.3 Kabupaten Manggarai Barat dalam Angka (2014; 2015; 2016).

Tabel 4.2 merupakan tabel rekapitulasi jumlah penduduk ketiga desa yang berada dalam kawasan Taman Nasional Komodo, yaitu Desa Pasir Panjang, Desa Papagarang dan Desa Komodo. Dari tabel tersebut dapat dilihat jumlah pertumbuhan penduduk yang cukup signifikan dari ketiga

desa tersebut. Pada tahun 2015, total jumlah penduduk yang mendiami ketiga desa berjumlah 4,933. Bertambahnya jumlah penduduk yang mendiami wilayah sekitar kawasan TNK menyumbang permasalahan baru yang dapat mengancam keberlangsungan kawasan konservasi TNK. Perluasan area pemukiman dan bangunan pemukiman oleh masyarakat dalam zona pemukiman masyarakat tradisional akibat bertambahnya jumlah penduduk dari tahun ke tahun.

#### **4. Gambaran Umum Pulau Komodo**

##### **a. Topografi**

Pulau Komodo terletak di sebelah Timur Pulau Sumbawa dan dipisahkan oleh Selat Sape. Pantai pesisir Pulau Komodo adalah sepanjang 181 km. Pulau Komodo saat ini adalah pulau terbesar yang paling Barat dari sejumlah pulau di Taman Nasional Komodo, dan meliputi daerah seluas 336 kilometer persegi. Panjang pulau kira-kira 36 km (Utara-Selatan). Ketinggian daratan dari permukaan laut bervariasi antara 0-735 m. Di sebelah Utara, pegunungan dan perbukitan mengelilingi Teluk Loh Liang membentuk setengah lingkaran. Pegunungan Utara ini terdiri dari Gunung Satalibo (735m), Gunung Ara (510m), Gunung Todo Klea (560m) dan Bukit Poreng di sebelah Timur Laut. Perbukitan lain bertebaran di sebelah Barat Daya Gunung Satalibo dan di beberapa lokasi menuju ke pantai Utara Komodo. Di bagian tengah pulau tersebut, Bentang Alam agak mendatar akan tetapi di Selatan, mulai dari Gunung Komodo (500 m

di atas permukaan laut) menuju ke Selatan, tanahnya berupa dataran dengan perbukitan. Wilayah pantai kebanyakan terdiri atas tebing karang yang curam, meskipun di beberapa tempat terdapat pantai pasir putih berpemandangan indah. Keadaan permukaan tanah, di beberapa tempat terdapat cerukan erosi yang dalam, berbatu dan kering. Pada lereng perbukitan atau pegunungan terdapat selokan yang membentuk lembahlembah yang sempit, atau ngarai yang tampaknya memiliki kelembaban yang lebih tinggi dibandingkan daerah dataran sekitarnya.

b. Musim dan Sumber air

Pulau ini pada umumnya kering dengan hanya beberapa sumber air sepanjang tahun (Gambar 9). Ada beberapa daerah penampungan dan mata air yang dapat memberikan air sepanjang tahun. Sebagai tambahan terdapat juga mata air abadi dekat pantai, serta beberapa daerah aliran air bahkan pada musim kering, di mana air diperoleh dengan menggali sumur. Sejumlah sungai musiman mengalir ke daerah dekat Loh Liang, dengan aliran air yang diperkirakan 2,50 m<sup>3</sup> per hari, yang kurang lebih mencukupi kebutuhan 40 orang per hari. Sumber air di pulau Komodo sejak 1976. Sebuah penelitian sumber air pada saat ini perlu diadakan, karena kebanyakan sumber-sumber tersebut mungkin sudah tidak ada lagi.

c. Tanah dan Geologi

Fenomena geologis zaman dahulu kala (pra Pleistosen dan pertengahan Pleistosen) dalam bentuk aktifitas gunung berapi, gerakan tektonis serta fluktuasi permukaan laut yang sangat tinggi, telah menghasilkan formasi geologis yang cukup menarik di dalam Taman Nasional Komodo. Pergesekan pertemuan dua lempengan benua, Sahul di sebelah Timur dan Sunda di sebelah Barat, menyebabkan cukup banyak letusan vulkanis. Desakan yang sangat kuat menyebabkan timbulnya kumpulan terumbu karang dengan ketinggian 240 m di atas permukaan laut di sebelah Timur dan Utara Todo Klea.

Fluktuasi permukaan laut yang tinggi kira-kira 18.000 tahun lalu menyebabkan adanya migrasi fauna daratan antar pulau-pulau Jawa, Sumatra dan Kalimantan. Ada kemungkinan besar bahwa terjadi juga migrasi fauna daratan antar pulau-pulau Flores dan Komodo (permukaan laut pada saat itu 85 m lebih rendah daripada saat sekarang). Aktifitas gunung berapi di Taman Nasional Komodo masih berlanjut, ditandai oleh gempa bumi besar dan kecil (Aufenberg, 1970).

Batuan andesit mendominasi Pulau Komodo, dan meluas ke seluruh bagian Utara (di sekitar Gunung Satalibo dan bagian Barat Laut) dan ke Selatan (dari Gunung Komodo ke arah Selatan). Batuan dasitik yang menonjol terdapat di pertengahan menuju ke Barat, sedangkan bagian tengah ke Timur dan ujung Timur Laut didominasi oleh tufa (batu cadas), napal dan endapan vulkanis. Pulau Komodo



memiliki tanah yang kompleks, suatu kombinasi dari beberapa jenis tanah termasuk latosol dan fertosol, dan berwarna coklat keabu-abuan. Tanah sejenis ini lazimnya bertekstur seperti tanah liat dan pada musim kering mempunyai kecenderungan untuk retak.

d. Vegetasi

Vegetasi di Pulau Komodo (Gambar 4) terdiri atas hutan payau atau hutan bakau, hutan pesisir, savana dan stepa, hutan muson dan hutan kuasi-awan. Hutan bakau terdapat di pantai Timur, dekat Sebita, tipe yang dominan termasuk *Rhizophora mucronata*, *Ceriops tagal*, *Sonneratia alba*, dan *Avicenia* spp. Vegetasi hutan pesisir termasuk pandan (*Pandanus* sp.), ketapang (*Terminalia katapa*), dan keben (*Barringtonia asiatica*). Belukar di hutan pesisir terdiri atas rumput pantai (*Spinifex litoralis*) yang tumbuh bercampur dengan atau berasosiasi dengan tumbuhan menjalar, termasuk *Ipomoea prescaprae*.

Padang savana didominasi oleh lontar/gebang (*Borassus flabelifer*) yang menyebar dari pantai sampai ketinggian kurang lebih 400 m di atas permukaan laut. Hutan savana merupakan komunitas vegetasi dominan yang meliputi sekitar 70% dari daratan. Tipe tumbuhan lainnya yang lazim adalah asam (*Tamarindus indicus*) dan bidara (*Zizyphus jujuba*). Kedua tanaman ini dapat tumbuh dan ditemukan pada ketinggian 0 sampai 500 m di atas permukaan laut. Vegetasi pada dataran lebih rendah terdiri atas rerumputan dari 0,5

sampai 4,0 meter tingginya, termasuk *Setaria adhaerens*, *Chloris barbata* dan *Heteropogon contortus*.

Hutan musim (deciduous) terdapat pada ketinggian di bawah 500 m di atas permukaan laut. Sepanjang musim kemarau, pohon-pohon merontokkan daunnya. Spesies pohonan tersebut tahan terhadap kekeringan. Ini termasuk asam (*Tamarindus indicus*), kepuh (*Sterculia foetida*), kesambi (*Schleicera oleosa*) serta beberapa jenis rumput, termasuk *Setaria vericillata*, *Brachiaria ramosa*, *Digitaria ascendens*, dan *Imperata cylindrica* (alang-alang). Hutan seperti ini terdapat di wilayah Utara pulau, membatasi hutan kuasi-awan sekeliling Gunung Ara, Gunung Satalibo dan Todo Klea, dan di sebelah Selatan sekeliling Gunung Komodo.

Hutan kuasi-awan terletak di pertebingan pegunungan atau puncak perbukitan yang tinggi, pada ketinggian 500 sampai 700 m di atas permukaan laut. Hutan sejenis ini pada umumnya tertutup oleh awan, atau kabut dan sejuk dan lembab sepanjang tahun dengan tumbuhan yang lebat. Keragaman vegetasi lebih rendah daripada komunitas hutan tropis di Kalimantan, Jawa atau Sumatra. Jenis tumbuhan yang ditemukan pada jenis tumbuhan ini termasuk aneka ragam bambu (*Bambusa* spp.), rotan (*Callamus* spp.), *Terminalia zollingeri*, *Podocarpus neriifolia*, *Ficusorupacea*, dan *Calophyllum spectabile*. Hutan kuasi-awan ditemukan di Gunung Ara, Gunung

Satalibo dan di daerah yang lebih sempit di Gunung Komodo dan Todo Klea.

e. Fauna

Pulau Komodo memperoleh namanya dari satwa Komodo yang endemis (*Varamus komodoensis*), yang tersebar di seluruh pulau (Gambar 3). Fauna terestrial lainnya termasuk kerbau liar (*Bubalus bubalis*), babi hutan (*Sus scrofa*), kijang (*Cervis timorensis*), kuda liar dan beberapa jenis burung (*Aves*) serta reptilia lainnya. Fauna liar di Komodo memiliki daya tarik yang kuat bagi wisatawan dalam dan luar negeri. Fauna yang unik ini telah menarik perhatian ilmuwan internasional dan merupakan fokus beberapa proyek penelitian.

f. Pemanfaatan Lahan

Penanaman tumbuhan makanan oleh penduduk setempat seperti padi atau sayur mayur, bukan hal yang lazim. Hampir tidak terdapat penanaman tumbuhan tahunan di pulau tersebut. Pemanfaatan lahan di Komodo didominasi oleh aktifitas perikanan. Pengeringan ikan dan rumput laut memerlukan tanah yang datar dan luas.

