

**PENGARUH FASILITAS PROTOKOL *CLEANLINESS, HEALTH,*
SAFETY, DAN *ENVIRONMENTAL SUSTAINABILITY*
TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI BUKIT KASIH**

SKRIPSI

APRILIA ROSALIE RUNGKAT

17071031



**PROGRAM STUDI HOSPITALITY DAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO
MANADO
2021**

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH FASILITAS PROTOKOL *CLEANLINESS, HEALTH,*
***SAFETY, DAN ENVIRONMENTAL SUSTAINABILITY* TERHADAP**
KEPUASAN WISATAWAN DI BUKIT KASIH

Aprilia Rosalie Rungkat

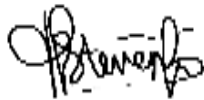
17071031

Telah diujikan di depan Komisi Penguji

Pada tanggal 16 Juli 2021

Komisi Penguji,

Pembimbing



Steven Yones Kawatak, S.E., M.Ec.

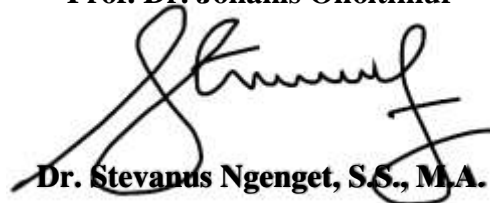


Machiko Nugraha Indriyanto,
S.E.Par., M.Par.

Penguji



Prof. Dr. Johanis Ohoitumur



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

Skripsi ini telah diterima sebagai sebagian persyaratan

untuk meraih gelar Sarjana

Mengetahui,

Dekan Fakultas Pariwisata



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

Ketua Program Studi

Hospitality dan Pariwisata



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

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis Skripsi ini adalah asli dan belum diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana baik di Universitas Katolik De La Salle Manado maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan Tim Komisi Pembimbing dan Tim Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Katolik De La Salle Manado.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam penyimpangan ini yang telah diperoleh karena karya tulis ini, saya bersedia untuk menerima sanksi akademik serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.



ABSTRAK

Di tengah pesatnya perkembangan pariwisata yang dialami Provinsi Sulawesi Utara, terjadi penyebaran Covid-19 yang kemudian memberikan efek negatif pada sektor pariwisata. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif bekerja sama dengan WHO (*World Health Organization*) dan WTTC dalam menyusun protokol kesehatan baru yang kemudian disebut CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability*). Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh ketersediaan Fasilitas Protokol CHSE terhadap tingkat kepuasan wisatawan yang berwisata ke Bukit Kasih pada masa pandemi Covid-19. Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan analisis korelasi dan regresi dengan jumlah responden sebanyak 40 orang menggunakan teknik accidental sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Fasilitas Protokol CHSE berpengaruh positif dan signifikan sebesar 62,4% terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Bukit Kasih pada masa pandemi Covid-19 dan 37,6% sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Fasilitas, Kepuasan Wisatawan, Bukit Kasih, Covid-19

ABSTRACT

In the midst of the rapid development of tourism experienced by North Sulawesi Province, there was the spread of Covid-19 which then had a negative impact on the tourism sector. The Ministry of Tourism and Creative Economy in collaboration with WHO and WTTC developed a new health protocol which was later called CHSE (Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability). The purpose of this study was to analyze the effect of the availability of the CHSE Protocol Facility on the satisfaction level of tourists traveling to Bukit Kasih during the Covid-19 pandemic. The method used in this research is correlation and regression analysis with the number of respondents as many as 40 people using accidental sampling technique. The results of this study indicate that the CHSE Protocol Facilities have a positive and significant effect of 62.4% on the satisfaction of tourists visiting Bukit Kasih during the Covid-19 pandemic and the remaining 37.6% is influenced by other variables not discussed in this study.

Keywords: *Facilities, Tourist's Satisfaction, Bukit Kasih, Covid-19*

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang begitu besar peneliti panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena hanya atas berkat dan kasih karunia-Nya saja peneliti diberikan kekuatan, hikmat, serta kesehatan selama menjalani proses pelaksanaan skripsi dari awal hingga akhir. Skripsi dengan judul “Pengaruh Fasilitas Protokol *Cleanliness, Health, Safety, dan Environmental Sustainability* di Bukit Kasih” ini diajukan dengan tujuan memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan program studi Strata Satu Fakultas Pariwisata Universitas Katolik De La Salle Manado.

