

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *TOURISM
INFORMATION CENTER* TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG TAMAN MARGASATWA DAN BUDAYA
KINANTAN KOTA BUKITTINGGI

NOVIA SYOFYANDIKA
17.10.002.93302.011



PROGRAM STUDI PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
2021

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *TOURISM*
INFORMATION CENTER TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG TAMAN MARGASATWA DAN BUDAYA
KINANTAN KOTA BUKITTINGGI**

Proyek Akhir Ini Diajukan
Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Pariwisata



Oleh :

NOVIA SYOFYANDIKA
17.10.002.93302.011

**PROYEK AKHIR PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
2021**

PERNYATAAN PERSETUJUAN SIDANG PROYEK AKHIR

Proyek Akhir ini telah diperiksa, disetujui, dan disahkan oleh Tim Pembimbing untuk selanjutnya di pertanggungjawabkan pada Sidang Proyek Akhir Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

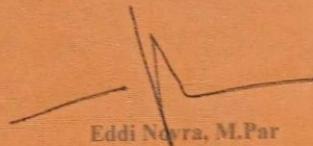
Bukittinggi, 12 September 2021

Pembimbing I,



Rozi Yuliani, S.ST.Par.MM
NIDN. 1031078602

Pembimbing II,



Eddi Naura, M.Par
NIDN. 1027076903

Menyetujui :
Ketua Program Studi Perhotelan



Wina Asty, S.Pd., MM.Par
NIDN. 1019048301

PERNYATAAN PENGESAHAN SIDANG PROYEK AKHIR

Tim Penguji Sidang Proyek Akhir Mahasiswa Program Studi Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, Menyatakan bahwa Proyek Akhir yang Diajukan oleh :

Nama : Novia Syofyandika
NIM : 171000293302011
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan *Tourism Information Center* Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Margasatwa Dan Budaya Kinantan Kota Bukittinggi

Telah berhasil dipertahankan dihadapan tim penguji dan diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata pada Program Studi Perhotelan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

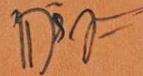
Bukittinggi, 12 September 2021

Penguji I,



Wina Asty, S.Pd., MM.Par
NIDN. 1019048301

Penguji II



Dewi Anggraini, S.E., M.M
NIDN. 1026067401

Menyetujui :
Dekan,



Rozi Yuliani, S.ST.Par.MM
NIDN. 1031078602

**TOURISM FACULTY
HOTELIER**

**Last Project, September 2021
Novia Syofyandika**

The Influence Of The Service Quality Tourism Information Center Of The Visitor Satisfaction In Taman Margasatwa Dan Budaya Kinantan Bukittinggi City

ABSTRACT

This research was conducted in Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan Bukittinggi City in 2021. The research background explained the service quality of Tourism Information Center of Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan which is one measure of visitor satisfaction. This study aimed to know and analyze the influence service quality of Tourism Information Center which measure by reliability, responsiveness, assurance, physical evidence, and attention to visitor satisfaction.

This research used an associative quantitative approach. Primary data were collected using a questionnaire measured by a likert scale. The population was visitors of the Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan of 1.911.859 people with the sample of 100 respondents obtained using the slovin formula. This research used probability sampling in the form of accidental sampling as sampling technique. The hypothesis was examined using the multiple linear regression analysis, t-test, f-test and coefficient of determination (R^2)

The significance test for partial correlation results showed that reliability, responsiveness, empathy and assurance had a negative and significant effect on visitor satisfaction, while physical evidence had a negative and insignificant effect on visitor satisfaction of Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan. The f-test results showed that the f value of 21,572 > from f table 3,093 with a significant level of $0,000 < 0,05$ then H_0 is rejected and H_a is accepted. The coefficient of determination (R^2) results was obtained that the Adjusted R Square value of 0.510 or 51%, meant that there is a close enough relationship between service quality Tourism Information Center and visitor satisfaction.

Keyword: Service quality and visitor satisfaction

**FAKULTAS PARIWISATA
PROGRAM STUDI PERHOTELAN**

**Proyek Akhir, September 2021
Novia Syofyandika**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan *Tourism Information Center* Terhadap
Kepuasan Pengunjung Taman Margasatwa Dan Budaya Kinantan Kota
Bukittinggi**

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan Kota Bukittinggi tahun 2021. Latar belakang, penelitian ini menjelaskan kualitas pelayanan *Tourism Information Center* di objek wisata Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan yang merupakan salah satu tolak ukur kepuasan pengunjung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan *Tourism Information Center* yang diukur dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik, dan perhatian terhadap kepuasan pengunjung.

Metodologi penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif. Pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang diukur dengan skala *likert*. Populasi penelitian adalah pengunjung Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan sebanyak 1.911.859 orang dengan sampel penelitian 100 responden yang diperoleh menggunakan rumus *slovin*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *probability sampling* berupa *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis ini adalah analisis regresi linier berganda, Uji T, Uji F dan koefisien determinasi (R^2)

Hasil penelitian melalui uji signifikansi secara parsial menyatakan bahwa kehandalan, daya tanggap, empati dan jaminan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, sedangkan bukti fisik berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan. Uji f diperoleh nilai f hitung sebesar $21,572 >$ dari f tabel 3,093 dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima. Pengujian koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,510 atau 51% yang berarti terdapat hubungan yang cukup erat antara kualitas pelayanan *Tourism Information Center* terhadap kepuasan pengunjung.

Kata Kunci: Kualias pelayanan dan kepuasan pengunjung

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Novia Syofyandika

NIM : 171000293302011

Dengan ini menyatakan bahwa Proyek Akhir saya yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan *Tourism Information Center* Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Margasatwa Dan Budaya Kinantan Kota Bukittinggi** adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber yang saya kutip secara langsung maupun tidak langsung ataupun yang dirujuk adalah benar. Jika ternyata dikemudian hari dinyatakan karya saya ini merupakan hasil dari mencontoh (plagiat) sebagian atau keseluruhan dari karya ini maka saya bersedia diproses sesuai dengan hukum dan perundang-undangan yang berlaku di Negara Republik Indonesia.

Bukittinggi, 12 September 2021

Saya yang Menyatakan



Novia Syofyandika

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI PROYEK AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

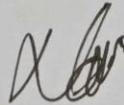
Nama : Novia Syofyandika
NIM : 171000293302011
Program Studi : Perhotelan
Jenis Karya Ilmiah : Proyek Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas proyek akhir saya yang berjudul:

**“Pengaruh Kualitas Pelayanan *Tourism Information Center* Terhadap
Kepuasan Pengunjung Taman Margasatwa Dan Budaya Kinantan Kota
Bukittinggi“**

Dengan demikian Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan proyek akhir selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bukittinggi
Pada Tanggal : 12 September 2021
Saya yang menyatakan



Novia Syofyandika

RIWAYAT HIDUP

Novia Syofyandika, dilahirkan di Bukittinggi, 03 November 1997 adalah putri pertama dari dua bersaudara dari pasangan orang tua Syofyandra dan Eka Dharma Fitri.

Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar Negeri (SDN) 04 Garegeh, Bukittinggi pada tahun 2010, Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 5 Sarajo, Mandiangin Koto Selayan pada tahun 2013 dan Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 4 Bukittinggi pada tahun 2016. Pada tahun 2017 penulis diterima di jurusan perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Novia Syofyandika



KATA PENGANTAR

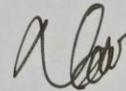
Puji syukur kehadiran Allah SWT. atas tersusunnya Proyek Akhir ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Tourism Information Center* Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan Kota Bukittinggi” ini dengan baik dan lancar. Proyek Akhir ini disusun untuk memenuhi syarat akhir untuk menempuh gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par) pada Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Penulis bersyukur telah menyelesaikan karya tulis ini walaupun berbagai hambatan dan kesulitan selama menyelesaikannya. Namun karena bantuan dan dorongan dari semua pihak, akhirnya dapat menyelesaikannya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu terutama kepada:

1. Dr. Riki Saputra, MA, Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
2. Rozi Yuliani, S.ST.Par, MM, Dekan Fakultas Pariwisata UM SUMBAR, selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Pembimbing I Materi dan Teknis
3. Wina Asty, S.Pd, MM.Par, Ketua Program Studi Perhotelan
4. Eddi Novra, M.Par, Pembimbing II Materi dan Teknis
5. Ibunda, ayahanda, serta seluruh saudaraku yang telah banyak memberikan dorongan baik secara moril maupun material.
6. Semua pihak yang telah membantu hingga terpenuhinya tugas Proyek Akhir ini.

Semoga bermanfaat bagi semua.

Bukittinggi, 7 Juli 2021



Penulis

DAFTAR ISI

Lembar Judul.....	i
Lembar Persetujuan.....	ii
Lembar Pengesahan.....	iii
Abstract.....	iv
Abstrak.....	v
Pernyataan Orisinalitas.....	vi
Pernyataan Persetujuan Publikasi.....	vii
Riwayat Hidup.....	viii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Bab I. Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
Bab II. Kajian Pustaka.....	10
2.1 Kerangka Teoritis.....	10
2.2 Kerangka Konseptual.....	23
2.3 Penelitian Terdahulu.....	24
2.4 Hipotesis.....	26
Bab III. Metodologi Penelitian.....	28
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	29
3.3 Variabel Penelitian.....	30

3.4 Populasi dan Sampel.....	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.6 Instrumen Penelitian.....	35
3.7 Uji Instrumen Penelitian.....	37
3.8 Teknik Analisis Data.....	40
3.9 Analisis Regresi Linier Berganda.....	42
3.10 Uji Hipotesis.....	43
Bab IV. Hasil dan Pembahasan.....	48
4.1 Hasil Penelitian.....	48
4.2 Pembahasan Penelitian.....	73
Bab V. Kesimpulan dan Saran.....	76
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran.....	77
Daftar Pustaka.....	79
Lampiran.....	82



DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1.1 : Data Kunjungan Wisatawan Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan Kota Bukittinggi.....	2
Tabel 1.2 : Ulasan Pengunjung Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan Kota Bukittinggi.....	6
Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 : Waktu Kegiatan Penelitian Tahun 2021.....	29
Tabel 3.2 : Definisi Operasional.....	31
Tabel 3.3 : Kisi-kisi Instrumen.....	36
Tabel 3.4 : Skor Alternatif Jawaban.....	37
Tabel 3.5 : Interpretasi Nilai <i>Alpha Cronbach's</i>	39
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Usia.....	49
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
Tabel 4.3 : Hasil Uji Validitas Variabel Kehandalan/ <i>Reliability</i>	53
Tabel 4.4 : Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap/ <i>Responsive</i> ...	53
Tabel 4.5 : Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan/ <i>Assurance</i>	54
Tabel 4.6 : Hasil Uji Validitas Variabel Perhatian/ <i>Empathy</i>	55
Tabel 4.7 : Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik/ <i>Tangible</i>	55
Tabel 4.8 : Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengunjung.....	56
Tabel 4.9 : Hasil Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 4.10 : Hasil Uji Validitas 100 Responden.....	58
Tabel 4.11 : Hasil Uji Reliabilitas 100 Responden.....	60
Tabel 4.12 : Hasil Uji Normalitas.....	61
Tabel 4.13 : Hasil Uji Multikolinieritas.....	62
Tabel 4.14 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	64
Tabel 4.15 : Hasil Uji T.....	67
Tabel 4.16 : Hasil Uji F.....	70
Tabel 4.17 : Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	71
Tabel 4.18 : Hubungan Antar Variabel.....	72

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1.1 : <i>Tourism Information Center</i> Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan.....	4
Gambar 2.1 : Bagan Kerangka Konseptual.....	23
Gambar 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Gambar 4.2 : Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Scatterplot</i>	63



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan bagian dari sektor industri di Indonesia yang prospeknya cerah dan mempunyai potensi serta peluang yang sangat besar untuk dikembangkan dan memberikan keuntungan yang besar, salah satunya objek wisata. Objek wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisata.

Objek wisata Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan kota Bukittinggi merupakan salah satu peninggalan sejarah yang menjadi salah satu objek wisata di kota Bukittinggi. Taman satwa ini dibangun oleh pemerintahan Hindia Belanda pada tahun 1900-an, yang pada awalnya hanya merupakan taman bunga dengan nama *Stormpark* (Kebun Bunga) dan pada tahun 1929 barulah dimasukkan koleksi hewan. Di dalamnya juga terdapat sebuah bangunan rumah gadang yang diberi nama Rumah Adat nan Baanjuang yang dibangun pada tahun 1935 dan sekarang menjadi museum. Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan sekarang dikelola oleh Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kota Bukittinggi pada Bidang TMSBK. Dalam lima tahun terakhir telah banyak perbaikan dan pembangunan fasilitas wisata TMSBK. Untuk tahun 2019-2020 TMSBK melakukan perbaikan fasilitas secara besar-besaran, seperti pembangunan tiga zona satwa yaitu pembangunan zona burung (*aviary*), zona reptil dan zona karnivora serta

perbaikan di Rumah Adat nan Baanjuang. Peningkatan fasilitas bertujuan agar pengunjung yang datang bukan hanya sekedar melihat satwa tetapi juga bisa melakukan banyak aktivitas wisata lainnya dan menjadi daya tarik tambahan.

Tabel 1.1
Data Kunjungan Wisatawan Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan kota Bukittinggi Tahun 2020

No.	Bulan	TMSBK 2018	TMSBK 2019	TMSBK 2020
1	Januari	86.562	83.923	60.546
2	Februari	45.446	47.172	33.471
3	Maret	40.813	50.420	18.198
4	April	62.996	79.907	0
5	Mei	57.845	34.563	1.813
6	Juni	170.660	138.546	31.603
7	Juli	98.252	73.398	31.600
8	Agustus	43.775	13.939	39.756
9	September	34.564	30.604	12.410
10	Oktober	42.486	37.467	29.645
11	November	43.902	45.319	35.561
12	Desember	91.078	94.447	69.172
	Total	818.379	729.705	363.775

Sumber: Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi, 2021

Dilihat dari tabel 1.1 data kunjungan Wisata Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan selama 3 tahun terakhir mengalami fluktuasi. Pada tahun 2018 jumlah kunjungan wisatawan mencapai 818.379 orang dan pada tahun 2019 jumlah kunjungan mengalami penurunan mencapai 10,8% dengan jumlah 729.705 orang, sementara pada tahun 2020 jumlah kunjungan mengalami penurunan yang signifikan mencapai 50,1% dengan jumlah kunjungan 363.775 orang. Angka kunjungan yang mengalami penurunan pada tahun 2019 dikarenakan Taman Margasatwa melakukan revitalisasi besar-besaran sehingga terdapat 3 zona yang ditutup. “Proses pekerjaan

revitalisasi TMSBK akan dilaksanakan dalam dua tahap dengan dua titik yang berbeda. Untuk tahap pertama pekerjaan revitalisasi dilaksanakan sejak 8 April 2019 dan akan berakhir pada Desember 2019. Selanjutnya tahap dua akan segera dilaksanakan pada tahun 2020”, M. Ramlan Nurmatias, S.H. *Harian Haluan* (Minggu, 26 Mei 2019). Berdasarkan tingginya minat kunjungan wisatawan Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan, maka diperlukan suatu pelayanan informasi yang dapat membantu pengunjung selama beraktivitas di Taman Margasatwa serta dapat mempromosikan berbagai macam atraksi wisata guna meningkatkan kepuasan pengunjung serta memberikan manfaat bagi kemajuan objek wisata TMSBK. Salah satu bagian pelayanan informasi terutama dalam pariwisata adalah *Tourism Information Center* (Pusat Informasi Wisata), karena *Tourism Information Center* dapat membantu memudahkan wisatawan untuk mengakses informasi saat berada disuatu objek daya tarik wisata atau berada disuatu kawasan wisata.

Pengembangan Pusat Informasi Pariwisata/*Tourism Information Center* dan perlengkapannya merupakan salah satu kegiatan pengembangan amenitas kawasan pariwisata dan pengembangan atraksi (Daya Tarik Wisata) yang terdapat dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 (2021:18). Pusat Informasi Pariwisata/*Tourism Information Center* (TIC) adalah bangunan yang menyediakan fasilitas layanan informasi pariwisata yang akurat dan terbaru (*update*) kepada siapa saja yang membutuhkan, Permenpar Nomor 2 (2021:24). Arti keseluruhan

Tourism Information Center bagi TMSBK yaitu suatu wadah yang digunakan untuk menampung aktivitas penyiaran berita panggilan, menyediakan informasi, menerima saran, keluhan dan ketidakpuasan pengunjung selama berada di TMSBK, serta memasarkan wisata dan peninggalan budaya yang ada di Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan (Taufik, 2 Agustus 2020).