Keperluan penghunian termasuk tempat ibadah, kantor Kelurahan, jalan umum, sekolah, Puskesmas dan kantor PKA (Perlindungan dan Konservasi Alam). Selebihnya lahan di pulau Komodo telah dinyatakan sebagai Taman Nasional. Pola pemanfaatan lahan sekarang terbatas pada daerah pesisir, dekat mata air. Pemanfaatan lahan di Pulau Komodo terpusat di desa Komodo, di

Teluk Slawi. Pohon kelapa dan jenis semak bambu yang ditemukan di pedalaman mungkin menunjukkan bahwa dahulu pemanfaatan lahan terdapat di pedalaman; atau juga ada kemungkinan bahwa pembawa/penyebab lain yang menyebarkan jenis ini.

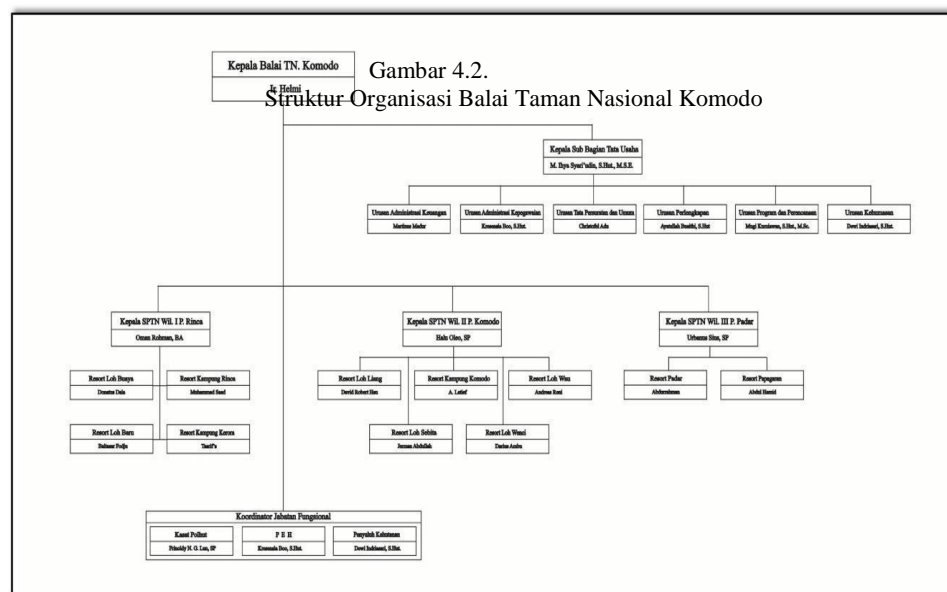
### **5.Organisasi Balai Taman Nasional Komodo**

Balai Taman Nasional Komodo merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Taman Nasional Tipe A dari kementerian kehutanan, Direktorat Jenderal perlindungan Hutan dan Konservasi Alam. Balai Taman Nasional Komodo berkedudukan di Labuan Bajo, Kabupaten Manggarai Barat, Propinsi Nusa Tenggara Timur, Kode pos 86754. Struktur Organisasi Balai Taman Nasional mengacu pada peraturan Mentrian Kehutanan nomor : P.03/Menhut – II/2007 tanggal 7 februari 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Taman Nasional. Balai Taman Nasional Komodo dikepalai oleh seorang pejabat kepala balai (Eselon III.a) dan dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh 4 (empat) pejabat setingkat eselon IV.yang terdiri dari :

- a. Kepala Sub Tata Usaha (berkedudukan di Labuan Bajo) yang berfungsi sebagai kesekretariatan dalam pengelolaan Taman Nasional Komodo.
- b. Kepala Sub Pengelolaan Taman Nasional Wilayah I Pulau Rinca (berkedudukan di Loh Buaya).

- c. Kepala Seksi Pengelolaan Taman Nasional Wilayah II Pulau Komodo (berkedudukan di Loh Liang).
- d. Kepada seksi pengelolaan taman nasional Wilayah III Pulau Padar (berkedudukan di Pulau Padar).

Adapun Struktur Organisasi Balai Taman Nasional Komodo Dapat dilihat dalam Gambar I berikut ini.



#### a. Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi

Berdasarkan permenhut Nomor : p. 03/Menhut-II/2007, tanggal 1 Februari 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Taman Nasional, maka Balai Taman Nasional Komodo mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut :

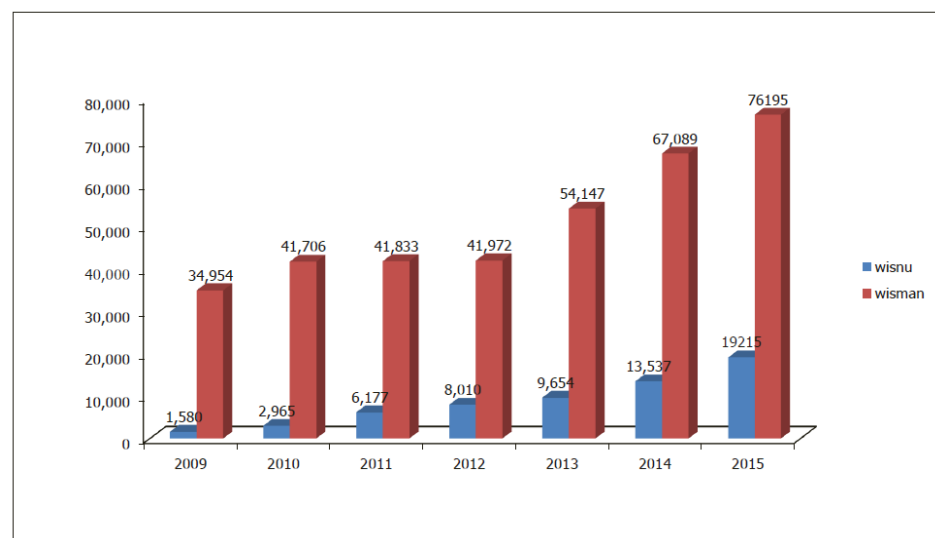
##### 1) Tugas dan Fungsi

Melakukan penyelenggaraan konservasi sumber daya alam hayati dan ekosistemnya dan pengelolaan kawasan Taman Nasional Komodo berdasarkan perundangan yang berlaku.

Fungsi :

- a) Penataan zonasi, penyusunan rencana kegiatan, pemantauan dan evaluasi pengelolaan kawasan taman nasional.
- b) Pengelolaan kawasan taman nasional.
- c) Penyidikan, perlindungan dan pengamanan kawasan taman nasional.
- d) Pengendalian kebakaran hutan.
- e) Promosi, informasi konservasi sumberdaya alam hayati dan ekosistemnya
- f) Pengembayan bina cinta alam serta penyuluhan konservasi sumberdaya alam hayati dan ekosistemnya.
- g) Kerjasama pengembangan konservasi sumberdaya alam hayati dan ekosistemnya serta penyimbangan kemitraan.
- h) Pemberdayaan masyarakat sekitar kawasan taman nasional.
- i) Pengembangan dan pemanfaatan jasa lingkungan dan pariwisata alam.
- j) Pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga.

## 6. Data Kunjungan wisatawan



Gambar 4.3 Sumber: (Balai Taman Nasional Komodo, 2016)

Jumlah kunjungan wisatawan di Taman Nasional Komodo mengalami peningkatan yang cukup drastis pada setiap tahunnya.

Hal ini, dapat dilihat dari jumlah kunjungan pada tahun 2009 memiliki jumlah kunjungan sebesar 34,954 wisman dan 1,589 wisnu, kemudian pada tahun 2010 jumlah kunjungan bertambah menjadi 41,706 wisman dan 2,965 wisnu, hingga pada tahun 2015 meningkat menjadi 76195 wisman dan 19215 wisnu. Peningkatan jumlah kunjungan wisatawan tidak terlepas dari kerja sama antara pihak Balai Taman Nasional Komodo dengan pemandu lokal yang berada di obyek wisata telah memberikan pelayanan yang diinginkan dan diharapkan oleh wisatawan serta memprioritaskan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kunjungan wisatawan di Taman Nasional Komodo.

## **B. Uji Kelayakan Instrumen**

### **1. Profil Wisatawan**

Profesi wisatawan mendasari jenis atau karakter pasar dari suatu destinasi. Untuk mengetahui suatu gambaran wisatawan yang mengunjungi ke Pulau komodo (Loh Liang) Taman Nasional Komodo pada peneliti ini di kelompokkan berdasarkan umur, jenis kelamin, pekerjaan, asal negara dengan demikian gambaran dari responden berdasarkan pengelompokan tersebut adalah sebagai berikut.

