

**PENGARUH TINGKAT PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG PADA OBJEK
WISATA MALINO HIGHLANDS
KABUPATEN GOWA**

SKRIPSI



Oleh:

DANIL

105741103416

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2021**

HALAMAN JUDUL

PENGARUH TINGKAT PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG

PADA OBJEK WISATA MALINO HIGHLANDS

KABUPATEN GOWA



Oleh :

DANIL

105741103416

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan studi pada
Program Studi Strata 1 Ekonomi Islam

07/09/2021

lexp
Smb. Alumni

R/0020/EKI/21CD
DAN
P'

PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2021

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

"Sabar adalah kuncinya"

"Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan),tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain) (QS. Al-Insyirah: 5-7)

PERSEMBAHAN

1. Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya. Terima kasih karena masih menjaga saya dalam setiap doa-doa,
2. Sahabat sekaligus kakak saya Rahmat Ramdani yang telah banyak berkorban, memotivasi, mendukung, serta memberikan nasehat yang selalu menemani dalam pelaksanaan penelitian.
3. Teman-teman yang selalu memberikan semangat dan dukungan untukku.



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411)-866972 Makassar

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : "Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pengunjung Pada Objek Wisata Malino Highlands
Kabupaten Gowa"
Nama : Danil
No. Stambuk/NIM : 105741103416
Program studi : Ekonomi Islam
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diperiksa dan diujikan di depan panitia
penguji skripsi Strata 1 (S1) pada hari Senin, 09 Agustus 2021 di ruangan
IQ 7.1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah
Makassar.

Makassar, 10 Muharram 1443 H
18 Agustus 2021 M

Menyetujui

Pembimbing I

Hj Naidah, SE., M.Si
NIDN: 0010026403

Pembimbing II

Muh. Nur Rasyid, SE., MM
NIDN: 0927078201

Mengetahui



Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Andi Jam'an, SE., M.Si
NBM: 651 507

Ketua Program Studi
Ekonomi Islam

Agusdiwana Suarni, SE., M.Acc
NBM : 1005 987



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra lt. 7 Telp. (0411)-866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi atas Nama : **DANIL**, NIM: **105741103416**, diterima dan disahkan oleh panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 379/05/A.I-II/VII/42/2021, Tanggal 22 Zulhijah 1442 H /01 Agustus 2021 M, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi** pada Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar

Makassar, 10 Muharram 1443 H

18 Agustus 2021 M

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag (Rektor Unismuh Makassar) (.....)
2. Ketua : Dr. Andi Jam'an, SE., M.Si (Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis) (.....)
- Sekretaris : Dr. Agus Salim HR, SE., MM (WD 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis) (.....)
- Penguji : 1. Dr. Agus Salim HR, SE., MM (.....)
2. Hj. Naidah, SE., M.Si (.....)
3. Agusdiwana Suarni, SE., M.ACC (.....)
4. Samsul Risal, SE., MM (.....)

Disahkan Oleh,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar



Dr. Andi Jam'an, SE., M.Si
NBM : 651-507



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411)-866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Danil

NIM : 105741103416

Jurusan : Ekonomi Islam

Dengan Judul : "Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Objek Wisata Malino Highlands Kabupaten Gowa"

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuatkan oleh siapapun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 18 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan,



Danil



Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Dr. Andi Jaman, SE., M.Si
NBM: 651 507

Diketahui oleh,

Ketua Program Studi Ekonomi Islam

Agusdiwana Suarni, SE., M.Acc
NBM: 1005 987

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis tak lupa memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan segala kesederhanaan. Shalawat dan salam semoga tetap tercurah kepada Rasulullah SAW beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Alhamdulillah nikmat dan rasa syukur tiada ternilai sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA OBJEK WISATA MALINO HIGHLANDS KABUPATEN GOWA.**

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan guna untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan rasa syukur penulis sampaikan serta ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis Bapak Ramalang dan Ibu Hasna yang senantiasa telah memberikan semangat, harapan, kasih sayang dan doa-doa yang tulus yang telah membesarkan, mendidik, membiayai perkuliahan saya dalam menuntut ilmu selama ini. Dan teman-teman tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat sampai akhir studi ini. Semoga apa yang telah mereka berikan menjadi ibadah dan penerang kehidupan dunia dan akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan serta dorongan dari berbagai pihak. Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya saya sampaikan kepada:

1. Bapak prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag, Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.

2. Bapak Dr. Andi Jam'an, SE., M.Si Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Ibu Agusdiwana Suarni, SE., M.Acc. Selaku Ketua Prodi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Ibu Hj. Naidah SE., M.Si selaku pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing sehingga penyusunan skripsi ini dapat selesai.
5. Bapak Muh. Nur Rasyid, SE., M.M selaku pembimbing II yang bernanan membantu selama penyusunan skripsi.
6. Bapak/Ibu serta asisten Dosen fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar dan tak kenal lelah serta banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
7. Segenap staff dan karyawan fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Teman-teman mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program studi Ekonomi Islam angkatan 2016 yang selalu belajar bersama serta bantuan dan dorongan selama mengikuti perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak sempat penulis sebut satu persatu namanya, yang telah memberikan semangat serta bantuannya baik secara langsung maupun tidak langsung.

Sungguh penulis menyadari bahwa, skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan sangat jauh dari kata sempurna. Olehnya itu, kepada semua

pihak sangat diharapkan saran dan kritikan yang konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Billahi fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu.

Makassar, 31 Maret 2021

Danil



ABSTRAK

DANIL, 2021. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Objek Wisata Malino *Highlands* Kabupaten Gowa. Dibimbing Oleh Hj. Naidah, selaku Pembimbing I Dan Muh. Nur Rasyid selaku Pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh jawaban atas permasalahan tentang pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata malino *highlands* kabupaten gowa. Populasi dari penelitian ini adalah pengunjung wisata malino *highlands*. Sampel yang digunakan berjumlah 50 orang pengunjung. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu koesioner dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi sederhana.

Hasil Linier sederhana diperoleh $Y = 3,601 + 0,216x$ berarti nilai konstanta sebesar 3,601 dengan koefisien regresi 0,216 yang menyatakan bahwa arah variabel x terhadap Y bernilai positif dan signifikan $0,000 < 0,05$ yang berarti bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata malino *highlands* Kabupaten Gowa

Kata Kunci : *Tingkat Pelayanan, Kepuasan Pengunjung*



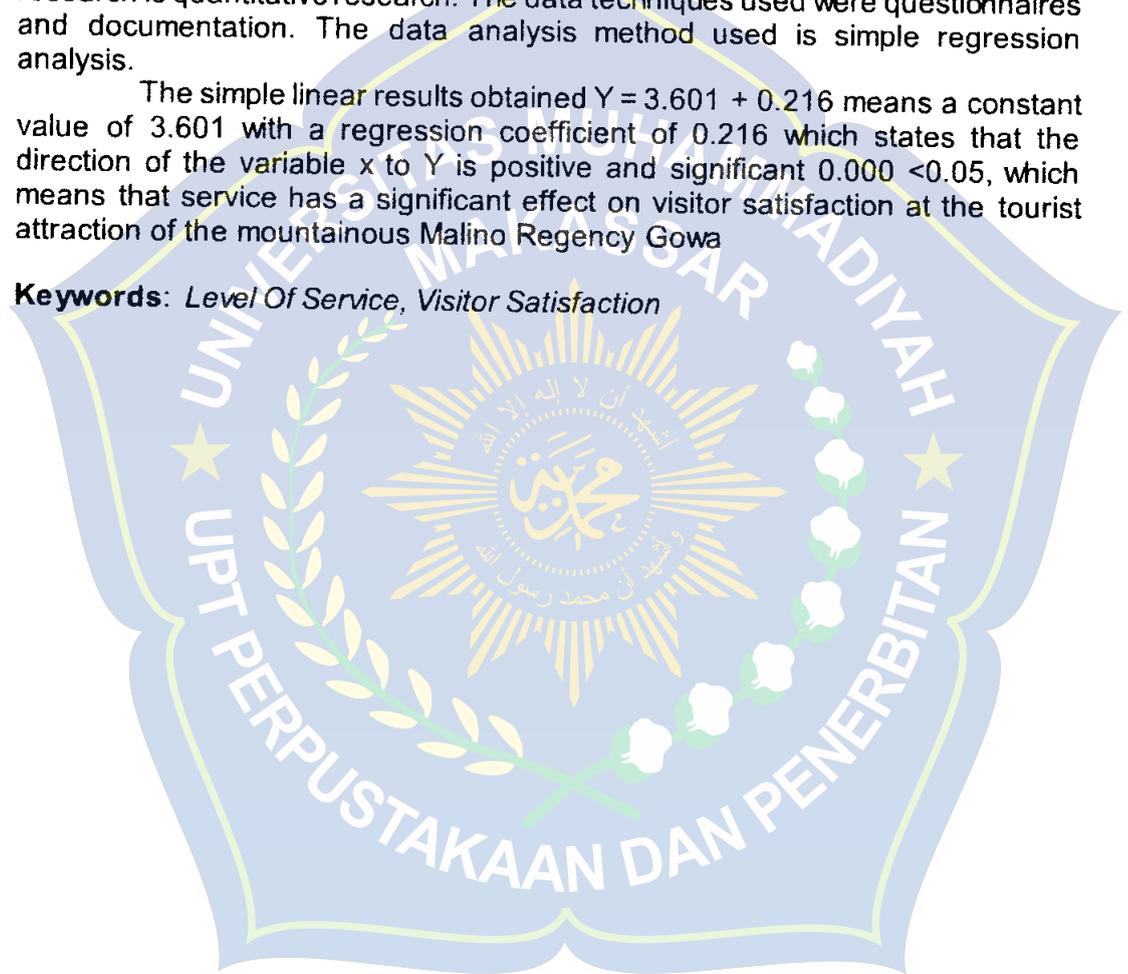
ABSTRACT

DANIL, 2021. The Influence of Services on Visitor Satisfaction at the Malino Highlands Tourism Object, Gowa Regency. Supervised by Hj. Naidah, as Advisor I and Muh. Nur Rasyid, as Advisor II.

This study aims to achieve an answer to the problem of the influence of visitor satisfaction on the tourist attraction of the Malino Highlands, Gowa Regency. The population of this study were visitors to the Malino Highlands tourism. The sample used is according to the wishes of 50 visitors. This type of research is quantitative research. The data techniques used were questionnaires and documentation. The data analysis method used is simple regression analysis.