Gambar 1.1
***Tourism Information Center* Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan**



Sumber: Olahan Penulis, 2021

Dalam kegiatan pariwisata kepuasan pengunjung tidak hanya dilihat dari fasilitas wisata yang berwujud saja, namun juga dapat dilihat dari bagaimana pengalaman seseorang mendapatkan pelayanan yang baik saat berkunjung di objek wisata tersebut. Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono & Chandra (2012:38), kualitas pelayanan sebagai ukuran tingkat *service* yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan. Dengan adanya kualitas yang baik di dalam suatu usaha pariwisata, akan menciptakan kepuasan bagi pengunjungnya.

Selama penulis melakukan praktek kerja lapangan di TMSBK yang dilaksanakan pada bulan Juni 2020 hingga bulan September 2020, penulis menemukan masalah yang berkaitan dengan pelayanan *Tourism Information Center* di wisata TMSBK. Penulis melihat bahwa layanan *Tourism Information Center* memiliki peran penting dalam menunjang keberlangsungan wisata di kawasan Taman Margasatwa agar tercapainya kepuasan dan kenyamanan pengunjung dengan baik. Namun aktivitas layanan *Tourism Information Center* itu sendiri masih belum berfungsi dengan baik.

Berdasarkan survey awal penulis pada 12 April 2021, TMSBK belum mempersiapkan petugas khusus untuk bertanggung jawab pada layanan *Tourism Information Center* sehingga saat ini petugas pada bagian *Tourism Information Center* masih bersifat *rolling* (tidak tetap), pelayanan yang diberikan petugas *Tourism Information Center* kepada pengunjung belum tercapai dengan baik. Minimnya peralatan pada *Tourism Information Center* sehingga saat petugas menyiarkan informasi dan berita panggilan terdengar kurang jelas, tidak lengkap dan tidak menciptakan kesan yang ramah.

Berikut dijelaskan beberapa ulasan dari pengunjung mengenai pelayanan *Tourism Information Center* di TMSBK:

Tabel 1.2
Ulasan Pengunjung Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan

No	Nama Reviewer	Tanggal	Review
1.	Ss Sikumbang	15 Juni 2020	 ss sikumbang Local Guide · 223 ulasan · 505 foto ★★★★★ setahun lalu Tidak ada tempat pengaduan atas pelayanan yg tidak baik  
2.	Olivier Rk	24 Mei 2021	 OLIVIER RK 1 ulasan ★★★★★ sebulan lalu Petugas nya kurang ramah & terkesan cuek, mohon di tingkat kan lagi 🙄.  
3.	Zainal Arifin	30 April 2021	 Zainal arifin Local Guide · 16 ulasan · 23 foto ★★★★★ 2 bulan lalu tempat yang bagus untuk liburan keluarga, tapi kurangnya di informasi tentang binatang-binatang nya, jadi pengunjung cuma bisa liat- aja tanpa ada edukasi tentang binatang nya  
4.	Patrisia Merly	28 Juni 2020	 patrisia merly Local Guide · 138 ulasan · 79 foto ★★★★★ setahun lalu Satwanya sepertinya cukup terawat. Musalanya juga bersih. Bagi yang ingin masuk ke area ini, sudah menggunakan sistem e-money dimana sepertinya sudah bekerjasama dengan salah satu bank pemerintah. Untuk harga tiket cukup terjangkau. Hanya saja, bagian pelayanannya masih jauh dari kata ramah. Ga menerapkan 3S. Malah ada pula bagian pengelolaan parkir yang berani ngebentak. Untung aja masih ada yang mau berkunjung utk kondisi pelayanan seperti ini. Semoga bisa lbih diperbaiki lagi.

5.	Gardava Yuni	1 Juni 2021	 <p>Gardava Yuni 1 ulasan</p> <p>★★★★☆ 4 minggu lalu</p> <p>Taman satwa nya sudah bagus sekarang, lebih besar dan nyaman, tapi harus pake brizzi jadi susah, bagian penginformasian nya juga kurang bagus</p> <p>Masih ada beberapa kandang satwa yang sebaiknya di perbaiki, semoga saja bisa lebih bagus</p> <p> </p>
----	--------------	-------------	---

Dari beberapa ulasan pengunjung TMSBK di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat kekurangan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan *Tourism Information Center*, yaitu tidak ada papan informasi satwa, brosur dan peta wisata TMSBK belum tersedia, kurangnya kesopanan dan keramahmatan petugas layanan *Tourism Information Center* saat menanggapi pengunjung.

Berdasarkan hal diatas, maka penulis tertarik meneliti di Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan kota Bukittinggi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan *Tourism Information Center* Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan Kota Bukittinggi”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Jam operasional pelayanan *Tourism Information Center* belum terlaksana dengan baik karena petugas pada bagian layanan *Tourism Information Center* masih bersifat *rolling* (tidak tetap).

2. Pelayanan yang diberikan oleh petugas *Tourism Information Center* kepada pengunjung belum baik.
3. Minimnya informasi mengenai denah lokasi wisata, atraksi wisata dan fasilitas yang disediakan di TMSBK untuk diinformasikan kepada pengunjung.
4. Minimnya ketersediaan peralatan yang digunakan untuk mendukung layanan *Tourism Information Center*

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini terarah, terfokus dan tidak meluas, serta agar lebih mengarahkan penelitian ini pada pokok permasalahan yang telah dijabarkan pada latar belakang dan identifikasi masalah, maka penulis hanya berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan *Tourism Information Center* terhadap kepuasan pengunjung Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan kota Bukittinggi.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah serta batasan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu “Apakah kualitas pelayanan *Tourism Information Center* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan?”

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan permasalahan yang menjadi latar belakang penelitian maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan *Tourism Information Center*
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *Tourism Information Center* terhadap kepuasan pengunjung

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan di atas, maka manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi para peneliti tentang upaya yang dapat dilakukan pengelola objek wisata dalam menunjang keberlangsungan objek wisata
 - b. Sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya atau bagi pihak-pihak yang akan melakukan penelitian sejenis terutama dalam bidang pariwisata
2. Manfaat Praktis
 - a. Sebagai bahan evaluasi bagi objek wisata untuk menganalisis kemampuan objek wisata agar tetap bertahan dengan kualitas layanan yang baik.
 - b. Sebagai referensi baru untuk objek wisata dalam mendukung kepuasan dan kenyamanan pengunjung selama berwisata.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teoritis

2.1.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha pada kegiatan yang sifatnya pemberi jasa. Peranan pelayanan akan lebih besar dan menentukan jika pada kegiatan jasa tersebut bersaing dalam upaya merebut pangsa pasar atau pelanggan. Salah satu cara agar penjualan jasa lebih unggul dibandingkan para pesaing adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu yang memenuhi tingkat kepentingan pelanggan.

Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yang menurut Tjiptono (2011:20) berarti setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Pada hakikatnya pelayanan adalah rangkaian kegiatan dan proses. Karena proses pelayanan dilakukan secara rutin dan terus menerus meliputi kehidupan seluruh masyarakat, maka proses pemenuhan kebutuhan diwujudkan melalui aktivitas orang lain.

Menurut Tjiptono (2012:4) pelayanan bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui

keberadaannya oleh pelanggan dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan.

Menurut Daryanto dan Ismanto (2014:77), ada keterampilan dasar yang dapat diterapkan dalam semua strategi pelayanan, yaitu:

1. Pusatkan perhatian pada pelanggan. Cara yang dapat ditempuh adalah mendengarkan dengan penuh perhatian dan jangan sekali-kali memotong pembicaraan selain itu, menanggapi pembicaraan pelanggan apabila pelanggan mengharapkan tanggapan anda.
2. Memberikan pelayanan yang efisien. Cara yang dapat dilakukan adalah Melayani pelanggan berikutnya segera setelah selesai dengan pelanggan pertama, merencanakan apa yang selanjutnya akan dilakukan dan menindaklanjuti pelayanan sampai tuntas.
3. Meningkatkan perasaan harga diri pelanggan. Cara yang dapat dilakukan adalah mengenali kehadiran pelanggan dengan segera, tidak menggurui pelanggan, bagaimanapun pintarnya anda dan memuji dengan tulus serta memberikan penghargaan kepada pelanggan
4. Membina hubungan baik dengan pelanggan. Cara yang dapat dilakukan adalah mendengarkan apa yang disampaikan oleh pelanggan tanpa memotong pembicaraannya dan menunjukkan simpati dan berbicara dengan penuh perasaan, untuk menunjukkan bahwa anda mengerti dan memahami perasaan pelanggan.

5. Dapat menentukan keinginan pelanggan. Cara yang dilakukan adalah menanyakan kepada pelanggan dan mengulangi kembali apa keinginan pelanggan, kemudian menarik inti dari apa yang dikatakan.
6. Mengalihkan pelayanan ke orang lain. Cara yang dilakukan adalah bila seorang pelanggan meminta pelayanan di luar kemampuan anda, cara terbaik adalah mengalihkan pelayanan tersebut kepada orang lain yang lebih mampu

2.1.2 Kualitas Pelayanan

Menurut Indrasari (2019:54) kualitas sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan.

Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono & Chandra (2012:38), kualitas pelayanan sebagai ukuran tingkat service yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan. Sedangkan menurut Tjiptono (2010:29), kualitas pelayanan adalah peringkat mengenai keuntungan yang diharapkan dan pengawasan atas tingkat kecanggihan untuk memberikan service sesuai keinginan pelanggan.

Sedangkan menurut Titipani (2017:15), apabila pelayanan yang diberikan kepada konsumen itu dapat dirasakan melebihi dari harapan konsumen maka kualitas pelayanan itu dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal. Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa besar adanya perbedaan antara realitas dan ekspektasi para

pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan konsep yang abstrak dan sukar dipahami, karena kualitas pelayanan memiliki karakteristik tidak berwujud, bervariasi, tidak tahan lama, serta produksi dan konsumsi jasa terjadi secara bersamaan. Tingkat kualitas tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan.

Menurut Kotler (2011:6) ada beberapa karakteristik layanan yang perlu diperhatikan, sebagai berikut:

1. Akses, yaitu layanan ini harus menjangkau semua tempat dan waktu dengan cara yang tepat
2. Komunikasi yang efektif, efisien, jelas dan akurat dalam memberikan layanan
3. Kompetensi, mengacu pada satu atau lebih karyawan yang memiliki pengetahuan, keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan berdasarkan layanan yang diberikan
4. Sopan, artinya petugas harus ramah, cepat dan tenang untuk memberikan pelayanan yang memuaskan
5. Reputasi, yaitu perusahaan dan karyawan dapat dipercaya dan mendapat tempat di hati pelanggan

6. Reliabilitas berarti bahwa layanan yang diberikan konsisten dan sesuai
 7. Responsif, berkaitan dengan pelayanan dan respon karyawan yang dengan cepat merespon kebutuhan pelanggan atau masalah yang dihadapi pelanggan
 8. Keamanan yaitu pelayanan yang diberikan harus bebas dari resiko, bahaya, keraguan dan kerugian
 9. Nyata, yaitu pelayanan harus tercermin dalam bentuk fisik yang benar-benar mencerminkan kualitas pelayanan
 10. Memahami konsumen artinya karyawan benar-benar berusaha memahami kebutuhan konsumen dan memberikan perhatian public
- Menurut Tjiptono (2014:268) definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa menurut Tjiptono (2014:282) yang terdiri dari:

1. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Artinya para karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

2. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, yakni

motivasi para karyawan dalam memecahkan masalah yang dihadapi pelanggan dalam menggunakan jasa.

3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan. Yaitu mengenai pengetahuan baik dari karyawan dalam menangani pertanyaan atau keluhan dari pelanggan

4. Perhatian (*Empathy*)

Perhatian meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan yaitu sikap karyawan yang menunjukkan perhatian yang tulus dalam melayani pelanggan.

5. Bukti Fisik (*Tangible*)

Tampilan fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2.1.3 *Tourism Information Center* (Pusat Informasi Pariwisata)

Pusat Informasi Pariwisata/*Tourism Information Center* (TIC) adalah bangunan yang menyediakan fasilitas layanan informasi pariwisata yang akurat dan terbaru (*update*) kepada siapa saja yang membutuhkan, Permenpar Nomor 2 (2021:24). Seiring dengan perkembangan kebutuhan dan kemajuan zaman, maka fungsi Pusat Informasi Wisata/*Tourism Information Center* dapat menjadi tempat

melakukan promosi bagi sebuah destinasi dalam meningkatkan jumlah kunjungan dan lama tinggal wisatawan yang berkunjung.

Fungsi dari Pusat Informasi Pariwisata/*Tourism Information Center* (TIC) berdasarkan Permenpar Nomor 2 (2021:24):

1. Promosi, Pusat Informasi Pariwisata/*Tourism Information Center* (TIC) berperan aktif dalam mendatangkan pengunjung ke sebuah destinasi dengan cara melakukan promosi, serta meningkatkan lama tinggal dan jumlah pengeluaran wisatawan.
2. *Travel Advice and Support*, Pusat Informasi Pariwisata/*Tourism Information Center* (TIC) berperan aktif dalam menyampaikan informasi yang terkait dengan pariwisata di sebuah destinasi, seperti: atraksi, amenities, aksesibilitas, dan aktivitas wisata; dan
3. Edukasi, Pusat Informasi Pariwisata/*Tourism Information Center* (TIC) berperan aktif mengedukasi wisatawan tentang nilai-nilai kearifan lokal dan adat istiadat yang berlaku di daerah tersebut.

Berdasarkan Permenper Nomor 2 (2021:26), kriteria lokasi penempatan Pusat Informasi Pariwisata/*Tourism Information Center* (TIC), pemerintah daerah diperbolehkan memilih jenis Pusat Informasi Pariwisata/*Tourism Information Center* (TIC) yang sesuai dengan kemampuan dan yang paling merepresentasikan daerah masing-masing. Berikut ini jenis Pusat Informasi Pariwisata/*Tourism Information Center* (TIC) berdasarkan penempatan lokasi bangunan, yaitu:

1. Pusat Informasi Pariwisata/*Tourism Information Center* (TIC) yang terletak di pusat kota, lokasi yang dipilih harus strategis dan mudah dijangkau oleh pengunjung, disarankan dipilih lokasi yang aksesibilitasnya mudah dicapai, baik menggunakan transportasi umum maupun transportasi pribadi
2. Pusat Informasi Pariwisata/*Tourism Information Center* (TIC) yang terletak di tempat kedatangan, lokasi yang dipilih di tempat kedatangan seperti: terminal bus, bandara, stasiun, maupun pelabuhan, harus strategis, mudah dilihat, dan mudah dicapai oleh pengunjung; dan
3. Pusat Informasi Pariwisata/*Tourism Information Center* (TIC) yang terletak di Daya Tarik Wisata, lokasi yang dipilih di dalam kawasan Daya Tarik Wisata harus strategis, mudah dilihat, dan mudah dicapai oleh pengunjung.

Pengelola Pusat Informasi Pariwisata/*Tourism Information Center*, menurut Permenpar Nomor 2 (2021:27):

1. Manajer
2. Staf, yang mampu berkomunikasi dengan baik dan memiliki kemampuan berbahasa asing, minimal Bahasa Inggris; dan
3. Pramur ruang

Sarana dan Prasarana:

1. Telepon (*fixed line*)
2. Faks

3. Internet
4. Komputer
5. *Printer*
6. *Scanner*
7. Meja
8. Kursi/sofa
9. Materi Promosi Pariwisata
10. Peta
11. Peralatan Keamanan
12. Instalasi listrik
13. Peralatan Pertolongan Pertama pada Kecelakaan (P3K) dan Alat Pemadam Api Ringan (APAR).

2.1.4 Kepuasan Pengunjung

Menurut Tjiptono (2013:24) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah timbal balik dari respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang diberikan antara ekspektasi dan realisasi kinerja yang dirasakan pelanggan. Untuk itu setiap pihak dalam hal ini perusahaan yang memberikan jasa pelayanan sebagai pokok dari tujuan perusahaan.

Menurut Irawan (2009:37) berpendapat ada 5 (lima) *driver* utama kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

1. Kualitas produk.

Ada 6 (enam) elemen dari kualitas produk yaitu, kinerja, daya tahan, fitur, reabilita, estetika, dan penampilan produk. Kualitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan konsumen dan upaya perusahaan untuk melakukan perubahan kearah perbaikan terus menerus. Konsumen puas setelah membeli atau menggunakan produk atau jasa dan ternyata kualitas produknya baik.

2. Harga.

Harga merupakan suatu nilai yang ditukarkan oleh konsumen dengan manfaat dari memiliki ataupun menggunakan produk atau jasa. Harga merupakan salah satu faktor penentu konsumen dalam mengambil suatu keputusan membeli. Konsumen akan rela membayar sejumlah uang untuk produk atau jasa yang memiliki kualitas yang baik dan konsumen akan merasa puas apabila produk atau jasa yang dibelinya sesuai dengan sejumlah uang yang dikeluarkannya.