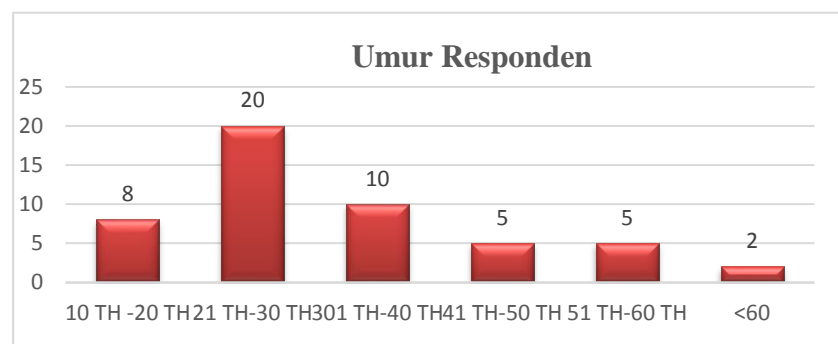
#### **a. Umur Wisatawan**

Berdasarkan pengolahan data melalui penyebaran kuesioner kepada 50 responden/ wisatawan yang berkunjung kePulau Komodo (Loh Liang), Taman Nasional Komodo, maka diperoleh data mengenaikarakteristik wisatawan berdasarkan umur yang terdapat dalam tabel 4.1 sebagai berikut :

Tabel 4.1  
Umur Wisatawan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 10-20	8	16.0	16.0	16.0
21-20	20	40.0	40.0	56.0
31-40	10	20.0	20.0	76.0
41-50	5	10.0	10.0	86.0
51-60	5	10.0	10.0	96.0
>61	2	4.0	4.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa dari keseluruhan jumlah responden 50 orang, responden yang datang berkunjung ke Pulau Rinca (Loh Liang), Taman Nasional Komodo. Umur 10-20 tahun sebesar 16 % , umur 21-30 tahun sebesar 40%, umur 31-40 tahun sebesar 20 % , umur 41-50 tahun sebesar 10 % , umur 51-60 tahun sebesar 10 % , dan pada umur (<)61 sebesar 4 % . Pada tabel 4.1 diatas dapat disimpulkan bahwa responden yang berkunjung ke ke Pulau Komodo (Loh Liang), Taman Nasional Komodo. Pada tingkat umur dominan oleh responden yang berumur 21-30 sebesar 40%.





Gambar 4.4 Karakteristik Umur wisatawan yang berkunjung ke Pulau Komodo

Sumber: Data kuesioner diolah tahun 2018

Gambar diatas dapat diketahui bahwa umur responden yang berkunjung ke Pulau Komodo adalah untuk umur 10-20 tahun sebanyak 8 orang, 21-30 tahun sebanyak 20 orang, 31-40 tahun 10 orang, 41-50 tahun sebanyak 5 orang, 51-60 tahun sebanyak 5 orang dan >60 sebanyak 2 orang.

#### **b. Jenis Kelamin**

Berdasarkan hasil pengolahan data melalui penyebaran kuesioner kepada 50 responden/ wisatawan yang berkunjung ke Pulau Komodo (Loh Liang), Taman Nasional Komodo, maka diperoleh data mengenai karakteristik wisatawan berdasarkan jenis kelamin yang tersaji dalam tabel 4.2 sebagai berikut:

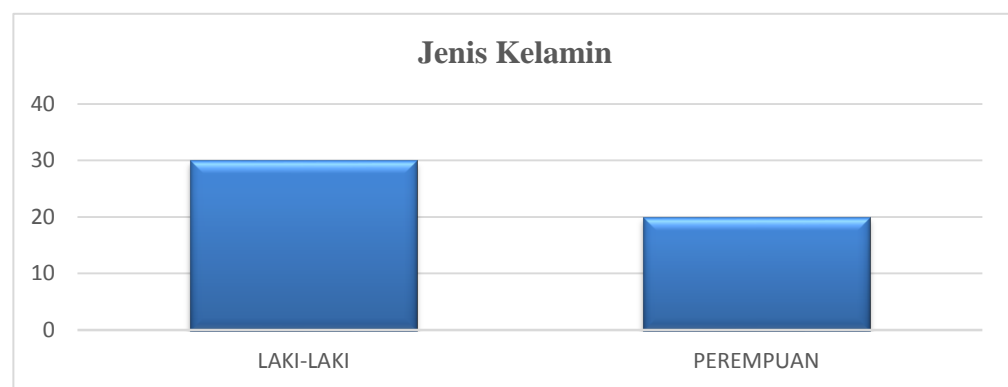
Tabel 4.2  
Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid LAKI-LAKI	30	60.0	60.0	60.0
PEREMPUAN	20	40.0	40.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

(sumber: data Primer 2018)

Dari tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa dari keseluruhan jumlah responden 50 orang, berdasarkan jenis kelamin responden yang berjenis

kelamin laki-laki memiliki prosentase sebesar 60 %, dan perempuan sebesar 40 %. Dari tabel 4.2 terlihat dari jenis wisatawan laki-laki dan perempuan tidak seimbang. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa wisatawan dengan jenis kelamin laki-laki. Lebih dominan dengan dari pada wisatawan yang berjenis kelamin perempuan.



Gambar 4.5 Karakteristik jenis kelamin yang berkunjung ke Pulau Komodo  
(Sumber: Data kuesioner diolah tahun 2018)

Gambar diatas dapat diketahui bahwa jenis kelamin responden yang berkunjung ke Pulau Komodo adalah laki-laki sejumlah 30 orang dan perempuan sejumlah 10 orang.

### c. Pekerjaan

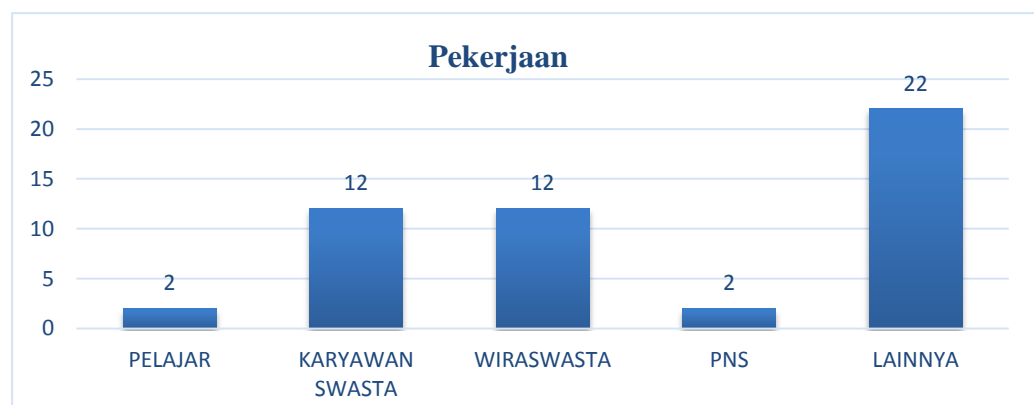
Berdasarkan pengolahan data melalui penyebaran kuesioner kepada 50 responden/ wisatawan yang berkunjung ke Pulau Komodo (Loh Liang), Taman Nasional Komodo, maka diperoleh data mengenai karakteristik wisatawan berdasarkan pekerjaan yang terjadi dalam tabel 4.3 sebagai berikut :

Tabel 4.3  
Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pelajar	2	4.0	4.0	4.0
karyawan swasta	12	24.0	24.0	28.0
Wiraswasta	12	24.0	24.0	52.0
Pns	2	4.0	4.0	56.0
Lainnya	22	44.0	44.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

(Sumber data primer juni 2018)

Dari tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa dari keseluruhan jumlah responden 50 orang, dalam olah data, peneliti menggabungkan berbagai jenis pekerjaan wisatawan seperti Pelayanan, staf, konsultan, designer, manager, IT, Guru, dan polisikedalam jenis karyawan swasta sebanyak 24 %, pelajar sebanyak 4 %, wirasawasta sebesar 24 %, PNS sebesar 4 % dan lainnya yang dimasuk responden yang tidak menanggapi sebanyak 44%.



Gambar 4.6 Karakteristik pekerjaan yang berkunjung ke Pulau Komodo.  
Sumber:Data kuesioner diolah tahun 2018

Gambar diatas dapat diketahui bahwa pekerjaan dari 50 responden yang berkunjung ke Pulau Komodo adalah pelajar sebanyak 2 orang, karyawan

swasta sebanyak 12 orang, wiraswasta 12 orang, PNS 2 orang dan lainnya 22.4.

#### d. Asal wisatawan

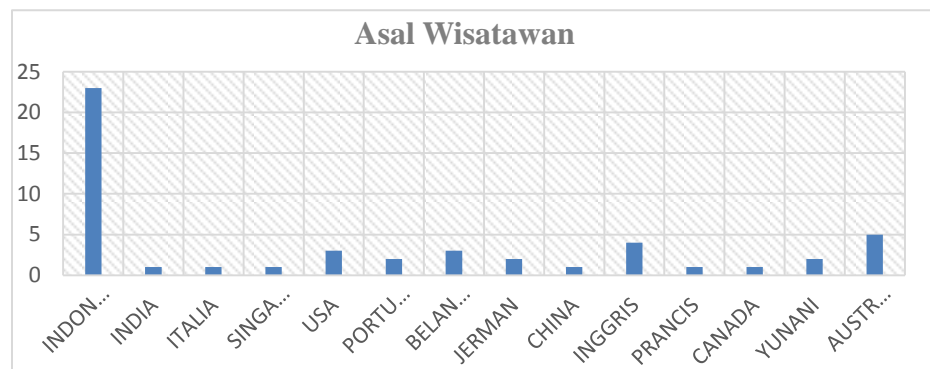
Berdasarkan pengolahan data melalui penyebaran kuesioner kepada 50 responden/ wisatawan yang berkunjung ke Pulau Komodo (Loh Liang), Taman Nasional Komodo, maka diperoleh data mengenai karakteristik wisatawan berdasarkan asal wisatawan yang dalam tabel 4.4 sebagai berikut:

Tabel 4.4  
Asal wisatawan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Domestik	23	46.0	46.0	46.0
	Mancanegara	27	54.0	54.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

(Sumber data primer juni 2018)

Dari tabel 4.4 diatas dapat diketahui bahwa dari keseluruhan jumlah responden 50 orang, dalam olah data, peneliti menggabungkan berbagai asal negara wisatawan mancanegara seperti India, Italia, British, Duteh, Netherlands, Portugal, USA sebesar 54 %, dan wisatawan asal Indonesia sebesar 46 %. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa wisatawan mancanegara lebih dominan.