The simple linear results obtained $Y = 3.601 + 0.216x$ means a constant value of 3.601 with a regression coefficient of 0.216 which states that the direction of the variable x to Y is positive and significant $0.000 < 0.05$, which means that service has a significant effect on visitor satisfaction at the tourist attraction of the mountainous Malino Regency Gowa

Keywords: *Level Of Service, Visitor Satisfaction*



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
SURAT PERNYATAAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiviv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
1. Manfaat akademik.....	7
2. Manfaat Praktis.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Tinjauan Pustaka.....	9
1. Kepuasan pengunjung.....	9
2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pengunjung.....	10
3. Pariwisata.....	12
4. Karakteristik Pengunjung.....	14
5. Perilaku Konsumen.....	16
B. Kerangka Pikir.....	19
C. Hipotesis.....	20

BAB III METODE PENELITIAN.....	21
A. JENIS PENELITIAN	21
1. Variabel penelitian.....	22
2. Desain penelitian	22
B. Defenisi operasional variabel.....	25
C. Populasi dan Sampel.....	25
1. Populasi.....	25
2. Sampel.....	26
D. Teknik Pengumpulan Data.....	27
E. Teknik Analisis Data	28
1. Uji Validitas	29
2. Uji Reabilitas.....	29
3. Regresi Linear Sederhana.....	29
4. Uji Hipotesis	30
5. Uji Koefisien determinasi®.....	30
BAB IV.....	33
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	33
1. Malino Highlands	33
B. Hasil Penelitian	35
1. Gambaran Umum Responden.....	35
2. Analisis Korelasi Data.....	35
3. Analisis Data.....	38
a. Uji Validitas dan Reabilitas	38
b. Uji Regresi Linier Sederhana.....	40
c. Uji Hipotesis.....	41
d. Koefisien Determinasi®.....	42
C. Pembahasan.....	43
BAB V.....	46
PENUTUP.....	46
A. Kesimpulan.....	46
B. Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA.....	48

LAMPIRAN

BIOGRAFI PENULIS

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 4.1 Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin	35
Tabel 4.2 Kriteria Persentase Skor Koesioner	36
Tabel 4.3 Klarifikasi Tingkat Kepuasan Pengunjung	37
Tabel 4.4 Uji validitas Variabel	39
Tabel 4.5 Uji Reabilitas X	40
Tabel 4.6 Uji Reabilitas Y	40
Tabel 4.7 Hasil Regresi Linier Sederhana	41
Tabel 4.8 Hasil Uji t	42
Tabel 4.9 Hasil Koefisien Determinasi	43

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Pikir 20



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah negara yang tersebar dari ujung barat sampai ujung timur marauke dengan beberapa industri pariwisata di dalamnya. Dari pulau berada di dalamnya tersebar dan di pisahkan oleh banyak nya selat, Indonesia terkenal akan banyak tempat yang indah pemandangan nya bahkan terdapat banyak nilai sejarah, sehingga mengandung banyak para wisatawan untuk berkunjung baik wisatawan dalam negri maupun wisatawan asing. Pusat wisata saat ini telah menjadi tumpuan pemasukan devisa pendapatan bagi tiap pengolah. Untuk meningkatkan sebagai pusat wisata Indonesia, pemerintah kini berupaya untuk meningkatkan dan mengembangkan segala aspek yang dapat menarik perhatian wisatawan baik dalam negri bahkan asing untuk berkunjung berwisata khususnya di Indonesia.

Selain dari lokasi obyek wisata, masih banyak permasalahan lain terkait persoalan pelayanannya. Sehingga setiap pengolah obyek wisata tersebut agar bisa memberikan pelayanan yang dapat bisa memuaskan wisatawan supaya mereka senang bahkan puas untuk berkunjung ke obyek pariwisata tersebut.

Salah satu cara agar dapat melakukan pembangunan terutama dalam mengupayakan agar dapat mengembangkan dan mensejahteraan masyarakat sekitar. Pelaksanaan pembangunan ini salah satunya untuk mengembangkan pembangunan pada bidang pariwisata. Pembangunan pariwisata terus berlanjut dengan mengembangkan dan menggunakan

sumber dan potensi pariwisata yang ada di dalamnya. Pembangunan pariwisata ini di harapkan menjadi pusat ekonomi sehingga untuk dapat di andalkan sebagai memperbesar pemasukan disuatu daerah tersebut atau perusahaan, sehingga dapat memperluas kesempatan pekerjaan bagi masyarakat yang ada pada disekitar objek wisata, bahkan mendorong pembangunan daerah serta memperkenalkan alam, nilai dan budaya daerah. Pariwisata merupakan suatu tempat yang dapat ditawarkan di dalam pasar perisawata agar di perhatikan, dikembangkan, di pakai dan dibutuhkan. Karena pariwisata merupakan suatu pendapatan, sehingga dapat di pasarkan kepada pengunjung, dengan kata lain menarik para wisatawan agar meningkatkan minat wisata yang berkunjung maka perlu dilakukan promosi wisata. promosi merupakan salah satu cara proses pendekatan dan mejerial yang dimana individu atau kelompok memperoleh apa yang mereka inginkan melalui pengadaan dan mempromosikan produknya (Basu Awasta dh dan t. Hani handoko, 2.000).

Banyaknya sumber daya Indonesia baik itu sumber daya alam, sumber daya manusia bahkan sumber daya yang memberikan daya tarik sendiri untuk kemajuan parawisata Indonesia. Pariwisata di Indonesia sudah menjadi bagian sektor yang memberikan sumbangan pemasukan negara paling besar dengan mengalami kenaikan drastis yang *flukliatif* setiap tahun. Upaya pengembangan di sector pariwisata yang tidak bergairah di Indonesia sejak awaal 1990- an di anggap telah membuahkan hasil yang memuaskan, tetapi hanya dalam hitungan tahun kondisi tersebut tidak dapat dipertahankan. Pada tahun sebelumnya

pernah terjadi krisis yang di wilayah Asia Tenggara sehingga memberikan imbas bagi penjelajah wisata indonesia. Kegiatan wisata disuatu daerah dapat menjadikan sebagai salah satu pusat ekonomi. Pendapatan terbentuk inilah yang kemudian di namakan inti dari pertumbuhan (*Growth Pole*). Menurut Tarigan pusat inti dari pertumbuhan (*Growth Pole*) secara fungsional dimaksud agar suatu lokasi konsentrasi kelompok usaha atau cabang industri karena sifat hubungannya mempunyai unsur dinamis sehingga mampu menstimulasi pertumbuhan ekonomi baik ke dalam maupun keluar wilayah. Pusat pertumbuhan ini kemudian dapat memberikan pengaruh positif dan negatif terhadap daerah tersebut.

Kepuasan pengunjung erat kaitannya dengan kualitas produk pariwisata yang di terima nya sehingga berkaitan dari apa yang di lihat secara langsung oleh pengunjung terkait barang yang di pasarkan. Serta keinginan pegawai dalam melayani. Reaksi dan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan pada kosumen dengan segera terfokus pada pengetahuan, kemampuan dan keramah tamahan karyawan, berhubung dengan keyakinan kosumen bahwa karyawan yang akan memberikan dan menyediakan pelayanan yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kedekatan serta memiliki kepercayaan diri dalam menjalankan tugas nya.

Kepuasan pengunjung adalah perasaan kecewa atau senang seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang di persepsikan produk terhadap ekspektasi mereka (Kotler & Keller 2009). Sehingga semakin tinggi tingkat kualitas, maka akan meningkatkan kepuasan pengunjung yang dihasilkan menurut Suryadana dkk (2015),

pariwisata merupakan sebagai keseluruhan jaringan dan gejala-gejala yang berkaitan dengan tinggalnya orang asing di suatu tempat dengan syarat bahwa mereka tidak tinggal di situ untuk melakukan keuntungan yang bersifat permanen maupun sementara.

Dengan meningkatnya waktu yang di manfaatkan akan berakibat lebih singkatnya hari kerja dan di dukung oleh meningkatnya pendapatan sehingga kegiatan pariwisata akan semakin meningkat (Renja 2012), di samping itu wisata dapat memperluas cakrawala pandangan pribadi terhadap nilai-nilai kehidupan (Dewi, 2010).

Oleh karena itu pemerintah maupun perusahaan perlu mendorong pelaku *industry* pariwisata agar lebih berperan dalam memikat wisatawan mancanegara, mendorong terjadinya transaksi bisnis di pasar pariwisata. Sehingga pemerintah maupun perusahaan harus memperbaiki kualitas industri pariwisata Indonesia dengan pemberi informasi yang bertujuan untuk menambah tingkat pengunjung baik dari dalam negeri maupun mancanegara sehingga menarik perhatian para pengunjung manca Negara agar terus berdatangan.

Dalam Al-Qur'an juga dijelaskan fungsi dari pariwisata itu sendiri sebagaimana terdapat pada surat Al-An'am ayat 11-12 yang berbunyi:

قُلْ سِيرُوا فِي الْأَرْضِ ثُمَّ أَنْظِرُوا كَيْفَ كَانَ

عَنْقَبَةُ الْمُكَذِّبِينَ ﴿١١﴾

Katakanlah: "Bepergianlah di muka bumi, kemudian perhatikankah bagaimana kesudahan orang-orang yang mendustakan itu".(QS. Al-An'am: 11)

قُلْ لِمَنْ مَا فِي السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ قُلْ لِلَّهِ كَتَبَ عَلَى نَفْسِهِ
الرَّحْمَةَ لِيَجْمَعَ كُفْرَكُمْ إِلَى يَوْمِ الْقِيَامَةِ لَا رَبَّ فِيهِ الَّذِينَ
خَسِرُوا أَنْفُسَهُمْ فَهُمْ لَا يُؤْمِنُونَ ﴿١٢﴾

Katakanlah: "Milik siapakah yang ada dilangit dan di bumi?"

Katakanlah: "Milik Allah. "Dia yang telah menetapkan (sifat) kasih sayang pada diri-Nya. Dia sungguh akan dikumpulkan kamu pada hari kiamat yang tidak akan diragukan lagi. Orang-orang yang merugikan diri-Nya, mereka itu tidak beriman. (QS. Al-An'am: 12).

Jumlah pariwisata Indonesia akan terus meningkat dari setiap tahun yang di lihat dari beberapa indicator. Ini akan berdampak positif bagi pemerintah maupun perusahaan dalam mengelolah setiap tempat pariwisata yang ada sehingga menarik perhatian para wisatawan baik dalam negri maupun dari luar.

Sulawesi selatan di kenal sebagai dari salah satu daerah provinsi yang memiliki tempat pariwisata, bahkan menjadi dari tujuan utama para wisatawan. Keanekaragaman budaya, wisata alam, bahkan berbagai wisata lainnya yang di kunjungi. Salah satu wilayah Sulawesi selatan yaitu Kabupaten Gowa yang memiliki beberapa tempat wisata yang menarik, tempat tersebut dapat dijadikan sebagai melepas penat dan kejenuhan sehingga memberikan suasana yang menarik.