3. Kualitas Pelayanan (Service Quality).

Kualitas pelayanan mempunyai konsep yang sering dikenal dengan *ServQual* yang memiliki 5 (lima) dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen, diperlukan pembentukan sikap dan perilaku dari karyawan itu sendiri karena faktor manusia memegang

kontribusi 70% oleh karena itu tidak mengherankan kualitas pelayanan sulit ditiru.

4. Faktor emosional (*Emotional factor*).

Faktor emosional mempunyai peranan dalam kepuasan konsumen. Konsumen akan merasa puas menggunakan produk yang dibelinya terlihat dari rasa bangga, percaya diri, simbol sukses ketika mereka menggunakan produk dengan merek ternama.

5. Kemudahan.

Pada dasarnya kepuasan konsumen akan tercipta apabila adanya kemudahan, kenyamanan, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan jasa yang akan diterimanya

Pengukuran kepuasan konsumen sangatlah penting untuk dilakukan karena memberikan informasi bermanfaat bagi perusahaan, pemegang saham, investor, pemerintah dan konsumen. Menurut Tjiptono (2011:453-454) ada enam konsep inti mengenai obyek pengukuran:

1. Kepuasan pelanggan keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*).

Pelanggan langsung ditanya seberapa puas dengan produk atau jasa. Kepuasan diukur berdasarkan produk atau jasa perusahaan bersangkutan dan membandingkan dengan tingkat kepuasan keseluruhan terhadap produk atau jasa pesaing.

2. Dimensi Kepuasan Pelanggan.

Mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan dan meminta pelanggan menilai produk atau jasa berdasar item spesifik, seperti kecepatan layanan, fasilitas layanan atau keramahan *staff*. Meminta pelanggan menilai produk atau jasa pesaing berdasar item spesifik serta menentukan dimensi-dimensi yang paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

3. Konfirmasi Harapan

Kepuasan tidak diukur langsung. Namun disimpulkan berdasar kesesuaian/ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk pada sejumlah atribut atau dimensi penting.

4. Minat Pembelian Ulang

Kepuasan pelanggan diukur berdasar perilaku dengan jalan menanyakan pelanggan apakah akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.

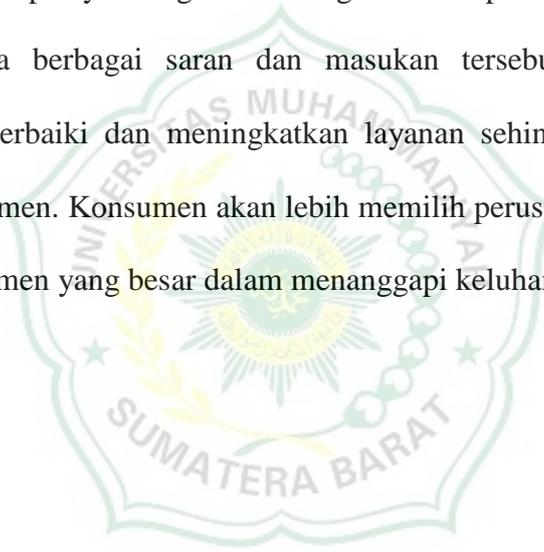
5. Kesiediaan Untuk Merekomendasi

Dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relatif lama atau bukan hanya terjadi salah satu kali pembelian (seperti pembelian mobil, rumah asuransi jiwa) kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarga.

6. Ketidakpuasan Pelanggan

Ketidakpuasan pelanggan meliputi komplain, retur, biaya garansi, *product recall*, pendapat dari mulut ke mulut negatif dan konsumen yang beralih ke pesaing.

Perusahaan dapat mengetahui adanya kepuasan dari para konsumennya melalui umpan balik yang diberikan oleh konsumen sehingga dapat menjadi tolak ukur dalam mengembagkan berbagai macam pelayanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan adanya berbagai saran dan masukan tersebut badan usaha dapat memperbaiki dan meningkatkan layanan sehingga dapat memuaskan konsumen. Konsumen akan lebih memilih perusahaan yang mempunyai komitmen yang besar dalam menanggapi keluhan darinya.

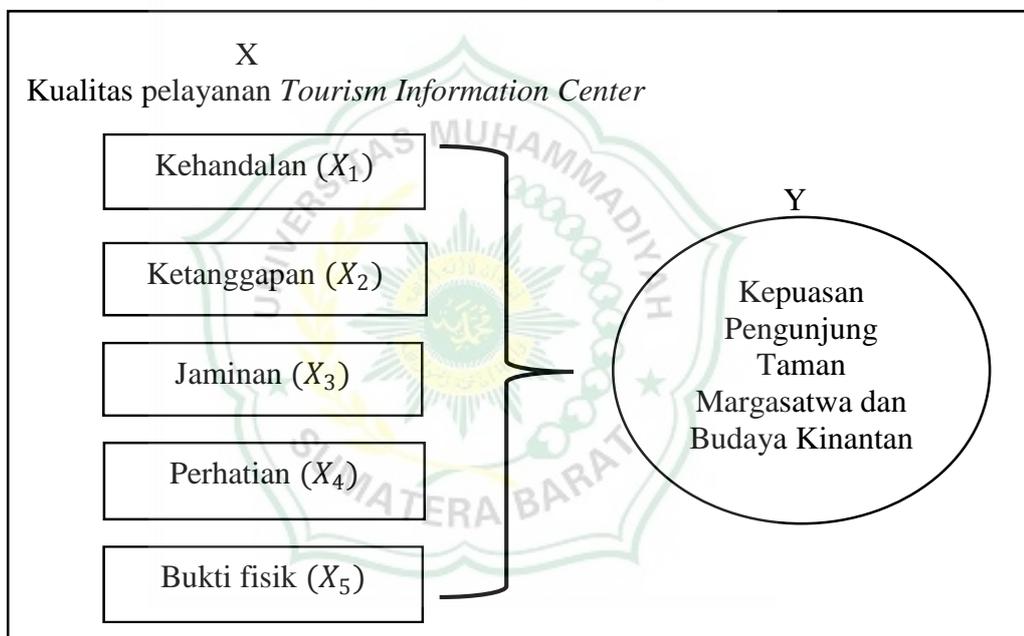


2.2 Kerangka Konseptual

Menurut Sugiyono (2017:60) mengemukakan bahwa, kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Adapun kerangka konseptual yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 2.1
Bagan Kerangka Konseptual



Sumber: Tjiptono (2014:282)

2.3 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian terdahulu sebagai perbandingan dan memudahkan dalam melakukan penelitian. Berikut ini adalah tabel penelitian terdahulu yang penulis gunakan:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti, tahun	Judul	Teknik Analisis Data	Hasil Penelitian
1.	Agustinus Gosi Arthanto, 2016	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Petugas IC (<i>Information Center</i>) di Taman Wisata Candi Borobudur, Kabupaten Magelang	Metode campuran kualitatif dan kuantitatif	IC di TWCB belum memiliki standar khusus untuk bagian IC, penerapan SOP yang digunakan oleh bagian IC sudah dilakukan dengan baik. Akan tetapi pada variabel yang juga menjadi permasalahan terlihat pada tanggapan wisatawan yang menyatakan kurang baiknya pelayanan pada kefasihan petugas dalam Bahasa asing, masalah pencetakan brosur yang membahas mengenai museum dan adanya system <i>rolling</i> petugas
2.	Anisa Triselia, 2016	Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Information Center</i> Terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan	Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan <i>Information Center</i> sangat rendah, apabila Taman Margasatwa Ragunan mampu meningkatkan kepuasan pengunjung maka H0 ditolak dan Ha diterima. Karyawan <i>Information Center</i> harus lebih cepat tanggap, lebih sopan dan lebih ramah dalam memberikan

				pelayanan.
3.	Raden Agusbhuro, 2011	Analisis Kebutuhan Prasarana dan Sarana Pariwisata di Kawasan Taman Nasional Bunaken	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Taman Nasional Bunaken masih membutuhkan beberapa sarana dan prasarana wisata untuk menambah kenyamanan wisatawan seperti pusat informasi wisata, fasilitas kesehatan dan fasilitas perbankan.
4.	Fandy Edward, 2018	Fasilitas di Objek Wisata Ngalau Indah Kota Payakumbuh Provinsi Sumatera Barat	Kualitatif deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa objek wisata ngalau indah memiliki daya tarik wisata yang sangat menakjubkan, fasilitas yang tersedia di objek wisata Ngalau Indah cukup baik hanya saja kebersihan dan perawatan kurang maksimal, perlu perbaikan pada fasilitas parkir agar lebih aman dan nyaman. Melengkapi fasilitas-fasilitas yang belum tersedia yang rasanya penting bagi perkembangan objek wisata ngalau indah seperti penambahan fasilitas pos keamanan khusus dan fasilitas pusat informasi khusus yang disediakan di objek wisata Ngalau Indah agar dapat menjadi tempat informasi wisata bagi pengunjung objek wisata Ngalau Indah.

2.4 Hipotesis

Menurut Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti (2007:137), Hipotesis adalah pernyataan atau tuduhan sementara dari masalah yang diangkat peneliti dalam melakukan penelitian yang keberadaannya masih lemah (belum tentu benar) sehingga harus diuji secara empiris. Berdasarkan konsep diatas, maka penulis mengemukakan hipotesis sebagai berikut:

- Ho : X₁ Keandalan TIC tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan
- X₂ Daya Tanggap TIC tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan
- X₃ Jaminan TIC tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan
- X₄ Perhatian TIC tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan
- X₅ Bukti Fisik TIC tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan
- Ha : X₁ Keandalan TIC berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung wisata Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan
- X₂ Daya tanggap TIC berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung wisata Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan
- X₃ Jaminan TIC berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung wisata Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan

X₄ Perhatian TIC berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung wisata Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan

X₅ Butki Fisik TIC berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung wisata Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Berdasarkan gambaran permasalahan yang diuraikan pada bagian sebelumnya maka penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2013:8). Sedangkan penelitian kuantitatif menurut Cresswell (2016:5) adalah metode-metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel dalam penelitian.

Menurut Sugiyono (2010:7) penelitian berdasarkan tingkat eksplanasinya (kejelasan) dapat digolongkan sebagai berikut:

1. Penelitian Deskriptif

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

2. Penelitian Komparatif

Penelitian komparatif adalah suatu penelitian yang bersifat membandingkan keberadaan satu variabel atau lebih pada dua sampel yang berbeda, atau pada waktu yang berbeda.

3. Penelitian Asosiatif

Penelitian asosiatif adalah jenis penelitian yang bersifat pengaruh atau hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini mempunyai tingkatan tertinggi dibandingkan dengan deskriptif dan komparatif karena dengan penelitian ini dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala

Oleh karena itu dalam penelitian ini penulis mengambil metode penelitian kuantitatif asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara variabel kehandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), perhatian (X_4), bukti fisik (X_5) dan kepuasan pengunjung Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan (Y).

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini, maka penulis jabarkan waktu untuk melaksanakan penelitian. Adapun waktu kegiatan penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Waktu Kegiatan Penelitian Tahun 2021

No.	Kegiatan	April	Mei	Juni	Juli	Agus- tus	Sep- tember
1.	Survey awal						
2.	Penyusunan proposal proyek akhir						
3.	Bimbingan proposal proyek akhir						
4.	Seminar proposal proyek akhir						
5.	Pelaksanaan						

	Penelitian						
6.	Pengolahan data, analisis dan penyusunan laporan						
7.	komprehensif						

Sumber: Hasil Olahan Penulis, 2021

Penelitian ini dilaksanakan di Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan kota Bukittinggi berlokasi di Jl. Cindua Mato, Benteng Pasar Atas, Kecamatan Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat.

3.3 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:38) mengemukakan bahwa variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Operasional variabel diperlukan untuk menentukan jenis, indikator serta skala dari variabel-variabel yang terkait dalam suatu penelitian yang kemudian ditarik menjadi sebuah kesimpulan penelitian, maka operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel bebas (*Independent Variable*). Menurut Sugiyono (2017:39) menyebutkan bahwa variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat (*dependent*). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan *Tourism Information Center* (X).
2. Variabel terikat (*Dependent Variable*). Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya

variabel bebas (Sugiyono, 2017:39). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pengunjung wisata Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan (Y).

Tabel 3.2
Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
1.	Kualitas pelayanan <i>Tourism Information Center</i> (X)	Kualitas pelayanan adalah peringkat mengenai keuntungan yang diharapkan dan pengawasan atas tingkat kecanggihan untuk memberikan <i>service</i> sesuai keinginan pelanggan	- Kehandalan (<i>reliability</i>) X ₁	Skala Likert 1-5
			- Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>) X ₂	Skala Likert 1-5
			- Jaminan (<i>assurance</i>) X ₃	Skala Likert 1-5
			- Perhatian (<i>empathy</i>) X ₄	Skala Likert 1-5
			- Bukti fisik (<i>tangible</i>) X ₅	Skala Likert 1-5
2.	Kepuasan Pengunjung (Y)	Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah timbal balik dari respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian (<i>disconfirmation</i>) yang diberikan antara ekspektasi dan realisasi kinerja yang dirasakan pelanggan	- Kepuasan pengunjung keseluruhan	Skala Likert 1-5
			- Dimensi kepuasan pengunjung	Skala Likert 1-5
			- Konfirmasi harapan	Skala Likert 1-5
			- Minat pembelian ulang	Skala Likert 1-5
			- Ketersediaan untuk merekomendasi	Skala Likert 1-5
- Ketidakpuasan pengunjung	Skala Likert 1-5			

Sumber: Hasil Olahan Penulis, 2021

3.4 Populasi dan Sampel

1. Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek/obyek itu.

Populasi pada penelitian ini adalah pengunjung Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan kota Bukittinggi pada tahun 2018 hingga tahun 2020. Berdasarkan tabel 1.1 data yang didapat oleh penulis pada bulan Mei 2021, jumlah kunjungan di objek wisata Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan kota Bukittinggi dari tahun 2018 hingga tahun 2020 adalah sebanyak 1.911.859 orang, maka dapat disimpulkan bahwa populasi pada penelitian ini sebanyak 1.911.859 orang.

2. Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representatif* (mewakili).

Teknik *sampling* pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu *Probabilty Sampling* dan *Nonprobability Sampling*. Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Probability*

Sampling berupa *Accidental Sampling*. Menurut Sugiyono (2017:122) *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila sesuai dengan konteks penelitian.

Sampel dalam penelitian ini diambil dari sebagian populasi yang merupakan pengunjung TMSBK tahun 2018-2020 yang berjumlah 1.911.859 orang. Dalam menentukan sampel penulis menggunakan rumus Slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi (diambil data pengunjung tahun 2020)

e = Kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan sampel yang dapat ditolerir atau diinginkan misalnya 10% ($e = 0,1$)

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut:

Nilai $e = 0,1$ (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai $e = 0,2$ (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Jadi rentang sampel yang dapat diambil dari teknik Slovin adalah antara 10-20 % dari populasi penelitian.

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 1.911.859 orang, sehingga persentase kelonggaran yang digunakan adalah 10% dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Maka untuk mengetahui sampel penelitian, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{1.911.859}{1 + 1.911.859 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{1.911.859}{1 + 19.118,59}$$

$$n = \frac{1.911.859}{19.119,59}$$

$$n = 99,99 \text{ (dibulatkan menjadi 100 orang)}$$

Berdasarkan perhitungan di atas sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini disesuaikan menjadi sebanyak 100 orang, hal ini dilakukan untuk mempermudah dalam pengolahan data dan untuk hasil pengujian yang lebih baik.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam sebuah penelitian untuk mendapatkan informasi perlu dilakukan kegiatan pengumpulan data. Untuk memperoleh data yang lengkap dan teliti dalam penelitian ini, maka teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner (angket). Menurut Sanjaya (2015:255) angket atau kuesioner adalah *instrument* berupa daftar pernyataan atau pertanyaan tertulis yang harus dijawab atau diisi (dipilih) oleh responden sesuai dengan petunjuk pengisiannya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Angket juga cocok untuk digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup berbentuk *checklist*. Kuesioner tertutup memiliki jawaban yang sudah disediakan dan tidak memberi peluang kepada responden untuk menambahkan keterangan lain. Kuesioner atau angket ini berupa pernyataan dan responden memberikan jawaban berupa *checklist* pada kolom yang telah disediakan. Untuk mengetahui pengukuran jawaban responden pada kuesioner penulis menggunakan pengukuran skala *likert*.

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah (Arikunto, 2019:203). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa lembar angket. Dalam penyusunan lembar angket penelitian ini menggunakan skala *likert*. Menurut Siregar (2016:162), skala *likert* adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai nilai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Adapun langkah-langkah penyusunan instrumen adalah sebagai berikut:

1. Membuat kisi-kisi instrumen.
2. Menyusun butir pernyataan.
3. Membuat *scoring*.

Tabel 3.3
Kisi-Kisi Instrumen

No	Variabel Penelitian	Indikator	Sub Indikator	No. Item	Jumlah
1.	Kualitas pelayanan <i>Tourism Information Center</i>	1. Kehandalan (<i>reliability</i>) (X ₁)	1. Segera 2. Akurat 3. Memuaskan	1,2,3	3
		2. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) (X ₂)	1. Tanggap	4	1
		3. Jaminan (<i>Assurance</i>) (X ₃)	1. Pengetahuan 2. Kompetensi 3. Kesopanan 4. Sifat dapat dipercaya 5. Bebas bahaya dan keraguan	5,6,7,8,9	5
		4. Perhatian (<i>Empathy</i>) (X ₄)	1. Kemudahan menjalin relasi 2. Komunikasi 3. Perhatian pribadi 4. Pemahaman	10,11,12,13	4
		5. Bukti fisik (<i>Tangible</i>) (X ₅)	1. Fasilitas fisik 2. Perlengkapan 3. Petugas 4. Sarana komunikasi	14,15,16,17	4
2.	Kepuasan Pengunjung Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan	Pengukuran kepuasan hasil pelayanan secara keseluruhan (Y)	1. Kepuasan pengunjung keseluruhan	18	1
			2. Dimensi kepuasan pengunjung	19	1
			3. Konfirmasi harapan	20	1
			4. Minat pembelian ulang	21	1
			5. Kesiapan untuk merekomendasikan	22	1
			6. Ketidakpuasan pengunjung	23	1
			Total		23

Sumber: Hasil Olahan Penulis, 2021

Selanjutnya pada kuesioner jawaban skor terendah diberi nilai 1 dan jawaban skor tertinggi diberi nilai 5. Tanggapan responden dari skor terendah sampai dengan skor tertinggi ditentukan sebagai berikut:

Tabel 3.4
Skor Alternatif Jawaban

Alternative Jawaban	Skor
Sangat Puas (SP)	5
Puas (P)	4
Cukup Puas (CP)	3
Tidak Puas (TP)	2
Sangat Tidak Puas (STP)	1

3.7 Uji Instrumen Penelitian

Umumnya teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara acak, teknik pengumpulan data menggunakan instrumen metode penelitian kuantitatif, analisa data yang bersifat kuantitatif atau statistik bertujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan (Sugiyono, 2013). Oleh karena itu untuk uji instrumen penelitian adalah:

1. Uji Validitas

Menurut Siregar (2016:162) validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Sedangkan Muhidin dan Abdurahman (2017:30) mengemukakan suatu instrumen pengukuran dikatakan valid jika instrumen dapat mengukur sesuatu dengan tepat apa yang hendak diukur. Jika r_{hitung} dan r_{tabel} dengan taraf signifikansi 0,05. Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrumen dinyatakan tidak valid dan apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrumen dinyatakan valid.

Untuk menguji validitas kuesioner digunakan rumus korelasi *Product Moment Person* (Arikunto, 2010:213):

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Angka korelasi antara X dan Y (*product moment*)

N = Banyaknya partisipan uji coba

X = Nilai total jawaban dari masing-masing nomor dari responden

Y = Skor total yang diperoleh dari seluruh item

$\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum XY$ = Jumlah hasil kali antara X dan Y

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan program *SPSS 25.0 for Windows*, yang bertujuan untuk menilai kevalidan masing-masing butir pernyataan.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Muhidin dan Abdurahman (2017:37) suatu instrumen pengukuran dikatakan reliabel jika pengukurannya konsisten dan cermat akurat. Jadi uji reliabilitas instrumen dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur, sehingga hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Hasil pengukuran dapat dipercaya hanya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap

kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subjek memang belum berubah. Dalam menghitung reliabilitas dalam penelitian ini, penulis menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* (Sugiyono, 2010:365) sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = koefisien reliabilitas (*Cronbach's Alpha*)

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian butir

σ_1^2 = varian skor total

Tabel 3.5
Interpretasi Nilai Alpha Cronbach's

Besarnya Alpha Cronbach	Interpretasi
Antara 0,800 sampai dengan 1,000	Sangat Tinggi
Antara 0,600 sampai dengan 0,799	Tinggi
Antara 0,400 sampai dengan 0,599	Cukup
Antara 0,200 sampai dengan 0,399	Rendah
Antara 0,000 sampai dengan 0,199	Sangat Rendah

Sumber: Suharsimi Arikunto, 2010:276

Setelah diperoleh koefisiensi korelasi yaitu r_{11} sebenarnya baru diketahui tinggi rendahnya koefisien tersebut. Kriteria pengambilan keputusan untuk menentukan reliabel atau tidak adalah jika r lebih besar atau sama dengan 0.60 maka instrument reliable, jika r lebih kecil dari 0.60 maka instrument tersebut tidak reliable. Dalam pelaksanaannya peneliti menggunakan bantuan program *SPSS 25.0 for Windows*.

3.8 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah suatu cara yang digunakan untuk melakukan pengolahan data yang telah diperoleh dalam penelitian dan untuk menguji hipotesis dalam penelitian digunakan teknik analisis data. Menurut Sugiyono (2016:333) analisis data penelitian diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam proposal.

Dalam menganalisis data penelitian ini, penulis menggunakan uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik digunakan untuk menguji kelayakan data yang digunakan dalam penelitian (Ghozali, 2011).

Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui kondisi data yang diperlukan dalam penelitian. Hal tersebut dilakukan agar diperoleh model analisis yang tepat. Model analisis regresi penelitian ini mensyaratkan uji asumsi klasik terhadap data yang meliputi:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang digunakan untuk menguji hipotesis berdistribusi normal atau tidak. Menurut Siregar (2014: 153) menyatakan bahwa tujuan dari uji normalitas data adalah mengetahui populasi data penelitian berdistribusi normal atau tidak. Apabila data berdistribusi normal maka data tersebut memenuhi prasyarat analisis regresi linier.

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan program *SPSS 25.0 for Windows*. Pengujian normalitas ini menggunakan *Kolmogrov Smirnov* dengan taraf signifikan 5%. Asumsi normalitas terpenuhi ketika

pengujian normalitas menghasilkan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 sebaliknya asumsi normalitas tidak terpenuhi ketika pengujian normalitas menghasilkan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (Priyatno, 2012:39).

2. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas merupakan keadaan dimana antar variabel *independent* dalam model regresi memiliki hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak terjadi multikolinieritas atau tidak ada korelasi sempurna atau mendekati sempurna antar variabel independennya (Priyatno, 2014:99). Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dapat melihat nilai *Tolerance* dan VIF. Jika *Tolerance* lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10, maka dapat dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas namun sebaliknya jika nilai *Tolerance* lebih kecil dari 0,10 dan VIF lebih besar dari 10 maka terjadi multikolinieritas. Jika terjadi multikolinieritas antar variabel maka uji regresi ganda tidak dapat dilanjutkan, sebaliknya jika tidak terjadi multikolinieritas maka uji regresi ganda dapat dilanjutkan. Perhitungan dilakukan dengan menggunakan *SPSS 25.0 for Windows*.

3. Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2016:134). Dapat

dikatakan heteroskedastisitas apabila residual tersebut memiliki *variance* yang tidak sama, namun dikatakan homoskedastisitas apabila residual memiliki *variance* yang sama. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2016:134).

Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Scatterplot*. Sebuah model persamaan dapat dikatakan bebas atau tidak mengalami heteroskedastisitas apabila titik-titik pada grafik *scatterplot* menyebar secara merata dan tidak membentuk pola tertentu atau mengumpul di satu titik tertentu

Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Glejser* dengan cara meregresikan nilai *absolute* residual terhadap variabel *independent*. Apabila nilai probabilitas (*sig*) > dari 0,05, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2016:138).

3.9 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Analisis regresi linier berganda digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan *Tourism Information Center* terhadap kepuasasn pengunjung Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan, digunakan alat uji regresi linier berganda sebagai berikut (Siregar, 2014: 406):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Keterangan:

Y = Kepuasan pengunjung

a = Konstanta

X_1 = Kehandalan

X_2 = Ketanggapan

X_3 = Jaminan

X_4 = Perhatian

X_5 = Bukti Fisik

$b_1 - b_5$ = Koefisien Regresi

Perhitungan analisis regresi linier berganda ini menggunakan aplikasi *SPSS 25.0 for Windows*.

3.10 Uji Hipotesis

a. Uji T (Parsial)

Uji statistik t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel *independent* terhadap variabel *dependent* (Widjarjono, 2010). Pengujian ini bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam memerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2011).

Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter (β_1) sama dengan nol, atau $H_0: = 0$ yang artinya adalah apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan

terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya (β_1), parameter suatu variabel tidak sama dengan nol, atau $H_0: \neq 0$ yang artinya adalah variabel tersebut merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel *dependent*

a. Merumuskan hipotesis

$H_0: \beta_1 = 0$, artinya variabel bebas secara parsial tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap variabel terikat

$H_a: \beta_1 \neq 0$, artinya variabel bebas secara parsial memberikan pengaruh signifikan terhadap variabel terikat

b. Pengambilan keputusan dengan tingkat signifikansi (α) = 0,05

c. Dasar pengambilan keputusan (dengan nilai signifikan) ditentukan dengan cara sebagai berikut:

- Jika nilai signifikansi t hitung $> 0,05$ atau t hitung $< t$ tabel, maka H_0 diterima
- Jika nilai signifikansi t hitung $< 0,05$ atau t hitung $> t$ tabel, maka H_0 ditolak

Dalam melakukan uji hipotesis dilakukan dengan Uji T (t-test). Menurut Sari (2007) pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel X secara parsial memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel Y, yaitu dengan membandingkan nilai T_{hitung} dengan T_{tabel} dengan taraf signifikan 5% atau (0.05). Adapun rumus untuk menentukan nilai T_{tabel} adalah:

$$T_{tabel} = a/2 ; n - k - 1$$

Keterangan:

a = Taraf Signifikan

k = Jumlah Variabel bebas

n = Jumlah Responden

b. Uji F (Simultan)

Menurut Kuncoro (2009), uji F digunakan untuk menguji signifikan tidaknya pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.

a. Merumuskan hipotesis.

Ho : Seluruh variabel bebas tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel terikat

Ha : Seluruh variabel berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel terikat

b. Menetapkan besarnya nilai *level of significance* (α) yaitu sebesar 0,05.

c. Mengambil keputusan (dengan nilai signifikansi)

- Jika tingkat signifikansi $F > 0,05$ atau $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka Ho diterima.
- Jika tingkat signifikansi $F < 0,05$ atau $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka Ho ditolak.

Pengujian ini dilakukan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Ghozali, 2011). Pengujian

yang dilakukan dengan membandingkan nilai F-test dengan F-tabel. Nilai F-test dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$f\text{-test} = \frac{R^2/k-1}{(1-R^2)(n-k)}$$

Dimana:

F_{hitung} = nilai f yang dihitung

R^2 = Koefisien Determinasi

K = Jumlah variabel bebas dan variabel terikat

N = Jumlah tahun

Pengujian juga dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} yang dilihat pada:

$F_{0,05}(df_1)(df_2)$, dimana:

$(df_1) = k-1$

$(df_2) = n-1$

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi merupakan ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan antara nilai dugaan atau garis regresi dengan data sampel. Apabila nilai koefisien korelasi sudah diketahui, maka untuk mendapatkan koefisien determinasi dapat diperoleh dengan mengkuadratkannya. Besarnya koefisien determinasi dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

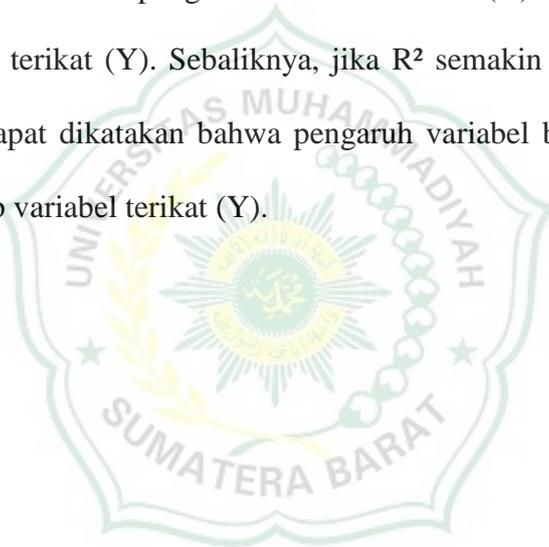
$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Dimana:

Kd = Koefisien determinasi

r^2 = Koefisien korelasi

Analisis koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel X terhadap variabel Y (Priyatno, 2009:56). Perhitungan dilakukan dengan aplikasi *SPSS 25.0 for Windows* dengan melihat nilai R^2 (*Adjusted R Square*) pada tabel *Mode Summary*. Koefisien determinasi berkisar antara nol sampai dengan satu ($0 < R^2 < 1$). Jika R^2 semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas (X) adalah besar terhadap variabel terikat (Y). Sebaliknya, jika R^2 semakin kecil (mendekati nol), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas (X) adalah kecil terhadap variabel terikat (Y).



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

1. Profil Tempat Penelitian

Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan atau lebih dikenal dengan nama Kebun Binatang Bukittinggi adalah salah satu Taman Satwa di pulau Sumatera, yang terletak di atas Bukit Cubadak Bungkuak, Bukittinggi, Sumatera Barat, Indonesia. Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan ini merupakan salah satu taman satwa tertua yang ada di Indonesia, dan satu-satunya di Sumatera Barat, dengan koleksi hewan terlengkap di pulau Sumatera.

Kebun binatang ini dibangun oleh pemerintahan Hindia Belanda pada tahun 1900-an. Semula, Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan hanya berupa taman yang belum mempunyai koleksi binatang. Beberapa koleksi hewan mulai dimasukkan ke dalam taman pada 3 Juli 1929, *Strompark* dijadikan kebun binatang dengan nama Fort De Kocksche Dieren Park atau Kebun Binatang Bukittinggi oleh Dr. J. Hock. Pada tahun 1935, di area kebun binatang ini dibangun Rumah Adat nan Baanjuang (rumah gadang). Saat ini di area Taman Margasatwa terdapat 3 zona satwa yaitu zona burung (*aviary*), zona reptil, zona karnivora, Rumah Adat nan Ba anjuang, Aquarium Ikan dan Museum Zoologi. Jembatan Limpapeh yang menyambungkan Taman Margasatwa dan Benteng Fort De Kock.

Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan sekarang dikelola oleh Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kota Bukittinggi pada Bidang TMSBK. Pengembangan fasilitas di Taman Margasatwa Kinantan tak luput dari peran pemerintah terutama Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kota Bukittinggi. Keberhasilan dalam usaha pengembangan objek wisata Taman Margasatwa Kinantan juga ditentukan pada peran serta komitmen Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kota Bukittinggi.

2. Profil Responden

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Responden dalam penelitian ini berasal dari populasi pengunjung yang sedang maupun yang sudah berwisata di Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan. Dapat dilihat responden berdasarkan usia pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	
		Responden	Persentase
1	18 - 25 Tahun	43 orang	43%
2	26 - 33 Tahun	33 orang	33%
3	34 - 40 Tahun	17 orang	17%
4	> 41 Tahun	7 orang	7%
	total	100 orang	100%

Sumber: Hasil Olahan Data, 2021

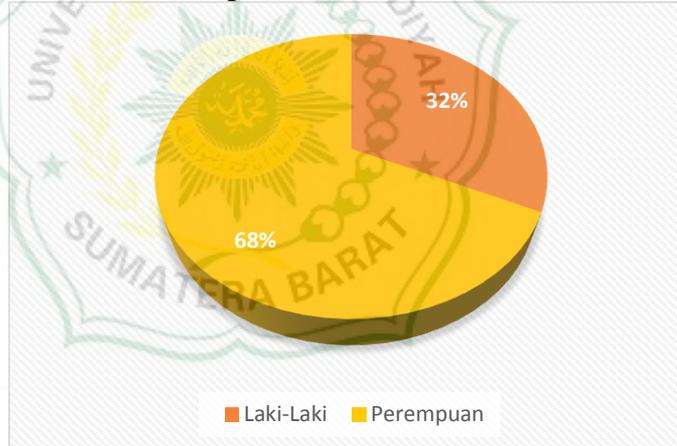
Berdasarkan tabel 4.1 di atas dapat disimpulkan bahwa dari 100 responden menunjukkan mayoritas responden yang berkunjung ke Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan yang berusia 18 - 25 tahun

sebanyak 43 responden atau 43%, selanjutnya responden dengan usia 26 - 33 tahun sebanyak 33 responden atau 33%, responden dengan usia 34 - 40 tahun sebanyak 17 responden atau 17%, responden dengan usia > 41 tahun sebanyak 7 responden atau 7%

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden dalam penelitian ini berasal dari populasi pengunjung yang sedang maupun yang sudah berwisata di Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan. Dapat dilihat responden berdasarkan jenis kelamin pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Gambar 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber: Hasil Olahan Data, 2021

Berdasarkan gambar 4.1 di atas dapat disimpulkan bahwa dari 100 responden dalam penelitian jenis kelamin responden laki-laki sebanyak 32 responden atau 32% dan perempuan sebanyak 68 responden atau 68%.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Responden dalam penelitian ini berasal dari populasi pengunjung yang sedang maupun yang sudah berwisata di Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan. Dapat dilihat responden berdasarkan pekerjaan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	
		Responden	Persentase
1	Mahasiswa/Pelajar	30 orang	30%
2	Karyawan	29 orang	29%
3	Wiraswasta	16 orang	16%
4	Lainnya	25 orang	25%
	Total	100 orang	100%

Sumber: Hasil Olahan Data, 2021

Berdasarkan table 4.2 di atas dapat disimpulkan bahwa dari 100 responden, 30 orang atau 30% diantaranya adalah mahasiswa atau pelajar, 29 orang atau 29% diantaranya adalah karyawan, 16 orang atau 16% memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta, dan 25 orang atau 25% memiliki pekerjaan diluar kriteria yang ditentukan

3. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kuesioner yang telah disebar kepada responden. Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah item-item yang tersaji dalam kuesioner benar-benar mampu mengungkapkan dengan pasti apa yang akan diteliti. Uji validitas pada penelitian ini menggunakan *Pearson*

Correlation menggunakan 20 responden dengan cara mengkorelasi setiap skor item dengan total item skornya. Total item skor adalah jumlah dari seluruh item pernyataan/pertanyaan yang ada pada suatu variabel. Dalam menentukan suatu item valid atau tidak terdapat pada dua cara:

- a. Jikalau nilai r_{hitung} lebih besar ($>$) dari nilai r_{tabel} , maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total, dinyatakan valid dan dapat dipergunakan.
- b. Jikalau nilai r_{hitung} lebih kecil ($<$) dari nilai r_{tabel} , maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total, dinyatakan tidak valid dan tidak dapat dipergunakan. Nilai r dapat dilihat pada $\alpha = 5\%$

r tabel pada penelitian ini yaitu sebesar 0,444 dengan tingkat signifikansi 5% atau 0,05, uji validitas pada penelitian ini dilakukan untuk menguji variabel kehandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), perhatian (X_4), bukti fisik (X_5) dan kepuasan pengunjung (Y)

Setelah melakukan pengolahan data dengan menggunakan sistem *SPSS 25.0 for Windows*, maka diperoleh hasil uji validitas terhadap 20 responden sebagai berikut:

1. *Kehandalan/Reliability* (X_1)

Dari hasil pengolahan data pada variabel kehandalan, maka diperoleh hasil uji kevaliditasan sebagai berikut:

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas Variabel Kehandalan/*Reliability*

Kehandalan <i>/Reliability</i>	1	0,632	0,444	Valid
	2	0,725	0,444	Valid
	3	0,561	0,444	Valid
	4	0,682	0,444	Valid
	5	0,523	0,444	Valid
	6	0,091	0,444	Tidak Valid
	7	0,585	0,444	Valid

Sumber: Hasil Olahan Data, 2021

Dari tabel di atas terlihat bahwa 7 item pernyataan dari kehandalan/*reliability* hanya 6 item pernyataan yang valid, sehingga penulis menghapus pernyataan ke enam karena dari enam pernyataan sebelumnya sudah mewakili variabel kehandalan. Kesimpulan ini dihasilkan dari perbandingan r-hitung masing-masing item dengan r-tabel.

2. Daya Tanggap/*Responsiveness* (X_2)

Dari hasil pengolahan data pada variabel daya tanggap, maka diperoleh hasil uji kevaliditasan sebagai berikut:

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap/*Responsiveness*

Variabel	No. Item	r-hitung	r-tabel	Status
Daya Tanggap/ <i>Re sponsiveness</i>	1	0,695	0,444	Valid
	2	0,644	0,444	Valid
	3	0,657	0,444	Valid
	4	0,871	0,444	Valid
	5	0,614	0,444	Valid

Sumber: Hasil Olahan Data, 2021

Dari tabel di atas terlihat bahwa seluruh item pernyataan dari daya tanggap/*responsiveness* masing-masing memiliki r-

hitung lebih besar dari nilai indeks validitasnya (r-tabel). Sesuai dengan kriteria pengujian mengenai valid atau tidaknya, maka seluruh item pernyataan valid.

3. Jaminan/*Assurance* (X_3)

Dari hasil pengolahan data pada variabel jaminan, maka diperoleh hasil uji kevaliditasan sebagai berikut:

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan/*Assurance*

Variabel	No. Item	r-hitung	r-tabel	Status
Jaminan/ <i>Assurance</i>	1	0,552	0,444	Valid
	2	0,809	0,444	Valid
	3	0,720	0,444	Valid
	4	0,742	0,444	Valid
	5	0,648	0,444	Valid
	6	0,603	0,444	Valid

Sumber: Hasil Olahan Data, 2021

Dari tabel di atas terlihat bahwa seluruh item pernyataan dari jaminan/*assurance* masing-masing memiliki r-hitung lebih besar dari nilai indeks validitasnya (r-tabel). Sesuai dengan kriteria pengujian mengenai valid atau tidaknya, maka seluruh item pernyataan valid

4. Variabel Perhatian/*Empathy* (X_4)

Dari hasil pengolahan data pada variabel perhatian, maka diperoleh hasil uji kevaliditasan sebagai berikut:

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Variabel Perhatian/*Empathy*

Variabel	No. Item	r-hitung	r-tabel	Status
Perhatian/ <i>Empathy</i>	1	0,653	0,444	Valid
	2	0,604	0,444	Valid
	3	0,653	0,444	Valid
	4	0,713	0,444	Valid
	5	0,532	0,444	Valid
	6	0,594	0,444	Valid

Sumber: Hasil Olahan Data, 2021

Dari tabel di atas terlihat bahwa seluruh item pernyataan dari perhatian/*empathy* masing-masing memiliki r-hitung lebih besar dari nilai indeks validitasnya (r-tabel). Sesuai dengan kriteria pengujian mengenai valid atau tidaknya, maka seluruh item pernyataan valid

5. Bukti Fisik/*Tangible* (X_5)

Dari hasil pengolahan data pada variabel bukti fisik, maka diperoleh hasil uji kevaliditasan sebagai berikut:

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik/*Tangible*

Variabel	No. Item	r-hitung	r-tabel	Status
Bukti Fisik/ <i>Tangible</i>	1	0,612	0,444	Valid
	2	0,603	0,444	Valid
	3	0,525	0,444	Valid
	4	0,580	0,444	Valid
	5	0,592	0,444	Valid
	6	0,343	0,444	Tidak Valid
	7	0,120	0,444	Tidak Valid
	8	0,604	0,444	Valid
	9	0,604	0,444	Valid
	10	0,509	0,444	Valid
	11	0,548	0,444	Valid

Sumber: Hasil Olahan Data, 2021

Dari tabel 4.7 terlihat bahwa 11 item pernyataan dari bukti fisik/*tangible* hanya 9 item pernyataan yang valid, sehingga penulis menghapus pernyataan ke enam dan ke tujuh karena dari sembilan pernyataan sebelumnya sudah mewakili variabel bukti fisik. Kesimpulan ini dihasilkan dari perbandingan r-hitung masing-masing item dengan r-tabel.

6. Kepuasan Pengunjung (Y)

Dari hasil pengolahan data pada variabel kepuasan pengunjung, maka diperoleh hasil uji kevaliditasan sebagai berikut:

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengunjung

Variabel	No. Item	r-hitung	r-tabel	Status
Kepuasan Pengunjung	1	0,733	0,444	Valid
	2	0,612	0,444	Valid
	3	0,600	0,444	Valid
	4	0,264	0,444	Tidak Valid
	5	0,024	0,444	Tidak Valid
	6	0,585	0,444	Valid
	7	0,628	0,444	Valid
	8	0,729	0,444	Valid
	9	0,717	0,444	Valid
	10	0,587	0,444	Valid

Sumber: Hasil Olahan Data, 2021

Dari tabel di atas terlihat bahwa 10 item pernyataan dari kepuasan pengunjung hanya 8 item pernyataan yang valid, sehingga penulis menghapus pernyataan ke empat dan ke lima karena dari delapan pernyataan sebelumnya sudah mewakili

variabel kepuasan pengunjung. Kesimpulan ini dihasilkan dari perbandingan r -hitung masing-masing item dengan r -tabel

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur suatu kuesioner handal atau tidak. Setelah instrumen-instrumen pada variabel kualitas pelayanan *Tourism Information Center* (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible*) (X), dan kepuasan pengunjung (Y) dinyatakan valid, maka selanjutnya dilakukan uji reliabilitas (kehandalan) pada masing-masing variabel. Uji reliabilitas menggunakan 20 responden, diperoleh hasil yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Cronbach's alpha</i>	Rule of thumb	Keputusan
1	Kehandalan (X_1)	0,739	0,6	Reliabel
2	Daya Tanggap (X_2)	0,731	0,6	Reliabel
3	Jaminan (X_3)	0,733	0,6	Reliabel
4	Empati (X_4)	0,682	0,6	Reliabel
5	Bukti Fisik (X_5)	0,735	0,6	Reliabel
6	Kepuasan Pengunjung (Y)	0,820	0,6	Reliabel

Sumber: Hasil Olahan Data, 2021

Kriteria pengambilan keputusan untuk menentukan reliabel atau tidak adalah jika nilai *Cronbach's alpha* lebih besar atau sama dengan 0,6 maka instrumen reliable, jika *Cronbach's alpha* lebih kecil dari 0,6 maka instrumen tersebut tidak reliable. Pada hasil analisis reliabilitas diatas variabel penelitian menunjukkan bahwa nilai

Cronbach's alpha untuk semua variabel adalah $> 0,6$ untuk itu seluruh variabel bisa dikatakan reliabel atau handal.

c. Uji Validitas dengan 100 Responden

Uji validitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kuesioner yang telah disebar kepada responden. Uji validitas pada penelitian ini menggunakan *Pearson Correlation* menggunakan 100 responden dengan cara mengkorelasi setiap skor item dengan total item skornya. Maka diperoleh hasil uji validitas terhadap 100 responden sebagai berikut:

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas 100 Responden

Variabel	No. Item	r-hitung	r-tabel	Status
Kehandalan (X ₁)	P1	0,478	0,195	Valid
	P2	0,621	0,195	Valid
	P3	0,573	0,195	Valid
	P4	0,681	0,195	Valid
	P5	0,466	0,195	Valid
	P6	0,551	0,195	Valid
Daya Tanggap (X ₂)	P1	0,625	0,195	Valid
	P2	0,621	0,195	Valid
	P3	0,512	0,195	Valid
	P4	0,790	0,195	Valid
	P5	0,661	0,195	Valid
Jaminan (X ₃)	P1	0,484	0,195	Valid
	P2	0,703	0,195	Valid
	P3	0,733	0,195	Valid
	P4	0,677	0,195	Valid
	P5	0,643	0,195	Valid
	P6	0,339	0,195	Valid
Perhatian (X ₄)	P1	0,620	0,195	Valid
	P2	0,520	0,195	Valid
	P3	0,635	0,195	Valid
	P4	0,756	0,195	Valid
	P5	0,499	0,195	Valid
	P6	0,546	0,195	Valid

Bukti fisik (X ₅)	P1	0,626	0,195	Valid
	P2	0,648	0,195	Valid
	P3	0,451	0,195	Valid
	P4	0,583	0,195	Valid
	P5	0,521	0,195	Valid
	P6	0,466	0,195	Valid
	P7	0,625	0,195	Valid
	P8	0,515	0,195	Valid
	P9	0,473	0,195	Valid
Kepuasan Pengunjung (Y)	P1	0,564	0,195	Valid
	P2	0,492	0,195	Valid
	P3	0,597	0,195	Valid
	P4	0,487	0,195	Valid
	P5	0,746	0,195	Valid
	P6	0,801	0,195	Valid
	P7	0,735	0,195	Valid
	P8	0,395	0,195	Valid

Sumber: Hasil Olahan Data, 2021

Dari tabel di atas terlihat bahwa seluruh item pernyataan dari variabel (X) yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, bukti fisik dan variabel (Y) kepuasan pengunjung, masing-masing memiliki r-hitung lebih besar dari nilai indeks validitasnya (r-tabel). Maka disimpulkan seluruh item pernyataan dari ke enam variabel adalah valid.

d. Uji Reliabilitas dengan 100 Responden

Uji reliabilitas menggunakan 100 responden, diperoleh hasil yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.11
Hasil Uji Reliabilitas 100 Responden

No	Variabel	<i>Cronbach's alpha</i>	Rule of thumb	Keputusan
1	Kehandalan (X ₁)	0,660	0,6	Reliabel
2	Daya Tanggap (X ₂)	0,652	0,6	Reliabel
3	Jaminan (X ₃)	0,630	0,6	Reliabel
4	Empati (X ₄)	0,639	0,6	Reliabel
5	Bukti Fisik (X ₅)	0,700	0,6	Reliabel
6	Kepuasan Pengunjung (Y)	0,734	0,6	Reliabel

Sumber: Hasil Olahan Data, 2021

Pada hasil analisis reliabilitas diatas dapat dilihat bahwa pada masing-masing variabel penelitian menunjukkan nilai *Cronbach's alpha* untuk semua variabel adalah lebih besar dari 0,6 untuk itu seluruh variabel bisa dikatakan reliabel atau handal.

4. Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi klasik digunakan untuk melihat layak atau tidaknya model regresi yang digunakan untuk memprediksi variabel terikat berdasarkan masukan variabel bebasnya, maka model analisis regresi penelitian ini mensyaratkan uji asumsi klasik terhadap data yang meliputi:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang digunakan untuk menguji hipotesis berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan program *SPSS 25.0*

for Windows. Pengujian normalitas ini menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* dengan taraf signifikan 5%. Berikut hasil uji normalitas pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.12
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.84284009
Most Extreme Differences	Absolute	.077
	Positive	.075
	Negative	-.077
Test Statistic		.077
Asymp. Sig. (2-tailed)		.154 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Hasil Olahan Data, 2021

Asumsi normalitas terpenuhi ketika pengujian normalitas menghasilkan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 sebaliknya asumsi normalitas tidak terpenuhi ketika pengujian normalitas menghasilkan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil data pada tabel di atas menunjukkan *Asymp.Sig* (2-tailed) lebih besar dari 0,05 yaitu 0,154. Ini mengidentifikasi bahwa data penelitian terdistribusi normal sehingga layak dipakai untuk analisis regresi berganda.

b. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas merupakan keadaan dimana antar variabel *independent* dalam model regresi memiliki hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak terjadi multikolinieritas atau tidak ada korelasi sempurna atau mendekati sempurna antar variabel independennya.

Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dapat melihat nilai *Tolerance* dan VIF. Jika *Tolerance* $> 0,10$ dan VIF < 10 , maka dapat dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas namun sebaliknya jika nilai *Tolerance* $< 0,10$ dan VIF > 10 maka terjadi multikolinieritas. Jika terjadi multikolinieritas antar variabel maka uji regresi ganda tidak dapat dilanjutkan. Hasil pengujian multikolinieritas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.13
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kehandalan	.602	1.660
	Daya Tanggap	.661	1.513
	Jaminan	.973	1.027
	Perhatian	.954	1.048
	Bukti Fisik	.732	1.366

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Sumber: Hasil Olahan Data, 2021

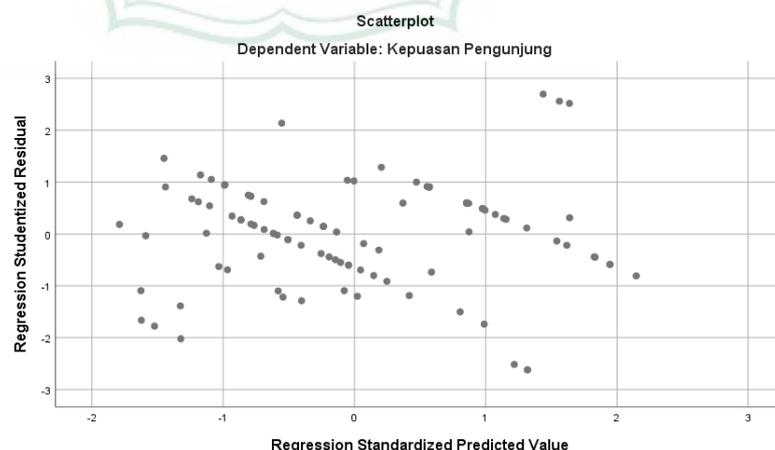
Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* pada masing-masing variabel *independent* (kehandalan, daya tanggap,

jaminan, perhatian, bukti fisik) lebih besar ($>$) dari 0,1 dan hasil perhitungan nilai VIF lebih kecil ($<$) dari 10. Hal ini berarti tidak terjadi gejala multikolinieritas antar variabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi yang digunakan sebagai prediksi dalam penelitian ini bebas dari asumsi klasik

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Sebuah model persamaan dapat dikatakan bebas atau tidak mengalami heteroskedastisitas apabila titik-titik pada grafik *scatterplot* menyebar secara merata dan tidak membentuk pola tertentu atau mengumpul di satu titik tertentu. Dasar analisisnya adalah sebagai berikut:

Gamabar 4.2
Hasil Uji Heteroskedastisitas *Scatterplot*



Sumber: Hasil Olahan Data, 2021

Grafik *scatterplot* menunjukkan bahwa titik-titik pada grafik tidak membentuk pola yang jelas. Titik-titik menyebar secara acak serta tersebar dengan baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

5. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Pada penelitian ini analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dimensi kualitas pelayanan *Tourism Information Center* yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan bukti fisik terhadap kepuasan pengunjung. Berdasarkan pengolahan data dengan *SPSS 25.0 for Windows*, maka diperoleh hasil sebagaimana yang ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.14
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a		
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
Model		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	-2.182	2.742	
	Kehandalan	.557	.107	.473
	Daya Tanggap	.366	.122	.259
	Jaminan	.198	.096	.147
	Perhatian	.245	.088	.201
	Bukti Fisik	.105	.081	.107

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Sumber: Hasil Olahan Data, 2021

Dilihat pada tabel 4.14 nilai persamaan yang di pakai adalah yang berada pada kolom B (koefisien). Berdasarkan tabel tersebut maka dapat dilihat persamaan regresinya yaitu:

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

$$= -2,182 + 0,557 X_1 + 0,366 X_2 + 0,198 X_3 + 0,245 X_4 + 0,105 X_5$$

Interpretasi berdasarkan persamaan tersebut dapat diartikan sebagai berikut:

1. Koefisien konstanta sebesar -2,182 artinya jika tidak ada variabel *independent* (kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, bukti fisik) maka variabel *dependent* (kepuasan pengunjung) akan sebesar -2,182
2. Koefisien regresi kehandalan (X_1) bernilai positif sebesar 0,557 artinya jika nilai dimensi kehandalan (X_1) mengalami kenaikan sebesar satu satuan, maka kepuasan pengunjung (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,557 atau sebesar 55%, sebaliknya jika variabel kehandalan mengalami penurunan, maka kepuasan pengunjung akan mengalami penurunan sebesar 55% dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain ($X_2, X_3, X_4, \text{ dan } X_5$) dari model regresi adalah tetap.
3. Koefisien regresi daya tanggap (X_2) bernilai positif sebesar 0,366 artinya jika nilai dimensi daya tanggap (X_2) mengalami kenaikan sebesar satu satuan, maka kepuasan pengunjung (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,366 atau sebesar 36%, sebaliknya jika variabel daya tanggap mengalami penurunan, maka kepuasan pengunjung akan

mengalami penurunan sebesar 36% dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain ($X_1, X_3, X_4,$ dan X_5) dari model regresi adalah tetap.

4. Koefisien regresi jaminan (X_3) bernilai positif sebesar 0,198 artinya jika nilai dimensi jaminan (X_3) mengalami kenaikan sebesar satu satuan, maka kepuasan pengunjung (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,198 atau sebesar 19%, sebaliknya jika variabel jaminan mengalami penurunan, maka kepuasan pengunjung akan mengalami penurunan sebesar 19% dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain ($X_1, X_2, X_4,$ dan X_5) dari model regresi adalah tetap.
5. Koefisien regresi perhatian (X_4) bernilai positif sebesar 0,245 artinya jika nilai dimensi perhatian (X_4) mengalami kenaikan sebesar satu satuan, maka kepuasan pengunjung (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,245 atau sebesar 24%, sebaliknya jika variabel perhatian mengalami penurunan, maka kepuasan pengunjung akan mengalami penurunan sebesar 24% dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain ($X_1, X_2, X_3,$ dan X_5) dari model regresi adalah tetap.
6. Koefisien regresi bukti fisik (X_5) bernilai positif sebesar 0,105 artinya jika nilai dimensi bukti fisik (X_5) mengalami kenaikan sebesar satu satuan, maka kepuasan pengunjung (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,105 atau sebesar 10%, sebaliknya jika variabel bukti fisik mengalami penurunan, maka kepuasan pengunjung akan mengalami penurunan sebesar 10% dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain ($X_1, X_2, X_3,$ dan X_4) dari model regresi adalah tetap.

6. Uji Hipotesis

a. Uji T (Parsial)

Pengujian ini bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam memerangkan variasi variabel dependen yaitu dengan membandingkan nilai T_{hitung} dengan T_{tabel} dengan taraf signifikan 5% atau (0,05). Dasar pengambilan keputusan (dengan nilai signifikan) ditentukan dengan cara sebagai berikut:

- Jika nilai signifikansi t hitung $> 0,05$ atau t hitung $< t$ tabel, maka H_0 diterima
- Jika nilai signifikansi t hitung $< 0,05$ atau t hitung $> t$ tabel, maka H_0 ditolak.

Berikut ini akan dijelaskan pengujian masing-masing parsial:

Tabel 4.15
Hasil Uji T

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-2.182	2.742		-.796	.428
	Kehandalan	.557	.107	.473	5.218	.000
	Daya Tanggap	.366	.122	.259	2.988	.004
	Jaminan	.198	.096	.147	2.066	.042
	Perhatian	.245	.088	.201	2.794	.006
	Bukti Fisik	.105	.081	.107	1.298	.198

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Sumber: Hasil Olahan Data, 2021

Dari tabel 4.15 dapat dijelaskan hasil uji t untuk masing-masing variabel *independent* terhadap variabel *dependent* dengan nilai t tabel sebesar 1,661 adalah sebagai berikut:

1. Keandalan (*reliability*) memperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $5,218 > 1,661$ dengan tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka hipotesis ini menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel keandalan terhadap kepuasan pengunjung, dengan arah hubungan negatif, yang berarti bahwa variabel keandalan kurang baik maka kepuasan pengunjung menurun.
2. Daya tanggap (*responsiveness*) memperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $2,988 > 1,661$ dengan tingkat signifikan sebesar $0,004 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka hipotesis ini menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel daya tanggap terhadap kepuasan pengunjung, dengan arah hubungan negatif, yang berarti bahwa variabel daya tanggap kurang baik maka kepuasan pengunjung menurun.
3. Jaminan (*assurance*) memperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $2,066 > 1,661$ dengan tingkat signifikan sebesar $0,042 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka hipotesis ini menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel jaminan terhadap kepuasan pengunjung, dengan arah hubungan negatif, yang berarti

bahwa variabel jaminan kurang baik maka kepuasan pengunjung menurun.

4. Perhatian (*empathy*) memperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $2,794 > 1,661$ dengan tingkat signifikan sebesar $0,006 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka hipotesis ini menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kehandalan terhadap kepuasan pengunjung, dengan arah hubungan negatif, yang berarti bahwa variabel perhatian kurang baik maka kepuasan pengunjung menurun.
5. Bukti Fisik (*tangible*) berpengaruh secara negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung dengan memperoleh nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ sebesar $1,298 < 1,661$ dengan tingkat signifikan sebesar $0,198 > 0,05$ sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak dengan hubungan negatif yang berarti bahwa variabel bukti fisik kurang baik maka kepuasan pengunjung menurun. Hal ini bukan berarti bahwa bukti fisik tidak penting, akan tetapi bukti fisik tetap memiliki pengaruh namun tidak signifikan. Hasil dari pengujian X_5 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa variabel bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Jadi dengan demikian H_0 diterima.

b. Uji F (Simultan)

Uji simultan (Uji F) digunakan untuk menguji secara bersama-sama ada atau tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel

terikat dapat diketahui dengan menggunakan uji f. Setelah f hitung regresi ditemukan hasilnya, kemudian dibandingkan dengan f tabel. Untuk menentukan nilai f tabel, tingkat signifikansi yang digunakan adalah sebesar $\alpha = 5\%$ dengan derajat kebebasan (*degree of freedom*) = $(n-k)$ dimana n adalah jumlah observasi dan k adalah jumlah variabel termasuk intersep. Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ atau signifikansi $< \alpha$, ini berarti bahwa variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikansi terhadap variabel terikat. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau signifikansi $\geq \alpha$, ini berarti bahwa seluruh variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Tabel 4.16
Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	385.790	5	77.158	21.572	.000 ^b
	Residual	336.210	94	3.577		
	Total	722.000	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

b. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Perhatian, Jaminan, Daya Tanggap, Kehandalan

Sumber: Hasil Olahan Data, 2021

Hasil output SPSS pada tabel Anova diatas menunjukkan bahwa variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan bukti fisik memiliki nilai f hitung sebesar 21,572 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai f tabel yang diperoleh sebesar 3,093 maka f hitung lebih besar dari f tabel ($21,572 > 3,093$) dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas

pelayanan *Tourism Information Center* yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi variabel *independent* terhadap variabel *dependent*. Koefisien determinasi berkisar antara nol sampai dengan satu ($0 < R^2 < 1$). Jika R^2 semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas (X) adalah besar terhadap variabel terikat (Y). Sebaliknya, jika R^2 semakin kecil (mendekati nol), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas (X) adalah kecil terhadap variabel terikat (Y).

Tabel 4.17
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.731 ^a	.534	.510	1.891
a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Perhatian, Jaminan, Daya Tanggap, Kehandalan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung				

Sumber: Hasil Olahan Data, 2021

Berdasarkan Tabel 4.17 dapat dilihat bahwa:

- 1) Nilai R sebesar 0,731 berarti hubungan antara kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan pengunjung sebesar 73.1%. Artinya, hubungan antar variabel

tergolong erat. Untuk memastikan tipe hubungan antar variabel dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.18
Hubungan Antar Variabel

Nilai	Interpretasi
0,0 – 0,19	Sangat Tidak Erat
0,2 – 0,39	Tidak Erat
0,4 – 0,59	Cukup Erat
0,6 – 0,79	Erat
0,8 – 0,99	Sangat Erat

Sumber: Situmorang dan Lufti (2014:163)

- 2) *Adjusted R Square* sebesar 0,510 hal ini berarti 51% besarnya kontribusi kepuasan pengunjung antara kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan pengunjung. Sedangkan sisanya 49% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
- 3) *Standard Error of Estimated* (Standar Deviasi) artinya mengukur variasi dari nilai yang diprediksi. Dalam penelitian ini standar deviasinya sebesar 1,891. Semakin kecil standar deviasi berarti model semakin baik.

4.2 Pembahasan Penelitian

Hasil penelitian menyatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengunjung. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji determinasi (R^2), *Adjusted R Square* sebesar 0,510 yang berarti 51% kepuasan pengunjung dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Sedangkan sisanya 39.4% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil perhitungan dan pengujian di atas maka dapat dikatakan bahwa:

1. Pengaruh kehandalan layanan *Tourism Information Center* terhadap kepuasan pengunjung TMSBK

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kehandalan pelayanan *Tourism Information Center* memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Taman Margasatwa, dimana hal ini berarti jika kehandalan tidak ditingkatkan maka pengunjung tidak puas terhadap kehandalan petugas layanan informasi

2. Pengaruh daya tanggap layanan *Tourism Information Center* terhadap kepuasan pengunjung TMSBK

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa daya tanggap pelayanan *Tourism Information Center* memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Taman Margasatwa, dimana hal ini berarti jika ketanggapan layanan informasi tidak ditingkatkan maka

pengunjung tidak puas terhadap ketanggapan petugas dalam menangani masalah yang dialami pengunjung saat berwisata.

3. Pengaruh jaminan layanan *Tourism Information Center* terhadap kepuasan pengunjung TMSBK

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jaminan pelayanan *Tourism Information Center* memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Taman Margasatwa, dimana hal ini berarti jika jaminan layanan informasi tidak ditingkatkan maka pengunjung tidak puas terhadap pengetahuan baik dari petugas dalam menangani pertanyaan ataupun menanggapi keluhan pengunjung.

4. Pengaruh perhatian layanan *Tourism Information Center* terhadap kepuasan pengunjung TMSBK

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perhatian pelayanan *Tourism Information Center* memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Taman Margasatwa, dimana hal ini berarti jika layanan informati tidak memberikan perhatian dengan baik maka pengunjung tidak puas terhadap sikap petugas dalam memberikan pelayanan

5. Pengaruh bukti fisik layanan *Tourism Information Center* terhadap kepuasan pengunjung TMSBK

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bukti fisik layanan *Tourism Information Center* memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung Taman Margasatwa, hal ini

bukan berarti bahwa bukti fisik tidak penting, akan tetapi bukti fisik tetap memiliki pengaruh namun tidak signifikan. Bukti fisik tidak berpengaruh secara signifikan bisa saja dikarenakan kualitas pelayanan lebih mendominasi kepada petugas pelayanan itu sendiri.

6. Pengaruh kualitas pelayanan *Tourism Information Center* terhadap kepuasan pengunjung

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara bersamaan kualitas pelayanan yang diukur dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan bukti fisik memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung Taman Margasatwa. Ini membuktikan bahwa disuatu objek wisata pengunjung tidak hanya menikmati wisatanya saja, tetapi pengunjung juga membutuhkan pelayanan informasi yang dapat membantunya selama berada di objek wisata tersebut. Dari penelitian ini menyatakan bahwa kehandalan merupakan variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan pengunjung

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan pembahasan hasil penelitian maka penelitian ini dapat disimpulkan bahwa layanan *Tourism Information Center* Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan belum terlaksana sesuai dengan harapan pengunjung. Berdasarkan hasil penelitian yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan *Tourism Information Center* yang diukur dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan bukti fisik terdapat pengaruh terhadap kepuasan pengunjung, berdasarkan hasil data yang menyatakan:

1. Kehandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, berdasarkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $5,218 > 1,661$ dan tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dengan arah hubungan negatif, yang berarti bahwa variabel kehandalan kurang baik maka kepuasan pengunjung menurun.
2. Daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, berdasarkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $2,988 > 1,661$ dan tingkat signifikan sebesar $0,004 < 0,05$ dengan arah hubungan negatif, yang berarti bahwa variabel daya tanggap kurang baik maka kepuasan pengunjung menurun.
3. Jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, berdasarkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $2,066 > 1,661$ dengan

4. tingkat signifikan sebesar $0,042 < 0,05$ dengan arah hubungan negatif, yang berarti bahwa variabel jaminan kurang baik maka kepuasan pengunjung menurun.
5. Perhatian (*empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, berdasarkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $2,794 > 1,661$ dan tingkat signifikan sebesar $0,006 < 0,05$ dengan arah hubungan negatif, yang berarti bahwa variabel perhatian kurang baik maka kepuasan pengunjung menurun.
6. Bukti Fisik (*tangible*), dengan memperoleh nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ sebesar $1,298 < 1,661$ dan tingkat signifikan sebesar $0,198 > 0,05$ sehingga bukti fisik tidak signifikan, dengan hubungan negatif yang berarti bahwa variabel bukti fisik kurang baik maka kepuasan pengunjung menurun.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka selanjutnya dapat diusulkan saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak pengelola Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan Kota Bukittinggi. Adapun saran-saran yang dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pengunjung, alangkah baiknya pengelola TMSBK memiliki standar pelayanan khusus untuk bagian *Tourism Information Center*, sehingga operasional layanan *Tourism Information Center* dapat melaksanakan tugas dan pekerjaannya sesuai dengan fungsi dari pelayanan tersebut.

2. Diharapkan pihak pengelola memberikan pelatihan tenaga kerja terhadap petugas layanan *Tourism Information Center* untuk meningkatkan keahlian agar petugas terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik sesuai dengan standar.
3. Pihak pengelola perlu memperhatikan peralatan yang digunakan untuk mendukung layanan *Tourism Information Center* seperti ketersediaan alat pengeras suara yang memadai, penambahan audio mengenai Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan agar dapat mengedukasi pengunjung selama berwisata di TMSBK. Melengkapi sarana dan prasna tentu juga akan meningkatkan kualitas pelayanan *Tourism Information Center*
4. Alangkah baiknya pihak pengelola Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan menyediakan brosur dan peta wisata TMSBK, agar pengunjung dapat mengetahui berbagai informasi mengenai TMSBK seperti info terkait denah lokasi, filosofi Rumah Adat nan Baanjuang dan museum Zoologi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arthanto, Agustinus. (2016). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Petugas IC (Information Center) di Taman Wisata Candi Borobudur, Kabupaten Magelang [skripsi]. Salatiga: Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga
- Creswell, John W. (2016). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed Edisi Keempat*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Daga, R. (2017). Citra, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan. Makassar: Global Research And Consulting Intitute.
- Daryanto dan Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Edward, Fandy. (2018). Fasilitas di Objek Wisata Ngalau Indah Kota Payakumbuh Provinsi Sumatera Barat [skripsi]. Pekanbaru: Universitas Riau
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Hermawan, Iwan. 2019. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan Mixed Methode*. Kuningan: Hidayatul Quran Kuningan
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan: *pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press.
- Irawan, Handi D. 2009. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Edisi Kedua 2002. Jakarta: Elex Media Komputindo.

- Juliandi Azuar dan Irfan. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Ilmu Bisnis*, Cetakan Kedua
- KBBI. 2021. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). [Online] Available at: <http://kbbi.kamus.pelajar.id/arti-kata/pusat>. [Diakses 22 Juni 2021]
- Kotler, P. (2011). Manajemen pemasaran. Jakarta: PT. Indeks
- Muhidin, Sambas Ali, dan Maman Abdurahman. 2017. *Analisis Korelasi, Regresi dan Jalur dalam Penelitian Dilengkapi dengan Aplikasi Program SPSS*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Priyatno, D. (2009). *SPSS untuk Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate*. Yogyakarta: Gava Media
- Rodin, Rhoni. (2020). *Informasi dalam Konteks Sosial Budaya*. Depok: Rajawali Pers
- Siregar, Sofyan. 2016. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Situmorang, S. H, & Luthfi, M. (2014). *Analisis Data untuk Riset Manajemen dan Bisnis*, Medan: USU Press
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- (2017). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV

- Taufik interview. 2020. "*Information Center Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan*". Bukittinggi
- Titipani, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Jendela Alam (Doctoral dissertation, Universitas Widyatama).
- Tjiptono, F, Chandra, G. (2012). *Service: Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F, Chandra, G. (2012). *Service: Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F. (2010). *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. (2013). *Pemasaran jasa*. Yogyakarta: Bayumedi Publishing
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia Cawang
- Triselina, Anisa. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Information Center Terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan [skripsi]. Depok: Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

LAMPIRAN



KUESIONER

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *TOURISM INFORMATION CENTER* TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG TAMAN MARGASATWA DAN BUDAYA KINANTAN KOTA BUKITTINGGI

IDENTITAS RESPONDEN

Mohon diisi pada tempat yang sudah disediakan dan mohon diberi tanda (X) pada kolom untuk alternative jawaban pada pilihan usia, jenis kelamin dan pekerjaan yang paling sesuai dengan keadaan anda

Nama :

Usia

- 18 - 25 Tahun
- 26 - 33 Tahun
- 34 - 40 Tahun
- > 41 Tahun

Jenis Kelamin

- Laki - Laki
- Perempuan

Pekerjaan

- Mahasiswa/Pelajar
- Karyawan
- Wiraswasta
- Lainnya



Cara Pengisian Kuesioner

Saudara cukup memberikan tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang tersedia (rentang angka dari 1 sampai dengan 5) sesuai dengan pendapat Saudara. Pilih salah satu jawaban di bawah ini, untuk setiap angka akan mewakili tingkat kesesuaian dengan pendapat Saudara:

1 = Sangat Tidak Puas (STP)

2 = Tidak Puas (TP)

3 = Cukup Puas (CP)

4 = Puas (P)

5 = Sangat Puas (SP)

DAFTAR PERTANYAAN

Kualitas pelayanan *Tourism Information Center* (Pusat Informasi Pariwisata)

Kehandalan (*reliability*) (X₁)

No	PERNYATAAN	STP	TP	CP	P	SP
		1	2	3	4	5
1	Petugas informasi menyediakan layanan informasi dengan segera dan tepat waktu					
2	Ketepatan petugas informasi dalam memberikan petunjuk informasi yang diperlukan oleh pengunjung					
3	Pengunjung memperoleh informasi dan berita panggilan dengan jelas dan mudah dimengerti					
4	Petugas informasi menyiarkan informasi terkait objek wisata, atraksi wisata serta fasilitas wisata yang disediakan di Taman Margasatwa					
5	Petugas informasi menjelaskan fasilitas wisata yang disediakan dengan tepat dan akurat					
6	Petugas informasi selalu siap dalam memberikan pelayanan terbaik					

Daya Tanggap (*Responsiveness*) (X₂)

No	PERNYATAAN	STP	TP	CP	P	SP
		1	2	3	4	5
1	Ketanggapan petugas informasi dalam merespon/menyambut pengunjung yang datang					
2	Ketanggapan petugas informasi untuk selalu bersedia membantu menangani kesulitan yang dialami pengunjung					
3	Ketanggapan petugas informasi dalam mengatasi masalah yang tidak terduga oleh pengunjung					
4	Ketanggapan petugas informasi dalam mengatasi komplain/keluhan pengunjung					
5	Petugas informasi tanggap saat pengunjung meminta bantuan informasi berita panggilan yang dibutuhkan pengunjung (kehilangan barang/terpisah dari keluarga,dll)					

Jaminan (*Assurance*) (X₃)

No	PERNYATAAN	STP	TP	CP	P	SP
		1	2	3	4	5
1	Keahlian pelayanan dan kemampuan pelayanan petugas informasi dalam melayani pengunjung					
2	Pengetahuan petugas informasi mengenai objek wisata Taman Margasatwa untuk membantu menjawab setiap pertanyaan pengunjung					
3	Pengetahuan petugas informasi mengenai tempat bersejarah yang terdapat di Taman Margasatwa					
4	Kesopanan dan keramahtamahan petugas informasi saat melayani pengunjung					
5	Kemampuan pengendalian diri petugas informasi dalam menanggapi					

	keluhan/komplain pengunjung					
6	Ketersediaan petugas layanan informasi selama jam operasional wisata Taman Margasatwa					

Perhatian (*Empathy*) (X4)

No	PERNYATAAN	STP	TP	CP	P	SP
		1	2	3	4	5
1	Petugas layanan informasi menghargai setiap pengunjung tanpa memandang status sosial atau tidak diskriminatif					
2	Kemudahan dalam menerima informasi dan kedekatan dalam berhubungan dengan petugas layanan informasi					
3	Kemampuan petugas informasi berkomunikasi dengan baik dan nyaman kepada pengunjung					
4	Perhatian petugas informasi terhadap masalah/kesulitan yang dialami pengunjung					
5	Perhatian petugas informasi pada setiap keluhan dan kritik pengunjung					
6	Pemahaman petugas layanan informasi terhadap kebutuhan dan harapan pengunjung					

Bukti fisik (*Tangible*) (X5)

No	PERNYATAAN	STP	TP	CP	P	SP
		1	2	3	4	5
1	Kemudahan pengunjung untuk mengetahui lokasi/posisi layanan informasi Taman Margasatwa					
2	Letak layanan informasi mudah dilihat dan dicapai oleh pengunjung					
3	Penampilan fisik fasilitas layanan informasi					
4	Layanan informasi menyediakan telepon					
5	Layanan informasi menyediakan internet dan komputer					
6	Layanan informasi menyediakan brosur dan peta wisata Taman Margasatwa					

7	Layanan informasi menyediakan Pertolongan Pertama pada Kecelakaan (P3K) dan Alat Pemadam Api Ringan (APAR)					
8	Penampilan petugas informasi rapi dan profesional					
9	Alat pengeras suara yang memadai saat menyiarkan informasi dan berita panggilan					

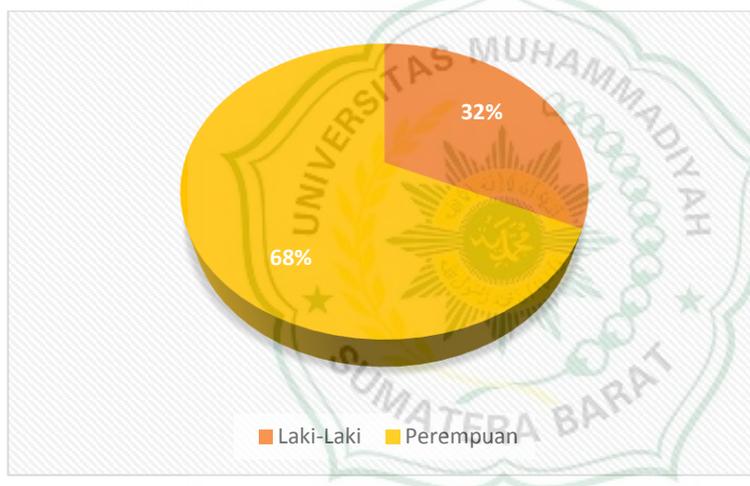
Kepuasan pengunjung Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan Kota Bukittinggi (Y)

No	PERNYATAAN	STP	TP	CP	P	SP
		1	2	3	4	5
1	Pendapat anda terhadap kualitas pelayanan informasi yang disediakan Taman Margasatwa					
2	Kecepatan petugas informasi dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pengunjung					
3	Kecepatan petugas informasi dalam bertindak menangani kesulitan pengunjung					
4	Ketersediaan sarana dan prasarana yang disediakan layanan informasi sesuai dengan harapan pengunjung					
5	Kualitas layanan informasi yang diberikan petugas sesuai dengan harapan pengunjung					
6	Pengunjung merasa puas dengan pelayanan informasi sehingga ingin menggunakan layanan informasi kembali					
7	Pendapat anda terhadap layanan informasi dan merekomendasikannya kepada teman/kerabat					
8	Kemudahan anda dalam memberikan komplain atas kualitas pelayanan wisata Taman Margasatwa					

Profil responden berdasarkan usia

No	Usia	Jumlah	
		Responden	Persentase
1	18 - 25 Tahun	43 orang	43%
2	26 - 33 Tahun	33 orang	33%
3	34 - 40 Tahun	17 orang	17%
4	> 41 Tahun	7 orang	7%
	total	100 orang	100%

Profil responden berdasarkan jenis kelamin



Profil responden berdasarkan pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	
		Responden	Persentase
1	Mahasiswa/Pelajar	30 orang	30%
2	Karyawan	29 orang	29%
3	Wiraswasta	16 orang	16%
4	Lainnya	25 orang	25%
	Total	100 orang	100%

No.	Kehandalan (X ₁)						Daya tanggap (X ₂)					Jaminan (X ₃)						Perhatian (X ₄)						Bukti Fisik (X ₅)								
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	P 25	P 26	P 27	P 28	P 29	P 30	P 31	P 32
1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	1	4	3	3	4	3	2	2	3	2	1	1	1	1	3	2
2	3	4	2	3	3	5	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	
3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	5	3	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	4	
4	2	3	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	
5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	1	1	3	2	
6	3	4	2	3	3	2	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	
7	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4	3	2	3	3	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	1	1	3	3
8	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	4	3	2	2	2	2	3	2	
9	1	2	1	1	3	3	2	2	3	2	3	3	3	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	
10	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	2	2	2	3	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	
11	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	2	1	2	1	
12	1	2	2	2	3	1	3	2	3	1	2	2	3	3	3	2	3	3	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	
13	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	
14	2	4	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	
15	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	3	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	
16	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	4	4	3	4	3	3	3	2	4	2	2	3	2	3	3	2	2	2	1	3	2	
17	2	5	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	4	4	

37	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	1	1	3	3
38	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	1	3	4	3	2	2	2	2	2	2	3	2
39	2	3	2	1	2	2	3	3	3	2	3	1	2	2	3	3	1	4	3	3	4	3	2	2	3	2	1	1	1	1	1	3	2	
40	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	1	3	4	3	2	2	2	2	2	3	2	
41	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3
42	3	3	2	2	2	3	2	2	3	1	2	3	3	2	3	3	2	3	2	4	2	2	3	4	4	2	2	1	2	2	2	3	3	
43	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	2	1	3	3		
44	2	3	2	1	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	1	4	3	3	4	3	2	2	3	2	1	1	1	1	3	2		
45	2	3	1	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	
46	3	4	2	3	3	5	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	
47	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	4	3	2	2	2	2	2	3	2	
48	3	2	3	2	3	1	2	4	3	2	4	1	1	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	
49	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	2	2	3	2		
50	3	4	2	3	3	2	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2		
51	3	3	2	2	3	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2	3	2	5	3	2	2	2	2	4	4	2	2	1	2	2	3	3		
52	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	2	1	3	3		
53	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2		
54	3	3	2	2	3	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	4	4	2	2	1	2	2	3	3		
55	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	3	4	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	1	1	3	3		

56	2	3	1	2	2	2	3	2	2	3	3	3	5	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2
57	2	3	2	1	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	4	3	3	4	3	2	2	3	2	1	1	1	1	3	2			
58	2	3	2	1	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	4	3	3	4	3	2	2	3	2	1	1	1	1	3	2			
59	3	3	2	3	3	3	3	2	3	1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	2	1	2	1			
60	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	
61	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	1	3	1	2	2	3	4	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	1	1	3	3	
62	2	5	3	3	2	2	3	3	3	3	5	2	2	2	3	2	2	4	2	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	1	2	4	2		
63	2	3	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3	3	2	5	3	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	3	4		
64	2	4	3	3	2	2	2	3	2	2	3	1	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	4	2			
65	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	2	1	3	3				
66	2	3	2	2	3	2	2	2	3	1	3	2	3	2	3	3	2	5	3	3	3	3	3	2	3	2	1	1	1	1	3	2			
67	2	2	2	3	4	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2		
68	1	2	1	1	3	1	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2		
69	2	2	2	3	4	2	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	2	5	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	3	2			
70	2	3	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2			
71	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2			
72	3	3	2	2	3	2	2	2	3	1	3	2	3	1	2	2	2	5	3	2	2	2	2	4	4	2	2	1	2	2	3	3			
73	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	4	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	1	1	3	3			
74	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	1	3	4	3	2	2	2	2	3	2			

75	2	3	2	1	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	4	3	2	2	3	2	1	1	1	1	1	3	2
76	2	3	1	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2
77	2	3	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	1	1	1	2	1	2	1	
78	2	5	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	4	2	
79	2	3	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	5	3	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	4	
80	2	3	2	1	2	2	3	3	2	2	3	1	3	2	3	3	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2
81	2	3	3	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	3	2
82	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	2	1	3	3	
83	3	2	3	2	3	1	2	4	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	
84	2	3	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	2	5	3	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	4	
85	2	2	2	3	4	2	3	3	3	3	4	2	2	2	3	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	3	2	
86	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	2	1	3	3	
87	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	
88	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	
89	2	3	2	1	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3	4	3	2	2	3	2	1	1	1	1	3	2	
90	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	4	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	1	1	3	3	
91	3	2	3	2	3	1	2	4	3	2	4	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	
92	2	3	1	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	
93	2	5	3	3	2	2	3	3	3	3	4	1	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	4	2	

94	3	4	2	3	3	5	4	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	
95	2	4	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	
96	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	
97	1	2	1	1	3	1	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	
98	2	2	2	3	4	2	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	3	2
99	2	3	2	1	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	1	4	3	3	4	3	2	2	3	2	1	1	1	1	3	2	
100	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	2	1	3	3	



No.	Kepuasan pengunjung (Y)								No.	Kepuasan pengunjung (Y)								No.	Kepuasan pengunjung (Y)							
	P 33	P 34	P 35	P 36	P 37	P 38	P 39	P 40		P 33	P 34	P 35	P 36	P 37	P 38	P 39	P 40		P 33	P 34	P 35	P 36	P 37	P 38	P 39	P 40
1	3	2	3	4	2	2	2	3	18	2	2	2	2	2	2	2	2	35	2	2	2	2	2	2	2	2
2	3	3	4	2	2	3	3	2	19	4	4	3	3	3	4	3	36	4	4	3	3	3	4	3	3	
3	2	2	3	2	2	2	2	3	20	2	2	2	1	1	2	1	37	2	2	3	2	2	2	2	4	
4	2	2	3	2	2	2	2	3	21	2	2	4	2	3	3	3	38	4	2	3	2	3	3	2	3	
5	2	3	3	3	2	3	3	3	22	2	2	3	2	2	2	3	39	3	2	3	2	2	2	2	3	
6	3	3	4	2	2	3	3	2	23	2	2	3	2	2	2	4	40	4	4	3	3	3	4	3	3	
7	2	2	2	2	2	2	2	3	24	2	2	3	2	2	2	3	41	2	2	2	1	1	2	2	1	
8	4	2	2	2	3	3	2	3	25	2	2	2	2	1	1	2	42	2	2	3	2	2	2	2	4	
9	2	2	2	2	1	1	2	2	26	3	2	3	2	2	2	3	43	2	2	4	2	3	3	3	3	
10	3	2	2	3	2	2	2	2	27	2	3	3	1	2	2	3	44	3	2	3	2	2	2	2	3	
11	3	2	3	3	3	2	3	3	28	2	3	2	3	2	2	2	45	3	2	3	1	2	2	2	3	
12	2	2	2	2	2	2	2	2	29	2	2	4	3	1	2	3	46	3	3	4	2	2	3	3	2	
13	2	3	2	3	2	2	2	2	30	3	2	3	4	2	2	3	47	4	2	3	2	3	3	2	3	
14	2	2	4	3	1	2	2	3	31	2	2	3	2	2	2	4	48	2	2	3	2	2	2	2	3	
15	2	3	2	2	2	2	2	3	32	2	2	2	2	2	2	2	49	2	3	3	3	2	3	3	3	
16	2	2	2	2	2	2	2	2	33	2	2	4	2	3	3	3	50	3	3	4	2	2	3	3	2	
17	3	2	4	3	3	3	2	3	34	2	2	3	2	2	2	3	51	2	2	3	2	2	2	2	3	