Gambar 4.7 Karakteristik asal wisatawan yang berkunjung ke Pulau Komodo

Sumber: Data kuesioner diolah tahun 2018

Gambar diatas dapat diketahui bahwa asal wisatawan dari 50 responden yang berkunjung ke Pulau Komodo adalah Indonesia 23 orang, India 1 orang, Italia 1 orang, singapura 1 orang, USA 3 orang, Portugal 2 orang, Belanda 3 orang, Jerman 2 orang, China 1 orang, Inggris 4 orang, Prancis 1 orang, Kanada 1 orang, Yunani 2 orang, dan Australia 5 orang.

## 2. Uji Kualitas Data

### a. Uji Validitas

Uji ini menggunakan program SPSS 16.0 untuk mengetahui nilai  $r$  hitung untuk tiap butir pernyataan. Suatu butir pernyataan valid jika nilai  $r$  positif lebih kecil dari 0.05 maka butir pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid. Jumlah keseluruhan item pertanyaan untuk pengujian validitas data kuesioner adalah 20 item.

Tabel 4.5  
Nilai Validitas Item Pertanyaan Angket

No Item	Pernyataan	$r$ hitung	$r$ tabel	Keterangan
1	X.1	.807	0,279	Valid
2	X.2	.796	0,279	Valid
3	X.3	.706	0,279	Valid
4	X.4	.781	0,279	Valid
5	X.5	.733	0,279	Valid
6	X.6	.792	0,279	Valid
7	X.7	.784	0,279	Valid
8	X.8	.769	0,279	Valid

9	X.9	.728	0,279	Valid
10	X.10	.857	0,279	Valid
11	X.11	.670	0,279	Valid
12	X.12	.663	0,279	Valid
13	X.13	.832	0,279	Valid
14	X.14	.705	0,279	Valid
15	X.15	.883	0,279	Valid
16	X.16	.828	0,279	Valid
17	X.17	.750	0,279	Valid
18	X.18	.845	0,279	Valid
19	X.19	.725	0,279	Valid
20	X.20	.589	0,279	Valid

Sumber Data Primer, Juni 2018

Setelah dilakukan pengolahan data dengan SPSS versi 16.0 maka dilanjutkan dengan mencari nilai  $t_{\text{tabel}}$  dengan  $N=50$  pada signifikan 5%, ( $t_{\text{tabel}}$  dengan  $dk=50$  dan  $\alpha = 0,05$ ) ditemukan nilai  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 0,279 (lihat tabel distributor  $t_{\text{tabel}}$ ). Kemudian  $t_{\text{tabel}}$  dibandingkan dengan  $t_{\text{hitung}}$  yang diketahui dari nilai output di atas. Dengan demikian, diketahui semua nilai  $t_{\text{hitung}}$  lebih besar dari  $t_{\text{tabel}}$ , yang artinya semua item pertanyaan pada angket dinyatakan valid dan bisa dijadikan sebagai alat pengumpul data dalam penelitian yang dilakukan.

#### **b. Uji Relibilitas**

Pengujian realibilitas instrumen dengan menggunakan rumus *CronbachAlpha* karena instrumen penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat. Hasil uji reliabelitas adalah sebagai berikut :

Tabel 4.6  
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.953	21

Diketahui nilai Alpha = 0,953 dan nilai  $r$  tabel dengan N=50 (lihat tabel distribusi nilai  $r$  tabel dengan signifikansi 5%) didapat  $r$  tabel sebesar 0,279.

Kesimpulannya bahwa nilai Alpha = 0,953 > 0,279 ( $r$  tabel) artinya item-item angket pengaruh kualitas pelayananan pemandu Lokal terhadap tingkat kepuasan wisatawan di Pulau Komodo, Taman Nasional Komodo dapat dikatakan reliabel atau terpercaya sebagai alat pengumpul data dalam penelitian ini.

### C. Uji Kelayakan Variabel

#### a. Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan analisis Regresi Linier Berganda karena memiliki 2 variabel bebas lebih dari dua. Berikut tabel hasil analisis Regresi Linier Berganda:

Tabel 4.7  
Regresi Linier berganda dan Uji T Parsial  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.919	1.527		1.256	.216
Reliability	.676	.160	.464	4.214	.000
Responsiveness	-.098	.125	-.087	-.784	.437
Assurance	.157	.174	.115	.899	.374
Emphaty	.273	.130	.214	2.104	.041
Tangible	.544	.150	.356	3.638	.001

a. Dependent Variable: kepuasanwisatawan

Dengan hasil persamaan garis regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = 1.919 + 0.676X_1 - 0.098X_2 + 0.157X_3 + 0.273X_4 + 0.544X_5$$

Y = Tingkat Kunjungan Wisatawan

X<sub>1</sub> = Reability

X<sub>2</sub> = Responsiveness

X<sub>3</sub> = Assurance

X<sub>4</sub> = Emphaty

X<sub>5</sub> = Tangible

Dari persaman garis regresi tersebut, maka dapat dijabarkan sebagai berikut:

1) Konstanta

Nilai konstanta sebesar 1.919 yang artinya tanpa dipengaruhi variabel bebas maka nilai variabel terikat sudah mencapai angka 1.919.

2) Realibility (X1) terhadap kepuasan wisatawan (Y)



Nilai koefisien untuk variabel X1(Reability) mendapat nilai positif sebesar 0.676 artinya bahwa setiap kenaikan 1 variabel X1(Reability) sebanyak 1 maka variabel Y (kepuasan wisatawan) akan meningkat sejumlah 0.676.

3) Responsiveness (X2) terhadap kepuasan wisatawan (Y)

Nilai koefisien untuk variabel X2(Responsiveness) mendapat nilai negatif sebesar -0.098 artinya bahwa setiap kenaikan 1 variabel X2(Responsiveness) sebanyak 1 maka variabel Y(kepuasan wisatawan) akan tidak meningkat sejumlah -0.098.

4) Assurance (X3) terhadap kepuasan wisatawan (Y)

Nilai koefisien untuk variabel X3 (Assurance) mendapat nilai negatif sebesar 0.157 artinya bahwa setiap kenaikan 1 variabel X3(Assurance) sebanyak 1 maka variabel Y(Kepuasan Wisatawan) akan tidak meningkat sejumlah 0.157.

5) Emphaty (X4) terhadap kepuasan wisatawan (Y)

Nilai koefisien untuk variabel X4 (Emphaty) mendapat nilai positif sebesar 0.273 artinya bahwa setiap kenaikan 1 variabel X4 (Emphaty) sebanyak 1 maka variabel Y(Kepuasan Wisatawan) akan meningkat sejumlah 0.273.

6) Tangible (X5) terhadap kepuasan wisatawan (Y)

Nilai koefisien untuk variabel X5 (Tangible) mendapat nilai positif sebesar 0.544 artinya bahwa setiap kenaikan 1 variabel X3(Tangible)

sebanyak 1 maka variabel Y (Kepuasan Wisatawan) akan meningkat sejumlah 0.544.

#### b. Uji F atau F-test (Uji Simultan)

Uji-F dilakukan untuk mengetahui hipotesis pertama dalam penelitian ini yaitu dugaan diduga adanya faktor-faktor realibility, responsiveness, assurance, emphaty dan tangible mempengaruhi tingkat kepuasanwisatawan. Berikut adalah analisisnya:

a

Tabel 4.8  
Hasil Analisis Uji-F  
Anova

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	198.443	5	39.689	29.321	.000 <sup>a</sup>
	Residual	59.557	44	1.354		
	Total	258.000	49			

rs:(Constant),tangible,responsiveness,emphaty,reability,assurane

b.dependen:variabel Kepuasan

Anova atau F Test digunakan untuk menguji adanya pengaruh dari kelima variabel independen terhadap variabel dependen dan untuk hasil analisisnya adalah sebagai berikut :

- a.  $F_{hitung}$  merupakan hasil data yang diperoleh dari responden dan diolah menggunakan SPSS. Semakin besar  $F_{hitung}$  yang diperoleh maka semakin besar juga pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.
- b. Berdasarkan tabel diatas nilai  $F_{hitung}$  yang didapat setelah pengolahan data adalah 39.321. Untuk mengukur besarnya pengaruh variabel independen

terhadap variabel dependen maka diperlukan rumus perbandingan antara hasil dan olah data menggunakan SPSS yaitu dengan menggunakan  $F_{\text{tabel}}$ . Untuk mengetahui besaran  $F_{\text{tabel}}$  nya diperlukan rumus derajat kebebasan  $(dk) = (k; n-k)$ , dimana  $n$  adalah jumlah responden dan  $k$  adalah jumlah variabel bebas, maka ditemukan  $(dk) = (5; 45)$  Jika dilihat ke  $F_{\text{tabel}}$ , maka akan diperoleh angka 2.42. Jadi diketahui nilai  $F_{\text{hitung}}$  39.321 lebih besar dari  $F_{\text{tabel}}$  2.42, maka disini peneliti menyimpulkan bahwa ada pengaruh secara bersama-sama yang signifikan antara kelima variabel yaitu  $X_1$  (reability),  $X_2$ (responsiveness),  $X_3$  (assurance),  $X_4$  (emphaty) dan  $X_5$  (tangible) terhadap tingkat kepuasan wisatawan (Y).

### c. Uji Determinasi Berganda (R Square)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen  $X_1$  (reability),  $X_2$ (responsiveness),  $X_3$  (assurance),  $X_4$  (emphaty) dan  $X_5$  (tangible) dapat menjelaskan variasi perubahan pada variabel dependen kepuasan wisatawan (Y). Berikut adalah hasil analisis yang telah dilakukan oleh peneliti.