Kabupaten Gowa merupakan daerah yang berada di provinsi Sulawesi Selatan Indonesia. Ibu kota di kabupaten ini terdapat di Sungguminasa. Adi (2013) Kabupaten Gowa memiliki luas wilayah

1.883,32 km² dan berpenduduk sebanyak kurang lebih 652.941 jiwa. Di Kabupaten Gowa terdapat wahana pariwisata dengan belakangan ini menjadi tempat yang ramai menjadi kunjungan bagi masyarakat untuk berlibur yaitu obyek wisata Malino Highlands.

Malino highlands merupakan perkebunan teh hijau yang berada pada Kabupaten Gowa, dengan memiliki berbagai wahana yang ada di dalamnya dan salah satu tempat wisata yang di gemari pengunjung. Pariwisata tersebut selalu ramai, terhitung dari hari senin – sabtu kurang lebih ada 100 pengunjung setiap harinya. Untuk biaya dengan tiket masuk di tempat wisata ini Rp.50.000 ribu untuk orang dewasa dan Rp. 25.000 ribu untuk anak-anak setiap harinya. Dengan tiket tersebut pengunjung sudah bisa menikmati pesona kebun teh dan suasana yang hijau dengan udara yang sejuk dan segar yang ada di dalamnya.

Malino Hlghlands berada pada ketinggian 1.200 Mdpl dengan luar kebun sebesar 200 H terhampar perkebunan teh yang hijau dan subur yang menjadikan tempat ini favorit bagi pengunjung yang gemar dengan fotografi yang suka menikmati keindahan alam di atas ketinggian.

Sehingga dalam membangun pariwisata indonesia yang berkembang sangat diperlukan adanya kerja sama yang saling memberi dukungan antara yang lainnya. Salah satunya adalah pihak yang berkaitan erat adalah pihak pariwisata, antara lain pariwisata Malino Highlands yang terletak di kabupaten Gowa. Namun dalam menjalankan pariwisata ini masih banyak pembaharuan yang harus dilakukan oleh karena itu saya selaku peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Keputusan Pengunjung Dan**

kepuasan Pengunjung Pada Objek Wisata Malino Highlands Kabupaten Gowa”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka pemetaan rumusan masalah sebagai berikut:

“Apakah pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada obyek wisata Malino Highlands Kabupaten Gowa.”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan dari masalah diatas dapat disimpulkan tujuan penelitian adalah berikut ini :

“Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada obyek wisata Malino Highlands Kabupaten Gowa.”

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat akademik

Dapat meningkatkan pada wawasan yang didapat selama perkuliahan dan diterapkan secara langsung untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada obyek wisata Malino Hihglands Kabupaten Gowa.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi yang ingin memperdalam pengetahuan tentang pariwisata khususnya untuk mengetahui pengaruh pelayan terhadap kepuasan

pengunjung pada obyek wisata Malino Highlands Kabupaten Gowa.

- b. Penelitian ini dapat dipakai sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka adalah kerangka acuan untuk mengemukakan landasan teori dalam melakukan penelitian. Dalam kajian pustaka ini dasarnya menjelaskan landasan dari teori tentang hal pokok yang berkaitan dengan permasalahan dari penelitian, yaitu berikut ini :

1. Kepuasan pengunjung

Kepuasan pengunjung Setiawati berpendapat (2009:12) "Suatu tingkatan yang dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pengunjung dapat terpenuhi sehingga dapat mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang akan berlanjut.

Menurut Suryawan dan Dharmayanti (2013) kepuasan pengunjung adalah suatu persepsi yang ditentukan sendiri oleh pengunjung atas kinerja produk atau jasa yang dibeli.

Tjiptono (2004:259) mengemukakan "Kualitas dari pelayanan adalah tingkat dari keunggulan yang diharapkan dan mengendalikan atas tingkat keunggulan tersebut agar dapat memenuhi keinginan tamu sehingga mengidentifikasi 5 faktor dari indikator tingkat pelayanan yaitu: Bukti fisik, empati, kehandalan, ketanggapan dan jaminan.

Menurut Tjiptono (2012) ada 4 metode yang akan digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung yaitu: Sistem keluhan dan saran, serta survei kepuasan pengunjung.

2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pengunjung

Menurut Spillane fasilitas adalah sarana dan prasarana yang dapat mendorong berjalannya objek wisata agar mengakomodasi segala kebutuhan wisatawan, tidak secara langsung mendorong pertumbuhan tetapi berkembang pada saat yang sama, dan sesudah atraksi berkembang.

Kemudian menurut teori spillane fasilitas di kelompokkan menjadi 3 sebagai berikut :

1. Fasilitas utama, merupakan sarana yang sangat dibutuhkan dan di rasakan sangat perlu selama pengunjung berada di suatu objek wisata.
2. Fasilitas untuk pendukung sarana yang ada proporsinya sebagai pelengkap fasilitas utama sehingga wisatawan akan merasa lebih betah.
3. Fasilitas penunjang, pada dasarnya merupakan sarana yang bersifat sebagai pelengkap utama agar wisatawan dipenuhi apapun kebutuhan selama mengunjungi.

Kepuasan pengunjung sangat di tentukan oleh pendapat dari pengunjung atas kualitas pelayanan agar dapat terpenuhnya keinginan dari pengunjung. Salah satu faktor utama yang menentukan kepuasan pengunjung adalah pendapat dari pengunjung mengenai kualitas pelayanan yang diberikan, yaitu :

- a. *Tangibles* yaitu kondisi fisik, peralatan serta penampilan dari karyawan. Jasa tidak dapat di amati secara langsung, maka

pengunjung sering kali berpedoman pada kondisi yang terlihat mengenai jasa dalam melakukan evaluasi seperti karpet, tempat duduk, penampilan pekerja, dan keramahan pekerja.

- b. *Reliability* adalah untuk menunjukkan perusahaan agar memberikan pelayanan secara akurat dan handal, serta dipercaya, bertanggung jawab atas apa yang dijanjikan, tidak pernah memberikan janji yang berlebihan dan selalu memenuhi janjinya.
- c. *Responsiveness* (mudah di mengerti) pada dimensi ini adalah suatu tindakan dan keinginan untuk membantu pengunjung dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, selalu mendapatkan definisi yang tepat mengenai pengunjung. pengertian ini merefleksikan komitmen perusahaan untuk memberikan pelayanan tepat pada waktunya.
- d. *Assurance* (Jaminan) ini mencakup *Competency*, yaitu dimana pegawai memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan, *Courtesy* merupakan kesopanan, rasa hormat, perhatian dan keramahan dalam memberikan pelayanan, *credibility* merupakan kepercayaan terhadap dan kejujuran dari pembeli jasa dan *Security* hal ini mencakup kebebasan dari bahaya, resiko atau keragu ragan. Dimensi *assurance* mencakup pengetahuan dan kesopanan pekerja serta kemampuannya untuk memberikan kepercayaan kepada pelanggan, dimensi ini merefleksikan kompetensi perusahaan, keramahan kepada pengunjung dan keamanan selama berada dilokasi.

e. *Empaty*, pada pengertian ini terdapat tiga hal yang perlu diperhatikan, yaitu :

- *Accessibility* yaitu memiliki kemudahan untuk dapat mengetahui dan menghubungi setiap pengunjung.
- *Communication Skills* yaitu dapat dengan mudah memberikan informasi kepada penunjung dengan bahasa yang mudah dimengerti serta mendengarkan tanggapan dan pertanyaan pengunjung.

Understanding the costumer yaitu diperlukan adanya usaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pengunjung pada khususnya.

3. Pariwisata

Pariwisata adalah industri sebagai perdagangan jasa yang mempunyai mekanisme pengaturan yang kompleks karena mencakup pengaturan pergerakan pengunjung dari negara asalnya, di tempat tujuan wisata sampai kembali ke negara asalnya dengan mempunyai berbagai hal seperti transportasi, penginapan, restoran, pemandu wisata, dan lain sebagainya. Oleh karena itu, industry pariwisata memegang peranan yang sangat penting dalam mengembangkan minat pariwisata. Dalam menjalankan perannya, industry pariwisata harus menerapkan konsep dan peraturan serta panduan yang dalam mengembangkan pariwisata agar dapat dengan mampu mempertahankan dan meningkatkan dari jumlah pengunjung wisata yang nantinya akan bermuara pada pemberian manfaat ekonomi bagi industry pariwisata dan masyarakat.

Spillane dalam wahid (2015), pariwisata adalah suatu perjalanan dari satu tempat ke tempat lain yang bersifat sementara yang dilakukan

oleh perongan atau kelompok. Sehingga hal yang sangat menentukan untuk mendapatkan daya tarik wisata maka harus di rancang dan dibangun serta dikelola secara profesional agar dapat menarik perhatian para wisatawan. Mengenai pengertian objek wisata, maka ditinjau antara lain:

- a. Objek wisata merupakan wujud dari penampakan alam yang mempunyai daya tarik untuk didatangi.
- b. Surat Keputusan Departemen Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi terkait pariwisata.

Objek pariwisata merupakan suatu tempat atau keadaan alam yang memiliki sumber daya wisata dibangun dan dikembangkan sedemikian rupa sehingga mempunyai daya tarik dan di usahakan sebagai tempat yang dikunjungi para wisatawan. Untuk menjadi salah satu daerah tujuan wisata yang baik, harus mengembangkan :

- Ada nya bukti nyata yang dapat di lihat secara langsung (*something to see*) maksudnya ialah ada sesuatu yang menarik untuk kemudian dilihat, dalam hal ini obyek wisata yang berbeda dengan tempat-tempat lain (mempunyai keunikan tersendiri). Di samping itu perlu adanya perhatian terhadap atraksi wisata yang dapat dijadikan sebagi hiburan bila orang berkunjung nanti nya.
- Terdapat cendra mata untuk dibawa pulang dan dijadikan sebagai oleh-oleh (*something to buy*), yaitu terdapat sesuatu yang menarik yang khas untuk dibeli dalam hal ini dijadikan cindra mata untuk dibawa pulang ke tempat masing–masing sehingga di daerah tersebut harus ada fasilitas untuk dapat berbelanja yang

menyediakan cendra mata maupun karya lainnya yang harus di dukung oleh fasilitas lainnya seperti *money changer money bank*.

- Terdapat yang dapat dinikmati (*something to do*), yaitu kegiatan yang dapat dilakukan pada tempat tersebut sehingga membuat orang yang berkunjung merasa betah di tempat tersebut.

