

**PENGARUH FASILITAS WISATA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN WISATAWAN DI RUMAH ALAM MANADO ADVENTURE PARK**

**SKRIPSI**

**STACIA CLARESTA WAGIU**

**16071018**



**PROGRAM STUDI HOSPITALITY DAN PARIWISATA  
FAKULTAS PARIWISATA  
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO  
MANADO  
2020**



**PENGARUH FASILITAS WISATA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN WISATAWAN DI RUMAH ALAM MANADO ADVENTURE PARK**

Stacia Claresta Wagiu

Telah memenuhi persyaratan dan diterima oleh komisi pembimbing

**Pembimbing I**



**Machiko N. Indriyanto, S.E.Par., M.Par.**

**Pembimbing II**



**Yovanca Y.F. Koondoko, S.ST.Par., M.Par.**

Manado, 15 Juli 2020

**Fakultas Pariwisata**

**Universitas Katolik De La Salle Manado**



**Dekan Fakultas Pariwisata**

**Dr. Stevanus Ngenget, S.S., M.A.**

**Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata**

**Machiko N. Indriyanto, S.E.Par., M.Par.**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH FASILITAS WISATA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN WISATAWAN DI RUMAH ALAM MANADO ADVENTURE PARK**

Stacia Claresta Wagiu

16071018

Telah diujikan di depan komisi penguji

Pada tanggal 24 Juli 2020

Komisi Penguji,

Pembimbing

Penguji



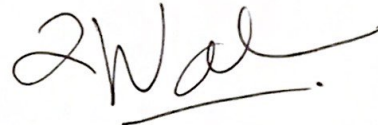
Machiko N. Indriyanto, S.E.Par, M.Par.



Roosalina H. Lucia, S.E., M.M.



Yovanca Y.F. Koondoko, S.ST.Par., M.Par



Jelly A. Walansendow, S.E., S.ST.Par.,

M.Si.

Skripsi ini telah diterima sebagai sebagian persyaratan  
Untuk meraih gelar Sarjana

Mengetahui,

Dekan Fakultas Pariwisata

Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata



Dr. Stevanus Ngenget, S.S., M.A.



Machiko N. Indriyanto, S.E.Par, M.Par.

## ABSTRACT

### THE INFLUENCE OF TOURISM FACILITIES AND SERVICE QUALITY ON TOURIST SATISFACTION IN RUMAH ALAM MANADO ADVENTURE PARK

Stacia Claresta Wagiu

De La Salle Catholic University

Manado, 2020

*Tourism is a sector that can improve the level of the economy, a country's income and regional income. In Indonesia, especially in the province of North Sulawesi which has a variety of rapidly developing tourist areas, the city of Manado. One tourist attraction that is very famous and much in demand by tourists is the Rumah Alam Manado Adventure Park. The facilities and service quality of Rumah Alam Manado Adventure Park have never been measured before. Thus, it must be analyzed to determine perceptions of facilities, and the service quality that is felt directly by tourists. Questionnaires were distributed using Google forms as a data collection method. The sample used was 100 respondents. The sampling technique used was simple random sampling. Respondent data will be processed using SPSS software. The results of the study indicate that the relationship of the highest indicator with a value of 56.1% in the variable Service Quality (X2) to the Tourist Satisfaction variable (Y); The lowest indicator has a value of 48.6% in the Tourism Facilities variable (X1) to the Tourist Satisfaction variable (Y). There is a significant relationship between the Tourism Facility variable (X1) and the Service Quality variable (X2) with the Tourist Satisfaction variable (Y) with a value of 81.4% so that the work hypothesis can be accepted. The overall results also show that the Rumah Manado Adventure Park can be accepted by visitors as a reference in a tourist area that is worth a visit because of its good service.*

