ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI KAMPUNG TRADISIONAL MONBANG DESA KOPIDIL KECAMATAN KABOLA KABUPATEN ALOR

SKRIPSI

SAMNELSON OUTAPAHA
21461201046

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS TRIBUANA KALABAHI

2025

ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI KAMPUNG TRADISIONAL MONBANG DESA KOPIDIL KECAMATAN KABOLA KABUPATEN ALOR

SKRIPSI

SAMNELSON OUTAPAHA
21461201046

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Untuk Memenuhi Sebagian Dari
Persyaratan-Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS TRIBUANA KALABAHI

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama	: Samnelson Outapaha
NIM	: 21461201046
Program Studi	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi
judul Skripsi	Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Kampung Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor

Telah disetujui untuk disidangkan pada

Hari .... Tanggal .... Bulan .... Tahun 2025

Menyetujui

Pembimbing I	Pembimbing II
Ferdinand R. Angumang, SE.,MM.	**Sefnat A. Tang, SE., M.Akt.**
NUPTK. 6047752653130153	NUPTK. 5548749650013009 3

ABSTRAK

Kepuasan pengunjung sangat penting, karna dapat menciptakan komitmen dan loyalitas terhadap suatu produk dan jasa. Penelitian Ini Bertujuan Untuk Mengetahui Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Kampung Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu Observasi, Kuesioner, Wawancara, dan Studi Dokumentasi. Penelitian ini mengunakan data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah para wisatawan yang pernah berkunjung ke Kampung Tradisional Monbang dan terknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Accidental Sampling* maka sampel dalam penelitian ini adalah Pengunjung Pada Kampung Tradisional Monbang yang berjumlah 35 orang yang dijadikan sampel dalam penelitian ini. Metode statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan melihat nilai signifikan uji t dan nilai signifikan uji F sebagai tolak ukur dalam pengambilan hipotetis. Hasil Penelitian Ini menunjukan Bahwa: Secara Parsial Variabel Bukti Fisik berpengaru Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Kampung Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupatern Alor yang ditandai dengan nilai Sig sebesar 0,004, Secara Parsial Variabel Kehandalan berpengaru Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Kampung Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupatern Alo yang ditandai dengan nilai Sig sebesar 0,006, Secara Parsial Variabel Jaminan berpengaru Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Kampung Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupatern Alo yang ditandai dengan nilai Sig sebesar 0,003, Secara Parsial Variabel Daya Tanggap berpengaru Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Kampung Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupatern Alo yang ditandai dengan nilai Sig sebesar 0,003, Secara Parsial Variabel Empati berpengaru Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Kampung Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupatern Alo yang ditandai dengan nilai Sig sebesar 0,002.

Kata kunci : Bukti Fisik, Kehandalan, Jaminan, Daya Tanggap, Empati, Kepuasan Pengunjung

LEMBAR PENGESAHAN

Segalah Puji Syukur Kepada Tuhan Yesus Sang Pemilik Kehidupan, Karena Atas Kasih Sayang-Nya Penulis Dapat Menyeleseikan Skripsi Ini Dengan Baik, Dan Tepat Pada Wakrunya. Karya Sederhana Ini Ku Persembakan Kepada:

- Tuhan Yesus Kristus
- Almamater Tercinta Universitas Tribuana Kalabahi
- Bapak Simson Outapaha
- Bapak Yunus Outapaha
- Mama Neli Dael
- Almarhum Samalina Tanghana
- Bai Marten Outapaha
- Kaka Febriana Nelci Outapaha
- Adik Lusi Dinda Outapaha
- Keluarga Besar Outapaha, Dael, Lobang, Oumaro, Maro'o, Laa, Tanghana

MOTTO

LAKUKAN SEGALA PEKERJAANMU DALAM KASIH

(1 KORINTUS 16: 14)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Pengasi dan Penyayang karena atas berkat dan karunia-Nya, sehinga peneliti dapat menyeleseikan skripsi nyang berjudul "*Analisis Pengarh Dimensi Kualitas Pelayanan Tehadap Kepuasan Pengunjung Di Kampung Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor*". Peneliti menyadari bahwa terselasainya skripsi ini adalah atas Anugrah dan campur tanggan Tuhan Yang Maha Kuasa.

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat akademisi dalam tahap menyeleseikan program sarjana(S1) pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Tribuana Kalabahi. Skripsi penelitian ini merupakan rancangan penelitian yang akan dilakukan pada bidang manajemen pemasaran.

Dalam penelitian ini, peneliti berharap bahwa skripsi penelitian ini semogah bermanfaat bagi mahasiswa, desa dan kampung tradisional agar dapat terinsprasi dengan membaca dan menjadi bahan acuan untuk kedepannya nanti, tidak lupah juga peneliti mengucapkan terimakasi yang tulus kepada:

1. Bapak Elia Maruli, SE,.MM selaku Rektor Universitas Tribuana Kalabahi, yang senantiasa memberikan kesempatan luas bagi mahasiswa dan peneliti untuk mengembangkan diri melalui pendidikan di Universitas Tribuana Kalabahi.
2. Ibu Theresia L. L. Peny, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi, yang dengan penuh dedikai menjadi ibu bagih seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi.

3. Bapak Ferdinand R. Anigomang, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tribuana Kalabahi dan juga sebagai pembimbing I yang telah meluangkan waktu dalam membimbing peneliti hingga selasainya penyusunan proposal ini dengan baik.
4. Bapak Sefnat A. Tang, SE., M.Akt sebagai pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan membimbing peneliti hingga selasainya penyusunan proposal ini dengan baik.
5. Peneliti juga mengucapkan banyak terimakasi kepada segenap Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama peneliti menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi.
6. Bapak Melianus Senlau, Amd. Sebagai kepala Tata Usaha dan Administrasi Fakultas Ekonomi yang telah banyak membantu dalam proses administrasi selama peneliti melaksanalan penelitian.
7. Peneliti juga tida lupa mengucapkan terimakasi kepada pengelola Kampung Tradisional Monbang yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian di Kampung Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor.
8. Kedua Orang Tua tercinta: Bapak Simdon Outapaha, Yunus Outapaha dan Mama Neli Dael, serta Kaka- adik tercinta (nelci dan ice) atas segalah cinta dan pengorbanan serta dorongan kepada penelit, sehinga peneliti dapat menyelesaikan perkuliahan dan menyusun skripsi nin.
9. Keluarga tercinta Bai Marten Outapaha, nenek Samalina Tanghana, Bapak Daut Outapaha, Bapak Isak Outapaha, Mama Agus, Mama Ento, Mama Hety,

Risal, Sonte, Mesak, Novita, Marto, Sam, Moret, Valen, Kona, yang selalu memberikan dukungan lewat doa, motivasi dan selalu menyemangati peneliti.

10. Kepada sahabat dan teman- teman yang telah memberikan bantuan dan dukungan sehinga peneliti dapat menyusun dan menyeleseikan skripsi ini dengan baik.
11. Akhirnya tiada untaian kata yang paling indah dan mulia selain ucapan Terimakasi yang tak terhingga kepada semua pihak terutama rekan-rekan seperjuangan yang telah memberikan banyak dorongan dan semangat tak kenal lelah sampai saat ini dan ada luka yang harus disembukan.

Sebagai akhir dari tulisan ini, peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat konstruktif dan kolektif dari berbagai pihak demi penyempurnaan proposal ini.

Akhirnya kepada semua pihak yang telah membantu peneliti dalam penyelesaian skripdi ini, kiranya Tuhan Yesus yang sumber segala berkat senantiasa memberkati kita semua. Amin.

Kalabahi, 22 Maret 2025

Samnelson outapaha

NIM. 21461201046

DAFTAR ISI

Halaman

Halaman Sampul i

Halaman Judul ii

Lembar Persetujuan iii

Keterangan Perbaikan Skripsi..... vi

Lembar Orisinalitas v

Lembar Pengesahan vi

Abstkrak..... vii

Lembar Persembahan..... viii

Moto..... ix

Kata Pengantar x

Daftar Isi xi

Daftar Tabel xii

Daftar Gambar xiii

Daftar Lampiran..... xiv

Bab I Pendahuluan..... xv

Bab I Pendahuluan..... 1

1.1 Latar belakang 1

1.2 Masalah penelitian 6

1.3 Persoalan penelitian 6

1.4 Tujuan penelitian 7

1.5 Manfaat penelitian 8

Bab II Tinjauan teoritis 10
2.1 Landasan Teori 10
2.1.1 Kepuasan Pengunjung 10
2.1.1.1 Strategi Kepuasan Pengunjung 11
2.1.1.2 Indikator kepuasan pengunjung 12
2.1.2 Dimensi Kualitas pelayanan 12
2.2 Penelitian Terdahulu 15
2.3 Devinisi Oprasional Variabel 32
2.4 Indikator Empirik dan Skala Pengukuran 34
2.5 Kerangka Dasar Penelitian.....36
2.6 Hipotesis Penelitian 37
Bab III Metode Penelitian.....39
3.1 Populasi dan Sampel 39
3.1.1 Populasi 39
3.1.2 Sampel 39
3.2 Jenis Data 40
3.2.1 Jenis Data Menurut Sifat 40
3.2.2 Jenis data menurut sumber 41
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....41
3.3.1 Pengamatan (observasi) 41
3.3.2 Wawancara (intervew) 41
3.3.3 Angket (kuesioner).....41
3.3.4 Studi Dokumentasi 41

3.4 Teknik Analisis Data 42
3.4.1 Analisis Pendahuluan 42
1 Statistik Deskriptif 42
2 Uji instrumen 43
a. Uji Validitas 43
b. Uji Reliabilitas 44
3 Uji Asumsi Klasik.....45
a. Uji Normalitas 45
b. Uji heterokedastisitas 46
c. Uji Multikolinearitas 46
d. Uji Linearitas.....47
3.4.2 Analisis Lanjutan 47
1 Pengujian hipotetis.....49
a. Uji t.....49
b. Uji f.....49
c. Koefisien Determinasi 50
BAB IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan 51
4.1 Gambaran Umum Kampung Tradisional Monbang 51
4.2 Analisis Pendahuluan.....52
4.2.1 Analisis Statistik Deskriptif.....53
4.2.2 Deskripsi Jawaban Responden 56
4.2.3 Uji Instrumen Penelitian.....60
4.2.4 Uji Asumsi Klasik.....66

4.3 Analisis Lanjutan 73
4.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda 73
4.3.2 Pengujian Hipotetis 76
4.3.2.1 Uji t (Uji Parsial) 76
4.3.2.2 Uji F (Uji Simultan).....78
4.3.2.3 Koefesien Determinasi 80
4.3.3 Pembahasan Hasil Penelitian 80
BAB V PENUTUP 84
5.1 Kesimpulan.....84
5.2 Saran 85
DAFTAR PUSTAKA 86
LAMPIRAN 88

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Ringkasan Pendahuluan 30

Tabel 2.2 Indikator Empirik dan Skala Pengukuran 34

Tabel 4.1.deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin..... 53

Tabel 4.2.Deskripsi responden berdasarkan umur..... 53

Tabel 4.3.Deskripsi responden berdasarkan tingkat pendidikan 53

Tabel 4.4.Deskripsi responden berdasarkan tingkat pekerjaan 55

Tabel 4.5.Deskripsi jawaban responden variabel bariabel bukti fisik (X) 56

Tabel 4.6.Deskripsi jawaban responden variabel kehandalan (X) 57

Tabel 4.7.Deskripsi jawaban responden varuabel jamunan (X) 58

Tabel 4.8.Deskripsi jawaban responden variabel daya tanggap (X) 58

Tabel 4.9.Deskripsi jawaban responden variabel empati (X)..... 59

Tabel 4.10.Deskripsi jawaban responden variabel kepuasan pengunjung (Y) 60

Tabel 4.11.Hasil uji validitas variabel bukti fisik (X) 61

Tabel 4.12.hasil uji validitas variabel kehandalan (X) 62

Tabel 4.13.Hasil uji validitas variabel jaminan (X)..... 62

Tabel 4.14.Hasil uji validitas variabel daya tanggap (X) 63

Tabel 4.15.hasil uji validitas variabel empati (X)..... 64

Tabel 4.16.hasil uji validitas variabel kepuasan pengunjung(Y)..... 64

Tabel 4.17.rangkuman hasil uji reabilitas..... 65

Tabel 4.18.hasil uji normalitas 66

Tabel 4.19.Uji heterokedastisitas (Uji Gleser) 68

Tabel 4.20.Hasil uji multikoliniaritas 69

Tabel 4.21.Uji linearitas kepiasan pengunjung(Y) dan bukti fisik (X) 70

Tabel 4.22.Uji linearitas kepuasan pengunjung(Y) dan kehandalan (X)..... 71

Tabel 4.23.Uji linearitas kepuasan pengunjung(Y) dan jaminan (X)..... 71

Tabel 4.24.Uji linearitas kepuasan pengunjung (Y) dan daya tanggap(X)..... 72

Tabel 4.25. uji linearitas kepuasan pengunjung(Y) dan empati(X)..... 73

Tabel 4.26.Hasil uji parsial (uji t)..... 77

Tabel 4.27.Hasil uji simulta (uji F)..... 79

Tabel 4.28.koefisien deteminasi (R) 80

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Dasar Penelitian 36

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 01 Surat Izin Penelitian 95

Lampiran 02 Kuesioner Penelitian 96

Lampiran 03 Identitas Responden 101

Lampiran 04 Data Tabulasi Variabel X1 102

Lampiran 05 Data Tabulasi Variabel X2 103

Lampiran 06 Data Tabulasi Variabel X3 104

Lampiran 07 Data Tabulasi Variabel X4 105

Lampiran 08 Data Tabulasi Variabel X5 106

Lampiran 09 Data Tabulasi Variabel Y 107

Lampiran 10 Surat Selasai Penelitian 108

Lampiran 11 Hasil Uji Validitas Variabel X1 109

Lampiran 12 Hasil Uji Validitas Variabel X2 110

Lampiran 13 Hasil Uji Validitas Variabel X3 111

Lampiran 14 Hasil Uji Validitas Variabel X4 112

Lampiran 15 Hasil Uji Validitas Variabel X5 113

Lampiran 16 Hasil Uji Validitas Variabel Y 114

Lampiran 17 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X1 115

Lampiran 18 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X2 115

Lampiran 19 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X3 115

Lampiran 20 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X4 115

Lampiran 21 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X5 116

Lampiran 22 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y 116
Lampiran 23 Hasil Uji Asumsi Klasik Normalitas 116
Lampiran 24 Hasil Uji Heteroskedastisitas 117
Lampiran 25 Hasil Uji Multikulinearitas..... 117
Lampiran 26 Hasil Uji Asumsi Klasik Variabel X1 Dan Y 118
Lampiran 27 Hasil Uji Asumsi Klasik Variabel X2 Dan Y 118
Lampiran 28 Hasil Uji Asumsi Klasik Variabel X3 Dan Y 119
Lampiran 29 Hasil Uji Asumsi Klasik Variabel X4 Dan Y 119
Lampiran 30 Hasil Uji Asumsi Klasik Variabel X5 Dan Y 120
Lampiran 31 Hasil Uji Regresi Linear Berganda 120
Lampiran 32 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2)..... 121
Lampiran 33 Hasil Uji t (Parsial)..... 121
Lampiran 34 Hasil Uji F (Simultan)..... 121
Lampiran 35surat Bimbingan Proposal 122
Lampiran 36 Surat Bimbingan Proposal..... 123
Lampiran 37 Surat Bimbingan Skripsi 124
Lampiran 38 Surat Bimbingan Skripsi 125
Lampiran 39 Surat Bebas Plagiat 126

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam industri pariwisata, kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting untuk menarik dan mempertahankan pengunjung. Di Indonesia, salah satu tujuan wisata yang populer adalah Kampung Tradisional, yang menawarkan keindahan alam serta berbagai aktivitas rekreasi. Namun, dengan meningkatnya jumlah destinasi wisata dan persaingan yang semakin ketat, pemahaman tentang bagaimana dimensi kualitas pelayanan berPengaruh terhadap kepuasan pengunjung menjadi semakin relevan.

Kampung tradisional monbang merupakan salah satu destinasi wisata budaya yang terletak di Desa Kopodil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor, yang memiliki daya tarik sendiri karena keberagaman budaya dan tradisi masyarakat lokal yang masi sangat kental hingga saat ini. Keunikan Kampung Monbang terletak pada cara hidup masyarakatnya yang mempertahankan adat istiadat dan kebiasaan tradisional yang turun-temurun, serta pemandangan alam yang mempesona. Kampung ini menawarkan berbagai atraksi wisata budaya, seperti upacara adat, kerajinan tangan, serta kuliner khas yang hanya bisa ditemukan di kampung tersebut.

Namun, meskipun Kampung Tradisional Monbang memiliki potensi besar untuk menarik wisatawan, tantangan besar yang dihadapi oleh pengelola kampung ini adalah dalam memberikan kualitas pelayanan yang memadahi. Seiring dengan meningkatnya jumlah pengunjung, ada kekhawatiran bahwa

pelayanan yang tidak sesuai harapan dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengunjung, yang pada gilirannya dapat berdampak pada citra Kampung Tradisional sebagai destinasi wisata. Kepuasan pengunjung menjadi faktor penting untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah wisatawan, serta menciptakan pengalaman yang positif yang akan mengarah pada kunjungan berulang dan rekomendasi dari mulut ke mulut.

Teori Harapan dan Realitas (expectancy-disconfirmation theory) menjelaskan bahwa kepuasan pengunjung ditentukan oleh perbandingan awal (ekspetasi) dan pengalaman nyata yang mereka alami. Sebaliknya, jika pengalaman kurang dari harapan, ketidak puasan akan muncul. Model ini menekankan pentingnya memahami harapan pengunjung sebelum mereka mengunjungi suatu tempat.

Penelitian ini mengunakan teori SERVQUL sebagai acuan utama dalam mengukur kualitas pelayanan. Teori SERVQUAL mengidentifikasikan lima dimensi penting yang mempengaruhi persepsi pengunjung terhadap kualitas pelayanan, yaitu: Bukti Fisik adalah penampilan fisik fasilitas, perlengkapan, dan personel yang memPengaruhi kesan pengunjung terhadap kualitas pelayanan. Pengunjung menilai kualitas pelayanan berdasarkan penampilan fisik fasilitas, seperti bagunan, kebersihan dan keindahan kampung tradisional sertah penampilan staf. Fasilitas yang terawat dengan baik dan perlengkapan yang memadahi dapat memberikan kesan positif dan dapat meningkatkan kepuasan pengunjung. Keandalan (reliability) ialah ketika Pengunjung kampung tradisional monbang merasa puas jika layanan yang dijanjika, seperti

jatwal tur, panduan wisata, dan informasin tentang acara adat, disampaikan secara akurat dan dapat dipercaya. Konsisten dalam memenuhi harapan pengunjung akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengunjung. Jaminan adalah tingkat pengetahuan, keterampilan, dan kepercayaan diri staf dalam memberikan pelayanan. Pengunjung merasa puas jika staf memiliki pengetahuan yang baik tentang budaya dan tradisi, serta kemampuan untuk menjelaskan informasi dengan percaya diri. Jaminan yang diberikan oleh staf yang komponen dan profesional memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pengunjung. Ketanggapan adalah kemampuan untuk membantu pengunjung dan memberikan layanan yang cepat, tanggap, dan efisien. Kepuasan pengunjung meningkat ketika staf di Kampung Tradisional Monbang tanggap dalam membantu kebutuhan dan menjawab pertanyaan mereka. Kemampuan untuk merespons permintaan dengan cepat dan efisien, seperti memberikan informasi tambahan atau menyelesaikan masalah yang muncul, sangat diharapkan oleh pengunjung. Empati merupakan kemampuan untuk memahami dan memberikan perhatian individu terhadap kebutuhan pengunjung. Kepuasan pengunjung meningkat ketika staf menunjukan perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan dan preferensin individu. Sikap ramah, perhatia, dan kesediaan untuk mendengarkan sertah memahami pengunjung membuat mereka dihargai dan diperhatikan.

Seiring dengan meningkatnya persaingan dalam industri parawisata, pengelola Kampung Tradisional Monbang harus berusaha untuk memahami dan mengelolah dimensi-dimensi kualitas pelayanan ini dengan baik agar

pengunjung merasa puas dan berkesan. Hal ini akan berPengaruh langsung pada kepuasan mereka, yang berpotensi meningkatkan jumlah pengunjung yang datang di Kampung Tradisioanl Monbang, serta memberikan dampak positif bagi perekonomian lokal.

Meskipun Kampung Tradisional Monbang memiliki potensi besar sebagai destinasi wisata budaya, terdapat beberapa masalah dalam lima dimensi kualitas pelayanan yang perlu diperbaiki. Dalam hal Bukti fisik (tangibles) masi memerlukan perbaikan, dengan beberapa fasilitas yang belum terawat dengan baik dan penampilan staf yang kurang profesional, masalah-masalah ini perlu di atasi untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pengunjung Di Kampung Tradisional Monbang. keandalan (reliability), seringkali ada ketidakcocokan antara informasi yang diberikan kepada pengunjung dengan kenyataan dilapangan, seperti ketidakpastian jatwal acara adat atau perubahan rencana tanpah pemberitahuan sebelumnya. jaminan (assurance) masi kurang optimal, karena beberapa staf kurang memiliki pengetahuan mendalam tentang budaya dan tradisi setempat, sehinga kurang mampu memberikan informasi yang akurat dan meyakinkan. Ketanggapan (responsiveness) juga menjadi tantangan, dimana staf kadang-kadang lambat merespon pertanyaan atau keluhan pengunjung, yang mengakibatkan ketidakpuasan. Selain itu, Empati (empathy) jugah perlu ditingkatkan, karena terkadang staf tidak menunjukan perhatian penuh terhadap kebutuhan dan preferensi individu pengunjung, sehingga beberapa pengunjung merasa diabaikan.

Pemahaman tentang hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung juga akan membantu dalam merancang kebijakan pengembangan parah wisata yang lebih berkelanjutan. Dengan memberikan layanan yang berkualitas tinggi, diharapkan destinasi wisata dapat menarik lebih banyak pengunjung, meningkakan pendapatan lokal, dan berkontribusi pada kesejatraan masyarakat sekitr.