Proses pengerjaan skripsi ini tentu tidak lepas dari beberapa kendala yang sempat membuat peneliti ingin menyerah. Namun, dengan penyertaan Tuhan Yesus Kristus serta dukungan dari beberapa pihak, pada akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Untuk itu, dengan segenap hati peneliti ingin menghaturkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Johanis Ohoitumur, selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado dan Penguji Skripsi yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan masukan serta perbaikan pada skripsi ini.
2. Dr. Stevanus Ngenget, S.S., M.A., selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Penguji Skripsi yang telah berkenan untuk memberikan masukan serta perbaikan pada skripsi ini.
3. Machiko Nugraha Indriyanto, S.E.Par., M.Par., selaku Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata serta Dosen Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktu di tengah kesibukan dan sabar untuk membantu peneliti dalam penulisan skripsi ini.
4. Steven Yones Kawatak, S.E., M.Ec., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan banyak dukungan, bantuan, serta masukan kepada peneliti dalam proses penulisan skripsi ini. Terima kasih karena sudah bersabar dan menyemangati bahkan ketika peneliti merasa ingin menyerah. *I humbly thank you.*
5. Keluarga peneliti terutama Papi, Mami, Oma Finn, dan Pa Decky yang selalu mengasihi, mendoakan, dan menyemangati peneliti tidak hanya dalam menyelesaikan skripsi ini, tetapi juga selama peneliti menjalani

kehidupan. *Thank you for all of your hard work and dedication in taking care of me. I don't always say this but I love you all so much.*

6. Artquito Lahama, terima kasih karena selalu ada untuk menjadi teman berkeluh kesah, memberikan perhatian, dan dukungan kepada peneliti ketika mengerjakan skripsi.
7. Seluruh Dosen dan Pegawai Fakultas Pariwisata Universitas Katolik De La Salle Manado.
8. Teman-teman seperjuangan angkatan 2017 terlebih khusus Inriani Budiman yang sudah membantu saya selama 4 tahun perkuliahan.
9. Kerabat lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh peneliti.
10. *Last but not least, I want to thank me. I want to thank me for believing in me. I want to thank me for doing all this hard work.*

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari sempurna karena terbatasnya kemampuan dan pengalaman yang dimiliki peneliti. Maka dari itu, peneliti dengan senang hati menerima kritik serta saran yang membangun. Peneliti memohon maaf atas kesalahan maupun kata-kata yang kurang berkenan dalam skripsi ini. Akhir kata, peneliti berharap kiranya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca. Terima kasih, Tuhan Yesus memberkati.

Manado, Juli 2021



Aprilia Rosalie Rungkat

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	i
ABSTRAK	ii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GRAFIK	ix
DAFTAR BAGAN.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Batasan Masalah.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kerangka Teoritis	7
2.1.1 Pariwisata	7
2.1.2 Fasilitas	12
2.1.3 Penerapan CHSE.....	16
2.1.4 Wisatawan	18
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Kerangka Pemikiran	24
2.4 Hipotesis Pemikiran.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Pendekatan Penelitian.....	27
3.2 Objek Penelitian	27
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	28
3.2.2 Waktu Penelitian	28
3.3 Populasi dan Sampel.....	29
3.3.1 Populasi	29
3.3.2 Sampel.....	29

3.4	Metode Pengumpulan Data	30
3.4.1	Data Primer	30
3.4.2	Data Sekunder	31
3.5	Variabel Penelitian	31
3.6	Analisis Data	32
3.6.1	Uji Validitas	33
3.6.2	Uji Reliabilitas	34
3.6.3	Uji Analisis Korelasi Pearson	34
3.6.4	Uji Asumsi Klasik	35
3.6.5	Uji Analisis Regresi Linear Sederhana	37
3.6.6	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		38
4.1	Gambaran Umum Bukit Kasih	38
4.2	Karakteristik Responden	41
4.3	Uji Validitas.....	42
4.4	Uji Reliabilitas.....	43
4.5	Uji Asumsi Klasik	44
4.5.1	Uji Normalitas.....	44
4.5.2	Uji Heteroskedastisitas.....	45
4.6	Uji Linearitas	46
4.8	Uji Analisis Regresi Linear Sederhana.....	49
4.9	Uji Parsial (Uji t)	52
4.10	Koefisien Determinasi	52
4.11	Pembahasan	53
BAB V PENUTUP.....		55
5.1	Kesimpulan.....	55
5.2	Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA		57
LAMPIRAN.....		64

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Normalitas P-Plot.....	45
Grafik 4.2 P-Plot Linearitas Data.....	48
Grafik 4.3 Heteroskedastisitas	46

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Konsep Kepuasan Wisatawan.....	19
Bagan 2.2 Kerangka Pemikiran.....	24

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Sulawesi Utara.....	2
Tabel 1.2	Data Jumlah Pengunjung Bukit Kasih Tahun 2019	4
Tabel 2.1	Standar Minimal Sarana Prasarana Pariwisata.....	15
Tabel 2.2	Ruang Lingkup CHSE	17
Tabel 3.1	Rincian Waktu Penelitian.....	28
Tabel 3.2	Interpretasi Koefisien Korelasi antar Variabel.....	35
Tabel 4.1	Indikator Variabel Penelitian	40
Tabel 4.2	Karakteristik Responden	41
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas Protokol CHSE.....	42
Tabel 4.4	Uji Validitas Variabel Kepuasan Wisatawan.....	42
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas Protokol CHSE dan Kepuasan Wisatawan	43
Tabel 4.6	Hasil Uji Normalitas Data.....	44
Tabel 4.7	ANOVA	47
Tabel 4.8	<i>Variable Entered/Removed</i>	49
Tabel 4.9	Model Summary.....	50
Tabel 4.10	ANOVA	50
Tabel 4.11	Koefisien Regresi	51

DAFTAR LAMPIRAN

- A. ANGKET
- B. TABULASI ANGKET
- C. REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN