

SKRIPSI

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN BERKUNJUNG WISATAWAN DI DAYA TARIK WISATA
SEMOLON**

(STUDI KASUS DESA PAKING, KABUPATEN MALINAU, KALIMANTAN
UTARA)



Oleh
EVARIMAIDIA
415100330

PRODI USAHA PERJALANAN WISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2019

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN BERKUNJUNG WISATAWAN DI DAYA TARIK WISATA
SEMOLON**

(STUDI KASUS DESA PAKING, KABUPATEN MALINAU, KALIMANTAN
UTARA)

SKRIPSI



**Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Sain Terapan Pariwisata D-IV
Di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**

Oleh:

EVARIMAIDIA

415100330

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

2019

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN BERKUNJUNG WISATAWAN DI DAYA TARIK WISATA
SEMOLON**

(STUDI KASUS DESA PAKING, KABUPATEN MALINAU, KALIMANTAN UTARA)



Disusun Oleh:

EVARIMAIDIA

NIM : 415100330

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Prihatno, MM

Hermawan Prasetyanto, S.Sos., S.ST., MM.

NIDN. 0526125901

NIDN. 0516057102

Mengetahui

Ketua Jurusan

Yudi Setiaji, SH., MM.

NIDN. 0508066401

BERITA ACARA UJIAN

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
BERKUNJUNG WISATAWAN DI DAYA TARIK WISATA SEMOLON**

SKRIPSI

Oleh

EVARIMAIDIA

NO. MHS. 415100330

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji

Pada Tanggal: 24 Juni 2019

TIM PENGUJI

Penguji Utama : ANGELA ARIANI, SH., MM (.....)
NIDN. 0530106001

Pembimbing I : Drs. PRIHATNO,MM (.....)
NIDN. 0526125901

Pembimbing II : HERMAWAN PRASETYANTO, S.Sos., S.ST., MM (.....)
NIDN. 0516057102

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Drs. Prihatno, MM

NIDN. 0526125901

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Evarimaidia

NIM : 415100330

Program Studi : Diploma-IV Usaha Perjalanan Wisata

Judul : **Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Keputusan Berkunjung Wisatawan Di Daya Tarik
Wisata Semolon**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 24 Mei 2019

Evarimaidia

415100330

HALAMAN MOTTO

“Orang-orang hebat dibidang apapun bukan baru bekerja karena mereka terinspirasi, namun mereka menjadi terinspirasi karena lebih suka bekerja. Mereka tidak menyia-nyiakan waktu untuk menunggu inspirasi.”

-Ernest Newman

HALAMAN PERSEMBAHAN

Sujud syukur saya berikan kepada Tuhan Yang Maha Esa. Atas kehendak-Mu saya bisa menjadi pribadi yang berpikir dengan baik, beriman, dan bersabar. Semoga keberhasilan ini menjadi salah satu langkah saya untuk masa depan saya dalam meraih cita-cita.

Dengan ini saya persembahkan skripsi ini untuk kedua orangtua saya, terima kasih atas kasih sayang yang berlimpah tanpa pamrih dari mulai saya lahir, hingga saat ini, terima kasih atas seluruh doa yang telah kedua orangtua ku panjatkan untuk kesuksesanku, dan segala hal terbaik yang telah kedua orangtua saya berikan untuk saya.

Terimakasih juga untuk kedua kakak dan adik saya yang selalu mendukung penuh saya dalam skripsi ini dan memberikan semangat penuh untuk saya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Di Daya Tarik Wisata Semolon (Studi Kasus Desa Paking, Kabupaten Malinau, Kalimantan Utara)”. skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata dalam bidang Usaha Perjalanan Wisata Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini sudah tentu tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan tulus hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Drs. Prihatno, MM sebagai Pembimbing I dan selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan waktu dan arahan yang baik selama penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos., S.ST., MM sebagai Pembimbing II yang sudah meluangkan waktu, membimbing dan arahan selama penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Angela Ariani, SH., MM sebagai Penguji Utama yang telah memberikan kritik dan saran yang sangat berguna untuk menyempurnakan isi maupun penulisan skripsi ini.