Dalam konteks ini, analisis dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Kampung Tradisional Monbang dapat memberikan wawasan berharga. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi sejau mana masing-masing dimensi berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pengunnjung. Dengan pendekatan ini pengelola Kampung Tradisional dapat merumuskan strategi peningkatan layanan yang lebih efektif, sehinga tidak hanya memenuhi ekspektasi pengunjung, tetapi juga meningkatkan pengalaman keseluruhan mereka.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul "ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI KAMPUNG TRADISIONAL MONBANG DESA KOPIDIL KECAMATAN KABOLA KABUPATEN ALOR"

1.2 Masalah Penilitian

Berdasarkan Latar Belakang masalah tersebut, maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pengunjung Di Kampung Tradisional Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor.

1.3 Persoalan penelitian

Berdasarkan Masalah Penelitian, maka yang menjadi Persoalan Penelitian ini adalah:

1. Apakah ada Pengaruh bukti fisik terhadap Kepuasan Pengunjung Di Kampung Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor?
2. Apakah ada Pengaruh kehandalan terhadap Kepuasan Pengunjung Di Kampung Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor?
3. Apakah ada Pengaruh jaminan terhadap Kepuasan Pengunjung Di Kampung Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor?
4. Apakah ada Pengaruh daya tanggap terhadap Kepuasan Pengunjung Di Kampung Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor?
5. Apakah ada Pengaruh empati terhadap Kepuasan Pengunjung Di Kampung Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor?
6. Apakah ada Pengaruh bukti fisik, keandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati terhadap Kepuasan Pengunjung Di Kampung Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor?
7. Berapakah besar Pengaruh bukti fisik, keandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati terhadap Kepuasan Pengunjung Di Kampung

Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor?

1.4 Tujuan penelitian

Berdasarkan persoalan penelitian di atas maka, yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Pengaruh bukti fisik terhadap Kepuasan Pengunjung Di Kampung Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor.
2. Untuk mengetahui Pengaruh keandalan terhadap Kepuasan Pengunjung Di Kampung Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor.
3. Untuk mengetahui Pengaruh jaminan terhadap Kepuasan Pengunjung Di Kampung Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor.
4. Untuk mengetahui Pengaruh daya tanggap terhadap Kepuasan Pengunjung Di Kampung Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabolah Kabuaten Alor.
5. Untuk mengetahui Pengaruh empati terhadap Kepuasan Pengunjung Di Kampung Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor.
6. Untuk mengetahui Pengaruh bukti fisik, keandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati terhadap Kepuasan Pengunjung Di Kampung

Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor.

7. Untuk mengetahui besar Pengaruh bukti fisik, keandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati terhadap Kepuasan Pengunjung Di Kampung Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi:

1. Peneliti

   Penelitian ini merupakan kesempatan yang baik untuk menerapkan Disiplin ilmu yang telah diperoleh selamag mengikuti kulia dan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana (S1) pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tribuana kalabahi.

2. Bagi Universitas Tribuana Kalabahi

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi untuk penelitian lebih lanjut dan sebagai tambahan refrensi kepustakaan Universitas Tribuana Kalabahi.

3. Pengelola Kampung Tradisional Monbang

   Sebagai tambahan informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kampung Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Dalam bagian ini akan mengkaji teori-teori atau kansep-konsep yang ditemukan aleh parah ahli yang dianggap relevan yang dapat di pakai sebagai dasar landasan berpikir untuk menganalisis masalah yang dihadapi, maka di uraikan sebagai berikut:

2.1.1 Kepuasan pengunjung

Kepuasan pengunjung merupakan kesesuaian antara apa yang dirasakan dengan apa yang diharapkan wisatawan dari pengalamannya. Kepuasan adalah perbandingan antara hasil dan ekspetasi, jika kinerja yang dirasakan lebih tinggi dari harapan, maka wisatawan akan merasa bahagia. Sebaliknya, apabilah kinerja yang dirasakan lebih rendah dari harapan, pengalaman wisatawan dianggap tidak memuaskan.

Teori Harapan dan Realitas (expectancy-disconfirmation theory) Ratnasari (2020) menjelaskan bahwa kepuasan pengunjung ditentukan oleh perbandingan awal (ekspetasi) dan pengalaman nyata yang mereka alami. Sebaliknya, jika pengalaman kurang dari harapan, ketidak puasan akan muncul. Model ini menekankan pentingnya memahami harapan pengunjung sebelum mereka mengunjungi suatu tempat.

Menurut kotler dan keller dalam Riadi ddk, (2023) Teori kualitas pelayanan (service quality model), menggunakan **model SERVQUAL**

untuk menganalisis Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan. Model SERVQUAL yang dikembangkan berfokus pada lima dimensi utama yang diperkenalkan oleh Parasuraman dkk. (1985), yaitu: mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan: kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Kualitas pelayanan yang tinggi berkontribusu pada kepuasan pengunjung. Teori ini menyoroti bahwa setiap dimensi kualitas memiliki peran yang signifikan dalam membentuk persepsi dan pengalaman pengunjung.

2.1.1.1 Strategi Kepuasan Pengunjung

strategi pemasaran yang baik dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi pengunjung. Tujuan utama bagi strategi pemasaran yang dijadikan adalah untuk meningkatkan jumlah pengunjung, baik secarah kuantitas dan kualitas. Secarah kuantitas artinya jumlah pengunjung bertambah signifikan dari waktu ke waktu, sedangkan secarah kualitas artinya pengunjung dapat merasakan pelayanan yang baik dan memuaskan

strategi kepuasan pengunjung yang ingin dicapai oleh kampung tradisional monbang diantaranya:

1. Strategi peinasaran berkesinambungan yaitu, menjanali hubungan yang baik secarah terus menerus (berkesenambungan) dengan pengunjung. Pengunjung bukan hanya peuas tetapi juga loyal terhadap tempat wisata.

2. Strategi layanan prima yaitu, menawarkan pelayanan yang baikdi bandingkan dengan pesaing. Usaha ini memberikan

2.1.1.2 Indikator Kepuasan Pengunjung

Menurut Tjiptono (2016), dalam simholon, (2024) kepuasan pengunjung adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul seetelah membandingkan kinerja aktual dengan harapan yang dimiliki. Indikator kepuasan pengunjung meliputi beberapa aspek utama:

1. Kualitas Layanan
2. Harga dan Nilai
3. Pengalaman Keseruruhan
4. Umpan Balik dan Saran

2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas pelayanan merupakan faktor penilaian yang mereksikan persepsi konsumen terhadap 5 (lima) dimensi speksifikdari kinerja pelayanan. Menurut kotler dan keller (2021) dalam Riadi dkk, (2023) menentukan bahwa ada lima penentu mutu jasa. Kelimanya disajikan secarah berurut berdasarkan tingkat kepentingannya, diantaranya :

1. Tangibles (Bukti Fisik)

   Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberi oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi tangibles ini akan menumbukan citra penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas

jasa. Pebgelola wisata yang tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbukan kebingungan atau bahkan merusak citra kampung tradisional tersebut. Jadi yang dimaksud dengan dimensi tang libes adalah suatu lingkungan fisik dimana jasa disampaikan dan dimana pengelola dan wisatawan berinteraksi dan komponen-komponen tangibles akan memfasilitasi komunikasi jasa tersebut. Komponen- komponen dari dimensi tang libes meliputi penampilan fisik seperti rumahh adat, kerajinan tanggan, kuliner tradisional, pertunjukan seni dan budaya, upacara adat, fasilitas penginapan, pendidikan budaya, kebersihan dan keamanan.

Wicaksono dalam Maruli et al (2022), bukti fisik (Tangibles) merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen, sedangkan Zhang et al (2021) penelituan ini menyatakan bahwa penampilan fisikn fasilitas dan lingkungan sekitar secara signifikan memPengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Hal ini termasuk kebersihan, tata letak, dan desain interior yang menarik. Maruli et al (2022), bukti fisik (tangibles) merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Lee et al (2023) penelitian ini mengemukakan bahwa materi komunikasi yang digunakan oleh perusahaan, seperti brosur, tanda-tanda, dan materi promosi, harus mencerminkan kualitas dan profesionalisme layanan yang ditawarkan.

Indikator bukti fisik (Tangibles) yaitu:

a. Penampilan Fasilitas

   Penelitian fasilitas mengacu pada kondisi fisik dari gedung, interior, dan fasilitas umum yang digunakan oleh pelanggan. Fasilitas yang bersih, terawat, dan menarik akan menciptakan kesan positif dan kenyamanan bagi pelanggan. Hal ini meliputi dekorasi , tata letak, kebersihan, dan kenyamanan ruang.

b. Peralatan dan Teknologi

   Peralatan dan teknologi mencakup semua perangkat dan teknologi yang digunakan dalam proses pelayanan. Penggunaan peralatan yang modern, berfungsi dengan baik.

c. Penampilan personel

   Penampilan personel mengacu pada cara staf berpakaian dan membawa diri mereka saat berinteraksi dengan pelanggan. Staf yang berpakaian rapi, bersih, dan profesional akan meningkatkan cara perusahaan dan kepercayaan pelanggan. Penampilan yang baik juga mencakup sikap rama dan sopan.

d. Materi komunikasi

   Materi komunikasi melibatkan semua bentuk komunikasi tertulis atau visul yang disampaikan pelanggan, seperti brosur, panduan pengguna, poster, dan signage. Materi

komunikasi yang jelas, informatif, dan menarik akan membantu pelanggan memahami layanan yang ditawarkan dan merasa lebih nyaman dalam berinteraksi dengan perusahaan.

e. Lingkungan Sekitar

Lingkungan sekitar mencakup area di sekitar fasilitas pelayanan, dan kebersihan lingkungan luar. Lingkungan yang aman, bersih, dan mudah diakses akan meningkatkan pengalaman pelanggan dan memberikan kesan positif tentang perusahaan.

2. Reliability (kehandalan)

Zhang et al (2021) penelitian ini menyatakan bahwa keandalan layanan sangat penting dalam membangun kepercayaan pengunjung. Keandalan mencakup kemampuan untuk memberikan layanan yang dijadikan secara konsisten dan tepat waktu. Penelitian ini menemukan bahwea keandalan layanan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pengunjung di tempat wisata

Indikator keandalan (reliabiliti) yaitu:

a. Konsistensi Kinerja

Konsistensi Kinerja mencakup pada kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sama tinggi kualitasnya setiap kali pelanggan berinteraksi dengan mereka. Ini berarti

tidak ada fluktuasi dalam kualitas layanan, sehingga pelanggan selalu mendapatkan pengalaman yang memuaskan setiap kali mereka menggunakan jasa atau produk perusahaan.

b. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan atau produk sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan. Ini mencakpu penghantaran produk tepat waktu, penyelesaian layanan sesuai dengan tenggan waktu yang ditetapkan, serta respons yang cepat terhadap permintaan pelanggan.

c. Ketepatan penyelesian

Ketepatan penyelesaian berarti menyeleseikan masalah atau permintaan pelanggan dengan cara yang benar dan sesuai dengan harapan pelanggan. Ini melibatkan solusi yang tepat untuk keluhan atau masalah yang diajukan oleh pelanggan, serta memastikan bahwa penyelesaian tersebut memuaskan.

d. Ketersediaan layanan

Ketersediaan layanan adalah sejauh mana layanan atau produk perusahaan dapat diakses oleh pelanggan kapan pun mereka membutuhkannya. Ini mencakup jam operasional yang memadai, kemudahan mengakses layanan, serta kesiapan staf untuk membantu pelanggan pada saat diperlakukan

e. Pemenuhan Janji

Pemenuhan janji berarti perusahan selalu menempati apa yang mereka janjikan kepada pelanggan. Ini bisa berupa kualitas produk atau layanan, pengiriman tepat waktu, sertah menjalankan segalah komitmen yang telah dibuat kepadah pelanggan. Memenuhi janji membantu membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan,

f. Keandalan produk

Keandalaan produk mengacu pada kualitas dan ketahanan produk yang ditawarkan oleh perusahan. Produk yang andal adalah produk yang dapat diandalkan untuk berfungsi dengan baik dalam jangkah waktu yang lamah tanpah mengalami kerusakan atau masalah. Keandalan produk juga mencakup kepatuhan terhadap standar dan spifikasi yang telah ditetapkan.

3. Assurance (jaminan)

Assurance atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsume dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karna melibatkan persepsi konsumen terhadap risiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahan membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani

konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompotensi karyawan yang meliputi keterampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahan yang meliputi hal-hal yang berhubunga dengan kepercayaan konsumen kepada perusahan seperti, reputasi perusahan, prestasi dan lain-lain. Selain itu anggotan perusahan harus bersikap rama dengan menyapa pelangan yang datang. Dalam hal ini perilaku karyawan harus membuat konsumen tenang dan merasa perusahan dapat menjamin jasa pelayanan yang dibutuhkan pelangan.

Zhang et al (2021) penelitian ini menyatakan bahwa jaminan mencakup pengetahuan, kompotensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh staf. Penelitian ini menemukan bahwa jaminan layanan memiliki dampak segnifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pengunjung di tempat wisata.

Indikator jaminan (assurance) yaitu:

a. Pengetahuan dan kompetensi

   Pengetahuan dan kompetensi merujuk pada kemampuan staf untuk memahami produk atau layanan yang mereka tawarkan dan mengatasi berbagai pertanyaan atau masalah yang mungkin di hadapi pelangan.

b. Kesopanan dan profesionalisme

   Kesopanan dan profesionalisme melibatkan sikap hormat dan etika dalam berinteraksi dengan pelanggan. Staf layanan harus

bersikap sopan, rama, dan menjaga sikap personal sepanjang waktu.

c. Kepercayaan dan keamanan

Kepercayaan dan keamanan adlah aspek penting dari jaminan dalam pelayanan. Kepercayaan juga pelanggan merasa yakun bahwa produk atau layanan yang mereka terima akan memenuhi harapan dan standar yang dijanjikan

d. Kemampuan komunikasi

Kemampuan komunikasi yang baik adalah kunci dalam menciptakan rasa aman dan percaya. staf harus berkomunikasi dengan jeloas dan efektif, memberikan informasi yang akurat, serta menjawab pertanyaan atau kekhawatiran dengan carah yang membantu dan menenangkan

e. Kredibilitas

Kredibilitas merujuk pada reputasi dan kepercayaan yang dimiliki perusahan dan sttafnya. Ini dapat dibangun dengan pengalaman sebelumnya, rekomendasi dari pelanggan lain, sertah konsisten dalam memberikan pelayanan yang berkualitas

4. Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness atau daya tanggap merupakan respon atau kesigapan karyawan dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbukan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan.

Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menagani permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesingapan karyawan dalam melayani pelangan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan, dan penanganan keluhan pelangan.

Zhang et al (2021) penelitian ini menyatakan bahwa daya tanggap mencakup kesediaan dan kemampuan staf untuk membantu pelangan serta memberikan layanan yang cepat.

Indikator daya tanggap yaitu:

a. Kecepatan respon

   Kecepatan respon mengacu pada seberapa cepat staf pelayanan merespons permintaan, pertanyaan, atau keluhan pelanggan. Pelayanan yang cepat menunjukkan bahwa perusahaan menghargai waktu pelanggan dan berusaha untuk memberikan pengalaman yang efisien. Misalnya, segera menjawab telepon, email, atau pesan dari pelanggan.

b. Kesediaan membantu

   membantu menunjukkan sikap proaktif dan kerelaan staf untuk memberikan bantuan kepada pelanggan. Ini termasuk

inisiatif untuk menawarkan bantuan tanpa harus diminta, serta sikap positif dalam menghadapi permintaan pelanggan. Staf yang siap membantu akan membuat pelanggan merasa dihargai dan diperhatikan.

c. Fleksibilitas

Fleksibilitas berarti kemampuan staf untuk menyesuaikan diri dengan kebutuhan dan situasi pelanggan yang beragam. Ini bisa berupa kemampuan untuk menangani permintaan khusus, mengakomodasi perubahan, atau menemukan solusi kreatif untuk masalah yang tidak biasa. Fleksibilitas menunjukkan bahwa perusahaan berfokus pada kepuasan pelanggan dan siap untuk menyesuaikan layanan mereka.

d. Ketersediaan informasi

Ketersediaan informasi berarti bahwa staf memiliki pengetahuan yang cukup dan dapat memberikan informasi yang diperlukan oleh pelanggan dengan tepat dan cepat. Ini termasuk kemampuan untuk menjawab pertanyaan, memberikan panduan, atau menyediakan sumber informasi tambahan. Informasi yang jelas dan akurat akan membantu pelanggan merasa lebih percaya diri dan puas dengan layanan yang diberikan.

e. Proaktif dalam menangani keluhan

Proaktif dalam menangani keluhan berarti staf tidak hanya menunggu pelanggan mengajukan keluhan, tetapi juga secara aktif mencari tahu dan mengidentifikasi potensi masalah sebelum menjadi keluhan. Ini bisa melibatkan pemantauan umpan balik pelanggan, melakukan follow-up untuk memastikan masalah telah diselesaikan, dan mengambil tindakan preventif untuk menghindari masalah serupa di masa

5. Emphaty (empati)

Emphaty merupakan kemampuan perusahan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (access) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, komunikasi memrupkan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengaahuidan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen. Zhang et al (2021) penelitian ini menyatakan bahwa empati mencakup kemampuan stafuntuk memahami dan mersakan apa yang dirasakan oleh pelangan.

Indikator empati (empaty) yaitu:

a. Kepedulian personal

kepedulian personal berarti staf layanan menunjukkan perhatian yang tulus terhadap kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Ini bisa berupa memberikan perhatian penuh saat berbicara dengan pelanggan, mengingat preferensi pelanggan, atau memberikan layanan yang dipersonalisasi untuk memenuhi kebutuhan khusus mereka.

b. Komunikasi efektif

Komunikasi yang efektif sangat penting dalam pelayanan. Ini mencakup kemampuan staf untuk mendengarkan dengan baik, berbicara dengan jelas, dan memberikan informasi yang diperlukan kepada pelanggan. Selain itu, komunikasi yang efektif melibatkan kemampuan untuk mengatasi keluhan dan menyelesaikan masalah dengan cepat dan efisien, serta menjaga nada yang ramah dan sopan.

c. Sikap rama ketersediaan waktu

Sikap ramah dan menyediakan waktu untuk pelanggan adalah bagian penting dari kualitas pelayanan. Ini berarti staf layanan harus bersikap ramah, sabar, dan tidak terburu-buru dalam melayani pelanggan. Mereka harus siap membantu dan memberikan perhatian penuh kepada pelanggan, bahkan ketika sibuk.

d. Memahami keluhan

Dalam konteks pelayanan, memahami keluhan berarti staf layanan harus mendengarkan masalah atau keluhan pelanggan dengan penuh perhatian dan tanpa menghakimi. Mereka harus berusaha memahami dari sudut pandang pelanggan dan menunjukkan empati dengan memberikan solusi yang sesuai dan efektif. Mengakui perasaan pelanggan dan menawarkan bantuan untuk menyelesaikan masalah adalah bagian penting dari proses ini.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahalu sangat penting sebagai dasar pijakan dalam rangka penyusunan penelitian ini kegunaannya untuk mengetahui hasil yang telah dilakukanoleh peneliti terdahulu. Berikut ini akan diuraikan beberapa penelitian terdahuli yang mendukung penelitian ini yaitu:

Penelitian yang dilakukan oleh sumiryarsi dkk (2024) dengan judul Pengaruh daya tarik wisata, kualitas pelayanan, dan harga terhadap minat berkunjung wisatawan. Penelitian ini dilaksanakan di desa wisata di kawasan balkondes borobudur, penelitian ini mengunakan pendekatan kuantitatif. Data primer digunakan dalam penelitian ini yang di peroleh dari 100 responden wisatawan sebagai sampel dan dipilih mengunakan metode *convenience* sampling. Data yang telah dikumpulkan dianalisis berdasarkan analisis regresi linier berganda mengunakan SPSS.hasil penelitian menunjukan bahwa daya tarik wisata tidak berPengaruh terhadap minat berkunjung wisatawan,

sedangkan kualitas pelayanan dan harga berPengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung wisatawan di desa wisata kawasan Balkondes Borobudur. Hasil penelitian memberikan implikasi teoritis sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya dan memberikan efektivitas manajerial bagi pengelola desa wisata untuk menerapkan layanan berbasos protokol kesehatan dan tersertifikasi CHSE serta menawarkan promosi harga sesuai untuk meningkatkan minat berkunjung wisatawan khususnya di era normal baru pada masa pandemi Covid-19.

Penelitian yang dilakukan oleh Riadi et al (2023) dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali ke desa wisata hijau bilebante yang dimediasi oleh kepuasan wisatawan. Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif kausal, sugiyono (2019) mendefinisikan penelitian asosiatif adalah rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan sebab akibab antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini dilakukan pada wisatawan yang melakukan kunjungan minimal 2 kali ke Desa Wisata Hijau Bilebante dan dilaksanakan pada bulan januari- februaryb2023. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah sampel survey. Penentu pengambilan sampen dilakukan melalui teknik non probability sampling dengan metode purposive sampling. Untuk memperoleh data dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data seperti angket dan online survey. Hasil penelitian menunjukan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali ke Desa Wisata Hijau Bilibante. Karena hasil uji parsial

menunjukan nilai t hitung lebih > t tabel (2,403 > 1,660) artinya semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan maka semakin tinggi tingkat minat berkunjung kembali ke Desa Wisata Hijau Bilebante. Kualitas pelayanan berPengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan ke Desa Wisata Hijau Bliebante. Karena hasil uji parsial menunjukan nilai tinggi > ttabel (11,103 > 1,660) artinya tinggi tingkat kepuasan wisatawan maka semakin tinggi kepuasan wisatawan ke Desa Wisata Hijau Bliebante. Kepuasan wisatawan berPengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali ke Desa Wisata Hijau Bliebante. Karna hasil uji parsial menunjukan nilai t-hitung > t-tabel (9,132 > 1,660) artinya semakin tinggi tingkat kepuasan wisatawan maka semakin tinggi tingkat minat berkunjung kembali ke Desa WisataHijau Bliebante.

Penelitian yang dilakukan oleh Riyanti et al (2022) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Atraksi Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Desa Wisata Alamendah. Penelitian ini dilakukan bulan Agustus sampai dengan Desember 2022 di Desa Wisata Alamendah. Dalam hal ini peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan analisis deskriptif. Metode ini sudah cukup sebagai metode tradisional, karna metode ini sudah digunakan mentradisi sebagai metode penelitian. Populasi penelitian ini adalah di Desa Wisata Alamendah selama 5 tahun yaitu sebesar 76.100 dan diambil sampelnya menggunakan rumus dari Isaac dan Michael memperoleh hasil sebesar 100 smpel. Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data yaitu primer dan skunder. Sumber data primer

diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada pihak yang berkaitan dengan penelitian yaitu di Desa Wisata Alamendah yang berkunjung dan sumber data sekunder berupa studi pustaka. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan instrumen kuesioner dengan skala likert 1 sampai 5 gradasi yang positif. Hasil penelitian menunjukan bahwa adanya Pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung sebesar 0,00 hingga 0,05 dan variabel daya tarik wisata sebesar 0,00 hingga 0,05 dengan signifikan simultan sebesar 0,00 hingga 0,05 yang berarti kualitas pelayanan dan atraksi wisata mempunyai Pengaruh yang kuat dan signifikan baik secara parsial maupun simultan.