**Keywords:** *Tourism Facilities, Service Quality, and Tourist Satisfaction.*

## ABSTRAK

### PENGARUH FASILITAS WISATA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI RUMAH ALAM MANADO ADVENTURE PARK

Stacia Claresta Wagiu

Universitas Katolik De La Salle

Manado, 2020

Pariwisata merupakan sektor yang dapat meningkatkan taraf perekonomian, pendapatan suatu negara maupun pendapatan daerah. Di Indonesia, khususnya di provinsi Sulawesi Utara yang memiliki beragam kawasan wisata yang sedang berkembang dengan pesat yaitu kota Manado. Salah satu objek wisata yang sangat terkenal dan banyak diminati oleh para wisatawan adalah Rumah Alam Manado Adventure Park. Fasilitas dan kualitas pelayanan dari Rumah Alam Manado Adventure Park, belum pernah di ukur sebelumnya. Sehingga, harus di analisa untuk mengetahui persepsi dari fasilitas, dan kualitas pelayanan yang dirasakan langsung oleh wisatawan. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan menggunakan *Google form* sebagai metode pengumpulan data. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Data responden akan diolah menggunakan *software* SPSS. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa hubungan indikator tertinggi dengan nilai sebesar 56,1% pada variabel Kualitas Pelayanan (X2) terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y); Indikator terendah memiliki nilai sebesar 48,6% pada variabel Fasilitas Wisata (X1) terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y). Terdapat hubungan yang nyata atau signifikan antara variabel Fasilitas Wisata (X1) dan variabel Kualitas Pelayanan (X2) dengan variabel Kepuasan Wisatawan (Y) dengan nilai sebesar 81,4% sehingga hipotesis kerja dapat diterima. Keseluruhan hasil juga menunjukkan bahwa Rumah Alam Manado Adventure Park dapat diterima oleh pengunjung sebagai referensi dalam kawasan wisata yang patut dikunjungi karena pelayanannya yang baik.

**Kata Kunci** : Fasilitas Wisata, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pengunjung.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya yang senantiasa diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH FASILITAS WISATA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI RUMAH ALAM MANADO ADVENTURE PARK” yang menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program.Sarjana (S1) dalam Program Sarjana Fakultas Pariwisata Jurusan Hospitality dan Pariwisata.Universitas.Katolik De La Salle Manado.

Adapun hambatan dan rintangan yang penulis hadapi dalam penyusunan skripsi ini namun dapat diselesaikan dengan baik dan dalam waktu yang telah ditetapkan berkat bantuan serta bimbingan secara moral maupun spiritual. Maka dari itu, diucapkan terima.kasih kepada:

1. Prof. Dr. Johanis Ohoitumur, MSC., selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
2. Dr. Stevanus Ngenget, M.A., selaku Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Katolik De La Salle Manado.
3. Machiko N. Indriyanto, S.E.Par., M.Par., selaku Ketua Program Studi Fakultas Pariwisata Universitas Katolik De La Salle Manado dan selaku Dosen Pembimbing Skripsi I.
4. Yovanca Y.F. Koondoko, S.ST.Par., M.Par., selaku Dosen Pembimbing Skripsi II.
5. Roosalina H. Lucia, S.E., M.M. dan Jelly A. Walansendow, S.E., S.ST.Par., M.Si., selaku Dosen Penguji.
6. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Pariwisata yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat dan bantuan kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Responden yang sudah bersedia meluangkan waktu untuk membantu dalam pengisian kuesioner penelitian.
8. Kedua Orang Tua beserta Kakak dan Adik yang telah memberikan doa dan dukungan selama proses pembuatan Skripsi.

9. Seluruh teman-teman angkatan 2016 Fakultas Pariwisata yang memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis.
10. Jonatan Manopo, yang selalu memberikan dukungan dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasannya pengetahuan serta pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya saran dan masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Akhir kata, semoga skripsi ini bisa berguna bagi para pembaca sekalian.

Manado, Juni 2020

Penulis

Stacia Claresta Wagiu



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR BAGAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Batasan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1 Kajian Pustaka .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.1 Fasilitas Wisata .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.2 Kualitas Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.3 Kepuasan Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.4 Jenis Pariwisata .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Gambaran Umum.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1 Sumber Daya Manusia.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2 Fasilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3 Jasa Layanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Penelitian Sebelumnya.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3 Kerangka Pemikiran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4 Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1 Metode Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Objek Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1 Lokasi Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2 Waktu Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3 Populasi dan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.3.1	Populasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.2	Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.1	Data Primer .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.2	Data Sekunder .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5	Variabel Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6	Teknik Pengujian Instrumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.1	Uji Validitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7	Teknik Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.1	Analisis Deskriptif .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.2	Analisis Korelasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.3	Uji Asumsi Klasik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.5	Uji F .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.6	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.7	Pengujian Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1	Pengujian Instrumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1	Hasil Uji Validitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2	Teknik Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1	Analisis Deskriptif .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2	Analisis Korelasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3	Uji Asumsi Klasik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.4	Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji T.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.5	Uji F .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.6	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.7	Uji Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1	Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2	Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>