4. Bapak Yudi Setiaji, SH., MM sebagai Ketua Jurusan Usaha Perjalanan Wisata yang telah menyetujui judul skripsi ini.
5. Kantor Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kabupaten Malinau yang telah memberikan izin penelitian pada daya tarik wisata Semolon.
6. Bapak Ajang Kahang, S.Sos., M.Si selaku Kepala Dinas Kantor Kebudayaan Dan Pariwisata Kabupaten Malinau.
7. Masyarakat yang telah meluangkan waktu dan bersedia untuk mengisi kuesioner yang diberikan oleh penulis.

Semoga kebaikan, bantuan, kritik, maupun saran yang telah didapatkan akan diberikan balasan yang mulia oleh Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna oleh karena itu, setiap masukan penulis harapkan untuk menyempurnakan skripsi ini. Penulis berharap semoga penelitian skripsi ini dapat memberikan manfaat dan bantuan bagi kita semua.

Yogyakarta, 2019

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori.....	8
1. Pariwisata	8
2. Jenis Pariwisata	12

3. Fasilitas	13
4. Wisatawan	15
5. Kualitas Pelayanan	16
6. Keputusan Berkunjung	18
B. Kerangka Pemikiran Teoritik	20
C. Penelitian Terdahulu	21
D. Hipotesis	23

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	24
B. Waktu dan Lokasi Penelitian	24
C. Populasi dan Sampel	24
D. Variabel, Definisi Konsep, dan Indikator	26
E. Metode Pengumpulan Data	31
F. Metode Analisis Data	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian	40
B. Hasil Analisis Data	43
1. Karakteristik Responden	43
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	43
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	44
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	44
2. Uji Kelayakan Instrumen	45
a. Uji Validitas	45

b. Uji Reliabilitas	46
3. Uji Kelayakan Variabel.....	48
a. Uji Normalitas	48
b. Uji Linearitas.....	49
4. Uji Hipotesis	51
a. Uji Analisis Regresi Berganda.....	51
b. Uji T	52
c. Uji F	53
d. Uji Determinasi	54
C. Pembahasan.....	55
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	55
B. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kerangka Pemikiran.....	21
Tabel 3.1 Skala Likert Kuesioner.....	32
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	44
Tabel 4.4 Uji Validitas	46
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas	47
Tabel 4.6 Uji Normalitas.....	49
Tabel 4.7 Uji Linearitas.....	50
Tabel 4.8 Regresi Linier Berganda	51
Tabel 4.9 Uji T	52
Tabel 4.10 Uji F	53
Tabel 4.11 Uji Determinasi R^2	54

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian
- Lampiran 2 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 Data Hasil Penelitian
- Lampiran 5 Output SPSS
- Lampiran 6 Tabel R
- Lampiran 7 Tabel T
- Lampiran 8 Tabel F
- Lampiran 9 Dokumentasi
- Lampiran 10 Lembar Bimbingan

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Gapura Menuju Semolon	40
Gambar 4.2 Air Terjun Semolon.....	40
Gambar 4.3 Jembatan Gantung Semolon.....	41
Gambar 4.4 Sumber Air Panas Semolon	41
Gambar 4.5 Papan Petunjuk.....	42
Gambar 4.6 Lahan Parkir dan Gazebo	42

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap keputusan berkunjung wisatawan di daya tarik wisata Semolon di Desa Paking, Kecamatan Mentarang, Kabupaten Malinau, Kalimantan Utara. Dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Di Daya Tarik Wisata Semolon, dengan fasilitas yang memiliki indikator kelengkapan, kondisi, dan kemudahan, dengan kualitas pelayanan yang memiliki indikator kehandalan, daya tanggap, empati, jaminan, wujud fisik, dan keputusan berkunjung memiliki indikator perhatian, minat, keinginan, dan tindakan.

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan variabel Fasilitas (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Keputusan Berkunjung (Y). Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah dengan mengambil 30 sampel responden, dari populasi wisatawan yang berkunjung ke Semolon. Pengumpulan data diperoleh dengan kuesioner yang telah diuji menggunakan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas, serta menguji kelayakan variabel menggunakan Uji Normalitas dan Uji Linearitas, dan untuk analisis data pada penelitian ini menggunakan Uji Analisis Regresi Berganda dan data tersebut juga akan diuji dengan menggunakan Uji T, Uji F, dan Uji Determinasi (R Square).