Penelitian yang dilakukan oleh cahyaditya (2024) dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan terhadap prilaku pasca berkunjung ke desa wisata kuta kabupaten lombok tengah yang dimediasi budaya lokal. Penelitian kuantitatif ini bersifat asosiatif, dilakukan pada tahun 2024 terhadapo 100 wisatawan yang perna berkunjung ke desa wisata kuta kabupaten lombok tengah sebagai responden. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada parah responden. Kuesioner dibagikan kepada responden menggunakan formulir google yang ditautkan melalui whatsAPP dan jugah diberikan secarah langsung di Desa Wisata Kuta. Selanjutnya data dianalisis mengunakan metode analisis data strucural equaltion modelling-partial least dibagikan secarah langsung di Desa Wisata Kuta. Selanjutnya data dianalisis mengunakan metode analisis data steuctural equation modelling-partial

least square(SEM-PLS) dengan bantuan softwetw smar. Berdasarkan hasil analisis terhadap variabel variabel dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, kepuasan wisatawan, budaya lokal dan perilaku pasca berkunjung, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak memiliki Pengaruh signifikan baik terhadap perilaku pasca berkunjung maupun budaya lokal. Sementara itu, variabel kepuasan wisatawan memiliki Pengaruh signifikan baik terhadap perilaku pasca berkunjung maupun budaya lokal. Variabel budaya Lokal memiliki Pengaruh signifikan terhadap perilaku pasca berkunjung. Akan tetapi, variabel budaya lokal tidak mampu memediasi antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan terhadap perilaku pasca berkunjung.

Penelitian yang dilakukan oleh istriani (2020) dengan judul Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Daya Tarik Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Tempat Wisata Taman Sari Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah atau sedang berkunjung di Taman Sari Yogyakarta, Kriteria pemilihan sampel dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah atau sedang berkunjung di Taman Sari Yogyakarta. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitingan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Berdasarkan hasil penelitian yang sudah diolah di atas dapat

disimpulkan bahwa Persepsi Harga secara parsial berPengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Taman Sari di Yogyakarta yaitu tingkat signifikansi 0,018 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis Ho ditolak dan Ha diterima. Daya Tarik Wisata secara parsial berPengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Taman Sari di Yogyakarta yaitu tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis Ho ditolak dan Ha diterima. Kualitas Pelayanan secara parsial berPengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Taman Sari di Yogyakarta yaitu tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis Ho ditolak dan Ha diterima. Persepsi Harga,Daya Tarik Wisata dan kualitas pelayanan secara bersama-sama (simultan) berPengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Taman Sari di Yogyakarta yaitu tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan hipotesis Ho ditolak dan Ha diterima.

Tabel 2.1

Ringkasan penelitian terdahulu

Judul/Nama/Tahun	Variabel	Kesimpulan
Pengaruh Daya Tarik Wisata, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Minat Berkunjung Wisatawan (Studi Pada Desa Wisata Di Kawasan Balkondes Borobudur) Sumiyarsi Sumiyarsi dkk (2024)	daya tarik fisata (x1) kualitas pelayanan (x2) kualitas pelayanan (x3) harga (x4) minat berkunjung (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tarik wisata tidak berPengaruh terhadap minat berkunjung wisatawan, sedangkan kualitas pelayanan dan harga berPengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung wisatawan di desa wisata kawasan Balkondes Borobudur. Hasil penelitian memberikan implikasi teoritis sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya dan memberikan efektivitas manajerial bagi pengelola desa wisata untuk

		menerapkan layanan berbasos protokol kesehatan dan tersertifikasi CHSE serta menawarkan promosi harga sesuai untuk meningkatkan minat berkunjung wisatawan.
Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali ke desa wisata hijau bilebante yang dimediasi oleh kepuasan wisatawan. Didi Riadi dkk (2023)	bukti fisik (x1) keanhadalan (x) daya tanggap (x3) jaminan (x4) empati (x5) minat berkunjung (Y)	Kepuasan wisatawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali ke Desa Wisata Hijau Bliebante.
Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Atraksi Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Desa Wisata Alamendah Annisa Fitri Alyani dkk (2022).	kualitas pelayanan (x1) atraksi wisata (x2) kepuasan pengunjung (Y)	Hasil penelitian menunjukan bahwa adanya Pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung.
Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan terhadap prilaku pasca berkunjung ke desa wisata kuta kabupaten lombok tengah yang dimediasi budaya lokal Ryandha cahyaditya dkk (2022)	kepuasan pelayanan (x1) kepuasan wisatawan (x2) budaya lokal (x3) perilaku pasya berkunjung (Y)	Berdasarkan hasil analisis terhadapvariabel-bervariasi Dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, kepuasan wisatawan, budaya lokal dan perilaku pascdatang berkunjung, makabisa disimpulkan bahwa kita Bahasa Indonesia: ariabel kualitas pelayanan tidak memiliki Pengaruh signifikanikan baik terhadap bahayaaku pasca berkunjung maupermainan kata budaya akuoke. Sementara Sayakamu, bervariasi kepuasan Wisatawan memiliki Pengaruh signifikan baik terhadap perilaku pasca berkunjung maupun budaya lokal. Variabel budaya Lokal memiliki Pengaruh signifikan terhadap bahayaaku bertanya berkunjung.

Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Daya Tarik Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Tempat Wisata Taman Sari Yogyakarta Maria Yolenta Tahir dkk (2020)	persepsi harga (x1) daya tarik wisata (x2) kualitas pelayanan (x3) kepuasan pengunjung (Y)	Berdasarkan hasil penelitian yang sudah diolah di atas dapat disimpulkan bahwa Persepsi Harga secara parsial berPengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Taman Sari di Yogyakarta. Daya Tarik Wisata secara parsial berPengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Taman Sari di Yogyakarta. Kualitas Pelayanan secara parsial berPengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Taman Sari di Yogyakarta. Persepsi Harga, Daya Tarik Wisata dan kualitas pelayanan secara bersama-sama (simultan) berPengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Taman Sari di Yogyakarta

2.3 Definisi Oprasional Variabel

Berdasarkan landasan teori di atas, maka yang menjadi defenisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah :

1. Yang dimaksud dengan kepuasan pengunjung dalam penelitian ini adalah Kualitas Layanan, Harga dan Nilai, Pengalaman Keseruruhan, dan Umpan Balik dan Saran di Kampung Tradisoinal Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor.
2. Yang dimaksud dengan bukti fisik dalam penelitian ini adalah penampilan fasilitas, peralatan dan teknologi, penampilan personel, materi komunikasi, dan lingkungan sekitar yang digunakan oleh Kampung Tradisoinal Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor.

3. Yang dimaksud dengan kehandalan dalam penelitian ini adalah konsistensi kinerja, ketepatan waktu, ketepatan penyelesian, ketersediaan layanan, pemenuhan janji, dan keandalan produk yang di tawarkan karyawan kepada pengunjung yang datang berkunjung Di Kampung Tradisonal Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor.
4. Yang dimaksud dengan jaminan adalah Pengetahuan dan kompetensi, kesopanan dan profesionalisme, kepercayaan dan keamanan, kemampuan komunikasi, dan kredibilitas di kampung Tradisional Monbang Desa kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor.
5. Yang di maksud ketanggapan adalah kecepatan respon, kesediaan membantu, fleksibilitas, ketersediaan informasi, dan proaktif dalam menangani keluhan yang di tawarkan Kampung Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor.
6. Yang dimaksud dengan empati adalah Kepedulian personal, Komunikasi efektif, Sikap rama, ketersediaan waktu, dan Memahami keluhan pengunjung dan berkomunikasi yang baik di Kampung Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kecamatan Alor.

2.4 Indikator Empirik dan Skala Pengukuran

Berdasarkan definisi konsep di atas maka berikut ini akan ditemukan beberapa indikator empirik dari setiap konsep penelitian berdasarkan skala pengukurannya, seperti tabel 2.2. sebagai berilut:

Tabel 2.2

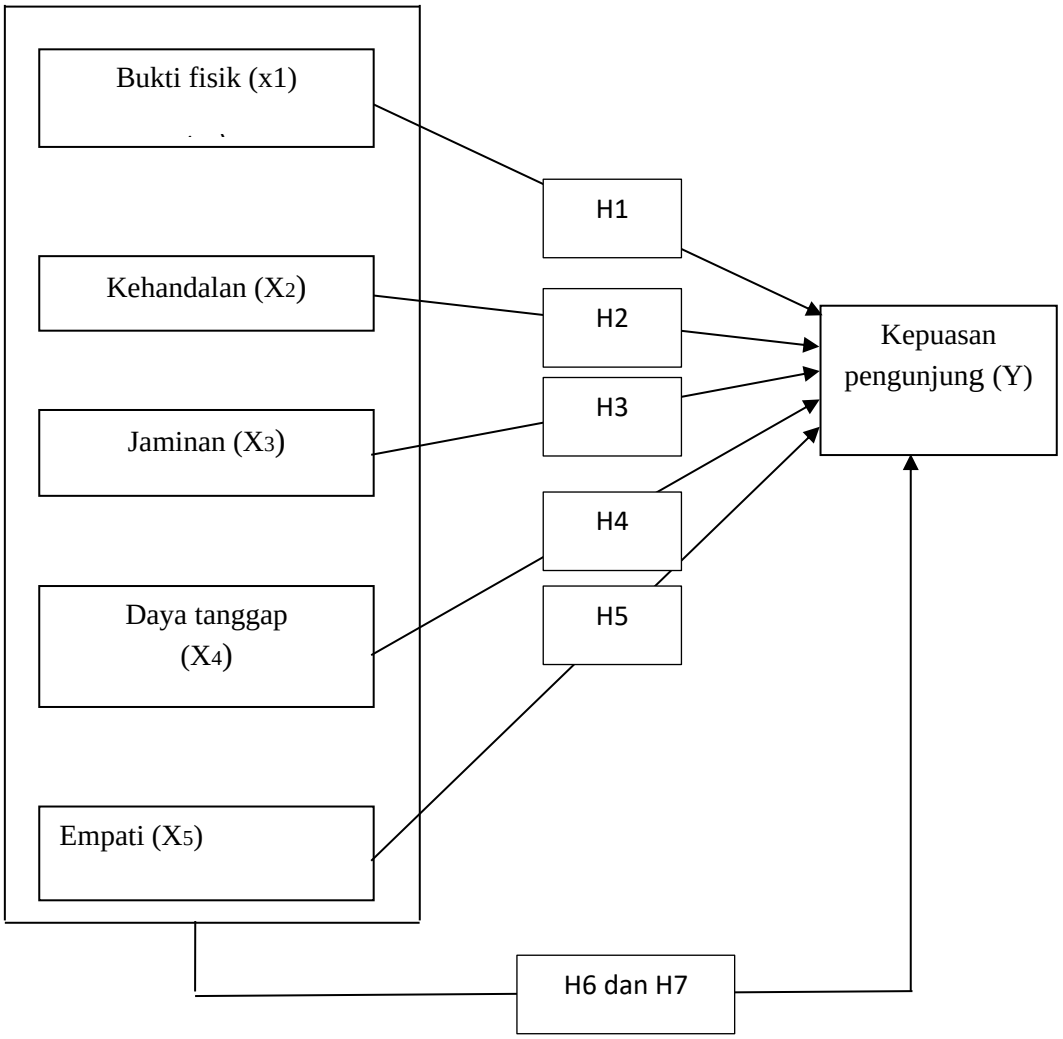
Indikator Empirik Dan Skala Pengukuran

No	Konsep	Indikator	Skala
1	Kepuasan Pengunjung	➢ Kualitas Layanan ➢ Harga dan Nilai ➢ Pengalaman Keseruruhan ➢ Umpan Balik dan Saran	interval dan rasio
2	Bukti Fisik	➢ penampilan fasilitas ➢ peralatan dan teknologi ➢ penampilan personel ➢ materi komunikasi ➢ lingkungan sekitar	interval dan rasio
3	Kehandalan	➢ konsistensi kinerja ➢ ketepatan waktu ➢ ketepatan penyelesian ➢ ketersediaan layanan ➢ pemenuhan janji ➢ keandalan produk	interval dan rasio
4	Jaminan	➢ Pengetahuan dan kompetensi ➢ kesopanan dan profesionalisme ➢ kepercayaan dan keamanan ➢ kemampuan komunikasi ➢ kredibilitas	interval dan rasio
5	Daya Tanggap	➢ kecepatan respon ➢ kesediaan membantu ➢ fleksibilitas ➢ ketersediaan informasi ➢ proaktif	interval dan rasio
6	Empati	➢ Kepedulian personal ➢ Komunikasi efektif ➢ Sikap rama ➢ ketersediaan waktu ➢ Memahami keluhan	interval dan rasio

2.5 Kerangka Dasar Penelitian

Kerangka dasar penelitian merupakan gambaran sistematis dari kineja teori dalam memberikan solusi atau alternatif dari serangkaian masalah yang ditetapkan, selain itu keranga pemikiran dapat disajikan dalam bentuk bagan,

deskripsi kualitatif dan gabungan keduannya. Kerangka dasar penelitian yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel x dan y yang akan di teliti pada penelitian ini. Jadi secara teoritis perlu di jelaskan hubungan antara variabel bebas dan terikat dan harus didasarkan pada kerangka berpikir



Keterangan:

→ : Pengaruh secarah parsial

↱ : Pengaruh secara simultan

Gambar 2.1

Kerangkah dasar penelitian

2.6 Hipotesis Penelitian

Hipotetis adalah penjelasan sementara tentang perilaku, fenomena, keadaan tertentu yang terjadi atau akan terjadi kemudian akan diuji kebenaranya melalui penelitian yang di lakukan.

Maka dalam Hipotetis Penelitian ini adalah:

H1 : Bukti Fisik berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung Di Kampung Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor.

H2 : Kehandalan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung Di Kampung Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor.

H3 : Jaminan berengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung Di Kampung Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor.

H4 : Daya Tanggap berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung Di Kampung Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor.

H5 : Empati berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung Di Kampung Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor.

H6 : Bukti Fisik, Kehandalan, Jaminan, Daya Tanggap, dan Empati secarah bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung Di Kampung Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor sebesar.

H7 : Besar Pengaruh Bukti Fisik, Kehandalan, Jaminan, Daya Tanggap, dan Empati secarah bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung Di Kampung Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor sebesar 70- 80%

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Populasi Dan Sampel

3.1.1 Populai

Menurut sugiyono (2020) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah wisatawan yang sudah pernah berkunjung ke objek wisata Kampung Tradisional Monbang yang jumlahnya tidah ditentukan.

3.1.2 Sampel

Menurut sito dan sodik dalam Andini (2021), sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya.

Metode ini adalah teknik secara kebetulan, yaitu wisatawan yang ditemui peneliti di lokasi penelitian dan yang sudah pernah berkunjung ke kampung tradisiona monbang dalam kurun waktu masa penelitian akan dijadikan sebagai sampel.

3.2 Jenis Data

3.2.1 Jenis Data Menurut Sifat

Berdasarkan bentuk sifatnya, data penelitian data dibedahkan dalam dua jenis yaitu kualitatif (yang berbentuk kata kata atau kalimat), dan data kualitatif (yang berbentuk angka).

1. Data kuantitatif

   Data kuantitatif data yang dapat diinput ke dalam skala pengukuran statistik, fakta dan fenomena dalam data ini tidak dinyatakan dalam bahasa alami, melainkan dalam numerik. Contohnya angka hasil pengisian koesioner dan daftar pengguna.

2. Data kualitatuf

   Data kuali tatuf adalah data yang mencukup hampir semua data non numerik. Data ini dapat mengunakan kata-kata untuk mengambarkab fakta dan fenomena yang diamati. Contohnya hasil wawancara lepas dan observasi dan identifikasi responden.

3.2.2 Jenis Data Menurut Sumber

Menurut sumbernya, data penelitian dikelompokan dalam dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer

   Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti secara langsung (dari tangan pertama). Data yang digunakan untuk penelitian iniadalah pengisian koesioner.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan oleh penelioti secara tidak langsung (dari sumber yang suda ada).

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah menyampiaikan informasi-informasi yang dapat melaluimedia masa atau alat-alat yang diperlukan dalam hubungannya dengan satu penelitian. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. **Pengamatan** (Obeservasi)

   Obeservasi adalah peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian dengan maksud untuk mengumpulkan data pelengkap dalam wawancara.

2. **Wawancara** (intervew)

   Wawancara adalah suatu Teknik yang dipakai untuk memperoleh sesuatu data yang dibutuhkan melalui wawancara denga berdasarkan responden, berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disiapkan sehingga mempermudah dalam peneliti proposal ini.

3. **Angket** (Kuesioner)

   Koesioner adalah pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk menggali data sesuai dengan permasalahan penelitian.

4. **Studi Dokumentasi**

   Studi Dukumentasi adalah merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari kokumen untuk mendapatkan data atau informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

3.4 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2020) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

3.4.1 Analisis Pendahuluan

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif, uji intrumen. Dan uji asumsi klasik Berikut ini adalah penjelasannya

1. **Uji analisis deskriptif**

   Analisis deskriptif adalah bentuk analisis data penelitian untuk menguji generalisasi hasil penelitian yang didasarkan atas satu sampel. Analisis deskriptif ini dilakukan melalui pengujian hipotesis deskriptif. Hasil analisisnya adalah apakah hipotesis penelitian dapat digeneralisasikan atau tidak. Jika hipotesis nol (H0) diterima, berarti hasil penelitian dapat digeneralisasikan. Analisis deskriptif ini menggunakan satu variabel atau lebih tapi bersifat mandiri, karena itu analisis ini tidak berbentuk perbandingan atau hubungan.

2. **Uji instrument**

Banyak peneliti yang menggunakan koesioner sebagai skala pengukuran variabel penelitian. Kriteria koestoner yang baik salah satunya memenuhi vallidasi dan reliabilitas.

a. Uji validitas

Rumus yang digunakan untuk menguji validitas instrumen ini adalah product moment dari pearson sebagai berikut:

$$Rxy = \frac{n.(\sum xy) - (\sum x)\ (\sum y)}{\{\sqrt{n.x^2 + b^2}(\sum x^2)\}\{\sum y^2 - (\sum y^2\}}$$

keterangan:

Rxy = korelasi antar variabel

x = skor butir

y = Skor Total

N = jumlah responden

kalau korelasi antar tiap butir dengan skor total < dari 0,3 maka butir dalam instrument tersebut tidak valid. Dengan demikian butir pertanyaan-pertanyaan yang valid adalah yang nilai korelasinya ≥ 0,3 atau 30%. Untuk mempermudah dalam melakukan analisis digunakan program SPSS windows.

b. Uji reliabilitas

Uji reabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu koesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu koesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari

waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Coronbach Alpha(.). sugiyono (2020), Coronbach Alpha adalah koefisien yang digunakan untuk mengukur konsistensi intirnal dari suatu instrumen penelitian seperti kuesioner atau tes. Koefisien ini menunjukan seberapa baik item-item dalam instrumen tersebut saling berkorelasi dan mengukur konsep yang sama. Semankin tinggi nilai cronbach alpha, semakin tinggi konsistensi internal instrumen tersebut. Nilai cronbach alpha harue lebih besar atau sama dengan 0,06 (≥0,06), jadi yang kurang dari 0,06 dinyatakan gugueatau tidak reliabel . Dengan rumusnya yaitu:

$$a = \left(\frac{k}{k-1}\right) 1 - \frac{\sum s^2 i}{s^2 i}$$

keterangan:

k = jumlah item
$s^2 i$ = jumlah varianes skor total
$s^2 i$ =varianes item ke-1.

3. Uji asumsi klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus di penuhi pada analisis linier berganda yang berbasis ordinary least square (OLS). Semua uji asumsi klasik akan dihitung mengunakan alat bantu SPSS 28 for windows. Uji analisis klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah: Uji Nomalitas, Multikolinieritas, Autokorelasi, dijelaskan sebagai berikut.

a. Uji Normalitas

Gunawan (2020) mengemukakan bahwa uji normalitas data adalah uji yang digunakan untuk mengetahui dan mengukur apakah data yang didapatkan memiliki distribusi normal atau tidak, dan apakah data yang diperoleh berasal dari data yang berdistribusi normal. Apabilah suatu variabel tidak berdistribusi secara normal, maka ujı statistik akan mengalami penurunan. Pada uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji one sample kolmogorov smirnov yaitu dengan ketentuan apabilah nilai signifikansi di atas 5% atau 0,05 maka data berdistribusi normal. Sedangkan hika hasil uji one sample kolınogorov smimov nıenghasilkan nilai signifikansi dibawa dari 5% ataıı 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastitas

Ujiheteroskedastitas bertujuan untuk menguju apakah dalam model regresi ketidaksamaan variace dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainya, gunawan (2020) mengemukakan uji heteroskedastisitas merupakan uji unttuk menilai apakah dalam model regresi terjadi atau terdapat ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. maka disebut sebagai Homoskedastisitas namun jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Salah satu carah untuk mendeksi ada tiadanya heteroskedastisitas adalah dengan

mengunakan uji glejser. Uji glejser mengusulkan untuk meregres nilai absolute residual terhadap variabel independen. Hasil probabilitas dikatakan singnifikan jika nilai di atas tingkat kepercayaan 5%

c. Uji multikolineritas

Mulyono (2020), uji multikolinearitas adalah salah salah satu uji asumsi klasik dalam analisis regresi yang digunakan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi yang tinggi antara variabel independen dalam model regresi. Efek dari multikolineritas ini adalah menyebabkan tingginya variabel pada sampel, Hal tersebut berlari pada standar error besar, akibatnya ketika koefisien diuji, t-hitung akan bernilai kecil dari nilai t-tabel. Hal ini menunjukan tidak adanya hubungan linier antara variabelin dependen yang diPengaruhi dengan variabel dependen. Untuk menemukan terdapat atau tidaknya multikolineritas pada model regresi dapat diketahaui dari nilai tolerance dan nilai variance information factor (VIP). Nilai tolerance mengukur variabilitas dari variabel bebas yang tidak dapat dijelaskan oleh vanabel bebas lainnya. Jadi nilai tolerance rendah sama dengan nilai VIF tinggi, dikarenakan VIF= /tolerance. Dan menunjukan terdapat kolinieritas yang tinggi. Nilai Cut off yang digunakan adalah untuk nilai tolerance 0,10 atau VIF di atas angka 0,10.

d. Uji Linearitas

Susanti (2020), uji linearitas adalah salah satu uji asumsi klasis dalam analisis regresi yang digunakan untuk mengetahui apakah hubungan antarah variabel independen dan variabel dependen bersifat linear. Uji lineritas dapat dilakukan melalui test of linearty. Kriteria yang berlaku adalah jika nilai signifakasi pada linearty ≥0,05 maka dapat diartikan bahwa antara variabel bebas dan variabel terkait terdapat hubungan yang linear.