Penjelasan tersebut, dapat di simpulkan bahwa suatu objek wisata yang baik dan menarik untuk di kunjungi harus adanya keindahan alam yang memiliki keunikan serta menarik perhatian agar selalu ingin untuk berlibur kesana terutama didukung oleh fasilitas pada pariwisata tersebut.

4. Karakteristik Pengunjung

Pengunjung merupakan seorang yang memakai atau menikmati barang ataupun jasa yang diinginkannya. Karakteristik pengunjung akan berbeda satu dengan yang lain dan dapat mempengaruhi dalam pengambilan keputusan bagi para pengunjung, diantaranya yaitu :

a. Usia

Menurut Elisabeth (2010) usia adalah umur dari individu yang terhitung mulai saat ia dilahirkan samapi saat ia tutup usia. Semakin cukup umur, maka tingkat kematangan serta kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berpikir dan mengambil suatu keputusan.

b. Tingkat Pendidikan

Menurut Kurniawan (2017: 26), pedidikan adalah mengalihkan nilai-nilai suatu pengetahuan, serta pengalaman dan keterampilan kepada generasi muda untuk menghadapi usia tua nanti dalam

menyiapkan fungsi dari hidup generasi hidup selanjutnya dengan pengetahuan.

Pendidikan sangat mempunyai pengaruh besar pada suatu perubahan tindakan maupun perilaku dari setiap orang, pendidikan yang tinggi sangat mempermudah seseorang untuk dapat menyerap informasi dan mengimplementasikan dalam perilaku dan gaya hidupnya sehingga tertata dikemudian.

c. Tingkat Pendapatan

Tingkat pendapatan ialah meningkatnya dalam hal keuntungan suatu pemilik yang dihasilkan dari tingkat penjualan barang dagangan, pelayanan jasa kepada pihak lain, menyewakan harta, menyimpan uang dan kebanyakan tindakan yang bertujuan untuk memperoleh pendapatan.

d. Jenis Kelamin

Jenis kelamin dapat dikatakan suatu perbedaan tampak antara laki-laki dan perempuan sebagaimana dilihat dari segi nilai dan tingkah lakunya. Dalam *Women's Studies Encyclopedia* telah dijelaskan bahwa jenis kelamin adalah suatu konsep yang berupaya membuat perbedaan, mentalitas, dan karakter emosional antara laki-laki dan perempuan di masyarakat.

e. Status Perkawinan

Status perkawinan dipisahkan antara sebelum menikah, sudah menikah, bercerai serta ditinggal. Status perkawinan dikatakan mereka yang sudah terikat hal perkawinan antara suami istri yang sah.

5. Perilaku Konsumen

Ini dapat dikatakan bahwa tingkah laku akan berhubungan erat dari pembelian suatu barang atau jasa. Perilaku seperti apa yang dimaksud dan di kategorikan terhadap tindakan konsumen, melalui pembahasan sebagai berikut, maka akan dibahas secara menyeluruh terkait perilaku konsumen. Dari pengertian, macam-macam, dan kelanjutannya, sehingga cara agar dapat mengetahui setiap masalah konsumen yang sering kali di hadapi untuk melakukan pembelian. Pada dasarnya mengenai perilaku konsumen sangatlah luas, bisa saja telah melakukan tindakan tersebut, tapi tidak disadari. Hal seperti ini sering kali terjadi ketika telah melakukan proses pembelian.

Menurut Hawkins & Mothersbaugh (Tjiptono, 2014) perilaku konsumen ialah pelajaran mengenai diri pribadi, Kelompok atau organisasi dari proses-proses yang mereka gunakan untuk mengetahui, menemukan, menggunakan dan menghentikan pemakaian produk atau jasa, bahkan pengalaman atau ide untuk memuaskan suatu kebutuhan, serta dampak dari proses-proses terhadap konsumen dan masyarakat.

Shiffman, dkk (Tjiptono, 2014) perilaku konsumen adalah perilaku yang diperhatikan oleh konsumen untuk mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi dan mengabaikan suatu produk dan jasa atau suatu ide yang diharapkan dapat memuaskan konsumen agar suatu kebutuhannya dapat terpenuhi sebagai mana yang telah diharapkan dengan dapat mengkonsumsi produk atau jasa yang ditawarkan.

Perilaku konsumen bisa dikatakan suatu tindakan-tindakan atau hubungan sosial yang dilakukan oleh seseorang, untuk memperoleh

suatu barang dan jasa melalui proses barter atau pembelian yang diawali dengan proses pengambilan keputusan yang menentukan atas apa yang dilakukan.

Perilaku konsumen memperlihatkan kepada perbedaan sikap seseorang tentang bagaimana caranya memperoleh, serta mengelolah, dan mendapatkan informasi dari beberapa sumber terutama situasi pembelian, menggunakan serta berbicara persoalan merk, suatu produk.

Penjelasan perilaku dikatakan sebagai perbuatan yang secara langsung ditunjukkan untuk memperoleh dan menggunakan suatu produk jasa yang dimana keinginan yang mengawali dan mengikuti setiap kegiatan berbeda dengan setiap individu nya bahkan dapat berubah karena pengaruh dari beberapa pihak seperti faktor lingkungan dan faktor lain.

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu

No.	Nama	Judul	Metode Analisis	Hasil Analisis
1.	Steveanus (2014)	Pengaruh Atraksi Wisata, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta	Regresi Berganda	Kualitas pelayanan pengunjung tidak selamanya berbanding lurus. Kualitas pelayanan serta kepuasan pengunjung berkaitan dengan pemikiran. Pendapat bersifat subjektif sehingga baik atau buruk nya pelayanan yang diberikan TMR serta apakah pelayanan yang diberikan memuaskan

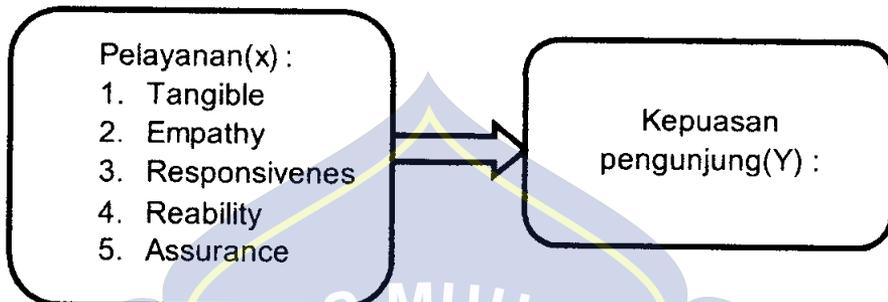
				atau tidak memuaskan, sangat tergantung pada pengunjung TMR.
2.	Zelmiati (2016)	Pengaruh kualitas pelayanan Terhadap kepuasan Pengunjung pada obyek pariwisata Minang Fantasi kota Padang	Deskriptif dengan metode survey	Berdasarkan penelitian yaitu pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung berpengaruh signifikan walaupun ada faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung seperti kualitas pelayanan.
3.	Djoko Wijono (2014)	Tingkat Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Pantai Kuwaru Sanden Bantul Yogyakarta	Analisis Kualitatif dan kuantitatif	Salah satu unsur pemasaran paling berpengaruh terhadap perilaku konsumen adalah pengelolaan produk Pengelolaan dalam hal ini lebih menekankan bahwa konsumen/wisatawan memerlukan jenis-jenis jasad fasilitas pelayanan tertentu. Sehingga sangat diperlukan suatu pengenalan wisata. Pemasaran meruoakan salah satu perubahan social dengan adanya orang atau perkolompok untuk mendapatkan suatu keinginan mereka.
4.	Handika Pratama Fikri (2013)	Pengaruh pada kualitas pelayanan pada petugas terhadap	Metode Kuantitatif	Selain masalah lokasi objek wasata, masalah yang paling penting adalah pelayanan para pengelola di objek

		kepuasan Pengunjung pada obyek wisata bersejarah benteng Marlborough kota Bengkulu		wisata harus memberikan layanan yang memuaskan agar merasa tertarik, dan senang untuk datang berwisata. Pelayanan yang handal serta berpenampilan sopan akan meyakinkan pelanggan tertarik untuk kembali ke wisata tersebut.
5.	Candra Setiawan (2013)	Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Pada Wisata Bahari Lamongan	Regresi Berganda	Pelayanan dan kepuasan konsumen ialah perilaku untuk dapat dipertahankan industrinya. Setiap tahun para wisatawan yang berkunjung ke Indonesia akan bertambah. Bertambahnya pengunjung yang datang, maka akan bertambah pemasukan. Pariwisata dibahari lamongan dibangun agar terpenuhnya kebutuhan sarana saat berlibur bagi wisatawan. karena objek wisata ini dibangun bertaraf internasional.

B. Kerangka Pikir

Kerangka pikir pada penelitian ini memperlihatkan suatu pengaruh tingkat pelayanan serta hubungan suatu variabel dalam yaitu kualitas jasa meliputi, *Tangible*, *empathy*, *responsiveness*, *reability*, dan *asurance* yang

berkaitan dengan variabel dependen terhadap kepuasan pengunjung (y), sehingga dapat dilihat berikut ini:



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

C. Hipotesis

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah, dan kerangka pikir yang telah dikemukakan di atas, maka penulis merumuskan sebuah hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

Untuk mengetahui apakah tingkat pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Malino Highlands Kabupaten Gowa.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. JENIS PENELITIAN

Jenis yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif ialah suatu metode pendekatan ilmiah yang memandang suatu bukti nyata lalu dapat diklasifikasikan, konkrit, teramati dan terukur, hubungan variabelnya bersifat sebab akibat di mana data pada penelitiannya berupa angka-angka dan analisisnya memakai statistik (Sugiono, 2008).

Metode penelitian ialah penelitian ilmiah untuk mencari serta mendapatkan suatu hasil data, dan berkaitan dengan proses dalam melakukan suatu penelitian secara teknis. Metodologi penelitian merupakan analisis teoritis terhadap suatu cara atau metode. Sedangkan penelitian bertujuan mengkaji secara ilmiah sehingga sistematis dalam rangka meningkatkan ilmu pengetahuan. Penelitian juga merupakan usaha yang terstruktur dalam menyelidiki suatu permasalahan yang membutuhkan jawaban yang secara ilmiah. Penelitian dipahami dengan mempelajari beberapa aspek untuk dapat memulai penelitian (Ibnudin t.t)

Setiap individu memiliki semangat yang berbeda, di antaranya di pengaruhi dengan tujuan dan profesi. semangat serta tujuan penelitian pada dasarnya sama saja yaitu mengetahui bahwa peneliti berkeinginan untuk selalu berusaha agar sesuatu yang ingin diteliti diperoleh. Kemauan agar dapat mendapatkan dan meningkatkan suatu pengetahuan yang dibutuhkan secara mendasar manusia yang pada

umum nya akan menjadikan motivasi tersendiri untuk kemudian melakukan penelitian. Untuk melakukan penelitian maka akan diuraikan metodologi berikut ini:

1. Variabel penelitian

Variabel penelitian ialah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang di tetapkan oleh seorang peneliti dengan tujuan untuk di pelajari sehingga mendapatkan informasi mengenai hal tersebut maka di tarik kesimpulan.

Variabel dikatakan hal yang sangat penting dalam sebuah penelitian, karena sangat tidak memungkinkan bagi seorang peneliti melakukan penelitian tanpa variabel (Alihamdan,2018)

Para ahli telah mendefinisikan secara teoritis variabel sebagai berikut: variabel didefinisikan sebagai alat bagi seseorang atau obyek yang mempunyai variasi antara satu orang dan yang lain atau satu obyek dengan obyek yang lain. Variabel sendiri di artikan sebagai suatu sifat yang di ambil dari suatu nilai yang berbeda (*differen valuess*). Diartikan bahwa variabel adalah suatu yang bermacam.

Kedua variabel nya akan di identifikasikan kedalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Variabel bebas adalah pelayanan (X)
- b. Variabel terikat adalah kepuasan (Y)

2. Desain penelitian

Menurut Silaen (2018 : 23) desain penelitian merupakan desain terkait dengan semua proses dari apa yang telah diperlukan dalam suatu proses perencanaan yang akan di

perlu dalam suatu perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Silaen (2018:19) mengatakan penelitian *eksplanatori* yang disebut juga penelitian verifikatif yang bertujuan untuk menguji suatu kebenaran dengan melalui suatu kebenaran melalui pengujian hipotesis tentang sebab akibat yaitu antara variabel yang akan diteliti.

Dengan artinya, ada dua macam tipe desain, Desain *Ex Postfacto*, dan desain Eksperimental. Faktor utama yang sangat membedakan dari kedua desain ini adalah terdapat pada desain yang pertama tidak adanya manipulasi variabel bebas, sedangkan pada desain kedua terdapat adanya manipulasi variabel bebas. Dari kedua tipe desain tersebut maka peneliti akan menggunakan bentuk desain yang pertama yaitu desain *Ex Post Facto*.

1. Study lapangan

Study lapangan dapat dikatakan desain penelitian yang dapat menggabungkan antara pencarian (*Literature Study*) survei berdasarkan dari pengalaman dan study kasus yang dimana peneliti berusaha mengidentifikasi variabel-variabel penting serta hubungan antara variabel tersebut dalam suatu situasi permasalahan tertentu. Studi lapangan pada dasarnya digunakan sebagai sarana untuk penelitian lebih lanjut serta mendalam.

2. Survey

Survey berdasarkan dalam penggunaan jenis pada kuesioner. Survei memerlukan populasi besar jika peneliti

menginginkan. Hasil nya mencerminkan kondisi nyata yang membuat sampel nya besar, survei memberikan hasil yang lebih akurat. Dengan survey orang yang meneliti dapat mengungkap masalah yang banyak, meskipun itu hanya sebatas di permukaan. Sekalipun demikian, survey sangat bermanfaat jika peneliti menginginkan informasi yang banyak dan beraneka ragam. Metode survey sangat populer karena banyak digunakan dalam penelitian bisnis. Keunggulan dari survey ialah dapat dengan mudah melaksanakan serta dapat dilakukan dengan cepat. Sebelum menggunakan desain *Ex Post Fact*, maka perlu dibuat sistem yang dapat digunakan terlebih dahulu. Sistem tersebut berikut ini :

X : Digunakan sebagai perwakilan penjelasan (*eksposure*) suatu kelompok yang diuji pada suatu sikap perlakuan terhadap variabel bebas dan kemudian memberikan efek pada variabel tergantung nya lalu diukur.

Y : Memperlihatkan adanya suatu pengukuran atau observasi pada variabel tergantung atau terikat yang sedang ingin diteliti pada individu, atau kelompok pada oyek tertentu.

R : Mempelihatkan bahwa setiap individu atau kelompok telah di pilih dan di tentukan secara random dengan tujuan study atau jumlah populasi yang akan di jadikan sampel pada penelitian.

B. Defenisi operasional variabel

agar tidak mendapatkan terjadinya penyalahgunaan yang dapat meluas terkait variabel yang terlibat dalam penelitian ini, maka variabel tersebut di definisikan sebagai berikut :

1. Kepuasan dapat di artikan sebagai perasaan puas, senang dan kelegaan perasaan diri seseorang di karenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan suatu pelayanan.
2. Pengunjung akan selalu di perhatikan, wisatawan yang datang berkunjung pada suatu tempat atau negara, biasanya mereka disebut sebagai pengunjung (*visitor*) yang terdiri dari beberapa orang dengan bermacam kunjungan termasuk di dalamnya adalah wisatawan.
3. Obyek pariwisata adalah segala sesuatu yang ada di daerah tujuan wisata yang merupakan daya tarik agar wisatawan mau dan datang berkunjung ketempat tersebut.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi diartikan sebagai kumpulan atau kelompok suatu orang yang dapat di amati oleh anggota populasi sendiri atau orang lain yang memiliki kemampuan di dalamnya (Jhon miduk sitorus,2011)

Sugiono (2011 : 80) memberikan pengertian bahwa : " Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Nazir (2005) mengatakan bahwa, " Populasi adalah sekumpulan individu

dengan kualitas dan karakter yang sudah ditetapkan peneliti.” Nawawi (2013 : 100) mengatakan, “Populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin, baik hasil menghitung atau pengukuran kuantitatif maupun kualitatif pada karakteristik tertentu mengenai sekumpulan objek yang lengkap.” Sedangkan Ridwan dan Tita Lestari mengatakan bahwa “populasi adalah keseluruhan dari karakteristik atau unit hasil pengukuran yang menjadi objek penelitian.”

Dengan penjelasan di atas, maka populasinya adalah semua individu atau objek yang akan diteliti. Informasi yang telah diperoleh dalam penelitian pada dasarnya bersumber dari populasi penelitian. Secara sederhana suatu penelitian dapat menggunakan sebagian dari populasi untuk dijadikan sampel.

Populasi dalam melakukan penelitian ini adalah wisatawan pada obyek wisata Malino Highlands.

2. Sampel

Pengertian dari para ahli dalam (Jhon Miduk Sitorus, 2011) sebagai berikut:

Suharsimi Arikunto (2010 :118) mengemukakan bahwa : “ sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang diteliti). Sampel penelitian adalah sebagian populasi yang diambil dari jumlah data dan dapat mewakili dari seluruh populasi.” Sugiyono (2011 :57) memberikan pengertian bahwa “sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.”

Menurut Sugiyono sampel adalah bagian dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Keuntungan dalam menggunakan sampel yaitu :

mempermudah peneliti, meneliti akan efisien, sangat teliti dan lebih cermat dalam pengumpulan data serta penelitian lebih efektif. Sampel yang akan di ambil dalam penelitian ini adalah psalah satu wisatawan obyek wisata Malino Highlands yang dapat dipercaya dan diandalkan.

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam suatu penelitian sangat penting, karna data yang kemudiaan di kumpulkan merupakan bahan penguji hipotesis yang telah diajukan. Jadi dalam menentukan alat pengumpulan data pada prinsip nya harus sesuai dengan sasaran yang telah di inginkan, oleh karena kekeliruan dalam penggunaan metode yang mengakibatkan tidak sempurna nya data yang diperlukan.

Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dilakukan untuk mengumpulkan suatu data. Metode menunjukkan suatu cara sehingga dapat diperlihatkan penggunaan nya melalui angket, wawancara, penganatan, tes, dan dokumentasi.

Angket atau kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk menjawabnya.

Responden yang akan mengisi koesioner adalah 50 orang pengunjung yang berada pada lokasi objek wisata Malino Highlands Kabupaten Gowa.

Koesioner merupakan pertanyaan yang akan diberikan kepada responden untuk kemudian menggali data sesuai permasalahan yang telah diberikan oleh peneliti. Masri Singarimbun, pada penelitian

survey, penggunaan angket merupakan pokok untuk pengumpulan data lapangan. Hasil koesioner yang terkumpul inilah yang akan diangkakan (kuantifikasi), kemudian disusun tabel dan dianalisa secara *statistic* untuk menarik suatu kesimpulan penelitian.

Tujuan utama dalam pembuatan koesioner yaitu, (1) agar memperoleh terkait informasi yang relevan dengan masalah dalam tujuan penelitian, dan (2) mendapatkan suatu informasi akurat dengan reliabel dan validitas yang tinggi. Sehingga hal yang perlu diperhatikan oleh peneliti adalah dalam menyusun kuesioner adalah pertanyaan-pertanyaan yang disusun harus sesuai dengan hipotesis berdasarkan tujuan dari pelitian.

Berdasarkan analisis statistik yang digunakan yakni bertujuan untuk mengetahui tingkat pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata Malino Highlands Kabupaten Gowa sehingga mengklarifikasikan nilai pembobotan tinggi atau rendah, maka pembobotannya sebagai berikut :

- Sangat setuju dengan nilai bobot = 4
- setuju dengan nilai bobot = 3
- Tidak setuju dengan nilai bobot = 2
- Sangat tidak setuju dengan nilai bobot = 1

E. Teknik Analisis Data

Analisis data bisa dikatakan bagian yang sangat penting dalam dalam suatu penelitian, sebab dengan adanya analisis data, maka hipotesis yang di tetapkan bisa diuji kebenarannya untuk kemudian dapat diambil suatu kesimpulan.

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana.

Berikut ini beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu koefisien. Koefisien dikatakan valid apabila pernyataan pada koefisien tersebut mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh koefisien tersebut.

2. Uji Reabilitas

Uji reabilitas adalah untuk mengukur suatu koefisien yang merupakan indikator dari variabel. Yang dimana reabilitas diukur dan dengan di uji statistic, yaitu suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alfa* > 0,60.

3. Regresi Linear Sederhana

Analisis ini bertujuan agar dapat mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dengan mengetahui masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan dapat mengetahui nilai dari variabel dependen apakah mengalami kenaikan dan penurunan, sehingga dapat ditulis:

$$Y = a + b \cdot x + e$$

Dimana :

Y = kepuasan

a = bilangan konstan

b = koefisien

x = pelayanan

e = error

4. Uji Hipotesis

Dalam uji ini akan digunakan penelitian dengan uji t yang dimana dipakai untuk menguji pengaruh hubungan dari variabel independen apakah benar berpengaruh terhadap variabel dependen dengan berbeda atau persial. Berikut acuan untuk uji t, yaitu:

1. apabila tingkat signifikannya <0.05 maka H_0 akan ditolak
2. apabila nilai signifikannya >0.05 maka H_0 akan diterima

5. Uji Koefisien determinasi[®]

Koefisien determinasi dipakai untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel dependen. Nilai koefisien determinasi nya adalah antara 0 an 1. Nilai R^2 yang kecil yang berearti bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjalankan variasi dependen yang aman.