Daya Tanggap (X₂)

		Correlations					
		P8	P9	P10	P11	P12	totalX2
P8	Pearson Correlation	1	.348	.632**	.400	.000	.695**
	Sig. (2-tailed)		.133	.003	.080	1.000	.001
	N	20	20	20	20	20	20
P9	Pearson Correlation	.348	1	.050	.631**	.365	.644**
	Sig. (2-tailed)	.133		.833	.003	.113	.002
	N	20	20	20	20	20	20
P10	Pearson Correlation	.632**	.050	1	.396	.138	.657**
	Sig. (2-tailed)	.003	.833		.084	.561	.002
	N	20	20	20	20	20	20
P11	Pearson Correlation	.400	.631**	.396	1	.617**	.871**
	Sig. (2-tailed)	.080	.003	.084		.004	.000
	N	20	20	20	20	20	20
P12	Pearson Correlation	.000	.365	.138	.617**	1	.614**
	Sig. (2-tailed)	1.000	.113	.561	.004		.004
	N	20	20	20	20	20	20
totalX2	Pearson Correlation	.695**	.644**	.657**	.871**	.614**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.002	.000	.004	
	N	20	20	20	20	20	20

Jaminan (X₃)

		Correlations						
		P13	P14	P15	P16	P17	P18	totalX3
P13	Pearson Correlation	1	.415	.090	.105	-.082	.391	.552 [*]
	Sig. (2-tailed)		.069	.707	.660	.732	.089	.012
	N	20	20	20	20	20	20	20
P14	Pearson Correlation	.415	1	.344	.650 ^{**}	.553 [*]	.375	.809 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.069		.137	.002	.011	.103	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20
P15	Pearson Correlation	.090	.344	1	.563 ^{**}	.547 [*]	.420	.720 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.707	.137		.010	.013	.066	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20
P16	Pearson Correlation	.105	.650 ^{**}	.563 ^{**}	1	.663 ^{**}	.177	.742 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.660	.002	.010		.001	.454	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20
P17	Pearson Correlation	-.082	.553 [*]	.547 [*]	.663 ^{**}	1	.199	.648 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.732	.011	.013	.001		.401	.002
	N	20	20	20	20	20	20	20
P18	Pearson Correlation	.391	.375	.420	.177	.199	1	.603 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.089	.103	.066	.454	.401		.005
	N	20	20	20	20	20	20	20
totalX3	Pearson Correlation	.552 [*]	.809 ^{**}	.720 ^{**}	.742 ^{**}	.648 ^{**}	.603 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.012	.000	.000	.000	.002	.005	
	N	20	20	20	20	20	20	20

Perhatian (X₄)

		Correlations						
		P19	P20	P21	P22	P23	P24	totalX4
P19	Pearson Correlation	1	.416	.075	.327	.314	.264	.653**
	Sig. (2-tailed)		.068	.753	.160	.177	.260	.002
	N	20	20	20	20	20	20	20
P20	Pearson Correlation	.416	1	.359	.216	.311	.040	.604**
	Sig. (2-tailed)	.068		.121	.361	.182	.866	.005
	N	20	20	20	20	20	20	20
P21	Pearson Correlation	.075	.359	1	.331	.278	.345	.653**
	Sig. (2-tailed)	.753	.121		.155	.235	.137	.002
	N	20	20	20	20	20	20	20
P22	Pearson Correlation	.327	.216	.331	1	.396	.461*	.713**
	Sig. (2-tailed)	.160	.361	.155		.084	.041	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20
P23	Pearson Correlation	.314	.311	.278	.396	1	-.043	.532*
	Sig. (2-tailed)	.177	.182	.235	.084		.857	.016
	N	20	20	20	20	20	20	20
P24	Pearson Correlation	.264	.040	.345	.461*	-.043	1	.594**
	Sig. (2-tailed)	.260	.866	.137	.041	.857		.006
	N	20	20	20	20	20	20	20
totalX4	Pearson Correlation	.653**	.604**	.653**	.713**	.532*	.594**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.005	.002	.000	.016	.006	
	N	20	20	20	20	20	20	20

Bukti Fisik (X₅)

		Correlations											total
		P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	X5
P25	Pearson Correlation	1	.396	-	-	-	.140	-	.446	.221	.536	.407	.612*
	Sig. (2-tailed)		.084	.798	.888	.623	.557	.557	.049	.350	.015	.075	.004
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
P26	Pearson Correlation	.396	1	.273	.250	.247	.033	.295	.255	.117	.067	.240	.603*
	Sig. (2-tailed)	.084		.245	.288	.293	.891	.207	.279	.624	.780	.308	.005
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
P27	Pearson Correlation	-.061	.273	1	.553	.522	.023	-	.284	.287	.234	.099	.525*
	Sig. (2-tailed)	.798	.245		.011	.018	.923	.923	.224	.220	.320	.679	.017
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
P28	Pearson Correlation	-.034	.250	.553	1	.577	.459	.115	.157	.357	.000	.385	.580*
	Sig. (2-tailed)	.888	.288	.011		.008	.042	.630	.508	.122	1.000	.094	.007
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
P29	Pearson Correlation	-.117	.247	.522	.577	1	.397	.132	.303	.471	.162	.243	.592*
	Sig. (2-tailed)	.623	.293	.018	.008		.083	.578	.195	.036	.496	.303	.006
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
P30	Pearson Correlation	.140	.033	.023	.459	.397	1	.053	.313	.281	-	.096	.343
	Sig. (2-tailed)				*						.107		

	Sig. (2-tailed)	.557	.891	.923	.042	.083		.826	.180	.230	.654	.686	.138
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
P3 1	Pearson Correlation	-.140	.295	-.023	.115	.132	.053	1	.168	.187	-.321	-.096	.120
	Sig. (2-tailed)	.557	.207	.923	.630	.578	.826		.478	.429	.168	.686	.616
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
P3 2	Pearson Correlation	.446*	.255	.284	.157	.303	.313	.168	1	.685**	.244	-.132	.604*
	Sig. (2-tailed)	.049	.279	.224	.508	.195	.180	.478		.001	.299	.579	.005
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
P3 3	Pearson Correlation	.221	.117	.287	.357	.471*	.281	.187	.685**	1	.190	.057	.604*
	Sig. (2-tailed)	.350	.624	.220	.122	.036	.230	.429	.001		.421	.811	.005
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
P3 4	Pearson Correlation	.536*	.067	.234	.000	.162	-.107	-.321	-.244	.190	1	.326	.509*
	Sig. (2-tailed)	.015	.780	.320	1.000	.496	.654	.168	.299	.421		.160	.022
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
P3 5	Pearson Correlation	.407	.240	.099	.385	.243	.096	-.096	-.132	.057	.326	1	.548*
	Sig. (2-tailed)	.075	.308	.679	.094	.303	.686	.686	.579	.811	.160		.012
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
tota IX5	Pearson Correlation	.612**	.603**	.525*	.580**	.592**	.343	.120	.604**	.604**	.509*	.548*	1
	Sig. (2-tailed)	.004	.005	.017	.007	.006	.138	.616	.005	.005	.022	.012	

Uji Reliabilitas 20 Responden

Kehandalan (X_1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.739	6

Perhatian (X_4)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.682	6

Daya Tanggap (X_2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.731	5

Bukti Fisik (X_5)

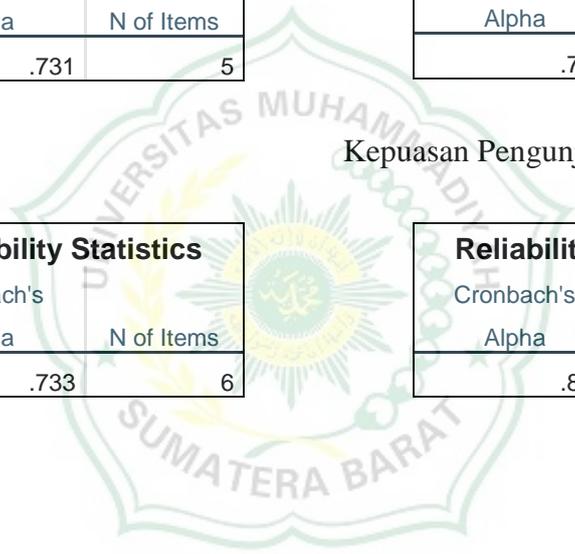
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.735	9

Jaminan (X_3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.733	6

Kepuasan Pengunjung (Y)

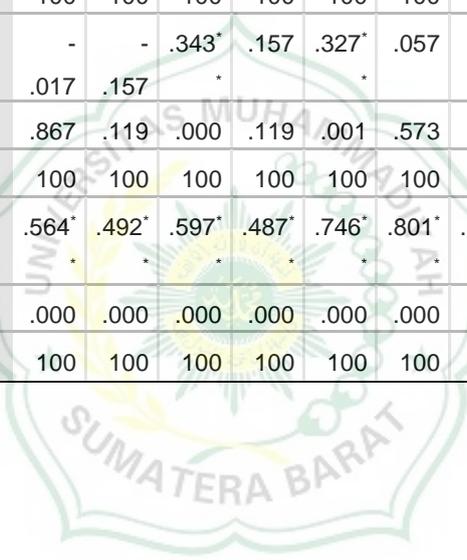
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.820	8



Daya Tanggap (X_2)

		Correlations					Daya Tanggap
		P7	P8	P9	P10	P11	
P7	Pearson Correlation	1	.126	.396**	.404**	.058	.625**
	Sig. (2-tailed)		.211	.000	.000	.564	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P8	Pearson Correlation	.126	1	.071	.423**	.426**	.621**
	Sig. (2-tailed)	.211		.484	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P9	Pearson Correlation	.396**	.071	1	.135	.139	.512**
	Sig. (2-tailed)	.000	.484		.182	.168	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P10	Pearson Correlation	.404**	.423**	.135	1	.484**	.790**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.182		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P11	Pearson Correlation	.058	.426**	.139	.484**	1	.661**
	Sig. (2-tailed)	.564	.000	.168	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Daya Tanggap	Pearson Correlation	.625**	.621**	.512**	.790**	.661**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

P37	Pearson Correlation	.460*	.153	.248*	.208*	1	.697*	.481*	.327*	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000	.128	.013	.038		.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P38	Pearson Correlation	.425*	.389*	.542*	.182	.697*	1	.664*	.057	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.070	.000		.000	.573	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P39	Pearson Correlation	.284*	.658*	.465*	.190	.481*	.664*	1	-	.735**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.058	.000	.000		.817	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P40	Pearson Correlation	-	-	.343*	.157	.327*	.057	-	1	.395**
	Sig. (2-tailed)	.017	.157	.000	.119	.001	.573	.817		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kepuasan Pengu njung	Pearson Correlation	.564*	.492*	.597*	.487*	.746*	.801*	.735*	.395*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100



Uji Reliabilitas 100 Responden

Kehandalan (X_1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.660	6

Perhatian (X_4)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.639	6

Daya Tanggap (X_2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.652	5

Bukti Fisik (X_5)

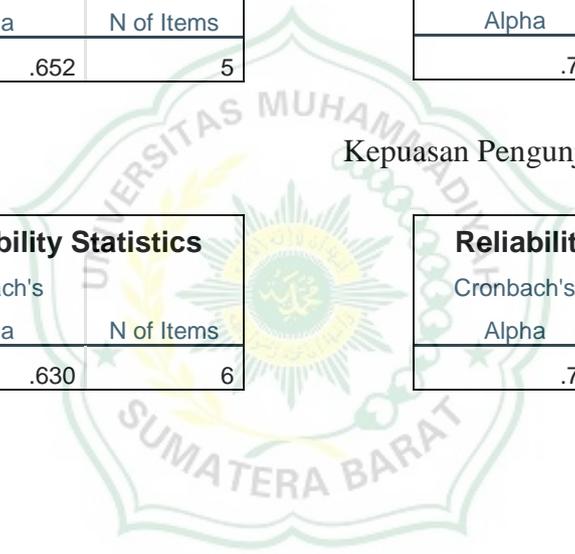
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.700	9

Jaminan (X_3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.630	6

Kepuasan Pengunjung (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.734	8



Uji Normalitas

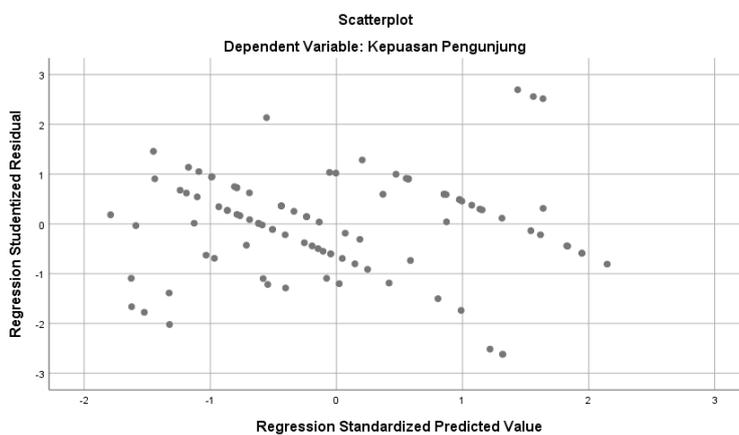
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.84284009
Most Extreme Differences	Absolute	.077
	Positive	.075
	Negative	-.077
Test Statistic		.077
Asymp. Sig. (2-tailed)		.154 ^c

Uji multikolinieritas

Coefficients ^a			
		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kehandalan	.602	1.660
	Daya Tanggap	.661	1.513
	Jaminan	.973	1.027
	Perhatian	.954	1.048
	Bukti Fisik	.732	1.366

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Uji heteroskedastisitas



Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	-2.182	2.742	
	Kehandalan	.557	.107	.473
	Daya Tanggap	.366	.122	.259
	Jaminan	.198	.096	.147
	Perhatian	.245	.088	.201
	Bukti Fisik	.105	.081	.107

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Uji T (Parsial)

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.182	2.742		-.796	.428
	Kehandalan	.557	.107	.473	5.218	.000
	Daya Tanggap	.366	.122	.259	2.988	.004
	Jaminan	.198	.096	.147	2.066	.042
	Perhatian	.245	.088	.201	2.794	.006
	Bukti Fisik	.105	.081	.107	1.298	.198

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Uji F (Simultan)

ANOVA^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	385.790	5	77.158	21.572	.000 ^b
	Residual	336.210	94	3.577		
	Total	722.000	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung
b. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Perhatian, Jaminan, Daya Tanggap, Kehandalan

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.731 ^a	.534	.510	1.891

a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Perhatian, Jaminan, Daya Tanggap, Keandalan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung



Kartu Konsultasi Proyek Akhir



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
FAKULTAS PARIWISATA
 PROGRAM STUDI PERHOTELAN
 KARTU KONSULTASI PENULISAN PROPOSAL DAN PROYEK AKHIR MAHASISWA

Nama Mahasiswa : Novia Syapyanika
 NIM : 171000293302011
 Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Information Center terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Tanean Mangaratua dan Bubuya - Kihantan Kota Bukittinggi

No	Hari/ Tanggal	Masalah yang Dibicarakan	Tanda tangan	
			Pembimbing 1	Pembimbing 2
1	2	3	4	5
1	Senin 7-6-2021	Judul, BAB I		
2	Kamis 24-6-2021	BAB I, BAB II, BAB III		
3	Jumat 25-6-2021	BAB I, BAB II, BAB III		
4	Senin 01/07/2021	Bimbingan Bab I, II, III		
5	Senin 5-7-2021	BAB I, II, III		
6	Rabu 7-7-2021	BAB I, II, III		
7	Selasa 7-9-2021	BAB IV, V		

No	Hari/ Tanggal	Masalah yang Dibicarakan	Tanda tangan	
			Pembimbing 1	Pembimbing 2
1	2	3	4	5
8	0/g - 2021.	Acc Karyre		
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				



Bukittinggi,20....
Ka. Prodi Perhotelan