3.4.2 Analisis Lanjutan

Analisis lanjutan adalah analisis pengujian hipotesis berdasarkan rumus masalah penelitian. Metode ini adalah metode yang dimana hubungan linearantara dua variabel independen atau lebih dengan variabel dependen. Untuk membuktikan kebenarannya maka(bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati) sebagai variabel independen dan kepuasan Wisatawan (Y) sebagai variabel dependen. Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan kuantitatif yakni, menguji dan menganalisis data dengan perhitungan angka-angka dengan rumus di bawah ini:

$$Y=b1\ x1 +b2x2 +b3x3 +b4x4 +b5x5 +e$$

Di mana:

Y= kepuasan Wisatawan

b1= koefisien regresi variabel x1 (bukti fisik)

b2= koefisien regresi variabel x2 (kehandalan)

b3= koefisien regresi variabel x3 (ketanggapan)

b4= koefisien regresi variabrl x4 (jaminan)

b5= koefisien regresi variabel x5 (empati)

x1= Bukti fisik

x2= kehandalan

x3= ketanggapan

x4= jaminan

x5= empati

e= error/variabel pengganggu.

1. Pengujian hipotetis

Pengujian hipotetis mengunakan uji t (uji parsia) dan uji F (uji simultan), yaitu:

a. Uji t (uji parsial)

Uji t digunakan untuk menguji secara parsial atau individu Pengaruh dari masing-masing variabel yang dihasilkan dari persamaan regresi secara individu dan penguji hipotesisdilakukan dengan membandingkan antara nilai t hitung dengan nilai t tabel dengan kriteria keputusan adalah :

1. Jika t hitung > t tabel atau nilai sig < 0,05 maka H0 ditolak, H1 diterima artinya ada Pengaruh signifikan antara variabel X dan variabel Y.

2. jika t hitung < t tabel atau nilai sig > a 0,05 maka H0 ditolak, H1 diterima artinya tidak ada Pengaruh signifikan antar variabel X dan variabel Y.

b. Uji F (Uji simultan)

Uji simultan digunakan untuk mengetahaui apakah variabel independen secara bersama-sama atau simultan memPengaruhi variabel dependen (Ghosali, 2005). Melalui alat bantu statistik SPSS dengan membandingkan antara nilai signifikan hitung < 5%, artinya perhitungan P valume < 0,05 maka H6 diterima dan variabel independen berPengaruh terhadap variabel dependen.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji ini dilakukan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel bebas (bukti fisi, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati) untuk menjelaskan variabel terikat (kepuasan Wisatawan). Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 dan 1 ($0<R^2<1$). Nilai koefisien determinasi yang kecil berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat terbatas. Nilai koefisien yang mendekati 1 maka berarti variabel bebas hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memberikan variasi pada variabel terikat.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Kampong Tradisional Monbang atau yang dikenal juga sebagai sanggar Bang Towo merupakan salah satu simbol pelestarian budaya suku Kabola yang terletak di Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor. Kampung ini menjadi representasi kehidupan masyarakat adat yang masi menjunjung tinggi nilai- nilai tradisional dalam kehidupan sehari- hari. Nama Bang Towo yang berarti Tiga Kampung, yang menggambarkan fungsi kampung ini sebagai pusat kegiatan budaya dan adat istiadat.

Pada tanggal 8 Agustus 2015, kampung tradisional monbang diresmikan secara adat dan Pemerinta sebagai kawasan budaya, peresmian tersebut ditandi dengan upacara adat, tarian lego-lego yang melingkar sebagai simbol persatuan, serta kehadiran toto adat dan pemerinta daerah. Sanggar Bang Towo ini diketuai oleh Bapak Yan Djahalobang, Sekertaris Bapak Anderias Atama, bendahara ibu Yohana Alopen dan 40 orang anggota. Acara ini menjadi momemtum penting dalam menegaskan kembali identitas budaya masyarakat monbang sekaligus memperkenalkan warisan budaya mereka kepada khalayak yang lebih luas, termasuk wisatawan dan peneliti budaya.

Kampung ini menawarkan sejumlah atraksi wisata yang menarik seperti tarian lego-lego, cakalele, upacara adat bangun rumah baru dan atraksi membuat api dari bambu. Dengan arsitektur tradisional seperti

rumah adat panggung beratap alang-alang, pakian dari kulit kayu dan susunan batu mengaliti, Kampung Monbang tidak hanya berfungsi sebagai tempat tinggal tetapi juga sebagai ruang edukasi dan pelestarian budaya. Sanggar Bang Towo kini menjadi destinasi wisata budaya di Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor yang mengajak pengunjung untuk mengenal lebih dekat tradisi, kesenian, serta filosofi hidup masyarakat suku kabola. Keberadaan kampung ini mencerminkan komitmen masyarakat lokal dalam menjaga warisan leluhur di tengah arus modernisasi.

4.1.1 Kondisi geografik

1. Batas Wilaya

   Wilaya Administrasi Desa Kopidil dengan Geografik BARIKLOKA terletak berbatasan dengan:

   a. Bagian Timur: Berbatasan dengan Kelurahan Kabola
   b. Bagian Barat: Berbatasan dengan Kelurahan Kalabahi Tenga
   c. Bagian Utara: Berbatasan dengan Desa Lawahing
   d. Bagian Selatan: Berbatasan dengan Kelurahan Mutiara

2. Luwas Wilaya Desa

   Desa Kopidil berada di wilaya Kecamatan Kabola Kabupaten Alor Provinsi Nusa Tenggara Timur dengan Luas Wilaya : 1.215 Ha

3. Orbitasi, Waktu Tempo dan Letak Desa

Jarak Desa ke ibu Kota Kecamatan: 7 km. Dari Desa ke ibu Kota Kabupaten: 9 Km.

Waktu tempu dari Desa ke ibu Kota Kecamatan: 1 jam. Dari Desa ke ibu Kota Kabupaten: 1 jam dengan mengunakan kendaraan berroda dua

4.1.2 Kondisi Topografik

Bentang Wilaya Desa Kopidil merupakan wilaya dataran tinggi atau pegunungan dengan tinggi tempat dari permukaan air laut 650 Mdl. Iklim Desa Kopidil sebagaimana Desa-desa lain di Kabupaten Alor mempunyai iklim kemarau dan penghujan dengan keadaan suhu rata-rata harian 20°c. Hal tersebut mempunyai Pengaruh langsung terhadap pola tanam pada lahan pertanian yang ada di Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor.

4.1.3 Kondisi Demografi

Perkembangan penduduk Desa Kopidil keadaan sampai dengan desember tahun 2024 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Data Perkembangan Penduduk

No	Uraian	Jumlah
1	jumlah penduduk	1.118
	❖ Laki-laki	607
	❖ Perempuan	511
2	Jumlah Kepalah Keluarga	322
3	Jumlah KK Miskin	302
5	Kelahiran Tahun Ini	-
6	Kematian Tahun Ini	-
7	Pinda Masuk Tahun Ini	-
8	Pinda Keluar Tahun Ini	-

Sumber : Desa Kopidil Tahun 2025

4.1.4 Kondisi Ekonomi

Kondisi Ekonomi Masyarakat Desa Kopidil yang sebagian besar penduduknya mayoritas sebagai petani dengan pola perilaku hidup sederhana, secarah kasat mata terlihat jelas perbedaan antara rumah tangga yang berkategori tidak mampu, sedang dan mampu. Hal ini disebabkan karna mata pencariannya disektor-sektor non formal seperti petani atau pekebun, peternak dan disektor formal seperti PNS, Honorer, Guru dan Tenaga Medis. Pertumbuha Ekonomi Masyarakat Desa Kopidil selalu mengalami pasang surut. Hal ini diakibatkan karena terjadinya ketidak stabilan harga yang berlaku di pasar, seperti harga jual hasil komoditi sangat murah dan tidak menentu, sedangkan harga jual kebutuhan Masyarakat seperti Sembako terus melambung naik (sangat mahal).

4.1.5 Potensi Desa

dalam menggagas masa depan Desa guna mewujudkan Desa yang Kuat, maku dan mandiri, D\esa punya banyak potensi diantaranya:

Tabel 4.2

Potensi Masyarakat desa

No	Bidang	Potensi
1	Pendidikan	❖ Ada gedung TK (1 unit) ❖ Ada gedung SD (1 unit), gedung SLTP (1 unit) gedung SLTA (1 unit)
2	kesehatan	❖ Ada gedung Posyandu (3 unit)
3	sarana/prasarana	❖ Ada Balai/ Kantor Desa ❖ Ada jalan setapak ❖ Ada jalan penghubung antara Dusun dan Desa
4	sosial budaya	❖ Ada gedung Gereja (6 unit) ❖ Ada lapangan olaraga (1 unit) ❖ Ada sangar kampung tradisional (2 sangar)
5	pemerintah	❖ Ada perangkat desa ❖ Ada struktur organisasi aparat desa ❖ Ada anggota bpd ❖ Ada rencana pembangunan jangka menenga desa (RPJM Desa) ❖ Ada peraturan desa tentang APB Desa ❖ Ada Bantuan operasional PKK, LPMD,Linmas, Posyandu, RT/RW, dll
6	Pertanian	❖ Ada lahan pertanian ❖ Ada lahan perkebunan ❖ Ada kegiatan pertanian: padi, jagung, uni dll ❖ Ada kegiatan perkebunan: kemiri, kenari, kelapa dll ❖ Ada Bambu, Pinang, nanas, kopi, Siri dll

Sumber:Desa Kopidil tahun 2025

4.2 Analisis Pendahuluan

Dalam analisis ini peneliti juga menganalisis data-data yang dikumpulkan untuk dideskripsikan dan analisis yang dipakai adalah regresi linier berganda. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah penyebaran angket yang diisi oleh 35 orang wisatawan yang perna berkunjung ke kampung tradisional monbang desa kopidil kecamatan kabola kabupaten alor. Teknik analisis data dalam penelitian ini mengunakan teknik kuantitatif yang digunakan dalam menguji analisis Pengaruh dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (x1), kehandalan (x2), jaminan (x3), daya tanggap (x4) dan empati (x5) terhadap kepuasan pengunjung (Y) di Kampung Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor.

4.2.1 Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk membgerikan gambaran tentang identitas responden yang terdiri atas nama jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir dan deskripsi lainnya mengenai variabel-variabel penelitian yang kemudian di jabarkan dalam bentuk tabel dan nilai presentasinya.

1. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin

   Deskripsi identitas responden berdasarkan jenis kelamin, dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut ini:

Tabel 4.3
Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentasi(%)
1	Laki-Laki	19	55%
2	Perempuan	16	45%
Total		35	100%

Sember: Data Olahan Peneliti 2025

Pada tabel 4.3 menunjukan bahwa mayoritas responden di Kampung Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor adalah laki-laki yaitu sebanyak 19 orang dengan presentase 55% sedangkan perempuan sebanyak 16 orang dengan presentase 45%. Komulatif responden35 orang dengan presentase 100%. Dengan demikian laki-laki lebih mendominasi.

2. Deskripsi Responden Berdasarkan Umur

Identitas Responden Berdasarkan Umur dapat dilihat pada tabel 4.4 sebagai berikut:

Tabel 4.4
Deskripsi Identitas Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Frekuensi	Presentase(%)
1	21- 26	22	63%
2	27-32	13	37%
Total		35	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian 2025

Tabel 4.4 di atas menunjukan mayoritas usia responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini antara 21-26 tahun yakni 22 orang tengan tingkat presentase 63% diikuti dengan responden usia antara 26-32 tahun sebanyak 13 orang dengan tingkat presentase 37%. Komulatif responden 35 orang dengan

presentase 100%. Dengan demikian pengunjung dengan umur 21-26 tahun lebih mendominasi.

3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Identitas responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.5

Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Presentase(%)
1	Sma	23	**66%**
2	S1	12	**34%**
Total		35	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian 2025

Pada tabel 4.5 menunjukan bahwa pengunjung di Kampung Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor dengan kelompok tingkat pendidikan pada jenjang Sekolah Menengah Atas/SMA berjumlah 23 responden dengan presentase sebesar 66%, S1 berjumlah 12 orang dengan presentase sebesar 34%. Dengan demikian pengunjung dengan tingkat pendidikan SMA lebih mendominasi.

4. Deskripsi responden berdasarkan pekerjaan

Deskripsi resp[onden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada table 4.6 berikut ini:

Table 4.6

Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentasi
1	guru	4	11%
2	honorer	13	37%
3	pns	7	20%
4	pelajar	11	32%
jumlah		35	100%

Sember : *data diolah oleh peneliti (2025)*

Dari tabel 4.6 diperoleh data bahwa tingkat pekerjaan responden diketahui guru sebanyak 4 orang dengan presentase sebesar 11%, honorer sebanyak 13 orang dengan presentase sebesar 37%, wiraswasta sebanyak 7 orang dengan presentase 20%, pelajar sebanyak 11 orang dengan presentase 32%. Komulatif responden 35 orang dengan presentase 100%. Dengan demikian pengunjung dengan tingkat pekerjaan honorer lebih mendominasi.

4.2.2 Deskripsi Jawaban Responden

Analisis ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran mengenai jawaban responden terhadap variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel bukti fisik (X1), variabel kehandalan (X2), varibel jaminan (X3), variabel daya tanggap (X4), variabel empati (X5) terhadap kepuasan pengunjung (Y) Di Kampong Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor.

1. Deskripsi Jawaban Responden Variabel Bukti Fisik

Deskripsi jawaban responden variabel bukti fisik (X1), dapat dilihat sebagai berikut:

Table 4.7

Deskripsi Jawaban Responden Variabel Bukti Fisik (X1)

No Peryataan	Skor Jawaban										Jumlah	
	TP/STS (1)		HTP/TS (2)		KK/N (3)		S/S (4)		S/SS (5)			
	F	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**
1	0	0%	0	0%	0	0%	4	11.4%	31	88.6%	35	100%
2	0	0%	0	0%	0	0%	19	54.3%	16	45.7%	35	100%
3	0	0%	0	0%	0	0%	13	37.1%	22	62.9%	35	100%
4	0	0%	0	0%	0	0%	22	62.9%	13	37.1%	35	100%
5	0	0%	0	0%	0	0%	8	22.9%	27	77.1%	35	100%
6	0	0%	0	0%	0	0%	12	34.3%	23	65.7%	35	100%
7	0	0%	0	0%	0	0%	21	60%	14	40%	35	100%

Sumber: *data diolah oleh peneliti (2025)*

Berdasarkan tabel 4.7 di atas menunjukan bahwa jawaban responden atas item peryataan poin satu sampai poin lima, rata- rata ada pada jawaban sangat setuju dan diikuti setuju.

2. Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kehandalan

Deksripsi jawaban responden variabel kehandalan (X2) dapat dilihat pada table berikut:

Table 4.8

Deskripsi Jawaban Responden Variabel kehandalan (X2)

No Pernyataan	Skor Jawaban										Jumlah	
	TP/STS (1)		HTP/TS (2)		KK/N (3)		S/S (4)		S/SS (5)			
	F	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**
1	0	0%	0	0%	0	0%	11	31.4%	24	68.6%	35	100%
2	0	0%	0	0%	0	0%	11	31.4%	24	68.6%	35	100%
3	0	0%	0	0%	0	0%	8	22.9%	27	77.1%	35	100%
4	0	0%	0	0%	0	0%	21	60%	14	40%	35	100%
5	0	0%	0	0%	0	0%	15	42.9%	20	57.1%	35	100%
6	0	0%	0	0%	0	0%	16	45.7%	19	54.3%	35	100%
7	0	0%	0	0%	0	0%	20	57.1%	15	42.9	35	100%

Sumber: *data diolah oleh peneliti (2025)*

Berdasarkan tabel 4.8 di atas menunjukan bahwa jawaban responden atas item peryataan poin satu sampai poin lima, rata- rata ada pada jawaban sangat setuju dan diikuti setuju.

3. Deskripsi Jawaban Responden Variabel Jaminan (X3)

Deskripsi jawaban responden variabel jaminan (X3) dapat dilihat pada table berikut:

Table 4.9
Deskripsi Jawaban Responden Variabel Jaminan (X3)

No Peryataan	Skor Jawaban										Jumlah	
	TP/STS (1)		HTP/TS (2)		KK/N (3)		S/S (4)		S/SS (5)			
	F	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**
1	0	0%	0	0%	0	0%	9	25.7%	26	74.3%	35	100%
2	0	0%	0	0%	0	0%	20	57.1%	15	42.9%	35	100%
3	0	0%	0	0%	0	0%	21	60%	14	40%	35	100%
4	0	0%	0	0%	0	0%	14	40%	21	60%	35	100%
5	0	0%	0	0%	0	0%	9	25.7%	26	74.3%	35	100%
6	0	0%	0	0%	0	0%	8	22.9%	27	77.1%	35	100%

7	0	0%	0	0%	0	0%	9	25.7%	26	74.3%	35	100%

Sumber: *data diolah oleh peneliti (2025)*

Berdasarkan tabel 4.9 di atas menunjukan bahwa jawaban responden atas item peryataan poin satu sampai poin lima, rata- rata ada pada jawaban sangat setuju dan diikuti setuju.

4. Deskripsi Jawaban Responden Variabel Daya Tanggap (X4)

Deskripsi jawaban responden variabel daya tanggap (X4) dapat dilihat pada table berikut:

Table 4.10

Deskripsi Jawaban Responden Variabel Daya Tanggap (X4)

No Peryataan	Skor Jawaban										Jumlah	
	TP/STS (1)		HTP/TS (2)		KK/N (3)		S/S (4)		S/SS (5)			
	F	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**
1	0	0%	0	0%	0	0%	22	62.9%	13	37.1%	35	100%
2	0	0%	0	0%	0	0%	21	60%	14	40%	35	100%
3	0	0%	0	0%	0	0%	13	37.1%	22	62.9%	35	100%
4	0	0%	0	0%	0	0%	16	45.7%	19	54.3%	35	100%
5	0	0%	0	0%	0	0%	6	17.1%	29	82.9%	35	100%
6	0	0%	0	0%	0	0%	9	25.7%	26	74.3%	35	100%
7	0	0%	0	0%	0	0%	16	45.7%	19	54.3%	35	100%

Sumber: *data diolah oleh peneliti (2025)*

Berdasarkan tabel 4.10 di atas menunjukan bahwa jawaban responden atas item peryataan poin satu sampai poin lima, rata- rata ada pada jawaban sangat setuju dan diikuti setuju.

5. Deskripsi jawaban responden variabel empati (X5)

Deskripsi jawaban responden variabel empati (X5) dapat dilihat pada table berikut:

Table 4.11

Deskripsi Jawaban Responden Variabel Empati (X5)

No Peryataan	Skor Jawaban										Jumlah	
	TP/STS (1)		HTP/TS (2)		KK/N (3)		S/S (4)		S/SS (5)			
	F	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**
1	0	0%	0	0%	0	0%	18	51.4%	17	48.6%	35	100%
2	0	0%	0	0%	0	0%	17	48.6%	18	51.4%	35	100%
3	0	0%	0	0%	0	0%	13	37.1%	22	62.9%	35	100%
4	0	0%	0	0%	0	0%	15	42.9%	20	57.1%	35	100%
5	0	0%	0	0%	0	0%	7	20%	28	80%	35	100%
6	0	0%	0	0%	0	0%	6	17.1%	29	82.9%	35	100%
7	0	0%	0	0%	0	0%	14	40%	21	60%	35	100%

Sumber: *data diolah oleh peneliti (2025)*

Berdasarkan tabel 4.11 di atas menunjukan bahwa jawaban responden atas item peryataan poin satu sampai poin lima, rata- rata ada pada jawaban sangat setuju dan diikuti setuju.

6. Deskripsi jawaban responden variabel kepuasan pengunjung (Y)

Deskripsi jawaban responden variabel kepuasan pengunjung (Y) dapat dilihat pada table berikut:

Table 4.12

Deskripsi Jawaban Responden kepuasan pengunjung (Y)

No Peryataan	Skor Jawaban										Jumlah	
	TP/STS (1)		HTP/TS (2)		KK/N (3)		S/S (4)		S/SS (5)			
	F	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**
1	0	0%	0	0%	3	8.6%	24	68.6%	8	22.9%	35	100%
2	0	0%	0	0%	3	8.6%	28	80%	4	11.4%	35	100%
3	0	0%	0	0%	4	11.4%	26	74.3%	5	14.3%	35	100%
4	0	0%	0	0%	1	2.9%	28	80%	6	17.1%	35	100%
5	0	0%	0	0%	0	0%	12	34.3%	23	65.7%	35	100%
6	0	0%	0	0%	0	0%	14	40%	21	60%	35	100%
7	0	0%	0	0%	0	0%	22	62.9%	13	37.1%	35	100%

Sumber: *data diolah oleh peneliti (2025)*

Berdasarkan tabel 4.12 di atas menunjukan bahwa jawaban responden atas item peryataan poin satu sampai poin lima, rata- rata ada pada jawaban setuju, diikuti netral dan setuju.

4.2.1.1 Uji instrument penelitian

Uji instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan reliabilitas

1. Uji Validitas

Menurut sugiyono dalam firdaus, (2021) uji validitas tiap butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor setiap butir dengan skor total yang merupakan setiap skor butir. Dengan demikian butir pertanyaan atau peryataan yang valit adalah yang nilai korelasinya (r) lebih dari atau sama dengan 0,3.