Dapat diartikan bahwa, terdapat tiga langkah untuk menganalisis data diantaranya persiapan, tabulasi, dan penerapan data sesuai dengan pendekatan penelitian (Suharsimi, 2006:238).

1. Persiapan

Dalam langkah ini dapat dilihat untuk mengetahui sejauh mana dan identitas apa saja yang akan di perlukan bagi pengolah data agar lebih diketahui, memperhatikan kelengkapan dan memeriksa isi dari data tersebut.

2. Tabulasi

Suatu data dan informasi yang telah didapatkan kemudian disusun dalam satu bentuk yang diatur secara logis dan ringkas.

Langkah pertama yang dilakukan adalah membuat klasifikasi. Skema klasifikasi pada umumnya sudah disusun sebelum semua data terkumpul, yang kemudian disempurnakan lagi sesudah semua data masuk kedalam pembenaran yang diteliti oleh individu atau bagian dari data kemudian dipisahkan kemudian di hitung berdasarkan bagian yang telah ditentukan.

Dilakukan perhitungan dari data yang telah didapatkan dengan langkah berikut ini :

- a) Berapakah jumlah pengunjung dengan menjawab puas sekali
- b) Berapakah jumlah pengunjung dengan pilihan puas
- c) Berapakah jumlah pengunjung dengan menjawab tidak puas
- d) Berapakah jumlah pengunjung dengan jawaban sangat tidak puas

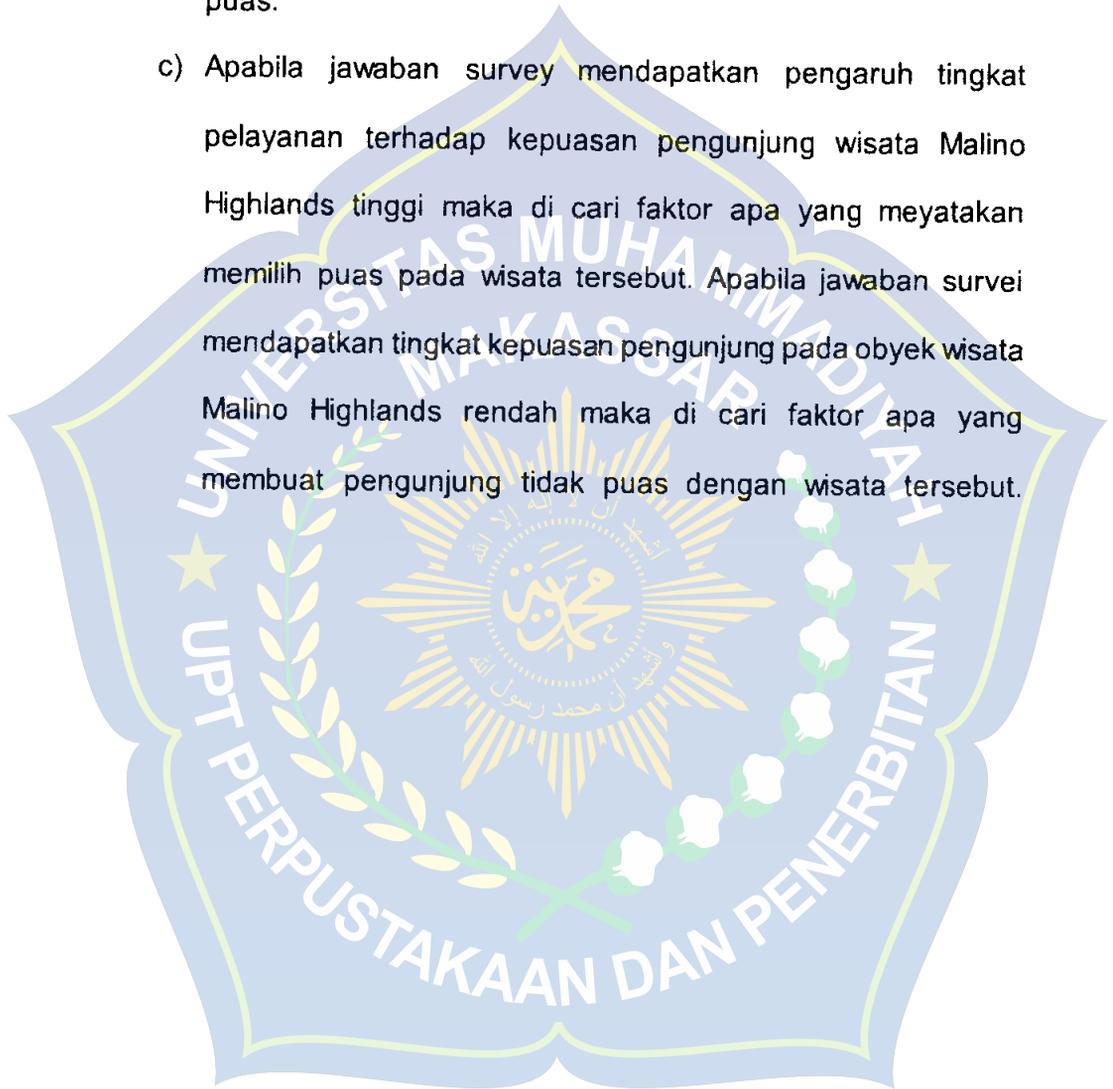
3. pengolahan data berdasarkan hasil penelitian

Mengolah kembali data yang telah di peroleh lalu selanjutnya mempresentasikan hasil berikut ini :

- a) Sekian persen pengunjung dengan menjawab dangat puas,
 - b) Sekian persen pengunjung dengan memiliki sangat puas,
 - c) Sekian persen pengunjung dengan menjawab tidak puas,
 - d) Sekian persen pengunjung dengan menjawab tidak puas sekali.
4. mengklarifikasikan pengunjung dengan jumlah minat tinggi dan minat rendah yaitu berikut ini :

- a) Klasifikasi pengunjung dengan mempunyai tingkat kepuasan tinggi pada obyek wisata Malino Highlands, dengan cara menggabungkan jawaban sangat puasa dan puas (poin a dan

- b) Klasifikasi wisatawan dengan jumlah tingkat kepuasan rendah pada obyek wisata malino highlands, yang menggunakan dengan mengumpulkan tidak puas dan jawaban sangat tidak puas.
- c) Apabila jawaban survey mendapatkan pengaruh tingkat pelayanan terhadap kepuasan pengunjung wisata Malino Highlands tinggi maka di cari faktor apa yang meyakini memilih puas pada wisata tersebut. Apabila jawaban survei mendapatkan tingkat kepuasan pengunjung pada obyek wisata Malino Highlands rendah maka di cari faktor apa yang membuat pengunjung tidak puas dengan wisata tersebut.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Malino Highlands

Malino Highlands terletak pada Kec. Tinggimoncong Kab Gowa, Sulawesi selatan. Jauh di pusat kota makassar, malino Highlands ini sekitar 80 kilometer. Untuk menuju pada tempat wisata ini dapat ditempuh sekitar kurang lebih dari 3 jam dari pusat kota Makassar kearah selatan.

Dulu nya sebelum berganti nama menjadi malino highlands, sempat di namakan Nitto yang merupakan lahan perkebunan teh kurang lebih 900 hektar yang mencapai ketinggian 1. 200 M diatas permukaan laut. Dengan adanya dan memungkinkan banyak wisatawan, lalu kemudian di sulap sedimikian rupa menjadikan wahana pariwisata yang sangat memukau dengan penampakan gunung bawakaraeng yang dapat di lihat langsung.

Pariwisata tersebut selalu ramai terhitung dari hari senin-minggu, namun puncak dari keramaian di wisata tersebut yaitu di hari sabtu dan minggu kurang lebih sekitar 100 wisatawan. Dengan biaya tiket masuk di tempat pariwisata ini Rp. 50.000 ribu untuk orang dewasa Rp. 25.000 ribu harga anak-anak. Adanya tiket tersebut wisatawan sudah bisa menikmati pesona kebun teh dengan pemandangan yang hijau beserta udara yang sejuk dan segar dapat dirasakan secara langsung. Sehingga, tempat ini menjadi favorit pengunjung yang yang

gemar dengan fotografi dengan suasana alam di atas ketinggian dengan beberapa pemandangan gunung yang dapat dilihat secara langsung dan berkesempatan menikmati kebun teh dan kebun mini zoo yang terdapat di malino Highlands tersebut. Selain itu juga dapat bersantai di *Café Green Peko* yang memiliki arsitektur dengan gaya jepang klasik yang membuat suasana semakin teduh dan sejuk. Di café ini tersedia beragam menu makanan, snack, dan beberapa varian teh yang diolah langsung oleh malino highlands. Bahkan yang menjadi favorit di wisata ini yaitu malino *greentea*.

Malino *greentea* ialah minuman teh hijau yang memiliki rasa spesial. Sembari melihat pemandangan yang berada di puncak malino highlands anda juga bisa langsung mencicipi green tea yang diolah dari kebunnya langsung. Sehingga akan membantu anda menghilangkan penat dan kejenuhan serta banyaknya fikiran bahkan stess akibat pekerjaan anda sedikit ringan.

Fasilitas yang dalam wisata ini juga mewarkan beberapa permainan aktivitas di luar ruangan *outdor*. Diantaranya peralayang, menunggang kuda, *bungee jumping*, *trampolines*, *croos country running*, bersepeda, latihan memanah. Untuk menambah kelengkapan fasilitasnya, di lokasi tersebut aka nada 200 *resort* dalam kawasan kebun teh, 400 villa tengah hutan yang dilengkapi ruang serbaguna berkapasitas 2.000 orang, restoran jepan, memorial, taman satwa.

Begitulah gambaran dari malino highlands. Untuk dapat menikmatinya, pengunjung akan mengeluarkan uang sebesar Rp. 50 ribu dan Rp. 25 ribu untuk anak-anak.

B. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Responden

Responden yang akan mengisi koesioner adalah pengunjung yang ada pada objek wisata malino highlands yang berjumlah 50 orang. Penyajian data dalam identitas responden untuk memberikan gambaran mengenai keadaan dari responden. Penyajian responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini diklarifikasi sesuai jenis kelamin. Kondisi pada klarifikasi responden berdasarkan jenis kelamin yang diketahui melalui koesioner yang di sebar sebagai berikut:

Tabel 4.1
Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	22	48 %
Perempuan	28	52 %
Jumlah	50	100 %

Pada tabel 4.1 di atas bahwa dapat diketahui jumlah responden laki- laki 22 orang dan responden untuk jenis kelamin perempuan berjumlah 28 orang, sehingga dapat di simpulkan bahwa total dari jumlah responden yang diteliti adalah 50 responden.