Tabel 4.9  
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.877 <sup>a</sup>	.769	.743	1.163

a. Predictors: (Constant), tangible, responsiveness, emphaty, reability, assurance

Berdasarkan tabel diatas, perhitungan dengan menggunakan program SPSS versi 24 *For Windows* dapat menjelaskan bahwa :

- 1) Terdapat hubungan yang positif antara variabel X terhadap variabel Y yaitu sebesar 0.877. Analisisnya adalah R merupakan hasil dari data yang didapat kemudian diolah menggunakan SPSS untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel X terhadap Y dalam hitungan persentase 100%. Disini diketahui bahwa R nya adalah 0.877, jadi kelima variabel X berpengaruh sebesar 87.7% terhadap variabel Y dan sisanya sebesar 12.6% disebabkan oleh faktor lain yang tidak diteliti.
- 2) Selanjutnya dari tabel diatas, diketahui nilai koefisien *Adjusted R Square* adalah sebesar 0.743. Disini peneliti menggunakan *Adjusted R Square* sebagai acuan besaran pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen karena *Adjusted R Square* merupakan standar yang dipakai jika variabel bebasnya lebih dari 2 variabel. Selain itu, *Adjusted R Square* merupakan hasil paling akurat yang dihasilkan oleh SPSS karena tingkat kesalahan/error pada keakuratan data yang dihasilkan sudah diminimalisir oleh sistem.
- 3) Dari analisis diatas penulis menyimpulkan bahwa variabel X<sub>1</sub> (realibility), X<sub>2</sub>(responsiveness), X<sub>3</sub> (assurance), X<sub>4</sub> (emphaty) dan X<sub>5</sub> (tangible) dapat mempengaruhi variabel Y (kepuasan wisatawan) sebesar 74.3%. Sedangkan sisanya sebesar 25.7% dipengaruhi oleh variabel selain variabel reability,responsiveness, assurance, emphaty dan (tangible) yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**d. Uji t atau Uji Statistik (Uji Parsial)**

Tabel 4.10 Uji T  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.919	1.527		1.256	.216
Reliability	.676	.160	.464	4.214	.000
Responsiveness	-.098	.125	-.087	-.784	.437
Assurance	.157	.174	.115	.899	.374
Emphaty	.273	.130	.214	2.104	.041
Tangible	.544	.150	.356	3.638	.001

a. Dependent Variable: kepuasanwisatawan

Uji-T atau *T test* digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh secara parsial (individual) dari kelima variabel X1 (realibility), X2 (responsiveness), X3 (assurance), X4 (emphaty), X5(tangible) terhadap tingkat kepuasan kunjungan wisatawan Pulau Komodo (Y). Uji-t ini digunakan untuk menjawab hipotesis ( $H_a$ ) diduga realibility, responsiveness, assurance, emphaty, dan tangible mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan Pulau Komodo. Untuk menjawab hipotesis yang telah diajukan maka menggunakan ketentuan sebagai berikut:

- 1)  $H_a : b = 0$ , artinya variabel bebas tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat.
- 2)  $H_a : b \neq 0$ , artinya variabel bebas mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat.

Selanjutnya membandingkan  $T_{hitung}$  dan  $T_{tabel}$  dengan ketentuan sebagai berikut :

- 1)  $H_a$  ditolak,  $H_o$  diterima bila  $T_{hitung} \leq T_{tabel}$
- 2)  $H_a$  diterima,  $H_o$  ditolak bila  $T_{hitung} > T_{tabel}$

Berdasarkan tabel hasil analisis regresi linier berganda, hasil uji-T dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Nilai  $T_{hitung}$  pada variabel realibility diketahui sebesar 4.214 dengan signifikansi 0.000. Untuk mengetahui berpengaruh atau tidaknya variabel  $X_1$ (realibility) diperlukan rumus dan standar perbandingan dengan menggunakan  $T_{tabel}$ . Untuk menentukan  $T_{tabel}$  nya pertama harus ditentukan terlebih dulu taraf kesalahan untuk menoleransi kesalahan karena proses olah data yang dihasilkan oleh SPSS. Disini peneliti menggunakan besaran taraf kesalahan ( $\alpha$ ) = 5% atau 0.05. 5% dipilih karena semakin kecil besaran tarafnya maka semakin besar tingkat keakuratan datanya. Jika sudah ditentukan taraf kesalahannya maka tinggal dicari  $T_{tabel}$ -nya dengan *degree of freedom* (df) yaitu ( $\alpha/2; n-k-1$ ) dimana n merupakan jumlah responden dan k adalah jumlah variabel X . Jadi df-nya ( $0.05/2; 50-5-1$ ) = (0.25;44) dan taraf kesalahannya ( $\alpha$ ) = 0.05 Selanjutnya dicari  $T_{tabel}$ -nya dan ditemukan  $T_{tabel}$ -nya 2.01 (dibulatkan 2.02). Dengan demikian  $T_{hitung}$  lebih dari  $T_{tabel}$  (4.214 > 2.02) berarti  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Maksud dari  $H_a$  diterima adalah bahwa ditemukan adanya pengaruh dari variabel  $X_1$ (realibility) terhadap variabel Y (kepuasan wisatawan). Penjelasannya, dari 3 indikator pada variabel

reability semuanya memiliki pengaruh yang positif terhadap tingkat kepuasan wisatawan. Lalu jika dilihat dari nilai probabilitas /signifikansinya sebesar 0.000 yang lebih kecil dari  $\alpha = 0.05$  menunjukkan bahwa tingkat keakuratan hasil uji t pada variabel  $X_1$ (reability) baik dan dapat dipercaya.

- 2) Nilai  $T_{hitung}$  pada variabel responsiveness diketahui sebesar -0.784 dengan signifikansi 0.437. Untuk mengetahui berpengaruh atau tidaknya variabel  $X_2$ (responsiveness) diperlukan rumus dan standar perbandingan dengan menggunakan  $T_{tabel}$ . Rumus yang digunakan sama seperti variabel  $X_1$ (reability). Ditemukan df-nya ( $\alpha/2; n-k-1$ ),  $(50 - 5 - 1) = 44$  dengan taraf kesalahan ( $\alpha$ ) = 0.05. Maka diperoleh  $T_{tabel}$ -nya 2.01. Dengan demikian  $T_{hitung}$  lebih besar dari  $T_{tabel}$  ( $-0.784 < 2.01$ ) berarti  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima. Maksud dari  $H_a$  ditolak disini adalah tidak ditemukan adanya pengaruh variabel  $X_2$ (responsiveness) terhadap variabel Y (kepuasan wisatawan) Penjelasannya, dari empat indikator pada variabel responsiveness semuanya tidak memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan wisatawan. Penjelasannya, jika dilihat dari nilai probabilitas atau signifikansinya sebesar 0,437 yang lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  menunjukkan bahwa tingkat keakuratan hasil uji T pada variabel  $X_2$  (responsiveness) kurang baik dan tidak dapat dipercaya.
- 3) Nilai  $T_{hitung}$  pada variabel assurance diketahui sebesar 889 dengan signifikansi 374. Untuk mengetahui berpengaruh atau tidaknya variabel  $X_3$ (assurance) diperlukan rumus dan standar perbandingan dengan

menggunakan  $T_{\text{tabel}}$ . Rumus yang digunakan sama seperti variabel  $X_1$ (realibility) dan  $X_2$ (responsiveness). Ditemukan df-nya  $(\alpha/2;n-k-1)$ ,  $(50-5-1) = 44$  dengan taraf kesalahan  $(\alpha) = 0.05$ . Maka diperoleh  $T_{\text{tabel}}$ -nya 2,012. Dengan demikian  $T_{\text{hitung}}$  lebih besar dari  $T_{\text{tabel}}$  ( $889 < 2.01$ ) berarti  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima. Maksud dari  $H_a$  ditolak disini adalah tidak adanya pengaruh variabel  $X_3$ (assurance) terhadap variabel  $Y$  (kepuasan wisatawan). Penjelasannya, dari tiga indikator pada variabel assurance semuanya tidak memiliki pengaruh yang positif terhadap tingkat kepuasan wisatawan. Selanjutnya, jika dilihat dari nilai probabilitas atau signifikansinya sebesar 850 yang lebih besar dari  $\alpha=0,05$  menunjukkan bahwa tingkat keakuratan hasil uji t pada variabel  $X_3$  (Ketepatan Waktu) negatif dan tidak dapat dipercaya.

- 4) Nilai  $T_{\text{hitung}}$  pada variabel emphaty diketahui sebesar 2.104 dengan signifikansi 0.041. Untuk mengetahui berpengaruh atau tidaknya variabel  $X_4$  (emphaty) diperlukan rumus dan standar perbandingan dengan menggunakan  $T_{\text{tabel}}$ . Rumus yang digunakan sama seperti variabel  $X_1$  (realibility)  $X_2$  (responsiveness) dan  $X_3$  (assurance). Ditemukan df-nya  $(\alpha/2;n-k-1)$ ,  $(50 -5- 1) = 44$  dengan taraf kesalahan  $(\alpha) = 0.05$ . Maka diperoleh  $T_{\text{tabel}}$ -nya 2.01. Dengan demikian  $T_{\text{hitung}}$  lebih besar dari  $T_{\text{tabel}}$  ( $2.104 > 2.01$ ) berarti  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak . Maksud dari  $H_a$  diterima disini adalah ditemukan adanya pengaruh variabel  $x_4$  (emphaty) terhadap variabel  $Y$  (kepuasan wisatawan) Penjelasannya, dari tiga indikator pada variabel assurance semuanya memiliki pengaruh yang



positif terhadap kepuasan wisatawan. Penjelasan, jika dilihat dari nilai probabilitas atau signifikansinya sebesar 0,374 yang lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  menunjukkan bahwa tingkat keakuratan hasil uji T pada variabel X<sub>4</sub> (assurance) baik dan dapat dipercaya.