Persamaan hasil Analisis Regresi yaitu $Y=2,760+0,182X1+0,438X2$ yang berarti variabel fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan berkunjung wisatawan. Nilai Determinasi (R Square) sebanyak 0,461 atau 46,1% yang dipengaruhi oleh variabel fasilitas dan kualitas pelayanan sedangkan sisanya 53,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Berdasarkan Uji T diketahui variabel Fasilitas (X1) terhadap Keputusan Berkunjung (Y) dengan nilai $t_{hitung} 0,814 < t_{tabel} 2,052$, maka secara parsial dapat disimpulkan bahwa H_{a1} ditolak. Sedangkan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Keputusan Berkunjung (Y) memiliki nilai $t_{hitung} 2,603 > t_{tabel} 2,052$, maka dapat disimpulkan H_{a2} diterima. Pada Uji F yang telah dilakukan diketahui Fasilitas (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Keputusan Berkunjung (Y) dengan hasil $F_{hitung} 11,561 > F_{tabel} 3,34$, dan dapat disimpulkan variabel fasilitas dan kualitas pelayanan jika digabungkan atau secara simultan H_{a3} diterima.

Kata Kunci: Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Keputusan Berkunjung Di Daya Tarik wisata Semolon.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara yang memiliki banyak keragaman, baik dari segi adat, budaya, agama, suku, dan bahasa. Selain keragamannya, Indonesia memiliki sisi geografinya yang dikenal sebagai negara yang memiliki banyak pulau, sehingga secara alamiah juga membentuk keanekaragaman sisi alam. Dari berbagai keberagaman tersebut jika dikelola dengan baik dapat dijadikan sebagai potensi untuk kemakmuran masyarakat dan memajukan negara Indonesia, salah satunya dalam bidang pariwisata.

Pariwisata merupakan salah satu sumber pendapatan daerah maupun devisa negara. Disamping meningkatkan pendapatan daerah dan memperluas lapangan usaha, hampir semua negara berkompetisi dalam menggerakkan dunia pariwisata menawarkan keindahan alamnya, keunikan budayanya, dan keramah tamahan penduduknya ke berbagai negara yang menjadi pasar potensialnya dan dapat menjadi andalan dalam perekonomian suatu daerah.

Potensi pariwisata yang ada di Indonesia secara garis besar hampir mencakup semua jenis wisata yang dapat ditawarkan kepada wisatawan, seperti wisata alam, budaya, dan berbagai wisata lain sebagai hasil karya

manusia dengan keunikannya masing-masing yang terdapat di setiap daerah.

Secara tidak langsung pariwisata memiliki hubungan yang sangat erat dan tidak dapat dipisahkan dengan kegiatan ekonomi. Pariwisata juga memberikan pengaruh tersendiri bagi perekonomian suatu daerah bahkan negara. Dengan adanya tempat-tempat wisata daerah dapat memberikan manfaat bagi perekonomian masyarakat setempat. Pariwisata ikut bekerjasama dalam meningkatkan kemampuan kerja dan usaha. Dengan adanya pembangunan obyek wisata secara langsung dan tidak langsung dapat meningkatkan kesempatan kerja dan tempat usaha.

Kalimantan Utara merupakan provinsi termuda di Indonesia saat ini, ditetapkan sebagai provinsi ke-34 oleh DPR RI pada tanggal 25 Oktober 2012 berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2012. Kalimantan Utara memiliki 5 (lima) wilayah administrasi, yaitu 1 (satu) kota dan 4 (empat) kabupaten. Ibu kota Kalimantan Utara adalah Tanjung Selor. Provinsi Kalimantan Utara berbatasan langsung dengan Negara bagian Sabah dan Sarawak, Malaysia Timur. Wilayah Kalimantan Utara meliputi Kota Tarakan, Kabupaten Bulungan, Kabupaten Tana Tidung, Kabupaten Nunukan, dan Kabupaten Malinau.

Malinau merupakan contoh tujuan wisata alam di Indonesia yang potensial untuk dikelola dan dikembangkan. Tempat-tempat wisata di Kabupaten Malinau menjadi lebih kuat, dengan didukung oleh warisan budaya yang kaya dan mencerminkan sejarah maupun keberagaman etnis

budaya lokal yang ada diseluruh bagian wilayah Kabupaten Malinau. Malinau memiliki daya tarik wisata alam, salah satunya yaitu Semolon. Daya tarik wisata Semolon ini berjarak sekitar 44 Km dari Kota Malinau. Untuk mencapai air terjun ini dibutuhkan waktu sekitar 1,5 – 2 jam perjalanan dari Ibu Kota Malinau. Semolon merupakan salah satu daya tarik wisata yang menawarkan keindahan alam sekitar yang masih sangat asri dan segar serta jasa layanan berwisata seperti adanya sumber air panas alami yang dapat dinikmati oleh wisatawan yang datang. Selain itu juga di daya tarik wisata Semolon ini sering dijadikan tempat untuk sesi foto karena tempatnya yang unik dan menarik.