2. Analisis Korelasi Data

Skala likert merupakan skala digunakan untuk mengukur pendapat, yang dimana sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena yang terjadi, yang

berdasarkan defenisi operasional yang telah ditetapkan peneliti. Skala ini ialah suatu skala *psikometrik* yang biasa di aplikasikan dalam responden dan paling sering dignakan untuk pertimbangan yang berupa pendapat. Berikut ini kriteria interpretasi skor berdasarkan tingkat rendah sampai tertinggi:

Tabel 4.2

Kriteria Persentase Skor Koesioner

Skor	Kriteria
75% - 100%	Sangat Tinggi
50% - 75%	Tinggi
26% - 50%	Rendah
0% - 25%	Sangat Rendah

Berdasarkan tabel 4.2 di atas, untuk mengetahui pengaruh tingkat kepuasan pengunjung pada obyek wisata Malino Highlands, olehnya itu harus menentukan hipotesis, berikut ini:

H_0 : Tingkat pada kepuasan pengunjung terhadap obyek wisata malino highlands tergolong rendah.

H_1 : Tingkat pada kepuasan pengunjung terhadap objek wisata malino highlands tinggi.

berdasarkan data hasil koesioner yang telah didapatkan oleh wisatawan sebanyak 50 orang dan menjadi sampel pada penelitian ini sehingga dapat diperoleh persentase dari skor variabel tingkat

kepuasan pengunjung terhadap objek wisata malino highlands yang telah dibagikan koesioner dan di jawab oleh responden dapat di lihat pada table di bawah ini:

Tabel 4.3

Klarifikasi Pengaruh Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Objek Wisata Malino Highlands

No	Klarifikasi	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Puas	20	40%
2	Puas	20	40%
3	Tidak Puas	10	20%
4	Sangat Tidak Puas	0	0%
Total		50	100%

Berdasarkan tabel 4.3 hasil koesioner responden diatas, pengunjung dengan jawaban sangat puas dengan jumlah 20 orang (40%), pengunjung yang menjawab puas 20 orang (20%), pengunjung yang menjawab tidak puas 10 orang (10%), dan pengunjung dengan jawaban sangat tidak puas jumlah 0 orang (0%).

Jawaban dari setiap responden akan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan pada objek wisata malino highlands yang memiliki tingkat kepuasan tinggi berjumlah 40 orang persentase 80% (gabungan dari jawaban sangat puas dan puas).

Jawaban dari responden dengan tingkat kepuasan rendah pada pengaruh pelayanan pada obyek wisata malino highlands ber jumlah

10 orang persentase 10% (gabungan jawaban tidak puas dan sangat tidak puas).

Berdasarkan kriteria pada interpretasi skor koefisien maka dapat disimpulkan bahwa H_0 di tolak dan H_1 di terima. Sebagaimana bahwa pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada obyek wisata Malino Highlands Kabupaten Gowa tergolong tinggi.

3. Analisis Data

a. Uji Validitas dan Reabilitas

Uji Validitas

Uji validitas bertujuan sebagai pengukur valid atau tidaknya suatu koefisien. Alat ukur yang digunakan untuk penelitian ini adalah aplikasi SPSS 2.5.

Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel

		Correlations				
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	TOTALLY
Y.1	Pearson Correlation	1	.474	-.0189	.417	.676
	Sig. (2-tailed)		0.001	0.188	0.003	0.000
	N	50	50	50	50	50
Y.2	Pearson Correlation	.474	1	.546	.384	.846
	Sig. (2-tailed)	0.001		0.000	0.006	0.000
	N	50	50	50	50	50
Y.3	Pearson Correlation	0.189	.546	1	.282	.725
	Sig. (2-tailed)	0.188	0.000		0.047	0.000
	N	50	50	50	50	50

Y.4	Pearson Correlation	.417	.384	.282	1	.676
	Sig. (2-tailed)	0.003	0.006	0.047		0.000
	N	50	50	50	50	50
TOTALY	Pearson Correlation	.676	.846	.725	.676	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	50	50	50	50	50
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						

Output dari SPSS 2.5

Dari tabel 4.4 diatas terlihat dimana pada pengukur variabel (Y). Hal ini menunjukkan bahwa total pada tiap pertanyaan dari pengukuran tersebut sebagaimana adalah diambil dari 50 responden dengan 4 pertanyaan, sehingga item benar-benar dapat mengukur variabel tersebut.

Uji Reabilitas

Uji Reabilitas pada penelitian ini di lakukan untuk mengukur suatu koefisien yang termasuk indikator dari variabel tersebut. Pada validitas ini akan menggunakan aplikasi SPSS 2.5.

Tabel 4.5 Uji Reabilitas X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.914	14

Sumber : Hasil Output SPSS 25

Berdasarkan tabel 4.5 diatas terlihat ada 14 pertanyaan pada variabel X yang diberikan kepada responden, yang dimana

menunjukkan bahwa nilai dari pernyataan variabel adalah 0,914 sebagaimana terlihat dari alat ukur tersebut.

Tabel 4.6 Uji Reabilitas Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.712	4

Sumber : Hasil Output SPSS 25

Berdasarkan tabel 4.6 diatas bahwa pertayaan ada varibel Y adalah 4 yang diberikan kepada responden sebagaimana dari hasil dari alat ukur adalah 0,712 yang dimana sesuai dengan dilakukannya uji reabilitas.

b. Uji Regresi Linier Sederhana

Pada uji regresi linier sederhana menggunakan aplikasi SPSS 2.5. Yang di mana bertujuan agar memberikan bukti suatu hipotesis yang mengenai pengaruh variabel *independent* secara persial baik dengan secara bersamaan pada variabel (*dependen*)t.

Dari hasil pengolahan data dari pelayanan (X) terhadap kepuasan pengunjung (Y), maka dapat diperoleh dari pengolahan data hasil koefisien regresi berikut ini :

Tabel 4.7 Hasil Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.601	1.226		2.937	0.005
	Pelayanan	0.216	0.024	0.795	9.083	0.000

Output dari hasil SPSS 2.5

Pada tabel pada 4.7 di atas, maka dapat di ketahui persamaan linier sederhana berikut ini:

$$Y = 3.601 + 0.216 X$$

Dari model persamaan yang diatas, maka di ambil kesimpulan berikut ini :

- a. Nilai konstanta adalah 3.601 yang di artikan apabila variabel kualitas pelayanan 0, maka variabel dari kepuasan pengunjung sebesar 3.601.
- b. Koefisien regresi variabel pengaruh pelananaan terhadap kepuasan pengunjung sebesar 0.216. Yang dimana hasil linier sederhana diperoleh $Y = 3,601 + 0,216 X$, artinya nilai konstanta adalah 3,601 dan koefisien regresi nya 0,216 yang mengemukakan bahwa arah pada variabel x terhadap y mempunyai nilai positif dan signifikan $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan apabila pelayanan yang diberikan semakin meningkat, sehingga kepuasan dari pengunjung akan meningkat yang artinya akan menambah pengunjung yang datang.
- c. Uji Hipotesis

Uji t

Uji t dilakukan dalam hal agar dapat menentukan apakah pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Apabila nilai signifikan t_{hitung} lebih rendah dari 0.05 (sig $< 0,050$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas secara persial sangat berpengaruh signifikan pada variabel terikat.

Tabel 4.8 Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.601	1.226		2.937	0.005
	Pelayanan	0.216	0.024	0.795	9.083	0.000

Output dari SPSS 25

Dari tabel 4.8 di atas, hasil dari penelitian yang telah dilakukan maka di peroleh hasil yang menunjukkan pelayanan memiliki signifikan t nilai sebesar 0.000 yang lebih kecil dari 0,05 dan koefisien pengaruh nya 9.083 dan t_{hitung} lebih besar dari t tabel ($9.083 > 6.146$) olehnya itu dapat di simpulkan bahwa H_0 di terima dan H_a di tolak, yang artinya kualitas pelayan pada objek wisata objek wisata malino highlands memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

d. Koefisien Determinasi[®]

Koefisien determinasi[®] dilakukan agar dapat melihat seberapa besar presentasi pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata malino highlands. Besar nya koefisien determinasi diantara angka 0 sampai 1, dimana dari koefisien determinasi mendekati angka 1, maka semakin besar pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent. Sehingga hasil penelitian terdapat pada tabel dibawah ini:

tabel 4.9 hasil koefisien determinasi[®]

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.795 ^a	0.632	0.625	0.862
a. Predictors: (Constant), TOTALX				

Output dari SPSS 25

Dari tabel 4.9 di atas, menunjukkan nilai dari [®] square adalah 0,632. Dapat diketahui pelayanan pada objek wisata malino highlands memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

C. Pembahasan

Objek wisata merupakan suatu tempat dan keadaan alam yang memiliki daya tarik para wisatawan, sehingga dibangun dan di usahakan serta disulap menjadi suatu tempat yang menarik untuk dikunjungi salah satunya adalah tempat wisata Malino Highlands yang terdapat di Kabupaten Gowa Sulawesi Selatan.

Berasarkan hasil yang telah diperoleh dalam penelitian dari variabel pada tingkat kepuasan pada objek wisata Malino Highlands kabupaten Gowa sebesar 21,6% yang termasuk kedalam kriteria sangat tinggi. Dari tingkat kepuasan pelanggan pada objek wisata Malino Hinghlands kabupaten Gowa tersebut ditentukan oleh persepsi dari apa yang telah dilihat dan dirasakan secara langsung dari pelayanan yang diberikan kepada pengunjung.

Pelayanan serta fasilitas yang diberikan merupakan sarana penunjang sehingga dapat memberikan rasa puas pada pengunjung dari objek wisata tersebut. Pelayanan dan fasilitas dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang diberikan untuk kebutuhan pengunjung. Kebutuhan dari pengunjung pada objek wisata tersebut tidak hanya menikmati keindahan alam semata, akan tetapi sarana dan prasarana yang diberikan salah satunya, kebersihan, keamanan, kenyamanan, hiburan, penginapan atau hotel, restoran.

Pelayanan adalah hubungan dari individu yang akan berusaha mendapatkan kebutuhannya. Pertama kita harus memahami dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan dari suatu usaha yang dilakukan guna untuk memenuhi keinginan pengunjung agar memenuhi apa yang mereka butuhkan.