Berikut ini adalah hasil uji validitas untuk masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik (X_1)

hasil uji validitas variabel bukti fisik (X_1) dapat dilihat pada table berikut:

Table 4.13

Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik (X_1)

Pertanyaan	PearsonCorrelation	r tabel	Keterangan
P1	0.621	0,3	Valid
P2	0.674	0,3	Valid
P3	0.515	0,3	Valid
P4	0.621	0,3	Valid
P5	0.597	0,3	Valid
p6	0.641	0,3	Valid
p7	0.696	0,3	Valid

Sumber: data penelitian olahan SPSS 16.0

Berdasarkan tabel 4.13 hasil uji validitas variabel bukti fisik di ketahui nilai r hitung (Pearson Correlattion) untuk semua item peryataan lebih besar dari 0,3. Dengan demikian maka seluruh item peryataan untuk variabel bukti fisik dinyatakan valid.

b. Hasil Uji Validitas Variabel Kehandalan (X_2)

Hasil uji validitas variabel kehandalan dapat dilihat pada table berikut:

Table 4.14

Hasil Uji Validitas Variabel Kehandalan (X_2)

pertanyaan	pearsonorrelation	rtabel	keterangan
P1	0.642	0,3	Valid
P2	0.642	0,3	Valid
P3	0.637	0,3	Valid
P4	0.632	0,3	Valid

P5	0.612	0,3	Valid
p6	0.637	0,3	Valid
p7	0.624	0,3	Valid

Sumber: data penelitian olahan SPSS 16.0

Berdasarkan tabel 4.14 hasil uji validitas variabel kehandalan di ketahui nilai rhitung (Pearson Correlattion) untuk semua item peryataan lebih besar dari 0,3. Dengan demikian maka seluruh item peryataan untuk variabel kehandalan dinyatakan valid.

c. Hasil Uji validitas variabel jaminan (X_3)

Hasil uji validitas variabel jaminan dapat dilihat pada table berikut:

Table 4.15

Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan (X_3)

pertanyaan	pearsonorrelation	rtabel	keterangan
P1	0.663	0,3	Valid
P2	0.677	0,3	Valid
P3	0.627	0,3	Valid
P4	0.601	0,3	Valid
P5	0.649	0,3	Valid
p6	0.632	0,3	Valid
p7	0.655	0,3	Valid

Sumber: data penelitian olahan SPSS 16.0

Berdasarkan tabel 4.15 hasil uji validitas variabel jaminan di ketahui nilai rhitung (Pearson Correlattion) untuk semua item peryataan lebih besar dari 0,3. Dengan demikian maka seluruh item peryataan untuk variabel jaminan dinyatakan valid.

d. Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap (X_4)

Hasil uji validitas variabel daya tanggap dapat dilihat pada table berikut:

Table 4.16

Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap (X_4)

pertanyaan	pearsonorrelation	rtabel	keterangan
P1	0.683	0,3	Valid
P2	0.730	0,3	Valid
P3	0.609	0,3	Valid
P4	0.596	0,3	Valid
P5	0.540	0,3	Valid
p6	0.601	0,3	Valid
p7	0.539	0,3	Valid

Sumber: data penelitian olahan SPSS 16.0

Berdasarkan tabel 4.14 hasil uji validitas variabel daya tanggap di ketahui nilai rhitung (Pearson Correlattion) untuk semua item peryataan lebih besar dari 0,3. Dengan demikian maka seluruh item peryataan untuk variabel daya tanggap dinyatakan valid.

e. Hasil Uji Validitas Variabel Empati (X_5)

Hasil uji validitas variabel empati dapat dilihat pada table berikut

Table 4.16

Hasil Uji Validitas Variabel Empati (X_5)

pertanyaan	pearsonorrelation	rtabel	keterangan
P1	0.644	0,3	Valid
P2	0.685	0,3	Valid
P3	0.770	0,3	Valid
P4	0.669	0,3	Valid
P5	0.716	0,3	Valid

p6	0.711	0,3	Valid
p7	0.558	0,3	Valid

Sumber: data penelitian olahan SPSS 16.0

Berdasarkan tabel 4.14 hasil uji validitas variabel empati di ketahui nilai rhitung (Pearson Correlattion) untuk semua item peryataan lebih besar dari 0,3. Dengan demikian maka seluruh item peryataan untuk variabel empati dinyatakan valid.

f. Hasil uji validitas variabel kepuasan pengunjung (Y)

Hasil uji validitas variabel kepuasan pengunjung (Y) dapat dilihat pada table berikut:

Table 4.17

Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengunjung (Y)

pertanyaan	pearsonorrelation	rtabel	keterangan
P1	0.627	0,3	Valid
P2	0.729	0,3	Valid
P3	0.746	0,3	Valid
P4	0.679	0,3	Valid
P5	0.648	0,3	Valid
p6	0.600	0,3	Valid
p7	0.548	0,3	Valid

Sumber: data penelitian olahan SPSS 16.0

Berdasarkan tabel 4.17 hasil uji validitas variabel kepuasan pengunjung di ketahui nilai rhitung (Pearson Correlattion) untuk semua item peryataan lebih besar dari 0,3. Dengan demikian maka seluruh item peryataan untuk variabel kepuasan pengunjung dinyatakan valid.

2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji yang digunakan untuk mengukur reliabelnya suatu variabel. Dalam uji reliabilitas, suatu kuensioner dinyatakan reliable maupun handal apabila jawaban dari pernyataan kuesioner itu stabil dari waktu ke waktu. Tes reliabilitas untuk skala likert paling sering mengunakan analisis item tertentu dikolerasikan dengan skor total titik. Untuk *Cronbach Alpha* yang kurang dari 0,6 dinyatakan gugur atau tidak reliable.

Table 4.18

Rangkuman Hasil Uji Realibilitas

Variabel	*Cronbach Alpha*	Syarat	Keterangan
bukti fisik (X_1)	0.732	0,6	Reliebel
kehandalan (X_2)	0.748	0,6	Reliebel
jaminan (X_3)	0.763	0,6	Reliebel
daya tanggap (X_4)	0.725	0,6	Reliebel
empati (X_5)	0.798	0,6	Reliebel
kepuasan pengunjung (Y)	0.773	0,6	Reliebel

Sumber data penelitian olahan *SPSS 16.0*

Berdasarkan table 4.18 di atas diketahui bahwa nilai *Cronbach Alpha* variabel bukti fisik (X1), kehandalan (X2), jaminan (X3), daya tanggap (X4), empati (X5) dan kepuasan pengunjung (Y) yang digunakan dalam penelitian ini lebih besar dari 0,6 maka dengan demikian variabel independen dan dependen dinyatakan reliable.

4.2.1.2 Uji asumsi klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk ,engetahui apakah hasil analisis regresi linier berganda yang digunakan untuk menganalisis dalam penelitian ini terbebas dari penyimpangan asumsi klasis atau tidak. Adapun tahapan-tahapan dalam pengujian asumsi klasik dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Uji Normalitas

   Uji normalitas bertujian untuk menguji apakah pada model regresi, variabel independen dan variabel dependen terdistribusu dengan normal. Uji normalitas pada penelitian ini mengunakan metode *One Sample Kolmogorov Smirnov*, dengan indicator bila nilai. *Sig. (2-tailed)* lebih dari 0,5 maka dapat dikatakan data terdistribusi normal.

Table 1.19

Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized residual
N		35
Normal Parametersa,b	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.66383797
Most Extreme Differences	Absolute	.074
	Positive	.053
	Negative	-.074
Test Statistic		.438
Asymp. Sig. (2-tailed)c		.991

Sumber data penelitian olahan SPSS 16.0

Berdasarkan table 4.19 hasil uji normalitas yang dibuktikan dengan hasil uji one sample klomogrov smirnov test diketahui nilai Asymp. Sig .(2-tailed) sebesar 0,991>

0,05 atau 5% maka ditarik kesimpulan bahwa variabel independen dan variabel dependen dalam penelitian ini dinyatakan terdistribusi normal.

2. Uji heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk melihat sama atau tidaknya variasi residual dari satu pengamatan dengan pengamatanyang lain. Bila variasi tidak residual tidak sama dari satu pengamatan yang lain, maka dapat dikatakan penelitian terjadi heterokedastisitas. Data yang baik tidak mengalami heterokedastisitas peneliti untuk menguji heterokedastisitas tersebut dengan melihat nilai signifikan pada uji glejser. Bila nilai signifikan lebih besar dari 0,05 pada setiap variabel independen, maka dapat dikatakan data ini tidak terjadi gejala hetrokedastisitas.

Table 4,20

Uji Hetrokedastisitas (Uji Glejser)

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.809	1.417		1.277	.212
	x1	-.033	.048	-.176	-.684	.499
	x2	-.052	.047	-.295	-1.100	.281
	x3	.034	.043	.191	.781	.441
	X4	.011	.041	.062	.280	.781
	x5	.000	.046	.001	.004	.997

Sumber data penelitian olahan SPSS 16.0

Berdasarkan table 4.20 dapat dilihat dari hasil uji hetrokedastisitas mengunakan uji glejser diketahaui bahwa nilai signifikan pada variabel bukti visik sebesar 0,499>0,05 atau 5%, diketahaui bahwa nilai signifikan pada variabel kehandalan 0,281> 0,05 atau 5%, diketahaui bahwa nilai signifikan pada variabel jaminan 0,441> 0,05 atau 5%, diketahaui bahwa nilai variabel daya tanggap 0,781> 0,05 atau 5% dan diketahaui bahwa nilai signifikan pada variabel empati 0,997> 0.05 atau 5% maka variabel independen dalam penelitian ini tidak terjadi *heterokedastisitas* .

3. Uji Multikoliniaritas

Uji multikoliniaritas bertujuan untuk melihat ada tidanya *korelasi* yang kuat antara variabel dependen dengan variabel independen. Penelitian yang baik apabilah tidah terjadi *Multikoliniaritas.* Dilihat dari nilai *Multikoliniaritas* dari nilai *tolerance* >01 dari nilai VIF kurang dari 10. Maka penelitian ini diangap tidak terjadi *Multikoliniaritas.*

Table 4,21
Uji mulitikoliniaritas
coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-13.065	2.620		-4.987	.000		
	X1	.278	.089	.250	3.120	.004	.476	2.099
	X2	.257	.087	.246	2.946	.006	.438	2.281
	X3	.260	.079	.249	3.281	.003	.531	1.884
	X4	.247	.076	.226	3.259	.003	.636	1.571
	X5	.295	.085	.294	3.475	.002	.426	2.347

Sumber data penelitian 0lahan SPSS 16.0

Berdasarkan table 4.21 dapat dilihat dari hasil uji multikoliniaritas pada variabel bukti fisik (X_1) dengan nilai tolerance sebesar 0,476 dan nilai VIF sebesar 2.099, variabel kehandalan dengan nilai tolerance sebesar 0,438 dan nilai VIF sebesar 2.281, variabel jaminan dengan nilai tolerance sebesar 0.531, dan nilai VIF sebesar 1.884, variabel daya tanggap dengan nilai tolerance sebesar 0,636 dan nilai VIF sebesar 1.571 dan variabel empati dan nilai tolerance sebesar 0,426 dengan nilai VIF sebesar 2.347. debgan melihat nilai *tolerance* dan nilai VIF pada variabel independen dalam penelitian ini maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terjadi mltikoliniaritas dalam penelitian ini.

4. Uji Linearitas

Uji linesritas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel terikat dengan variabel bebas memiliki hubungan yang linear atau tidak secarah signifikan.

a) Hasil Uji Linearitas Variabel Kepuasan pengunjung Dan bukti fisik

Hasil uji *linearitas* variabel kepuasan pengunjung dan bukti fisik dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.22

Uji Linearitas variabel kepuasan pengunjung dan bukti fisik

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
y * x1	Between Groups	(Combined)	106.021	6	17.670	7.860	.000
		Linearity	96.841	1	96.841	43.075	.000

	Deviation from Linearity	9.180	5	1.836	.817	.548
Within Groups		62.950	28	2.248		
Total		168.971	34			

Sumber data penelitian olahan SPSS 16.0

Berdasarkan tabel 4.22 menunjukan bahwa *deviation from linearity* kepuasan pengunjung dan bukti fisik sebesar 0,548>0,05 atau 5%. Maka dapat ditari kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang linear antara variabel kepuasan pengunjung dan bukti fisik.

b) Hasil uji linearitas variabel kepuasan pengunjung dan kehandalan

Hasil uji *linearitas* variabel kepuasan pengunjung dan kehandalan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.23

Uji Linearitas Variabel Kepuasan Pengunjung Dan Kehandalan

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
y * x2	Between Groups	(Combined)	109.638	6	18.273	8.623	.000
		Linearity	90.112	1	90.112	42.525	.000
		Deviation from Linearity	19.526	5	3.905	1.843	.137
	Within Groups		59.333	28	2.119		
	Total		168.971	34			

Sumber data penelitian SPSS 16.0

Berdasarkan tabel 4.23 menunjukan bahwa *deviation from linearity* kepuasan pengunjung dan kehandalan sebesar 0,137>0,05 atau 5%. Maka dapat ditari kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang linear antara variabel kepuasan pengunjung dan kehandalan.

c) Hasil Uji Linearitas variabel kepuasan pengunjung dan jaminan

Hasil uji *linearitas* variabel kepuasan pengunjung dan jaminan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.24

Uji Linearitas Variabel Kepuasan Pengunjung Dan Jaminan

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
y * x3	Between Groups	(Combined)	102.674	7	14.668	5.973	.000
		Linearity	74.371	1	74.371	30.288	.000
		Deviation from Linearity	28.303	6	4.717	1.921	.114
	Within Groups		66.298	27	2.455		
	Total		168.971	34			

Sumber data penelitian SPSS 16.0

Berdasarkan tabel 4.24 menunjukan bahwa *deviation from linearity* kepuasan pengunjung dan kehandalan sebesar 0,114>0,05 atau 5%. Maka dapat ditari kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang linear antara variabel kepuasan pengunjung dan jaminan.

d) Hasil Uji Linearitas variabel kepuasan pengunjung dan daya tanggap

Hasil Uji Linearitas variabel kepuasan pengunjung dan daya tanggap dapat dilihat pada tabel berikut::

Tabel 4.25

Uji Linearitas variabel kepuasan pengunjung dan daya tanggap

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
y * x4	(Combined)	73.071	7	10.439	2.939	.020

	Between Groups	Linearity	61.032	1	61.032	17.183	.000
		Deviation from Linearity	12.039	6	2.006	.565	.754
	Within Groups		95.900	27	3.552		
	Total		168.971	34			

Sumber data penelitian SPSS 16.0

Berdasarkan tabel 4.25 menunjukan bahwa *deviation from linearity* kepuasan pengunjung dan daya tanggap sebesar 0,754>0,05 atau 5%. Maka dapat ditari kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang linear antara variabel kepuasan pengunjung dan daya tanggap.

e) Hasil Uji Linearitas variabel kepuasan pengunjung dan empati

Hasil Uji Linearitas variabel kepuasan pengunjung dan empati dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.26

Uji linearitas kepuasan pengunjung dan empati

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
y * x5	Between Groups	(Combined)	126.977	6	21.163	14.110	.000
		Linearity	113.676	1	113.676	75.794	.000
		Deviation from Linearity	13.301	5	2.660	1.774	.151
	Within Groups		41.994	28	1.500		
	Total		168.971	34			

Sumber data penelitian SPSS 16.0

Berdasarkan tabel 4.26 menunjukan bahwa *deviation from linearity* kepuasan pengunjung dan daya tanggap sebesar 0,151>0,05 atau 5%. Maka dapat ditari kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang linear antara variabel kepuasan pengunjung dan empati.

4.3 Analisis Lanjutan

Analisis lanjutan dalam penelitian ini adalah analisis linear berganda.

4.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui Pengaruh variabel bebas yaitu variabel bukti visik (X_1), variabel kehandalan (X_2), variabel jaminan (X_3), variabel daya tanggap (X_4), variabel empati (X_5) terhadap kepuasan pengunjung (Y).

Tabel 4.27

Hasil Uji Regreai Linear Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-13.065	2.620		-4.987	.000
	bukti fisik	.278	.089	.250	3.120	.004
	kehandalan	.257	.087	.246	2.946	.006
	jaminan	.260	.079	.249	3.281	.003
	daya tanggap	.247	.076	.226	3.259	.003
	empati	.295	.085	.294	3.475	.002

Sumber data penelitian olahan SPSS 16.0

Berdasarkan hasil analisis data seperti pada tabel 4.27 di atas diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

Y=-13,065+0,278X1+0,257X2+0,260X3+0,247X4+0.295X5+e

Dari hasil persamaan regresi di atas maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar -13,065 mengandung arti bahwa jika semua variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini yakni variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati bernilai konstan atau nol (0) maka nilai variabel kepuasan pengunjung Y suda berkurang 13,065 atau 130,65%
2. Nilai koefisien regresi variabel bukti fisik (X_1) sebesar 0,278 nilai ini mengandung arti bahwa setiap peningkatan dalam bukti fisik seperti fasilitas yang tersedia, kebersihan, kenyamanan fisik maka akan menggakibatkan variabel kepuasan pengunjung mengalami peningkatan sebesar 0,278 atay 27,8% nilai koefisien ini bernilai positif artinya terjadi hubungan pofitif antara variabel bukti fisik dan variabel kepuasan pengunjung.
3. Nilai koefisien variabel kehandalan (X_2) sebesar 0,257 mengandung arti bahwa setiap peningkatan dalam kehandalan seperti ketepatan waktu dalam pelayanan dan kemampuan pengelolah akan meningkatkan kepuasan pengunjung sebesar 0,257 atau 25,7% nilai koefisien ini bernilai positif artinya bahwa terjadi hubungan positif antara variabel kehandalan dan kepuasan pengunjung.
4. Nilai koefisien regresi variabel jaminan (X_3) sebesar 0,260 nilai ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan kualitas pelayanan satu satuan dalam jaminan seperi rasa aman dan keyakinan terhadap pelayanan maka akan mengakibatkan variabel jaminan mengalami peningkatan sebesar 0,260 atau 26% nilai koefisien ini bernilai

positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel jaminan dan variabel kepuasan pengunjung.

5. Nilai koefisien regresi variabel daya tanggap (X_4) sebesar 0,247 nilai ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan satu satuan dalam variabel daya tanggap seperti kecepatan dan kesigapan pengelola dalam melayani maka akan meningkatkan kepuasan pengunjung sebesar 0,247 atau 24,7% nilai koefisien ini bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel daya tanggap dan variabel kepuasan pengunjung.
6. Nilai koefisien regresi variabel empati (X_5) sebesar 0,295 nilai ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan satu satuan dalam variabel daya tanggap seperti perhatian dan keramahan pengelola dalam melayani maka akan meningkatkan kepuasan pengunjung sebesar 0,295 atau 29,5% nilai koefisien ini bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel empati dan variabel kepuasan pengunjung.

4.3.2 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dimaksudkan untuk menguji Pengaruh variabel bebas yakni bukti fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan empati terhadap[variabel terikat yakni kepuasan pebgunjung

Dalam penelitian ini pengujian hipotesis dilakukan denganmengunakan uji t atau uji parsial dan uji F atau uji simultan.

4.3.2.1 Uji t (uji parsial)

Uji t atau uji parsial dimaksudkan untuk menguji hipotetis pertama, kedua, ketiga yakni untuk mengetahui Pengaruh fariabel bebas secarah sendiri-sendiri terhadap variabel terikat, pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi uji t (sig) dengan nilai alfa dengan kriterian pengambilan keputusan sebagai berikut:

a. Jika nilai signifikansi uji t (sig) kurang dari atau sama sengan nilai alfa, maka hipotetis di terima.
b. Jika nilai signifikansi uji t (sig) lebih besar dari nilai alfa, maka hipotetis di tolak.

Tabel 4.28
Hasil uji parsial (uji t)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-13.065	2.620		-4.987	.000
	bukti fisik	.278	.089	.250	3.120	.004
	kehandalan	.257	.087	.246	2.946	.006
	jaminan	.260	.079	.249	3.281	.003
	daya tanggap	.247	.076	.226	3.259	.003
	empati	.295	.085	.294	3.475	.002

Sumber data penelitian olahan SPSS 16.0

Berdasarkan tabel 4.28 di atas maka pengujian hipotesis penelitian dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Hipotesis 1 Pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pengunjung

Berdasarkan tabel 4.27 menunjukan nilai signifikan uji t variabel Bukti fisik sebesar 0,004< 0,05, dengan demikian hipotesis 1 variabel bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan Pengunjung di Kampung Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor Diterima.

b. Hipotesis 2 Pengaruh Kehandalan terhadap kepuasan pengunjung

Berdasarkan tabel 4.27 menunjukan nilai signifikan uji t variabel kehandalan 0,006< 0,05, dengan demikian hipotesis 2 variabel kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan Pengunjung di Kampung Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor Diterima.

c. Hipotesis 3 Pengaruh Jaminan terhadap kepuasan pengunjung

Berdasarkan tabel 4.27 menunjukan nilai signifikan uji t variabel Jaminan sebesar 0,003< 0,05, dengan demikian hipotesis 3 variabel jaminan berPengaruh terhadap kepuasan Pengunjung di Kampung Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor Diterima.

d. Hipotesis 4 Pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pengunjung

Berdasarkan tabel 4.27 menunjukan nilai signifikan uji t variabel daya tanggap sebesar 0,003< 0,05, dengan demikian hipotesis 4 variabel daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan Pengunjung di Kampung

Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor Diterima.

e. Hipotesis 5 Pengaruh empati terhadap kepuasan pengunjung

Berdasarkan tabel 4.27 menunjukan nilai signifikan uji t variabel empati 0,002< 0,5, dengan demikian hipotesis 5 variabel empati berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Kampung Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor Diterima.

4.3.2.2 Uji F (Pengaruh secarah simultan)

Uji F atau uji parsial dimaksudkan untuk mengunji hipotesis pertama, kedua, ketiga, keempat dan kelima yakni untuk mengetahu Pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan membandikan nilai signifikansi uji F (sig) dengan nilai alfa dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

a. Jika nilai signifikansi uji F (sig) kurang dari atau sama dengan nilai alfa, maka hipotesis diterima
b. Jika nilai signifikansi uji F (sig) lebih besar dari nilai alfa, maka hipotesis ditolak.

Tabel 4.29
Hasil uji simultan (Uji F)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	153.988	5	30.798	59.609	.000[a]
	Residual	14.983	29	.517		
	Total	168.971	34			

sumber data penelitian olahan SPSS 16.0

Berdasarkan tabel 4.29 di atas maka pengujian hipotesis penelitian dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Hipotesis 6 Pengaruh bukti fisik, kehandalan, jaminan daya tanggap dan empati terhadap kepuasan pengunjung.