- 5) Nilai  $T_{hitung}$  pada variabel tangible diketahui sebesar 3.638 dengan signifikansi 0.001. Untuk mengetahui berpengaruh atau tidaknya variabel X<sub>5</sub> (tangible) diperlukan rumus dan standar perbandingan dengan menggunakan  $T_{tabel}$ . Rumus yang digunakan sama seperti variabel X<sub>1</sub>(realibility), X<sub>2</sub>(responsiveness), X<sub>3</sub>(assurance) dan X<sub>4</sub>(emphaty). Ditemukan df-nya ( $\alpha/2;n-k-1$ ),  $(50 - 5 - 1) = 44$  dengan taraf kesalahan ( $\alpha$ ) = 0.05. Maka diperoleh  $T_{tabel}$ -nya 2.01. Dengan demikian  $T_{hitung}$  lebih besar dari  $T_{tabel}$  ( $3.638 > 2.01$ ) berarti  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Maksud dari  $H_a$  diterima disini adalah ditemukan adanya pengaruh variabel X<sub>5</sub> (tangible) terhadap variabel Y (kepuasan wisatawan) Penjelasan, dari tiga indikator pada variabel tangible semuanya memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan wisatawan. Penjelasan, jika dilihat dari nilai probabilitas atau signifikansinya sebesar 0,001 yang lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  menunjukkan bahwa tingkat keakuratan hasil uji T pada variabel X<sub>2</sub> (responsiveness) baik dan dapat dipercaya. Dari hasil analisis data melalui Uji T peneliti menyimpulkan bahwa dari kelima faktor-faktor meliputi realibility, responsiveness, assurance,emphaty dan tangible terdapat faktor yang paling berpengaruh

positif terhadap tingkat kepuasan wisatawan ke Pulau Komodo Taman Nasional Komodo, yaitu faktor reability.

#### **D. Hasil Analisis Data**

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan Regresi Linier Berganda dan menggunakan uji hipotesa yakni Uji-T, Uji F, dan R Square. Alat analisis ini digunakan untuk menjawab hipotesis yang telah diajukan. Dalam penelitian ini, diketahui bahwa pengambilan jumlah sampel yaitu sebanyak 50 responden dari jumlah populasi yang ada. Serta memiliki beberapa variabel yaitu variabel  $X_1$ (reability),  $X_2$ (responiveness),  $X_3$ (assurance),  $X_4$ (emphaty),  $X_5$ (tangible) dan variabel Y (kepuasan wisatawan). Berikut hasil analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti yaitu:

##### 1. Hasil analisis hipotesis reability

Hasil menunjukkan bahwa variabel reability mempunyai angka yang signifikan dibawah 0.05 ( $0,000 < 0.05$ ) dan memiliki  $t_{hitung}$  sebesar 4.214 dan berdasarakan  $t_{tabel}$  sebesar 2.01 oleh karena itu,  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka dapat disimpulkan bahwa disimpulkan  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, yang bearti variabel reability memiliki pengaruh dan signifikan terhadap tingkat kepuasan wisatawan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel  $X_1$ /reability merupakan variabel yang berpengaruh terhadap Y/tingkat kepuasan wisatawan.

##### 2. Hasil analisis hipotesis responsiveness

Hasil menunjukkan bahwa variabel responsiveness mempunyai angka yang signifikan dibawah 0.05 ( $437 > 0.05$ ) dan memiliki  $t_{hitung}$  sebesar -

0.784 dan berdasarkan  $t_{hitung}$  sebesar 2.01. Oleh karena itu,  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dapat disimpulkan  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima, yang berarti variabel responsiveness tidak memiliki pengaruh dan signifikan terhadap tingkat kepuasan wisatawan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel  $x_2$ /responsiveness merupakan variabel yang tidak berpengaruh terhadap  $Y$ /tingkat kepuasan wisatawan.

#### 1. Hasil analisis hipotesis assurance

Hasil menunjukkan bahwa variabel assurance mempunyai angka yang signifikan dibawah 0.05 ( $374 > 0.05$ ) dan memiliki  $t_{hitung}$  sebesar 899 dan berdasarkan  $t_{hitung}$  sebesar 2.01. Oleh karena itu,  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dapat disimpulkan  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima, yang berarti variabel responsiveness tidak memiliki pengaruh dan signifikan terhadap tingkat kepuasan wisatawan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel  $x_1$ /assurance merupakan variabel yang tidak berpengaruh terhadap  $Y$ /tingkat kepuasan wisatawan.

#### 2. Hasil analisis hipotesis empathy

Hasil menunjukkan bahwa variabel empathy mempunyai angka yang signifikan dibawah 0.05 ( $0.041 > 0.05$ ) dan memiliki  $t_{hitung}$  sebesar 2.104 dan berdasarkan  $t_{tabel}$  sebesar 2.01 oleh karena itu,  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka dapat disimpulkan bahwa disimpulkan  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, yang berarti variabel empathy memiliki pengaruh dan signifikan terhadap tingkat kepuasan wisatawan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel  $x_1$ /emphaty

merupakan variabel yang berpengaruh terhadap Y/tingkat kepuasan wisatawan.

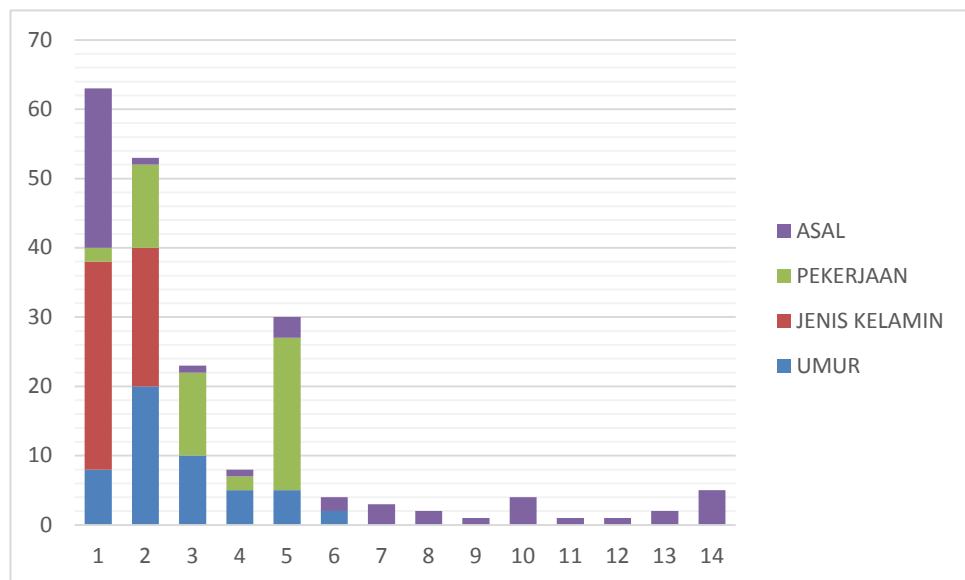
### 3. Hasil analisis hipotesis tangible

Hasil menunjukkan bahwa variabel tangible mempunyai angka yang signifikan dibawah 0.05 ( $0,001 < 0.05$ ) dan memiliki  $t_{hitung}$  sebesar 3.638 dan berdasarkan  $t_{tabel}$  sebesar 2.01 oleh karena itu,  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka dapat disimpulkan bahwa disimpulkan  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, yang berarti variabel tangible memiliki pengaruh dan signifikan terhadap tingkat kepuasan wisatawan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel  $X_5$ /tangible merupakan variabel yang berpengaruh terhadap Y/tingkat kepuasan wisatawan.

## E. Pembahasan

Berdasarkan tabel 4.1,4.2,4.3 dan 4.4.Diketahui bahwa dari 50 responden wisatawan yang berkunjung di Pulau KomodoTaman Nasional Komodo. Terdiri dari umur diantaranya 10-20 tahun sebesar 16 % , umur 21-30 tahun sebesar 40%, umur 31-40 tahun sebesar 20 % , umur 41-50 tahun sebesar 10 % , umur 51-60 tahun sebesar 10 % , dan pada umur ( $<$ )61 sebesar 4 %.. Untuk jenis kelamin, laki-laki memiliki presentase sebesar 60 % , dan perempuan sebesar 40 % . Untuk pekerjaan, pelajar sebanyak 2 orang (4%), karyawan swasta sebanyak 12 orang (24%), wiraswasta 12 orang (24%), PNS 2 orang (4 % ) dan lainnya 22 (44%). Untuk asal wisatawan mancanegara seperti India, Italia, British, Duteh, Netherlands, Portugal, USA sebesar 54 % , dan wisatawan asal Indonesia sebesar 46 % .

Gambar 4.8



Dari gambar 4.8 diatas dapat kita simpulkan berdasarkan umur lebih dominan 21 – 30 tahun sejumlah 15 orang, berdasarkan jenis kelamin responden lebih dominan laki-laki 30 orang dan perempuan 20 orang. berdasarkan pekerjaan yang banyak swasta karna digabungkan dari beberapa jenis pekerjaan lainnya sebanyak 22 (44%). Berdasarkan asal negara Indonesia (23 orang) yang lebih dominan, India 1, Italia 1, Singapura 1, USA 3, Portugal 2, Belanda 3, Jerman 2, China 1, Inggris 4, Canada 1, Yunani 2, dan Australia 5.