Syarat yang harus dipenuhi agar dapat meningkatkan keputusan berkunjung wisatawan ke obyek wisata adalah pengelola harus berusaha untuk menciptakan kreasi dan inovasi dalam obyek wisata. Keputusan berkunjung merupakan salah satu perilaku pembelian seseorang dalam menentukan suatu pilihan tempat wisata untuk mencapai kepuasan sesuai kebutuhan dan keinginan konsumen yang meliputi pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi terhadap alternatif pembelian, keputusan pembelian, dan perilaku pembelian. Tidak hanya keunikan wisata saja yang dapat meningkatkan keputusan berkunjung tetapi fasilitas dan kualitas pelayanan yang ada di obyek wisata tersebut juga harus diperhatikan.

Fasilitas obyek wisata yang menarik dan sesuai dengan keinginan yang sedang diminati, akan menjadi daya tarik bagi wisatawan untuk

berkunjung dan menikmati fasilitas tersebut, selain itu kebersihan, kelancaran dan jaminan keamanan dari fasilitas juga menjadi nilai tambah untuk menarik konsumen untuk berkunjung. Fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Fasilitas yang membuat konsumen merasa nyaman memang penting. Namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan. Ketersediaan fasilitas yang diberikan akan membuat konsumen menjadi merasa betah untuk menikmati keadaan lingkungan sekitar (Philip Khotler, 2009:45).

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan konsumen. Kualitas pelayanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2011:5). Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang diharapkan oleh konsumen agar perusahaan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen.

Namun saat penulis melakukan survey lapangan pada daya tarik wisata Semolon ini fasilitas yang tersedia menurut penulis masih kurang memadai seperti kelayakan pada toilet, tidak tersedianya tempat penginapan bagi wisatawan, kebersihan pada obyek wisata dan kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang maksimal. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis merasa penting melakukan penelitian untuk

mengetahui tanggapan pengunjung mengenai **“Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Di Daya Tarik Wisata Semolon”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap keputusan berkunjung wisatawan di daya tarik wisata Semolon?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan berkunjung wisatawan di daya tarik wisata Semolon?
3. Apakah fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan berkunjung wisatawan berkunjung di daya tarik wisata Semolon?

C. Batasan Masalah

Agar ruang lingkup yang diteliti menjadi lebih jelas, tertata, dan tidak terlalu luas maka penelitian ini dibatasi pada pengaruh fasilitas dan kualitas terhadap keputusan berkunjung wisatawan.

D. Tujuan Penelitian

Setiap penulisan tentu mempunyai tujuan tertentu, dengan demikian juga penulisan penelitian ini memiliki tujuan, yaitu:

1. Untuk mengetahui apakah fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan berkunjung di daya tarik wisata Semolon.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan berkunjung di daya tarik wisata Semolon.
3. Untuk mengetahui apakah fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan berkunjung wisatawan di daya tarik wisata Semolon.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan bisa bermanfaat bagi:

1. Bagi STP AMPTA

Untuk dijadikan sebagai bahan informasi dan pengetahuan bagi yang bermanfaat untuk masa yang akan datang berupa penambahan ilmu untuk generasi berikutnya, terutama pada informasi mengenai pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap keputusan berkunjung wisatawan di Indonesia khususnya di Malinau.

2. Bagi Objek Penelitian

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan serta evaluasi bagi pengelola daya tarik wisata Semolon untuk terus meningkatkan keputusan berkunjung wisatawan. Dan dapat menjadi acuan dalam penelitian yang berkaitan dengan fasilitas dan

kualitas pelayanan terhadap keputusan berkunjung di daya tarik wisata Semolon.

3. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat menambah bekal penulis dalam menghadapi dunia kerja dan menambah pengetahuan mengenai keputusan berkunjung wisatawan pada obyek wisata.