   Berdasarkan hasil analisis data terlihat dalam tabel 4.28 di atas diketahui nilai signifikansi uji F sebesar 0,000< 0,05 atau 5% maka hipotesis 6 menyatakan bahwa variabel bukti fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung di pengunjung di Kampung Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor dengan demikian menerima hipotesis alternatif (Ha).

4.3.2.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variansi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi di gambarkan dalam tabel seperti berikut:

Tabel 4.30

Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.955[a]	.911	.896	.719

Sumber data penilitian olahan SPSS 16.0

Berdasarkan tabel 4.30 di atas diketahui nilai R square sebesar 0,911 hasil ini mengandung arti bahwa Pengaruh variabel

buktifisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan empati secarah simultan terhadap variabel kepuasan pengunjung adalah sebesar 0,911 atau 91,1% sedangkan sisanya 8,9% merupakan faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.4 Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa variabel bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung hal ini dibuktikan berdasarkan hasil uji parsial dapat diperoleh nilai t hitung variabel bukti fisik sebesar 3,120 dan nilai signifikansi variabel 0,004<0,05 atau 5% maka dapat disimpulkan bahwa variabel bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengunjung di Kampung Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang perna dilakukan oleh Didi Riadi dkk (2023) dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali ke desa wisata hijau bilebante yang dimediasi oleh kepuasan wisatawan. Teori Model SERVQUAL yang dikembangkan berfokus pada lima dimensi utama Menurut Lupiyoadi (2023), yaitu: mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan: kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Kualitas pelayanan yang tinggi berkontribusu pada kepuasan pengunjung. Teori ini menyoroti bahwa setiap dimensi kualitas memiliki peran yang signifikan dalam membentuk persepsi dan pengalaman pengunjung.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa variabel kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung hal ini dibuktikan berdasarkan hasil uji parsial dapat diperoleh nilai t hitung variabel kehandalan sebesar 2,946 dan nilai signifikan variabel kehandaln sebesar 0,006< 0,05 atau 5% maka dapat disimpulkan bahwa variabel kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengunjung di Kampung Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang perna dilakukan oleh Didi Riadi dkk (2023) dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali ke desa wisata hijau bilebante yang dimediasi oleh kepuasan wisatawan. Teori Model SERVQUAL yang dikembangkan berfokus pada lima dimensi utama Menurut Lupiyoadi (2023), yaitu: mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan: kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Kualitas pelayanan yang tinggi berkontribusu pada kepuasan pengunjung. Teori ini menyoroti bahwa setiap dimensi kualitas memiliki peran yang signifikan dalam membentuk persepsi dan pengalaman pengunjung.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa variabel jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung hal ini dibuktikan berdasarkan hasil uji parsial dapat diperoleh nilai t hitung variabel jaminan sebesar 3,281 dan nilai signifikan variabel jaminan sebesar 0,003< 0,05 atau 5% maka dapat disimpulkan bahwa variabel jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengunjung di Kampung

Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang perna dilakukan oleh Didi Riadi dkk (2023) dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali ke desa wisata hijau bilebante yang dimediasi oleh kepuasan wisatawan. Teori Model SERVQUAL yang dikembangkan berfokus pada lima dimensi utama Menurut Lupiyoadi (2023), yaitu: mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan: kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Kualitas pelayanan yang tinggi berkontribusu pada kepuasan pengunjung. Teori ini menyoroti bahwa setiap dimensi kualitas memiliki peran yang signifikan dalam membentuk persepsi dan pengalaman pengunjung.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa variabel daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung hal ini dibuktikan berdasarkan hasil uji parsial dapat diperoleh nilai t hitung variabel daya tanggap sebesar 3,259 dan nilai signifikan variabel daya tanggap sebesar 0,003< 0,05 atau 5% maka dapat disimpulkan bahwa variabel daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengunjung di Kampung Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang perna dilakukan oleh Didi Riadi dkk (2023) dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali ke desa wisata hijau bilebante yang dimediasi oleh kepuasan wisatawan. Teori Model SERVQUAL yang dikembangkan berfokus pada lima dimensi utama

Menurut Lupiyoadi (2023), yaitu: mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan: kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Kualitas pelayanan yang tinggi berkontribusu pada kepuasan pengunjung. Teori ini menyoroti bahwa setiap dimensi kualitas memiliki peran yang signifikan dalam membentuk persepsi dan pengalaman pengunjung.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa variabel empati berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung hal ini dibuktikan berdasarkan hasil uji parsial dapat diperoleh nilai t hitung variabel empati sebesar 3.475 dan nilai signifikan variabel empati sebesar 0,002< 0,05 atau 5% maka dapat disimpulkan bahwa variabel empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengunjung di Kampung Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang perna dilakukan oleh Didi Riadi dkk (2023) dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali ke desa wisata hijau bilebante yang dimediasi oleh kepuasan wisatawan. Teori Model SERVQUAL yang dikembangkan berfokus pada lima dimensi utama Menurut Lupiyoadi (2023), yaitu: mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan: kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Kualitas pelayanan yang tinggi berkontribusu pada kepuasan pengunjung. Teori ini menyoroti bahwa setiap dimensi kualitas memiliki peran yang signifikan dalam membentuk persepsi dan pengalaman pengunjung.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa variabel bukti fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung hal ini dapat dibuktikan berdasarkan hasil uji simultan dapat diperoleh nilai F hitung variabel bukti fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan empati sebesar 59.609 dan nilai signifikan variabel bukti fisik, kehandalan, jaminan, dayatanggap dan empati sebesar 0,000<0,05 atau 5% maka dapat disimpulkan bahwa variabel bukti fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengunjung di Kanpung Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor.

Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi untuk mengetahui besarnya Pengaruh bukti fisik, kehandalan, jaminan, dayatanggap dan empati terhadap kepuasan pengunjung menunjukan bahwa nilai koesifien determinasi (R^2) sebesar 0,911 hal ini berarti bahwa besarnya Pengaruh fariabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung sebesar 0,911 atau 91,1%.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Secarah parsial bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Kampung Tradisional Monbang Desa Kopodil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor yang dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,004.
2. Secarah parsial kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Kampung Tradisional Monbang Desa Kopodil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor yang dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,006.
3. Secarah parsial jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Kampung Tradisional Monbang Desa Kopodil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor yang dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,003.
4. Secarah parsial daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Kampung Tradisional Monbang Desa Kopodil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor yang dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,003.
5. Secarah parsial empati berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Kampung Tradisional Monbang Desa Kopodil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor yang dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,002.
6. Secarah simultan bukti fisik, jaminan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Kampung

Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor sebesar 0,000.

7. Besar pengaruh bukti fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati secarah bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung Di Kampung Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor sebesar 91,1%

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka menjadi saran dalam penelitian in adalah:

1. Kepada pengelolah Kampung Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor agar lebih lagi memperhatikan Dimensi Kualitas Pelayanan sehingah dapat mempertahankan pengunjung agar bisa menarik pengunjung yang lain untuk berkunjung.
2. Kepada Universita Tribuana Kalabahi agar lebih lagi meningkatkan penelitian yang berhubungan dengan ilmu manajemen pemasaran khususnya berhubungan dengan dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung.

Daftar Pustaka

Riadi, D., permandi, L. A., & Retnowati, W. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap Minat Berkunjung kembali ke Desa Wisata Hijau Bilebante yang Dimediasi oleh kepuasan Wisatawan. (Jurnal Riset pemasaran), 2(2), 38-49.

Alyani, A. F., Fajri, K., & Riyanti, A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan Atraksi Wisata Terhadap Kepuasan pengunjung di Desa Wisata Alamendah.(Jurnal Ilmu pariwisata), 10(2), 374-389.

Cahyaditya, R., & Permadi, L. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wisatawan Terhadap Perilaku Pasca Berkunjung Ke Desa Wisata Kuta Kabupaten Lombok Tengah yang Dimediasi Budaya Lokal. Jurnal Sosial Ekonomi dan Humaniora, 10(1), 456-220.

Tahir, M. Y., & Istriani, E. (2020). Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Daya Tarik Wisata, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Tempat Wisata Taman Sari Yogyakarta. Jurnal Pariwisata dan Perhotelan, 8(2), 123-145

Kotler dan Keller. 2012. Konsep kualitas pelayanan. Universitas of sultan syarif muslim riau. Parasuman dkk dalam Lupiyoadi. 2013. Pengarih kualitas Layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan Nasabah. Pt . Bank pembangunan daerah Bali. Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, indonesia e-mail: cokist25@gmail.com

Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Penerbit Erlangga

Zhang, X., Lee, J., & Kim, H. (2021). Penampilan Fisik Fasilitas dan Keandalan Layanan dalam Membangun Kepercayaan Pengunjung

Istriani, R. (2020). Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Tempat Wisata Taman Sari Yogyakarta.

Cahyaditya, R., & Permadi, L. A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wisatawan Terhadap Perilaku Pasca Berkunjung ke Desa Wisata Kuta Kabupaten Lombok Tengah yang Dimediasi Budaya Lokal. Jurnal Sosial Ekonomi dan Humaniora, 10(1), 1-15.

Lampiran 01

Surat Ijin Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN ALOR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jln. DR. Soetomo No.43, Kalabahi, Alor, NTT, Telp. (0386) 21268
E-Mail : kesbangpol.alor34@gmail.com, 85813

REKOMENDASI IZIN PENELITIAN
Nomor : 000.9.2/102/BKBP5/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Alor, dengan ini memberikan izin kepada

Nama	:	SAMNELSON OUTAPAHA
Alamat	:	UNIVERSITAS TRIBUANA KALABAHI
Pekerjaan	:	PENELITI
Kebangsaan	:	INDONESIA
Judul	:	ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUJUNG DI KAMPUNG TRADISIONAL MONBANG DESA KOPIDIL KECAMATAN KABOLA KABUPATEN ALOR

Sesuai Permohonan Izin Penelitian dari Dekan Fakultas Ekonomi UNTRIB Kalabahi Nomor : 85/UN27.FE/LT/IV/2025 Tanggal, 15 April 2025 untuk melakukan Penelitian dari tanggal 22 April 2025 sampai dengan tanggal, 10 Mei 2025, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Wajib melaporkan hasil kegiatan Penelitian kepada Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Alor.
2. Dalam melaksanakan kegiatan Penelitian tidak diizinkan melakukan kegiatan di bidang lain.
3. Berbuat positif, tidak melakukan hal hal yang menggangu ketertiban masyarakat.
4. Surat izin ini dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila pemegang surat izin ini tidak mematuhi / mengindahkan aturan tersebut diatas.

Demikian izin ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Kalabahi, 15 April 2025

an. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Alor
Kepala Bidang Kewaspadaan Nasional Dan Penanganan Konflik

[redacted]
Pembina
NIP. [redacted]

Jabatan	Paraf
Analis Kebijakan Ahli Muda	
Pengelola Data dan Informasi	

Tembusan :
1. Bupati Alor;
2. Dekan Fakultas Ekonomi UNTRIB Kalabahi
3. Camat Kabola
4. Kepala Desa Kopidil
5. Peneliti.

Lampiran 02

Kuesioner penelitian

Nomor : Khusus
Lampiran : 1 (satu) berkas
perihal : Permohonan Pengisian Kuesioner/ Angket

kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/I Pengunjung Kampung Tradisional Monbang.

Dengan hormat,

Dalam rangkah menyelesaikan pendidikan pada Universitas Kalabahi, Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen, maka peneliti akan melakukan penelitian. Penelitian ini dilaksanakan dalam konsentrasi bidang Manajemen Pemasaran penelitian ini berjudul " Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Kampung Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor "

Sehubung dengan penelitian ini, maka peneliti berharap agar bapak/ibu/saudara/I berkenan menjadi responden penelitian dengan carah mengisi kuesioner dalam lampiran surat ini. Bapak/ibu/saudara/I diharapkan berkenan mengisi kuesioner ini sesuai dengan pengamatan dan keadaan yang sebenarnay. Identitas dan jawaban Bapak/ibu/saudara/I dijamin kerahasiaanya dan digunakan hanya untuk penelitian ini. Setelah kuesioner diisi mohon dikembalikan kepada peneliti sesuai dengan batas waktu penelitian.

Peneliti sebelumnya memintah maaf bilah terdapat pertanyaan yang kurang berkenan. Peneliti juga menyampaikan terimaklasi kepada Bapak/ibu/saudara/I yang telah membantu peneliti lewat pengisian kuesioner ini.

Kalabahi 20 april 2025
Peneliti

Samnelson outapaha
21461201046

DATA RESPONDEN

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Responden :……

2. Jenis Kelamin :……

3. Usia : ……Tahun

4. Pendidikan terakhir :……..

5. Pekerjaan :……

B. PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda (√) pada salah satu kolom pilihan jawaban yang menurut Bapak/Ibu /Saudara/i merupakan jawaban yang paling sesuai dengan kenyataan yang dialami, dirasakan, dilakukan selama menjadi Pengunjung Kampung Tradisional Monbang.

Mohon dipilih sala satu nilai skala 1 s/d 5 sebagai jawaban dari pertanyaan dan pernyataan dalam kuesioner. Arti dari nilai skala 1 s/d 5 dari jawaban adalah :

Nilai 5	= S / SS	= Selalu /Sangat Setuju
Nilai 4	= S / S	= Sering / Setuju
Nilai 3	= KK / N	= Kadang- Kadang / Netral
Nilai 2	= HTP / TS	= Hampir Tidak pernah / Tidak Setuju
Nilai 1	= TP / STS	= Tidak Pernah / Sangat Tidak Setuju

C. KUESIONER

Berilah tanda (√) pada salah satu kolom pilihan jawaban di masingmasing variabel pernyataan.

No	Peryataan	Skalah Nilai Dan Jawaban				
		5	4	3	2	1
		Ss	S	N	Ts	Sts
I	KEPUASAN PENGUBJUNG					
1	harapan pengunjung selalu terpenuhi					
2	pengelola memberikan pelayanan yang baik					
3	saya akan merokemendasikan kampung tradisional kepada orang lain					
4	pelayanan yang diberikan cepat					
5	pengunjung merasa puas dalam pelayanan pengelolah di kampung tradisional					
6	pelayanan yang diberikan pengelola terhada pengunjung sangat memuaskan					
7	kepuasan yang diperoleh pengunjung setelah menikmati produk dan jasa akan menunjukan rasa bangga atau rasa percaya diri					
II	VARIABEL BUKTI FISIK					
1	tempat duduk yang tersedia					
2	tempat parkir yang luas dan aman					
3	penampilan pengelola rapi,tidak berebihan dan menggunakan pakaian kerja.					
4	pengelola menciptakan suasana nyamanan dan menyenangkan dengan memberikan senyuman dan salam					
5	kebersihan ruangan tertata					
6	ruang transaksi yang nyaman					
7	kampung tradisional monbang memiliki ruang yang tertata					
III	VARIABEL KEHANDALAN					
1	pengelola cepat tanggap terhadap permintaan pengunjung					
2	pengelolayang peofesional dalan menjalankan tugasnya					
3	Karyawan memiliki rasa percaya diri dan bersikap melayani/ membantu konsumen					
4	Konsisten dalam pelayanan					

5	Kecepatan teller dalam melakukan transaksi					
6	pengelola memberikan pelayanan terhadap konsumen hingga tuntas					
7	keakyratan karyawan dalam melakukan pelayanan terhadap pengunjung					
IV	**VARIABEL JAMINAN**					
1	keramahan dan kesopanan pengeloladalam melayani pengunjung					
2	pengelolamemiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan					
3	keamanan selama berada di cafe dua putra malaifana					
4	area parkiran yang memadai					
5	keluhan pengunjung selalu terpenuhi					
6	pengelolamemikliki keahalian yang baik dalam melayani pengunjung					
7	kesopanan karyawan dalam melayani pengunjung					
V	**VARIABEL DAYA TANGGAP**					
1	pengelolamemberikan responden dalam melayani pengunjung					
2	pengelolaselalu kempunyai kesiapan dalam melayani konsumen					
3	pengeloladua putra selalu memberikan pelayanan secara cepat kepada pengunjung					
4	pengelolamenerima saran untuk melakukan perbaiki dan sebaliknya jika terdapat keluhan					
5	pengeloladua putra selalumemberikan pelayanan secara tepat kepada prngunjung					
6	pengelolaselalu mempunyai waktu untuk menanggapi semua permintaan konsumen dalam pelayanan					
7	saya puas sengan karyawan yang tanggap apabilapengunjung membutukan bantuan					
VI	**VARIABEL EMPATI**					
1	kemudahan dalam melakukan hubungan secara pribadi					
2	pengelola melakukan komunikasi yang baik					
3	perhatian mengenal nama dengan baik					

4	memahami kebutuhan pengunjung					
5	pengelolaselalu mengerti dan mendengar masalah-masalah yang dihadapi pengunjung					
6	pengelolaselalu memberikan perhatian ekstra pengunjung pada saat melakukan pelayanan					
7	karyawan dapat dihubungi setiap waktu apabila pengunjung bertranya					

TERIMA KASIH

Lampiran 03
Identitas Responden

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan
1	Yuliana Salomi Aleng	P	23	S1
2	Donada Rut Duka	P	22	SMA
3	Lores Jefri Lobang	L	27	S1
4	Francis M Tanghana	L	24	SMA
5	Brian F Pati Adang	L	24	SMA
6	Yani Hagar Duka	P	25	SMA
7	Herius Outang	L	24	S1
8	Piter A. Abel	L	29	S1
9	Francis Tang Hana	L	29	S1
10	Oskar R. Duka	L	26	SMA
11	Krisna Djahamau	L	23	SMA
12	Regina Ouduil	P	23	SMA
13	Ance Oukoil	P	25	S1
14	Daniel Lobang	L	29	S1
15	Yunus Samuel Djaha	L	24	SMA
16	Markus Dael	L	25	SMA
17	Jitro Ahaloni	L	24	SMA
18	Debora Duka	P	27	SMA
19	Yakob Duka	L	25	SMA
20	Rifando Waluba	L	25	SMA
21	Piter Kolli	L	29	SMA
22	Lia Bain	P	23	SMA
23	Astuti Lapijahi	P	23	SMA
24	Semuel Lahal	L	24	SMA
25	Mesok Lobang	L	27	S1
26	Daut Aleng	L	32	S1
27	Dewi Bain	P	27	SMA
28	Jae Djahamau	P	23	SMA
29	Rinaria Maulobang	P	24	SMA
30	Maryice Penbain	P	24	SMA
31	Fiktor Laa	L	29	S1
32	Markus Oumaroo	L	28	SMA
33	Lilis Tangpen	P	28	S1
34	Bernat Mau	L	26	S1

35	Ayub Tanghana	I	24	SMA

Lampiran 04 Tabulasi

Data tabulasi variabel X_1

NOMOR RESP.	JAWABAN RESPONDEN							
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1
1.	4	4	4	4	4	4	4	28
2.	5	4	5	4	4	4	4	30
3.	5	4	5	4	5	5	5	33
4.	5	5	5	5	5	5	5	35
5.	5	4	5	4	4	5	4	31
6.	5	5	5	4	4	5	5	33
7.	5	4	4	4	5	5	4	31
8.	5	4	4	5	5	5	4	32
9.	5	5	5	5	5	5	5	35
10.	4	4	4	4	4	4	4	28
11.	5	5	5	5	5	5	5	35
12.	5	5	5	5	5	4	4	33
13.	5	5	5	4	5	5	4	33
14.	5	4	4	4	5	5	4	31
15.	5	4	5	4	5	4	4	31
16.	5	5	5	5	5	4	4	33
17.	5	5	5	5	5	5	5	35
18.	5	5	5	4	5	5	5	34
19.	5	5	5	4	5	5	5	34
20.	5	4	5	5	5	5	5	34
21.	5	5	4	5	5	5	4	33
22.	5	4	5	5	5	5	4	33
23.	5	5	5	4	4	4	5	32
24.	5	5	4	5	5	5	5	34
25.	5	4	4	4	5	5	5	32
26.	5	5	4	5	5	4	4	32
27.	5	4	4	4	5	4	4	30
28.	5	4	4	4	5	4	4	30
29.	5	4	5	4	4	4	4	30
30.	4	4	4	4	4	4	4	28
31.	5	5	4	4	5	5	4	32
32.	5	4	5	4	5	5	4	32
33.	5	4	5	4	5	5	5	33

34.	5	5	5	5	5	5	5	35
35.	4	4	5	4	5	5	4	31

Lampiran 05

Data Tabulasi Variabel X_2

NO RESP.	JAWABAN RESPONDEN							
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2
1.	5	5	5	5	5	4	4	33
2.	5	5	5	4	4	4	4	31
3.	5	5	5	4	5	5	4	33
4.	4	4	5	5	5	5	5	33
5.	4	4	5	4	4	5	5	31
6.	5	5	5	4	4	4	4	31
7.	5	5	5	4	5	5	4	33
8.	5	5	5	5	5	5	5	35
9.	5	5	5	4	4	4	4	31
10.	4	4	4	4	4	4	4	28
11.	5	5	5	5	5	5	5	35
12.	5	5	5	4	5	4	5	33
13.	4	4	4	5	5	5	4	31
14.	4	4	5	4	5	4	4	30
15.	5	5	5	4	4	4	4	31
16.	5	5	5	5	5	5	5	35
17.	5	5	5	5	5	5	5	35
18.	5	5	5	4	4	4	4	31
19.	4	4	4	5	5	5	4	31
20.	4	4	4	4	5	5	4	30
21.	4	4	4	5	5	4	4	30
22.	5	5	5	5	5	5	5	35
23.	5	5	5	5	5	5	5	35
24.	5	5	5	5	5	5	5	35
25.	4	4	4	4	4	4	4	28
26.	5	5	5	5	5	5	5	35
27.	5	5	5	4	4	4	4	31
28.	4	4	4	4	4	5	5	30
29.	5	5	5	5	4	5	5	34
30.	4	4	4	4	4	4	5	29
31.	5	5	5	4	4	4	4	31
32.	5	5	5	4	4	4	4	31
33.	5	5	5	4	5	5	4	33

34.	5	5	5	4	5	5	5	34
35.	5	5	5	4	4	4	4	31

Lampiran 06

Data Tabulasi Variabel X_3

HO RESP.	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3
1.	5	4	5	5	5	5	5	34
2.	4	4	4	5	4	4	4	29
3.	4	4	5	5	5	5	5	33
4.	4	4	5	5	5	5	5	33
5.	5	5	5	4	5	4	4	32
6.	4	4	4	4	5	5	5	31
7.	4	4	5	5	5	5	5	33
8.	4	4	5	5	5	5	5	33
9.	4	4	4	4	5	5	5	31
10.	4	4	4	4	4	4	4	28
11.	5	5	5	5	5	5	5	35
12.	5	5	4	4	5	5	4	32
13.	5	5	5	5	5	5	5	35
14.	4	4	4	4	4	4	4	28
15.	5	5	4	5	5	5	4	33
16.	5	5	5	5	5	5	5	35
17.	5	5	5	5	5	5	5	35
18.	4	4	4	4	5	5	4	30
19.	5	5	4	5	5	5	4	33
20.	4	4	5	5	5	5	5	33
21.	4	4	4	5	5	5	4	31
22.	4	5	5	5	5	5	5	34
23.	5	5	5	5	5	5	5	35
24.	5	5	5	5	5	5	5	35
25.	4	4	5	5	4	5	4	31
26.	5	5	5	5	5	5	5	35
27.	5	5	5	5	5	5	5	35
28.	4	4	4	5	4	5	4	30
29.	4	4	4	5	5	5	5	32
30.	4	4	4	4	5	4	4	29
31.	5	4	5	5	5	4	4	32
32.	4	4	5	4	4	4	5	30
33.	4	4	4	5	5	5	5	32

34.	4	4	5	5	4	4	4	30
35.	5	5	5	5	4	4	4	32

Lampiran 07

Data tabulasi variabel X_4

NO RESP.	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	X4.7	X4
1.	4	4	4	4	4	4	5	29
2.	4	4	4	4	5	5	5	31
3.	4	4	5	5	4	4	5	31
4.	5	5	5	5	5	5	5	35
5.	4	4	5	5	5	5	4	32
6.	5	5	4	4	5	4	4	31
7.	5	5	5	5	5	5	4	34
8.	5	5	5	4	4	4	4	31
9.	4	4	4	4	5	5	4	30
10.	4	4	4	4	5	5	4	30
11.	4	4	5	5	5	5	5	33
12.	4	4	5	5	5	5	5	33
13.	4	4	4	5	5	5	5	32
14.	4	4	4	4	4	4	4	28
15.	4	4	4	4	5	5	4	30
16.	5	5	5	5	5	5	4	34
17.	5	5	5	5	5	5	5	35
18.	5	5	5	5	5	5	5	35
19.	4	5	5	5	5	5	5	34
20.	5	5	4	4	5	5	5	33
21.	5	5	5	5	5	5	5	35
22.	5	5	5	5	5	5	5	35
23.	4	4	4	5	5	4	4	30
24.	5	5	4	4	5	5	5	33
25.	4	4	5	4	5	5	4	31
26.	4	4	4	4	4	4	4	28
27.	4	4	5	5	5	4	4	31
28.	4	4	5	4	4	5	5	31
29.	4	4	5	5	5	4	4	31
30.	4	4	5	4	5	5	4	31
31.	5	5	5	4	5	5	5	34
32.	4	4	5	5	5	5	5	33
33.	4	4	4	4	5	5	5	31

34.	5	5	5	5	5	5	5	35
35.	4	4	5	5	5	5	4	32

Lampiran 08

Data Tabulasi Variabel X_5

NO RESP.	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5.6	X5.7	X5
1.	4	4	5	5	5	5	5	33
2.	5	5	5	5	5	5	5	35
3.	4	4	4	4	5	5	5	31
4.	5	5	5	5	5	5	5	35
5.	4	4	4	4	5	5	5	31
6.	5	5	5	4	5	5	4	33
7.	5	5	4	4	4	5	4	31
8.	4	4	4	5	5	5	5	32
9.	5	5	5	5	5	5	5	35
10.	4	4	4	4	4	4	4	28
11.	5	5	5	5	5	5	5	35
12.	4	4	5	5	5	5	5	33
13.	5	5	4	4	5	5	4	32
14.	4	4	4	4	4	4	4	28
15.	4	4	4	4	5	5	4	30
16.	5	5	5	5	5	5	5	35
17.	5	5	5	5	5	5	5	35
18.	4	5	5	5	5	5	5	34
19.	5	5	5	4	5	5	4	33
20.	5	5	5	4	5	5	4	33
21.	5	5	5	4	5	5	4	33
22.	4	4	5	5	5	5	5	33
23.	5	5	5	5	5	5	4	34
24.	5	5	5	5	5	5	5	35
25.	4	4	4	4	5	5	4	30
26.	4	4	5	5	5	5	5	33
27.	4	4	4	5	5	5	5	32
28.	4	4	4	4	4	4	4	28
29.	5	5	4	4	5	5	4	32
30.	4	4	4	4	4	4	4	28
31.	4	4	5	5	5	5	5	33
32.	5	5	5	5	5	5	5	35
33.	4	4	5	5	4	4	5	31

34.	5	5	5	5	5	5	5	35
35.	4	4	5	5	4	4	5	31

Lampiran 09

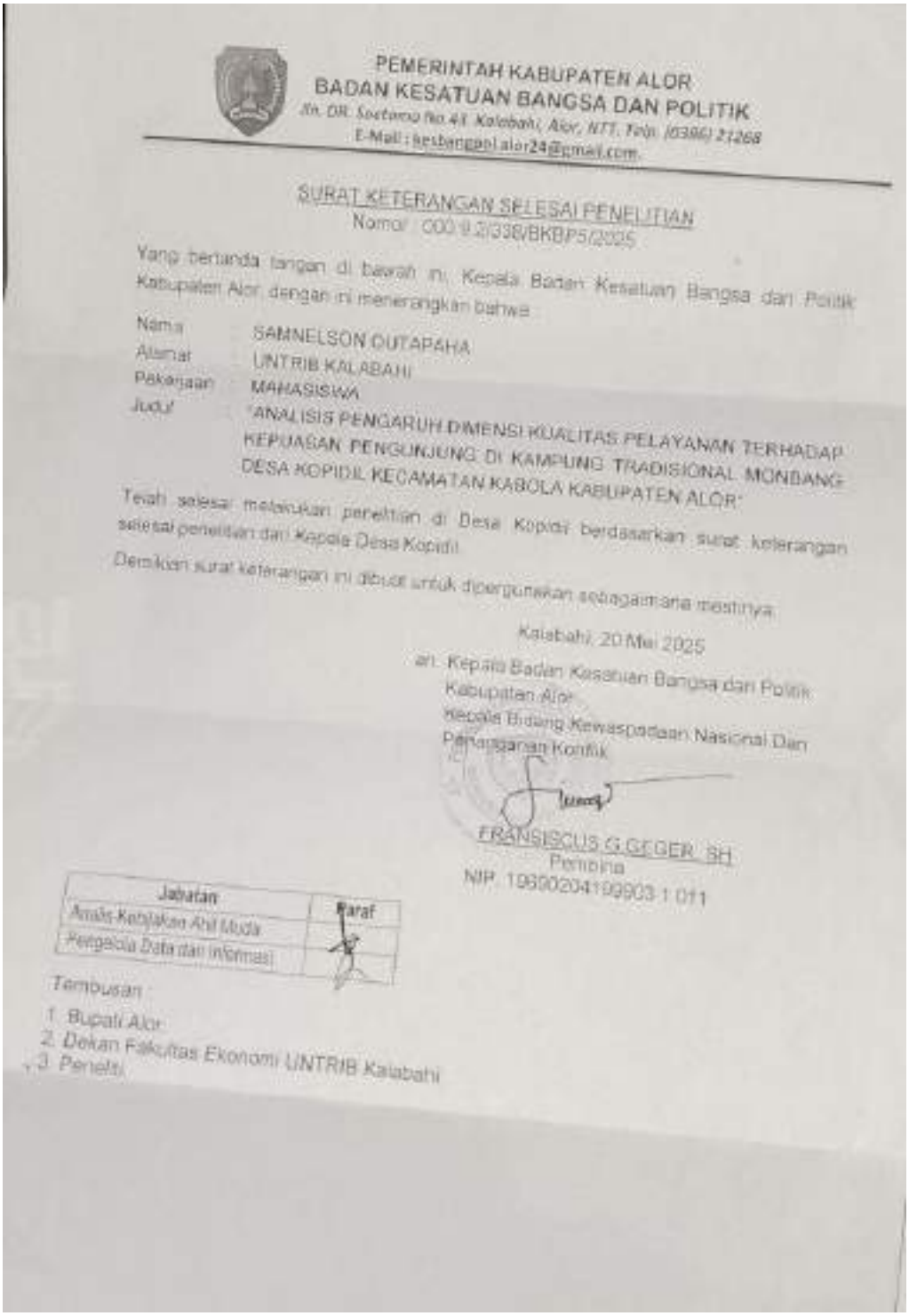
Data Tabulasi Variabel Y

NO RESP.	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y
1.	4	4	4	4	4	4	4	28
2.	5	4	4	4	4	4	4	29
3.	4	4	4	4	5	5	4	30
4.	5	5	4	4	5	5	4	32
5.	4	4	4	4	5	4	4	29
6.	4	4	4	4	5	4	4	29
7.	4	4	4	4	5	5	5	31
8.	5	5	5	4	4	4	4	31
9.	4	4	4	4	5	5	4	30
10.	3	3	3	4	4	4	4	25
11.	4	4	5	5	5	5	5	33
12.	4	4	4	4	5	5	4	30
13.	4	4	4	4	5	5	4	30
14.	3	3	3	4	4	4	4	25
15.	4	4	4	4	5	4	4	29
16.	4	4	5	5	5	5	5	33
17.	5	4	5	5	5	4	5	33
18.	4	4	4	5	5	5	4	31
19.	4	4	4	4	4	5	5	30
20.	4	4	4	4	5	5	5	31
21.	4	4	4	4	5	5	4	30
22.	5	5	4	4	5	5	4	32
23.	4	4	4	4	5	5	5	31
24.	5	5	4	5	5	5	5	34
25.	4	4	4	4	4	4	5	29
26.	4	4	4	4	5	5	5	31
27.	5	4	4	4	4	4	4	29
28.	4	4	3	4	4	4	4	27
29.	5	4	5	4	4	4	4	30
30.	3	3	3	3	4	4	4	24
31.	4	4	4	4	5	5	5	31
32.	4	4	4	4	5	5	5	31
33.	4	4	4	4	5	5	4	30

34.	4	4	4	5	5	5	5	32
35.	4	4	4	4	4	5	4	29

Lampiran 10

Surat keterangan selasai penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN ALOR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jln. DR. Soetomo No.41 Kalabahi, Alor, NTT, Telp. (0386) 21268
E-Mail : kesbangpol.alor24@gmail.com

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN
Nomor : 000.9.2/338/BKBP5/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Alor, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : SAMNELSON OUTAPAHA
Alamat : UNTRIB KALABAHI
Pekerjaan : MAHASISWA
Judul : "ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI KAMPUNG TRADISIONAL MONBANG DESA KOPIDIL KECAMATAN KABOLA KABUPATEN ALOR"

Telah selesai melakukan penelitian di Desa Kopidil berdasarkan surat keterangan selesai penelitian dari Kepala Desa Kopidil.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kalabahi, 20 Mei 2025
an. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kabupaten Alor
Kepala Bidang Kewaspadaan Nasional Dan Penanganan Konflik

FRANSISCUS G.GEGER, SH
Pembina
NIP. 196902041999031011

Jabatan	Paraf
Analis Kebijakan Ahli Muda	
Pengelola Data dan Informasi	

Tembusan :
1. Bupati Alor
2. Dekan Fakultas Ekonomi UNTRIB Kalabahi
3. Peneliti

Lampiran 11

Hasil Uji Validitas Variabel X1

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.330	.281	.276	.446**	.308	.293	.621**
	Sig. (2-tailed)		.053	.101	.108	.007	.072	.087	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X1.2	Pearson Correlation	.330	1	.231	.482**	.226	.180	.421*	.674**
	Sig. (2-tailed)	.053		.183	.003	.191	.302	.012	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X1.3	Pearson Correlation	.281	.231	1	.101	.004	.192	.386*	.515**
	Sig. (2-tailed)	.101	.183		.562	.982	.269	.022	.002
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X1.4	Pearson Correlation	.276	.482**	.101	1	.418*	.182	.217	.621**
	Sig. (2-tailed)	.108	.003	.562		.012	.297	.210	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X1.5	Pearson Correlation	.446**	.226	.004	.418*	1	.467**	.167	.597**
	Sig. (2-tailed)	.007	.191	.982	.012		.005	.339	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X1.6	Pearson Correlation	.308	.180	.192	.182	.467**	1	.467**	.641**
	Sig. (2-tailed)	.072	.302	.269	.297	.005		.005	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X1.7	Pearson Correlation	.293	.421*	.386*	.217	.167	.467**	1	.696**
	Sig. (2-tailed)	.087	.012	.022	.210	.339	.005		.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X1	Pearson Correlation	.621**	.674**	.515**	.621**	.597**	.641**	.696**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	
	N	35	35	35	35	35	35	35	35

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

Lampiran 12

Hasil Uji Validitas Variabel X2

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	1.000**	.804**	.050	.036	-.004	.089	.642**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.774	.839	.984	.612	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X2.2	Pearson Correlation	1.000**	1	.804**	.050	.036	-.004	.089	.642**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.774	.839	.984	.612	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X2.3	Pearson Correlation	.804**	.804**	1	.028	.079	.047	.196	.637**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.874	.654	.789	.258	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X2.4	Pearson Correlation	.050	.050	.028	1	.589**	.515**	.471**	.632**
	Sig. (2-tailed)	.774	.774	.874		.000	.002	.004	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X2.5	Pearson Correlation	.036	.036	.079	.589**	1	.596**	.283	.612**
	Sig. (2-tailed)	.839	.839	.654	.000		.000	.099	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X2.6	Pearson Correlation	-.004	-.004	.047	.515**	.596**	1	.563**	.637**
	Sig. (2-tailed)	.984	.984	.789	.002	.000		.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X2.7	Pearson Correlation	.089	.089	.196	.471**	.283	.563**	1	.624**
	Sig. (2-tailed)	.612	.612	.258	.004	.099	.000		.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X2	Pearson Correlation	.642**	.642**	.637**	.632**	.612**	.637**	.624**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	35	35	35	35	35	35	35	35

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

Lampiran 13

Hasil Uji Validitas Variabel X3

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.825**	.354*	.245	.334*	.113	.050	.663**
	Sig. (2-tailed)		.000	.037	.155	.050	.517	.775	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X3.2	Pearson Correlation	.825**	1	.310	.214	.306	.214	.118	.677**
	Sig. (2-tailed)	.000		.070	.218	.074	.218	.500	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X3.3	Pearson Correlation	.354*	.310	1	.454**	.111	.053	.471**	.627**
	Sig. (2-tailed)	.037	.070		.006	.525	.761	.004	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X3.4	Pearson Correlation	.245	.214	.454**	1	.147	.402*	.283	.601**
	Sig. (2-tailed)	.155	.218	.006		.400	.017	.099	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X3.5	Pearson Correlation	.334*	.306	.111	.147	1	.614**	.491**	.649**
	Sig. (2-tailed)	.050	.074	.525	.400		.000	.003	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X3.6	Pearson Correlation	.113	.214	.053	.402*	.614**	1	.547**	.632**
	Sig. (2-tailed)	.517	.218	.761	.017	.000		.001	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X3.7	Pearson Correlation	.050	.118	.471**	.283	.491**	.547**	1	.655**
	Sig. (2-tailed)	.775	.500	.004	.099	.003	.001		.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X3	Pearson Correlation	.663**	.677**	.627**	.601**	.649**	.632**	.655**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	35	35	35	35	35	35	35	35

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

Lampiran 14

Hasil Uji Validitas Variabel X4

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	X4.7	X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.941**	.224	.112	.193	.182	.231	.683**
	Sig. (2-tailed)		.000	.196	.522	.267	.296	.183	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X4.2	Pearson Correlation	.941**	1	.266	.164	.217	.214	.281	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000		.123	.347	.211	.218	.102	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X4.3	Pearson Correlation	.224	.266	1	.600**	.121	.224	.125	.609**
	Sig. (2-tailed)	.196	.123		.000	.489	.195	.473	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X4.4	Pearson Correlation	.112	.164	.600**	1	.343*	.116	.194	.596**
	Sig. (2-tailed)	.522	.347	.000		.043	.506	.264	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X4.5	Pearson Correlation	.193	.217	.121	.343*	1	.600**	.039	.540**
	Sig. (2-tailed)	.267	.211	.489	.043		.000	.823	.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X4.6	Pearson Correlation	.182	.214	.224	.116	.600**	1	.379*	.601**
	Sig. (2-tailed)	.296	.218	.195	.506	.000		.025	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X4.7	Pearson Correlation	.231	.281	.125	.194	.039	.379*	1	.539**
	Sig. (2-tailed)	.183	.102	.473	.264	.823	.025		.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X4	Pearson Correlation	.683**	.730**	.609**	.596**	.540**	.601**	.539**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.001	
	N	35	35	35	35	35	35	35	35

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

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

Lampiran 15

Hasil Uji Validitas Variabel X5

Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5.6	X5.7	X5
X5.1	Pearson Correlation	1	.944**	.392*	.033	.343*	.442**	-.140	.644**
	Sig. (2-tailed)		.000	.020	.851	.044	.008	.422	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X5.2	Pearson Correlation	.944**	1	.436**	.083	.372*	.468**	-.093	.685**
	Sig. (2-tailed)	.000		.009	.637	.028	.005	.594	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X5.3	Pearson Correlation	.392*	.436**	1	.649**	.355*	.278	.459**	.770**
	Sig. (2-tailed)	.020	.009		.000	.037	.106	.006	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X5.4	Pearson Correlation	.033	.083	.649**	1	.289	.219	.825**	.669**
	Sig. (2-tailed)	.851	.637	.000		.093	.207	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X5.5	Pearson Correlation	.343*	.372*	.355*	.289	1	.910**	.321	.716**
	Sig. (2-tailed)	.044	.028	.037	.093		.000	.060	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X5.6	Pearson Correlation	.442**	.468**	.278	.219	.910**	1	.248	.711**
	Sig. (2-tailed)	.008	.005	.106	.207	.000		.152	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X5.7	Pearson Correlation	-.140	-.093	.459**	.825**	.321	.248	1	.558**
	Sig. (2-tailed)	.422	.594	.006	.000	.060	.152		.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
X5	Pearson Correlation	.644**	.685**	.770**	.669**	.716**	.711**	.558**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	35	35	35	35	35	35	35	35

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

Lampiran 16

Hasil Uji Validitas Variabel Y

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.810**	.610**	.284	.079	.000	.016	.627**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.098	.651	1.000	.929	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
Y2	Pearson Correlation	.810**	1	.502**	.281	.316	.314	.083	.729**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.103	.064	.067	.634	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
Y3	Pearson Correlation	.610**	.502**	1	.514**	.279	.161	.307	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002		.002	.105	.355	.073	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
Y4	Pearson Correlation	.284	.281	.514**	1	.386*	.275	.439**	.679**
	Sig. (2-tailed)	.098	.103	.002		.022	.110	.008	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
Y5	Pearson Correlation	.079	.316	.279	.386*	1	.639**	.306	.648**
	Sig. (2-tailed)	.651	.064	.105	.022		.000	.074	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
Y6	Pearson Correlation	.000	.314	.161	.275	.639**	1	.386*	.600**
	Sig. (2-tailed)	1.000	.067	.355	.110	.000		.022	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
Y7	Pearson Correlation	.016	.083	.307	.439**	.306	.386*	1	.548**
	Sig. (2-tailed)	.929	.634	.073	.008	.074	.022		.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
Y	Pearson Correlation	.627**	.729**	.746**	.679**	.648**	.600**	.548**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	
	N	35	35	35	35	35	35	35	35

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

Lampiran 17

Hasil Uji Reliabilitas Variabel X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.732	7

Lampiran 18

Hasil Uji Reliabilitas Variabel X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.748	7

Lampiran 19

Hasil Uji Reliabilitas Variabel X3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.763	7

Lampiran 20

Hasil Uji Reliabilitas Variabel X4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.725	7

Lampiran 21

Hasil Uji Reliabilitas Variabel X5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.798	7

Lampiran 22

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.773	7

Lampiran 23

Hasil Uji Asumsi Klasik Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		35
Normal Parameters[a]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.66383797
Most Extreme Differences	Absolute	.074
	Positive	.053
	Negative	-.074
Kolmogorov-Smirnov Z		.438
Asymp. Sig. (2-tailed)		.991

a. Test distribution is Normal.