Adapun hasil analisis penelitian dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Hipotesis Hasil analisis hipotesis realibility

Nilai  $T_{hitung}$  pada variabel realibility diketahui sebesar 4.214 dengan signifikansi 0.000. Untuk mengetahui berpengaruh atau tidaknya variabel

$X_1$ (reability) diperlukan rumus dan standar perbandingan dengan menggunakan  $T_{tabel}$ . Untuk menentukan  $T_{tabel}$  nya pertama harus ditentukan terlebih dulu taraf kesalahan untuk menoleransi kesalahan karena proses olah data yang dihasilkan oleh SPSS. Disini peneliti menggunakan besaran taraf kesalahan ( $\alpha$ ) = 5% atau 0.05. 5% dipilih karena semakin kecil besaran tarafnya maka semakin besar tingkat keakuratan datanya. Jika sudah ditentukan taraf kesalahannya maka tinggal dicari  $T_{tabel}$ -nya dengan *degree of freedom* (df) yaitu ( $\alpha/2;n-k-1$ ) dimana n merupakan jumlah responden dan k adalah jumlah variabel X . Jadi df-nya ( $0.05/2;50-5-1$ ) = (0.25;44) dan taraf kesalahannya ( $\alpha$ ) = 0.05 Selanjutnya dicari  $T_{tabel}$ -nya dan ditemukan  $T_{tabel}$ -nya 2.015 (dibulatkan 2.01). Dengan demikian  $T_{hitung}$  lebih dari  $T_{tabel}$  ( $4.214 > 2.01$ ) berarti  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Maksud dari  $H_a$  diterima adalah bahwa ditemukan adanya pengaruh dari variabel  $X_1$ (reability) terhadap variabel Y (kepuasan wisatawan). Penjelasan, dari 3 indikator pada variabel reability semuanya memiliki pengaruh yang positif terhadap tingkat kepuasan wisatawan. Lalu jika dilihat dari nilai probabilitas /signifikansinya sebesar 0.000 yang lebih kecil dari  $\alpha = 0.05$  menunjukkan bahwa tingkat keakuratan hasil uji t pada variabel  $X_1$ (reability) baik dan dapat dipercaya.

## 2. Hipotesis Hasil analisis hipotesis responsiveness

Nilai  $T_{hitung}$  pada variabel responsiveness diketahui sebesar -0.784 dengan signifikansi 0.437. Untuk mengetahui berpengaruh atau tidaknya

variabel  $X_2$ (responsiveness) diperlukan rumus dan standar perbandingan dengan menggunakan  $T_{tabel}$ . Rumus yang digunakan sama seperti variabel  $X_1$ (realibility). Ditemukan df-nya  $(\alpha/2;n-k-1)$ ,  $(50 - 5 - 1) = 44$  dengan taraf kesalahan  $(\alpha) = 0.05$ . Maka diperoleh  $T_{tabel}$ -nya 2.01. Dengan demikian  $T_{hitung}$  lebih besar dari  $T_{tabel}$   $(-0.784 < 2.01)$  berarti  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima. Maksud dari  $H_a$  ditolak disini adalah tidak ditemukan adanya pengaruh variabel  $X_2$ (responsiveness) terhadap variabel  $Y$  (kepuasan wisatawan) Penjelarasannya, dari empat indikator pada variabel responsiveness semuanya tidak memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan wisatawan. Penjelarasannya, jika dilihat dari nilai probabilitas atau signifikansinya sebesar 0.437 yang lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  menunjukkan bahwa tingkat keakuratan hasil uji T pada variabel  $X_2$  (responsiveness) kurang baik dan tidak dapat dipercaya.

### 3. Hipotesis Hasil analisis hipotesi assurance

Nilai  $T_{hitung}$  pada variabel assurance diketahui sebesar 889 dengan signifikansi 374. Untuk mengetahui berpengaruh atau tidaknya variabel  $X_3$ (assurance) diperlukan rumus dan standar perbandingan dengan menggunakan  $T_{tabel}$ . Rumus yang digunakan sama seperti variabel  $X_1$ (realibility) dan  $X_2$ (responsiveness). Ditemukan df-nya  $(\alpha/2;n-k-1)$ ,  $(50-5- 1) = 44$  dengan taraf kesalahan  $(\alpha) = 0.05$ . Maka diperoleh  $T_{tabel}$ -nya 2.01. Dengan demikian  $T_{hitung}$  lebih besar dari  $T_{tabel}$   $(889 < 2.01)$  berarti  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima. Maksud dari  $H_a$  ditolak disini adalah tidak adanya pengaruh variabel  $X_3$ (assurance) terhadap variabel  $Y$

(kepuasan wisatawan). Penjelasannya, dari tiga indikator pada variabel assurance semuanya tidak memiliki pengaruh yang positif terhadap tingkat kepuasan wisatawan. Selanjutnya, jika dilihat dari nilai probabilitas atau signifikansinya sebesar 850 yang lebih besar dari  $\alpha=0,05$  menunjukkan bahwa tingkat keakuratan hasil uji t pada variabel X3 (Ketepatan Waktu) negatif dan tidak dapat dipercaya.

#### 4. Hipotesis Hasil analisis hipotesis empaty

Nilai  $T_{hitung}$  pada variabel empaty diketahui sebesar 2.104 dengan signifikansi 0.041. Untuk mengetahui berpengaruh atau tidaknya variabel X4 (empaty) diperlukan rumus dan standar perbandingan dengan menggunakan  $T_{tabel}$ . Rumus yang digunakan sama seperti variabel X1 (realibility) X2 (responsiveness) dan X3 (assurance). Ditemukan df-nya  $(\alpha/2;n-k-1)$ ,  $(50 - 5 - 1) = 44$  dengan taraf kesalahan  $(\alpha) = 0.05$ . Maka diperoleh  $T_{tabel}$ -nya 2.01. Dengan demikian  $T_{hitung}$  lebih besar dari  $T_{tabel}$  ( $2.104 > 2.01$ ) berarti  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Maksud dari  $H_a$  diterima disini adalah ditemukan adanya pengaruh variabel x4 (empaty) terhadap variabel Y (kepuasan wisatawan) Penjelasannya, dari tiga indikator pada variabel assurance semuanya memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan wisatawan. Penjelasannya, jika dilihat dari nilai probabilitas atau signifikansinya sebesar 0,374 yang lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  menunjukkan bahwa tingkat keakuratan hasil uji T pada variabel X4 (assurance) baik dan dapat dipercaya.

#### 5. Hipotesis Hasil analisis hipotesis tangible



Nilai  $T_{hitung}$  pada variabel tangible diketahui sebesar 3.638 dengan signifikansi 0.001. Untuk mengetahui berpengaruh atau tidaknya variabel X5 (tangible) diperlukan rumus dan standar perbandingan dengan menggunakan  $T_{tabel}$ . Rumus yang digunakan sama seperti variabel X1(reability), X2(responsiveness), X3(assurance) dan X4(emphaty). Ditemukan df-nya ( $\alpha/2;n-k-1$ ),  $(50 - 5 - 1) = 44$  dengan taraf kesalahan ( $\alpha$ ) = 0.05. Maka diperoleh  $T_{tabel}$ -nya 2.01. Dengan demikian  $T_{hitung}$  lebih besar dari  $T_{tabel}$  ( $3.638 > 2.01$ ) berarti  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Maksud dari  $H_a$  diterima disini adalah ditemukan adanya pengaruh variabel X5 (tangible) terhadap variabel Y (kepuasan wisatawan) Penjelasannya, dari tiga indikator pada variabel tangible semuanya memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan wisatawan. Penjelasannya, jika dilihat dari nilai probabilitas atau signifikansinya sebesar 0,001 yang lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  menunjukkan bahwa tingkat keakuratan hasil uji T pada variabel X2 (responsiveness) baik dan dapat dipercaya. Dari hasil analisis data melalui Uji T peneliti menyimpulkan bahwa dari kelima faktor-faktor meliputi reability, responsiveness, assurance,emphaty dan tangible terdapat faktor yang paling berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan wisatawan ke Pulau KomodoTaman Nasional Komodo, yaitu faktor reability.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Penelitian ini meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan pemandu lokal terhadap tingkat kepuasan wisatawan di Pulau komodo, Taman Nasional Komodo, dengan variabel bebas (independen) adalah kualitas pelayanan, sedangkan untuk variabel terikat (dependen) adalah tingkat kepuasan wisatawan di Pulau komodo, Taman Nasional Komodo. Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda bantuan program spss versi 16.0 *for windows*. Data sampel pengamatan yang digunakan sebanyak 50 koesioner.

Berdasarkan hasil peneliti yang sudah digunakan sesuai dengan data-data yang telah dikumpulkan dan diolah, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh bahwa faktor kualitas pelayanan yang meliputi reability, assurance, emphaty dan tangible secara bersama-sama (simultan) mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepuasan wisatawan (Y) di Pulau Komodo, Taman Nasional Komodo. Pada taraf signifikansi 0.05, diketahui  $F_{hitung}$  sebesar 29.321 dengan tingkat signifikansi tabel anova adalah  $0.000 < 0.05$ . Dengan demikian  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, dan

diperoleh besarnya *Adjusted R Square* adalah sebesar 0.743. Artinya besarnya pengaruh variabel *realibility*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* secara bersama terhadap variabel tingkat kepuasan wisatawan sebesar 74.3 %, sedangkan sisanya

25.7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, dan dapat di gunakan untuk penelitian di kemudian hari.

2. Berdasarkan hasil analisis secara parsial, dimana nilai T hitung variabel *reability* sebesar 4.214 lebih besar daripada T tabel sebesar 2.01 yang berarti  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak menunjukkan bahwa faktor *reability* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wisatawan dan merupakan faktor yang paling dominan mempengaruhi tingkatkepuasan wisatawan, artinya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan wisatawan di Pulau Komodo, Taman Nasional Komodo
3. Berdasarkan hasil analisis secara parsial, dimana nilai T hitung variabel *responsiveness* sebesar -0.784 lebih besar daripada T tabel sebesar 2.01 yang berarti  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima menunjukkan bahwa faktor *responsiveness* tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wisatawan dan merupakan faktor yang paling tidak dominan mempengaruhi tingkatkepuasan wisatawan, artinya tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan wisatawan di Pulau Komodo, Taman Nasional Komodo.
4. Berdasarkan hasil analisis secara parsial, dimana nilai T hitung variabel *assurance* sebesar 889 lebih besar daripada T tabel sebesar 2.01 yang

berarti  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima menunjukkan bahwa faktor assurance tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wisatawan dan merupakan faktor yang paling tidak dominan mempengaruhi tingkatkepuasan wisatawan, artinya tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan wisatawan di Pulau Komodo, Taman Nasional Komodo.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dan hasil penelitian, maka peneliti memiliki beberapa saran untuk meningkatkan kepuasan wisatawan diantaranya sebagai berikut :

1. Perlu adanya peningkatan kualitas responsiveness/tanggapapan yang bagus oleh pemandu lokal
2. Perlu adanya penyampaian informasi yang akurat dalam menjawab pertanyaan wisatawan
3. Perlu adanya kualitas tanggapan/responsiveness yang cepat dalam memenuhi kebutuhan wisatawan
4. Perlun adanya kualitas peningkatan empathy dalam melayani wisatawan
5. Perlun adanya peningkatan kualitas penguasaan Bahasa asing
6. Perlu adanya pelayanan memberikan rasa nyaman (assurance)
7. Adanya jaminan (assurance) oleh pemandu terhadap keselamatan wisatawan
8. Adanya pelatihan bagi pemandu lokal baik itu penguasaan medan serta mengantisipasi serangan binatang komodo

## Daftar Pustaka

- Adi. 2027. *Pengaruh wisatawan terhadap kualitas pelayanan di objek wisata Goa Pindul Dewabejo Ds Bejiharjo Gunung Kidul*. Yogyakarta: Program Studi Hospitality Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta
- Anggung. 2017. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di destinasi wisata sejarah Benteng Marlborough di Kota Bengkulu*. Yogyakarta: Program Studi Hospitality Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta
- Ali Hasan.2009. *Marketing*. Yogyakarta. Medpress. (Anggota IKAPI)
- \_\_\_\_\_.2013. *Marketing dan kasus-kasus pilihan : Yogyakarta : Center Of Academic Publishing Service*
- Supratno. 2012. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid1. Jakarta: Erlangga.
- Nuriata.2015. *Teknik Pemanduan Interpretasi Dan Pengaturan Perjalanan Wisata*. Bandung: Alfabeta
- Supratno. 2012. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2014. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta

Silvia Enes Alves Fernandes. 2015. Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Gembira Lokal zoo Yogyakarta: tidak dipublikasikan.

Toni Wijaya. 2011. Manajemen Kualitas Jasa. PT Indeks: Jakarta

Rina. 2017. *Pengaruh promosi dan pelayanan terhadap Museum Afandi*. Yogyakarta : Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Toni Wijaya. 2011. Management kualitas Jasa, PT Indeks. Jakarta

Fandy Tjiptono. 2006. Manajemen Jasa. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi.

\_\_\_\_\_. 2008. Strategi Pemasaran. Edisi 3. Yogyakarta : Andi.

\_\_\_\_\_. Pemasaran Jasa. Yogyakarta : Andi Ofzet. 2014.

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra . 2012. Pemasaran Strategi. Yogyakarta : Andi

Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009, Tentang kepariwisataan, Jakarta. 2009

Wardhani. 2008. Usaha Jasa Pariwisata. Jilid 2. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan

# LAMPIRAN

## SURAT PENGANTAR 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 : 1048/Q.AMPTA/V/2018  
Hal : Permohonan Penelitian

29 Mei 2018

Kepada  
Kepala Balai Taman Nasional Komodo  
Di Jl. Kasimo, Labuhan Bajo, Manggarai Barat

Dengan Hormat,

Kami yang bertanda tangan dibawah ini Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta, menerangkan bahwa :

Nama : Asdar  
NIM : 416200152  
Prodi : Usaha Perjalanan Wisata ( Diploma IV )  
Tahun Akademik : 2017/2018  
Alamat : Gendeng, GK 4 No. 685, Bacio, Gondokusuman,  
Yogyakarta  
Nomor Telp : 0823 4091 1002  
Periode : Juni – Juli 2018

Mohon untuk diijinkan melaksanakan Penyusunan Laporan Penelitian dengan Judul :

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMANDU LOKAL TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN DI PULAU KOMODO, TAMAN  
NASIONAL KOMODO, NTT (STUDI KASUS DI LOH LIANG, PULAU  
KOMODO)”**

Demikian permohonan kami, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Hormat Kami,



Drs. Prihatno, MM

Tembusan :  
- File



# SURAT KETERANGAN PENELITIAN



KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN  
DIREKTORAT JENDERAL KONSERVASI SUMBERDAYA ALAM DAN EKOSISTEM  
**BALAI TAMAN NASIONAL KOMODO**

Alamat: Jl. Kasimo, Labuan Bajo-Manggarai Barat, NTT 86554. Telp. (0385) 41004, 41005 Fax. (0385) 41006

**SURAT KETERANGAN**  
NOMOR: KT. 769 /T.17/TU/6/2018

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama/NIP : Budhy Kurniawan, S.Hut/19751104 200003 1 003  
Pangkat/Gol : Pembina, IV/a  
Jabatan : Kepala Balai Taman Nasional Komodo

Menerangkan bahwa nama berikut ini:

No	Nama	Nim	Asal Sekolah
1	Asdar	416200152	STP AMPTA Yogyakarta

Telah selesai melaksanakan pengambilan data dalam rangka penyusunan Skripsi “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemandu Lokal Terhadap Peningkatan Kepuasan Wisatawan di Pulau Komodo**”, Taman Nasional Komodo.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Labuan Bajo 21 Juni 2018

**Kepala Balai**

**Budhy Kurniawan, S.Hut**  
NIP. 19751104 200003 1 003

## KUSIONER PENELITIAN

### PEDOMAN QUESIONER UNTUK WISATAWAN

Peneliti : Asdar

Nim : 416200152

Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata (UPW)

Perguruan Tinggi : Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) AMPTA Yogyakarta

Kepada Responden yang terhormat,

Kuesioner ini digunakan sebagai bahan peneliti mengenai “PENGARUHKUALITAS PELAYANAN PEMANDU LOKAL TERHADAP TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN DI PULAU KOMODO, TAMAN NASIONAL KOMODO, NTT ”. Membutuhkan bantuan Bapak/Ibu, saudara/I untuk mengisi kuesioner ini. Atas bantuan dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Data Responden:

1. Nama Responden :
2. Umur :
3. Kewarganegaraan :
4. Gender : Laki-laki/perempuan
5. Status : Sudah menikah/belum menikah

Petunjuk Quesioner:

Berilah tanda check ( ✓ ) pada kolom yang tersedia dengan jawaban menurut pendapat anda.

Keterangan:

Sangat setuju (SS) :4

Setuju (S) :3

Tidak setuju (TS) :2

Sangat Tidak Setuju (STS):1

No	Kualitas Pelayanan	SS	S	TS	STS
	<b>Realibility (Kehandalan/X1)</b>				
1.	Pemandu lokal memberikan pelayanan yang akurat kepada wisatawan				
2.	Pemandu lokal Memberikan pelayanan mulai dari awal sampai berakhirnya perjalanan				
3.	Keramahan pemandu lokal dalam pelayanan serta dapat memberikan solusi dan keluhan wisatawan				
	<b>Responsiveness (Ketanggapan/X2)</b>				
1.	Pemandu lokal cepat tanggap dalam memberikan pelayanan di objek wisata				
2.	Pemandu lokal cepat tanggap dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan wisatawan yang berkaitan dengan objek wisata				
3.	Pemandu lokal cepat tanggap apa yang menjadi kebutuhan wisatawan				

4.	Pemandu Lokal selalu tanggap dan peduli tentang apa yang diperlukan wisatawan				
<b>Assurance (Jaminan/X3)</b>					
1.	Pemandu lokal memiliki pengetahuan yang luas tentang objek wisata				
2.	Pemandu lokal mampu berkomunikasi dengan baik dan benar				
3.	Pemandu lokal mampu memberikan rasa nyaman dan menjamin keselamatan wisatawan				
<b>Emphaty (Empati/X4)</b>					
1.	Pemandu lokal memiliki perhatian khusus kepada wisatawan				
2.	Pemandu lokal memiliki pendekatan/perhatian terhadap wisatawan				
3.	Pemandu lokal memahami kebutuhan dan mementingkan kepentingan wisatawan				

	<b>Tangible (Bukti Langsung/X5)</b>				
1.	Pemandu lokal selalu menggunakan pakaian seragam				
2.	Pemandu lokal selalu berpenampilan bersih				
3	Pemandu lokal merespon cepat keinginan dan kebutuhan wisatawan				

No	<b>Kepuasan Wisatawan (Y)</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1.	Pemandu lokal memberikan pelayanan sesuai dengan harapan wisatawan				
2.	Pemandu lokal memberikan informasi sesuai dengan harapan wisatawan				
3.	Pemandu lokal memberikan kenyamanan dan keselamatan kepada wisatawan sesuai harapan dengan wisatawan				
4.	Pemandu lokal selalu memiliki perhatian individu terhadap wisatawan				
5.	Pemandu lokal menjawab pertanyaan sesuai dengan harapan wisatawan				

## LEMBAR BIMBINGAN

LEMBAR BIMBINGAN



NAMA MAHASISWA : Asdar  
 NO. MAHASISWA : 416200152  
 JUDUL PENELITIAN : Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan

NAMA PEMBIMBING I : Drs. Budi Hermawan, M.M

NAMA PEMBIMBING II : Hermawan Prasetyanto, S ST, S. ScS. M. Per

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
	2/3/18	- Konsep & Metode; Tinjauan Landasan teori	
		- Konsep & Metode	
		- Konsep & Metode	
		- Konsep & Metode	
	28/4/18	- Landasan teori - Definisi Variabel - Data Primer / Sekunder	
	30/4/18	Proposal ROR	

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1	29/03/2018	Kejelasan kutipan Literatur -> kita pahami	
2	25/04	Kejelasan Lol <sup>o</sup> - Beran	
3	30/04/2018	ROR proposal	