Lampiran 24

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.809	1.417		1.277	.212
	BUKTI FISIK	-.033	.048	-.176	-.684	.499
	KEHANDALAN	-.052	.047	-.295	-1.100	.281
	JAMINAN	.034	.043	.191	.781	.441
	DAYA TANGGAP	.011	.041	.062	.280	.781
	EMPATI	.000	.046	.001	.004	.997

a. Dependent Variable: ABSRES

Lampiran 25

Hasil Uji Multikulinearitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-13.065	2.620		-4.987	.000		
	X1	.278	.089	.250	3.120	.004	.476	2.099
	X2	.257	.087	.246	2.946	.006	.438	2.281
	X3	.260	.079	.249	3.281	.003	.531	1.884
	X4	.247	.076	.226	3.259	.003	.636	1.571
	X5	.295	.085	.294	3.475	.002	.426	2.347

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 26

Hasil Uji Asumsi Klasik Variabel X1 Dan Y

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN PENGUNJUNG * BUKTI FISIK	Between Groups	(Combined)	106.021	6	17.670	7.860	.000
		Linearity	96.841	1	96.841	43.075	.000
		Deviation from Linearity	9.180	5	1.836	.817	.548
	Within Groups		62.950	28	2.248		
	Total		168.971	34			

Lampiran 27

Hasil Uji Asumsi Klasik Variabel X2 Dan Y

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN PENGUNJUNG * KEHANDALAN	Between Groups	(Combined)	109.638	6	18.273	8.623	.000
		Linearity	90.112	1	90.112	42.525	.000
		Deviation from Linearity	19.526	5	3.905	1.843	.137
	Within Groups		59.333	28	2.119		
	Total		168.971	34			

Lampiran 28

Hasil Uji Asumsi Klasik Variabel X3 Dan Y

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN PENGUNJUNG * JAMINAN	Between Groups	(Combined)	102.674	7	14.668	5.973	.000
		Linearity	74.371	1	74.371	30.288	.000
		Deviation from Linearity	28.303	6	4.717	1.921	.114
	Within Groups		66.298	27	2.455		
	Total		168.971	34			

Lampiran 29

Hasil Uji Asumsi Klasik Variabel X4 Dan Y

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN PENGUNJUNG * DAYA TANGGAP	Between Groups	(Combined)	73.071	7	10.439	2.939	.020
		Linearity	61.032	1	61.032	17.183	.000
		Deviation from Linearity	12.039	6	2.006	.565	.754
	Within Groups		95.900	27	3.552		
	Total		168.971	34			

Lampiran 30

Hasil Uji Asumsi Klasik Variabel X5 Dan Y

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN PENGUNJUNG * EMPATI	Between Groups	(Combined)	126.977	6	21.163	14.110	.000
		Linearity	113.676	1	113.676	75.794	.000
		Deviation from Linearity	13.301	5	2.660	1.774	.151
	Within Groups		41.994	28	1.500		
	Total		168.971	34			

Lampiran 31

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-13.065	2.620		-4.987	.000
	BUKTI FISIK	.278	.089	.250	3.120	.004
	KEHANDALAN	.257	.087	.246	2.946	.006
	JAMINAN	.260	.079	.249	3.281	.003
	DAYA TANGGAP	.247	.076	.226	3.259	.003
	EMPATI	.295	.085	.294	3.475	.002

ba. Dependent Variable: KEPUASAN PENGUNJUNG

Lampiran 32

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.955[a]	.911	.896	.719

a. Predictors: (Constant), EMPATI, JAMINAN, DAYA TANGGAP, BUKTI FISIK, KEHANDALAN

Lampiran 33

Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-13.065	2.620		-4.987	.000
	BUKTI FISIK	.278	.089	.250	3.120	.004
	KEHANDALAN	.257	.087	.246	2.946	.006
	JAMINAN	.260	.079	.249	3.281	.003
	DAYA TANGGAP	.247	.076	.226	3.259	.003
	EMPATI	.295	.085	.294	3.475	.002

ba. Dependent Variable: KEPUASAN PENGUNJUNG

Lampiran 34

Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA[b]

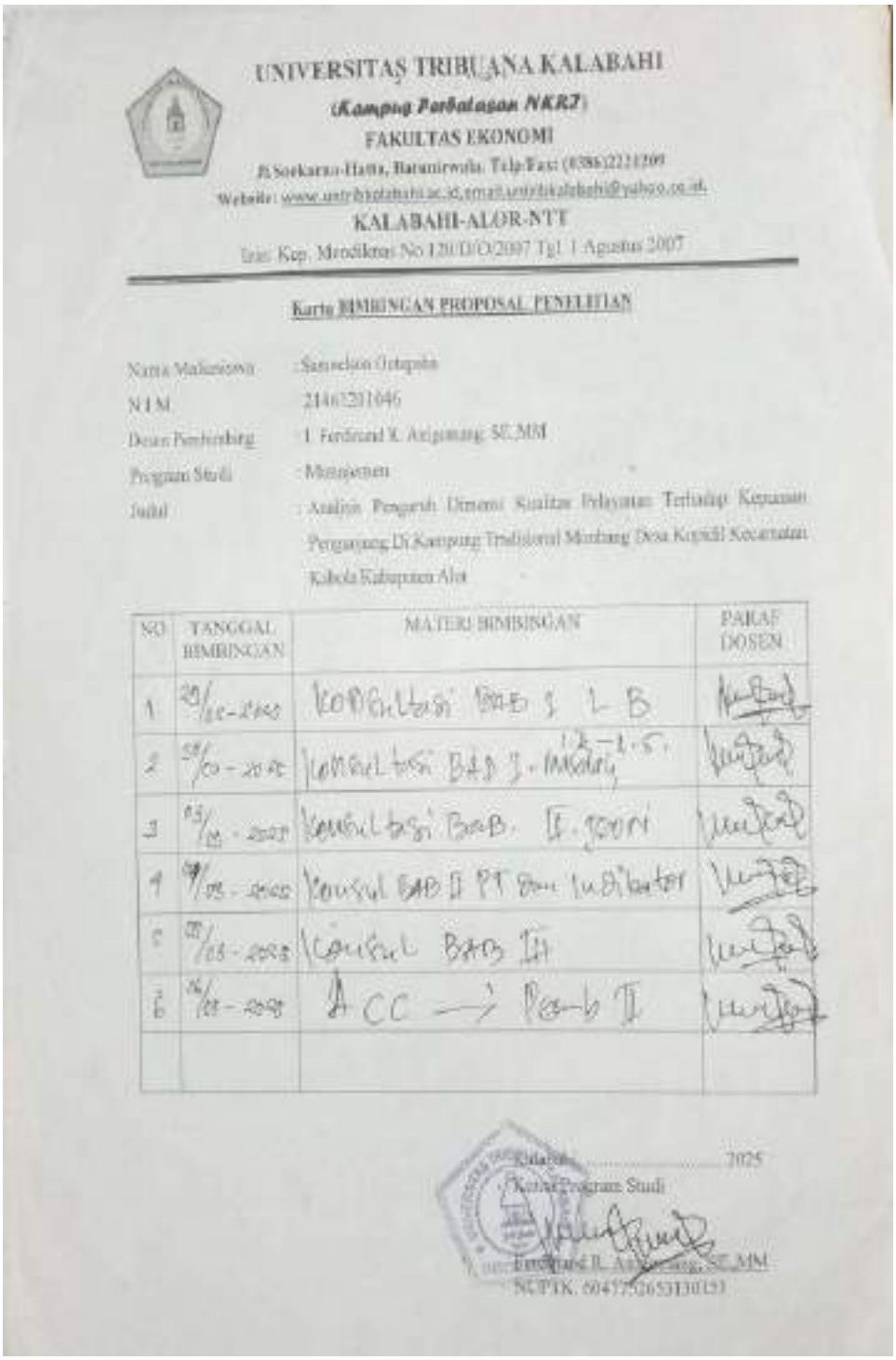
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	153.988	5	30.798	59.609	.000[a]
	Residual	14.983	29	.517		
	Total	168.971	34			

a. Predictors: (Constant), EMPATI, JAMINAN, DAYA TANGGAP, BUKTI FISIK, KEHANDALAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN PENGUNJUNG

Lampiran 35

Surat Bimbingan Proposal



UNIVERSITAS TRIBUANA KALABAHI

(Kampus Perbatasan NKRI)

FAKULTAS EKONOMI

Jl. Soekarno-Hatta, Batunirwala. Telp/Fax: (0386)22122

Website: www.untribuanakalabahi.ac.id, email:untribkalabahi@yahoo.co.id

KALABAHI-ALOR-NTT

Izin: Kep. Mendiknas No 120/D/O/2007 Tgl 1 Agustus 2007

Kartu BIMBINGAN PROPOSAL PENELITIAN

Nama Mahasiswa : Samuelson Ortapito

NIM : 21463201046

Dosen Pembimbing : 1. Ferdinand R. Arigiantang, SE,MM

Program Studi : Manajemen

Judul : Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Kampung Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor

NO	TANGGAL BIMBINGAN	MATERI BIMBINGAN	PARAF DOSEN
1	29/10-2025	Konsultasi Bab I & 2 B	
2	31/10-2025	Konsultasi Bab I. Indikator	
3	03/11-2025	Konsultasi Bab II. Teori	
4	07/11-2025	Konsul Bab II Pt Dan Indikator	
5	11/11-2025	Konsul Bab III	
6	14/11-2025	Acc → Seminar Proposal	

Kalabahi, ... 2025

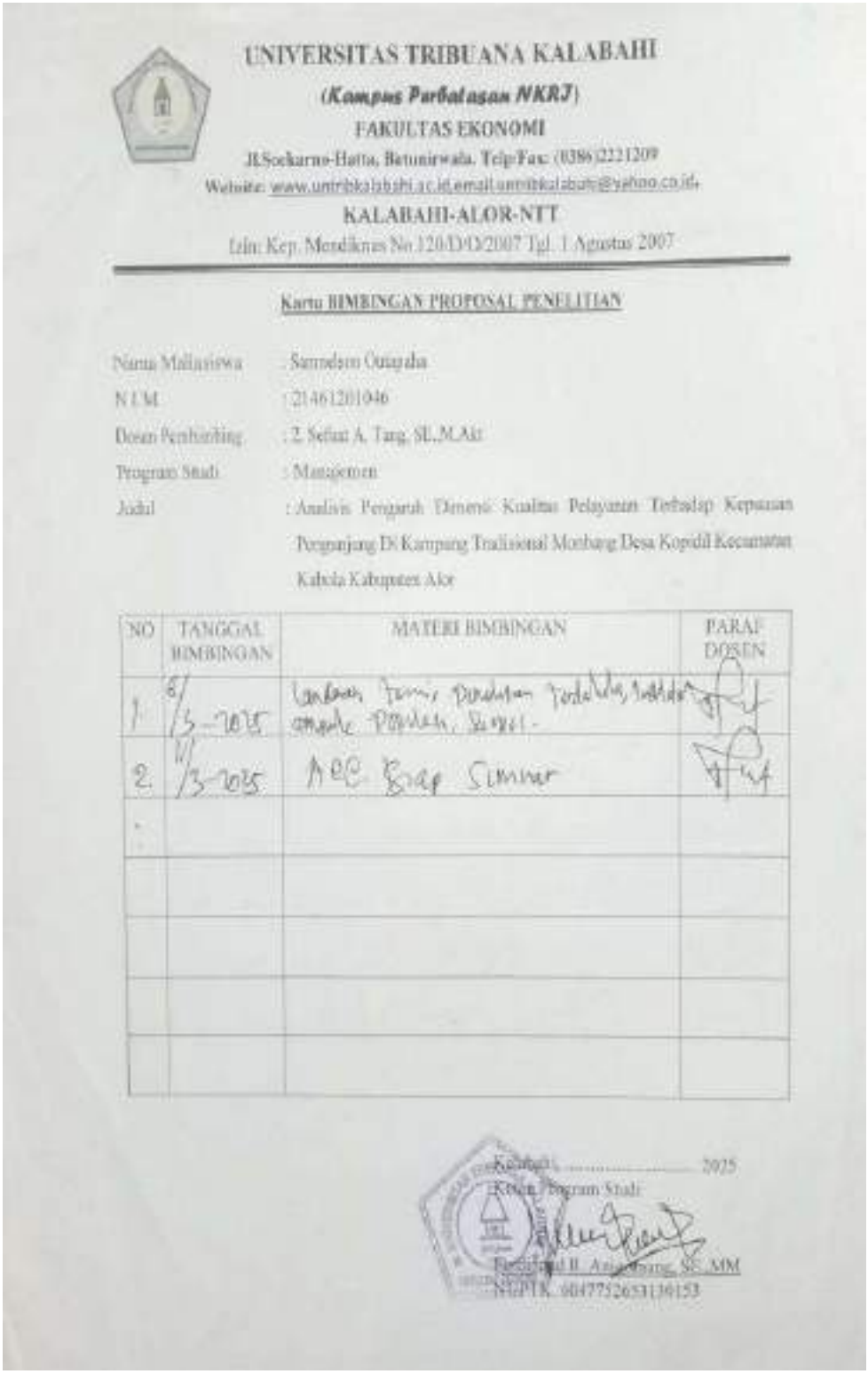
Ketua Program Studi

Ferdinand R. Arigiantang, SE,MM

NUPTK. 6041756553130153

Lampiran 36

Surat Bimbingan Proposal



UNIVERSITAS TRIBUANA KALABAHI

(Kampus Perbatasan NKRI)

FAKULTAS EKONOMI

Jl.Soekarno-Hatta, Batunirwala. Telp/Fax: (0386)2221209

Website: www.untribkalabahi.ac.id,email:untribkalabahi@yahoo.co.id

KALABAHI-ALOR-NTT

Izin: Kep. Mendiknas No.120/D/O/2007 Tgl. 1 Agustus 2007

Kartu BIMBINGAN PROPOSAL PENELITIAN

Nama Mahasiswa : Samsdam Ontanda

N I M : 21461201046

Dosen Pembimbing : 2. Sefaat A. Tang, SE.,M.Ak

Program Studi : Manajemen

Judul : Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penganjung Di Kampung Tradisional Monbang Desa Kopidil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor

NO	TANGGAL BIMBINGAN	MATERI BIMBINGAN	PARAF DOSEN
1.	6/3-2025	Lanjut Bab I, Perbaikan Judul, Latar ... Rumusan Masalah, Tujuan	
2.	11/3-2025	ACC Bab I Siap Seminar	

Kalabahi, ... 2025

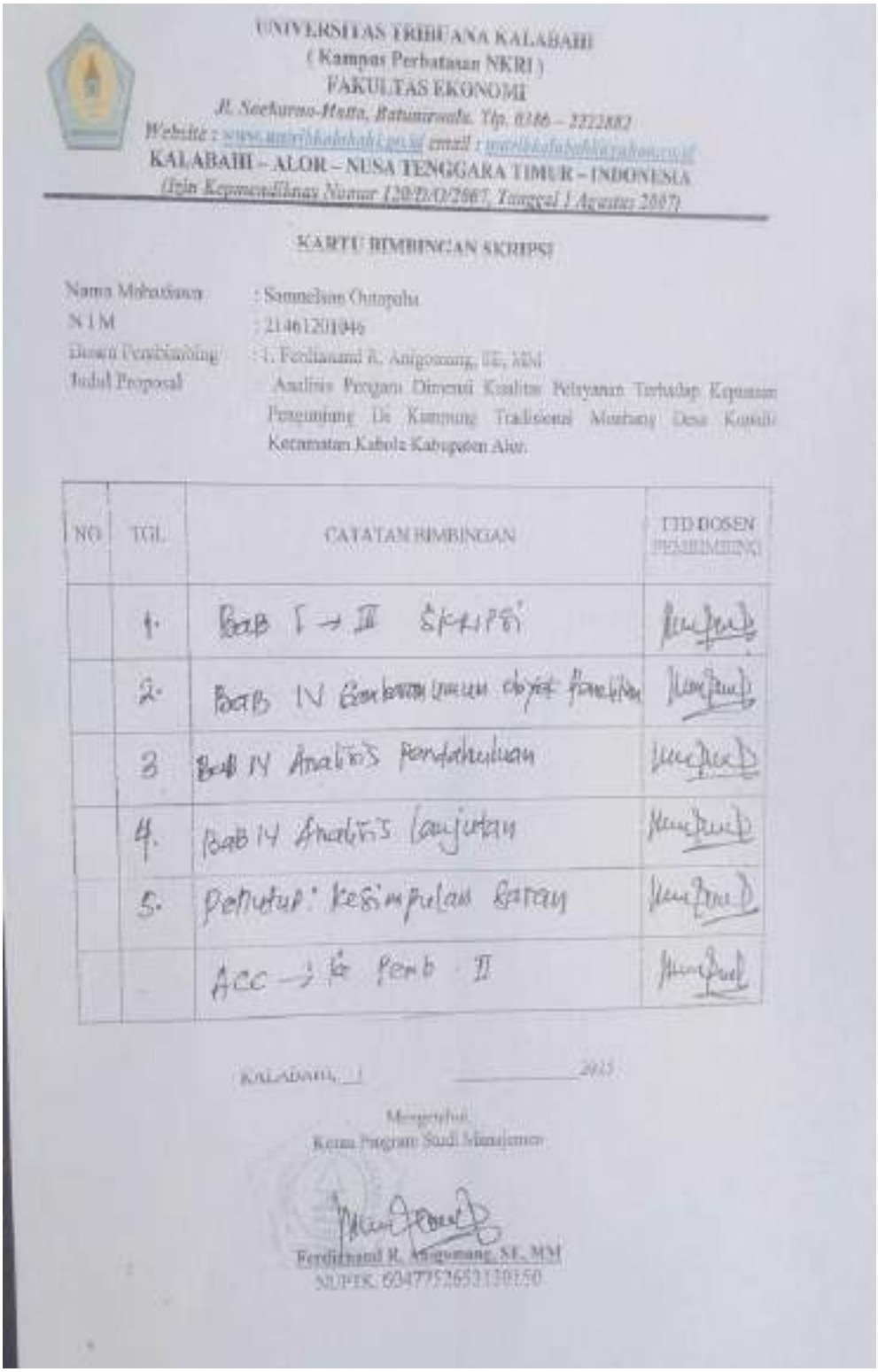
Ketua Program Studi

Fransiskus B. Asa Bang, SE, MM

NIDPK. 0047752653136153

Lampiran 37

Surat Bimbingan Skripsi



UNIVERSITAS TRIBUANA KALABAHI
(Kampus Perbatasan NKRI)
FAKULTAS EKONOMI
Jl. Soekarno-Hatta, Batunirwala. Tlp. 0386 – 2222882
Website : www.untribhabhakti.go.id email : untribhabhakti@yahoo.co.id
KALABAHI – ALOR – NUSA TENGGARA TIMUR – INDONESIA
(Izin Kepmendiknas Nomor 120/D/O/2007, Tanggal 1 Agustus 2007)

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Sammelan Ontapulu
N I M : 21461201046
Dosen Pembimbing : 1. Ferdinand R. Angomang, SE, MM
Judul Proposal : Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Kampung Tradisional Moehang Desa Kumbi Kecamatan Kabola Kabupaten Alor.

NO	TGL	CATATAN BIMBINGAN	TTD DOSEN PEMBIMBING
	1.	BAB I → III Skripsi	
	2.	BAB IV Gambaran umum objek penelitian	
	3	BAB IV Analisis pendahuluan	
	4.	BAB IV Analisis lanjutan	
	5.	Penutup: kesimpulan saran	
		ACC → ke Pemb. II	

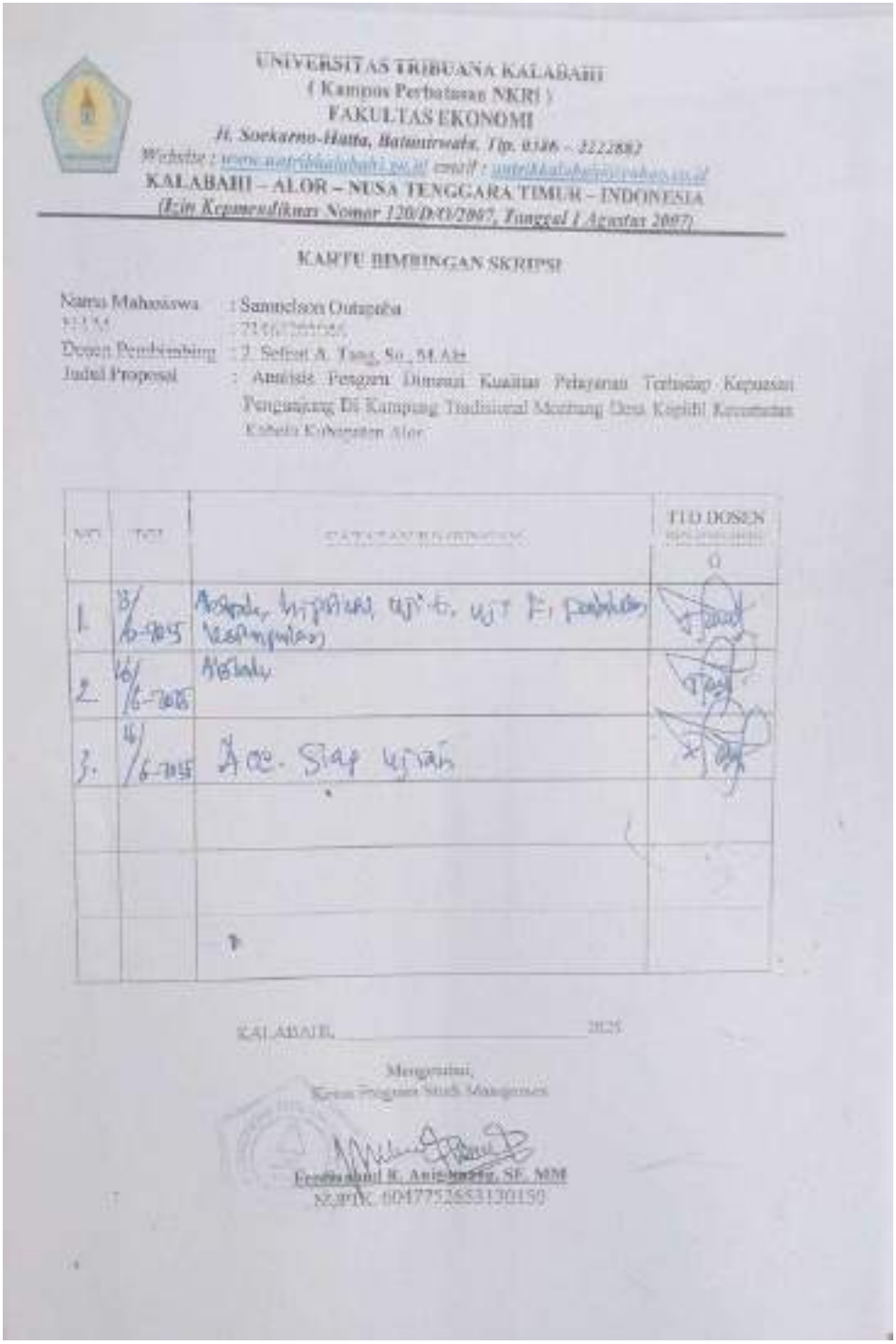
KALABAHI, ___ 2015

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen

Ferdinand R. Angomang, SE, MM
NUPTK. 6347752652130150

Lampiran 38

Surat Bimbingan Skripsi



UNIVERSITAS TRIBUANA KALABAHI
(Kampus Perbatasan NKRI)
FAKULTAS EKONOMI
Jl. Soekarno-Hatta, Batunirwala, Tlp. 0386 – 222288)
Website : www.untribuanakalabahi.ac.id email : untrikalabahi@yahoo.co.id
KALABAHI – ALOR – NUSA TENGGARA TIMUR – INDONESIA
(Ijin Kepmendiknas Nomor 120/D/O/2007, Tanggal 1 Agustus 2007)

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Samuelson Outapaha
NIM : 21[illegible]
Dosen Pembimbing : 2. Sefrot A. Tang, So., M.Ak
Judul Proposi : Analisis Pengaru Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Kampung Tradisional Mautang Desa Kapitil Kecamatan Kabola Kabupaten Alor

NO	TGL	CATATAN BIMBINGAN	TTD DOSEN
1.	13/6-2025	Acc Judul, Lanjutkan ujian, ujian Proposal	
2.	16/6-2025	Acc Bab I	
3.	16/6-2025	Acc. Siap ujian	

KALABAHI, [illegible] 2025

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen

[illegible]
NUPTK. 6047752653130150