Teori lokasi adalah ilmu yang menyelidiki tata ruang pada kegiatan ekonomi atau ilmu yang menyelidiki alokasi geografis dari sumber-sumber potensial, serta mempunyai hubungan atau pengaruh terhadap adanya berbagai macam usaha atau kegiatan yang lain baik itu ekonomi maupun social, Adi (2017)

Salah satu bentuk kenyamanan yang dibutuhkan para wisatawan adalah *akseibilitas*. Ini merupakan rangkaian pengaturan yang akan memperhatikan pola penggunaan lahan secara geografis dengan adanya system jaringan yang akan menjadi penghubungnya. Maka *akseibilitas* dikatakan sebagai salah satu yang akan menjadi tolak ukur dari kenyamanan, sehingga dengan mudah seseorang mencapai lokasi yang akan dikunjungi. Olehnya itu *akseibilitas* adalah tingkat untuk memudahkan dalam mencapai suatu lokasi yang tentunya akan dipengaruhi oleh jarak, kondisi jalan termasuk tingkat

keamanan dan kenyamanan agar dengan mudah dilalui. Jika kondisi akses jalan menuju tempat wisata tersebut terbilang baik, maka akan dengan mudah dicapai dengan kendaraan apapun.

Ketanggapan adalah ide atau pemikiran dari rencana awal mengenai suatu hal yang berfungsi menambah maupun mengurangi dari apa yang akan dilakukan dan baik lagi kedepannya.

Empati adalah kemampuan dalam pendekatan dan mengetahui apa keinginan dari orang yang berkunjung serta mudah memberikan petunjuk terhadap pengunjung agar mudah di mengerti sehingga menarik *empati* dari pengunjung tersebut.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil pada analisis data yang sudah dilakukan terhadap pengaruh tingkat pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada obyek wisata malino highlands kabupaten gowa, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

Pelayanan pada objek wisata malino highlands pada penelitian ini sangat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Dengan ini dapat di lihat pada nilai koefisien regresi. Hasil linier sederhana diperoleh $Y = 3.601 + 0,216 X$, artinya nilai konstanta 3,601 dan koefisien regresi 0,216 berarti bahwa hasil variabel X terhadap Y memiliki positif dan signifikan $0,000 < 0,05$ yang artinya apabila pelayanan sangat mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada obyek wisata malino highlands kabupaten Gowa.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah diperoleh, maka peneliti mempunyai saran :

1. Terhadap Perusahaan

Pelayanan pada objek wisata malino highlands berdasarkan hasil penelitian dari beberapa pengunjung yang telah diteliti berdasarkan hasil koesioner yang telah dibagikan bahwa pengunjung tersebut sudah puas sebagaimana yang telah mereka alami selama di objek wisata tersebut. Sehingga ini tentunya perlu dipertahankan oleh perusahaan pada objek wisata malino highlands serta kedepannya lebih ditingkatkan lagi agar

kedepannya dapat meningkatkan jumlah pengunjung yang datang, baik itu pengunjung dalam negeri maupun mancanegara. Dimana semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin besar keuntungan yang diperoleh oleh perusahaan tersebut karna akan menarik simpati para pengunjung untuk terus berdatangan.



DAFTAR PUSTAKA

- Analisi Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap. (n.d.). *Resty Nidya Astuti*1.
- Analisis Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung Terhadap Pelayanan di Kawasan Wisata Goa Selomangleng Kota Kediri dengan Pendekatan Structural Equation Modeling. (n.d.). *Yollafie Asmara dan Vita Ratnasari*.
- Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap. (n.d.). *Trie Venny Pratiwi*1 and *Yuliawati*1).
- Arikunto, Suharsimi.1998. Sampel Populasi Dalam Prosedur penelitian Jakarta: Rineka Cipta.
- D. W. (n.d.). Tngkat Kepuasan Pengunjung Obyek Wisata. *Jurnal Makspreneur*
- Damarajati R.S. Istilah - istilah Dunia Periwisata Jakarta Pramanya Paramita 2001
- Dr. Riduan, M.B.A Dasar-Dasar Statistika 2010 Bandung : *Alfabeta*
- Frans Thomas Manurung (2011) Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Wisata Agro Gnung Mas Cisarua Bogor (PTPN VIII) (thesis). Bogor Agricultural Universiti
- Jhonn Miduk Sitorus (2011) Pengertian poulasi dan sampel menurut para ahli
- Kartono, 1990. *Teknik analisis data/ tabulasi*
- Massie, S. P. M. (2016). Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen objek wisata sumaru endo remboken. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(1).
- Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Terhadap. (n.d.). *Handika Fikri Pratama*.
- Pengaruh Atraksi Wisata, Fasilitas Dan Kualitas Pelayana Terhadap Kepuasan Pengunjung. (n.d.). *Stevianus*.
- Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Objek Wisata Minang Fantasi. (n.d.). *ZELMIATI*.
- Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas. (n.d.). *Rosita (1), Sri Marhanah(2), Woro Hanoum Wahadi(3)*.
- Pitana, I Gde dan Diarta, I Ketut Surya, 2009. Pengantar Ilmu Pariwisata, Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Yoeti. Pengantar Ilmu Paiwisata. Bandung. Angkasa. 1996



LAMPIRAN



SURAT KETERANGAN PENELITIAN

No. 001 /MH-HR/SKP/II/2021

Sehubungan dengan surat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa, Nomor : 10076/S.01/PTSP/2021, hal : Izin mengadakan Penelitian tertanggal 18 Januari 2021 s/d 18 Maret 2021, maka Pimpinan Wisata Malino Highlands dengan ini menerangkan nama mahasiswa di bawah ini :

Nama : DANIL
 NIM : 105741103416
 Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis/Ekonomi Islam
 Jenjang : S1

Benar telah melakukan penelitian di Wisata Malino Highlands pada tanggal 13 Maret 2021 s/d 14 Maret 2021 guna melengkapi data pada penyusunan Skripsi yang berjudul : *"Pengaruh pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Objek Wisata Malino Highlands Kabupaten Gowa"*

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pattapang, 15 Maret 2021

PT. Malino Highlands,


 Wahyuddin
 Hotel Manager

PT. MALINO HIGHLANDS
 Kel. Pattapang, Kec. Tinggimonoang KM 88
 Kab. Gowa, Sulawesi Selatan, Indonesia
 Telp +62 417 2221115 /+62 417 2221246
 Email: malinohighlands.official@gmail.com

KOESIONER PENELITIAN
“PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
TERHADAP PELAYANAN PADA OBJEK WISATA MALINO HIGHLANDS
KABUPATEN GOWA”

Petunjuk penggunaan koesioner :

1. Sebelum menjawab pertanyaan yang telah disiapkan, isilah terlebih dahulu identitas yang telah disediakan.
2. Bacalah dengan baik setiap pertanyaan, kemudian beri tanda (√) pada jawaban yang dianggap paling tepat.
3. Penilaian untuk skor adalah :
 - Bobot 1 adalah untuk jawaban **sangat tidak puas**
 - Bobot 2 jawaban **tidak puas**
 - Bobot 3 jawaban **puas**
 - Bobot 4 jawaban **sangat puas**

Identitas Responden :

Nama _____

Usia dan jenis kelamin : _____

Pendidikan terakhir : _____

Pekerjaan : _____

• Variabel X

1. *Tangible/* Bukti fisik

NO	Pertanyaan	Bobot/ skor			
		1	2	3	4
1.	Apakah anda puas pada pemandangan alam objek wisata Malino Highlands?				
2.	Menurut anda bagaimana pemandangan gunung pada objek wisata Malino Highlands?				
3.	Bagaimana pendapat anda dengan adanya wahana hewan yang di sediakan?				
4.	Bagaimana mana pendapat anda dengan cendra mata pada objek Wisata Highlands?				

2. *Reability/* Kemampuan memberikan pelayanan

NO	Pertanyaan	Bobot/ skor			
		1	2	3	4
1.	Bagaimana dengan penginapan yang berada pada objek Wisata Malino Highlands?				
2.	Apakah anda senang dengan adanya kualitas café yang ada pada objek wisata Malino Highlands?				

3.	Bagaimana pelayanan pada café Malino Highlands?				
----	---	--	--	--	--

3. Responsiveness/ Daya Tanggap

NO	Pertanyaan	Bobot/ skor			
		1	2	3	4
1.	Bagaimana dengan petunjuk/penjelasan informasi yang diutuhkan pengunjung?				
2.	Apakah penanganan keluhan pengunjung cepat di butuhkan?				

4. Assurance/ Jaminan

NO	Pertanyaan	Bobot/ skor			
		1	2	3	4
1.	Bagaimana sikap yang diberikan petugas (ramah, dan sopan)?				
2.	Apakah jaminan keamanan pengunjung selama dalam kawasan terjamin?				

5. Empaty/ Kepedulian

NO	Pertanyaan	Bobot/ skor			
		1	2	3	4
1.	Bagaimana perhatian pelayanan kepada pengunjung objek wisata Malino Highlands?				
2.	Apakah petugas ramah terhadap pengunjung pada Objek wisata Malino Highlands?				
3.	Apakah petugas mengutamakan kepentingan pengunjung pada objek wisata Malino Highlands?				

• Variabel Y

1. Kepuasan Pengunjung

NO	Pertanyaan	Bobot/ skor			
		1	2	3	4
1.	Apakah anda puas dengan sarana dan prasana yang diberikan pada objek wisata Malino Highlands?				
2.	Apakah pelayanan cepat dan akurat?				

3.	Bagaimana keramaian karyawan dalam memberikan layanan?				
4.	Bagaimana kebersihan dan kenyamanan anda selama berada pada objek wisata Malino Highlands?				

1. Uji reabilitas variabel x

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.914	14

2. Deskripsi Statistik x

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X.1	50	2	4	3.92	0.340
X.2	50	2	4	3.82	0.438
X.3	50	2	4	3.56	0.675
X.4	50	2	4	3.48	0.614
X.5	50	2	4	3.66	0.593
X.6	50	2	4	3.76	0.517
X.7	50	2	4	3.62	0.635
X.8	50	3	4	3.76	0.431
X.9	50	2	4	3.52	0.544
X.10	50	2	4	3.74	0.527
X.11	50	2	4	3.66	0.519
X.12	50	2	4	3.58	0.538
X.13	50	2	4	3.60	0.571
X.14	50	3	4	3.60	0.495
TOTALX	50	36	56	51.28	5.175
Valid N (listwise)	50				

3. Uji reabilitas Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.712	4

4. Uji Deskriptif Statistik Y

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y.1	50	3	4	3.78	0.418
Y.2	50	2	4	3.48	0.544
Y.3	50	2	4	3.64	0.525
Y.4	50	3	4	3.78	0.418
TOTALY	50	10	16	14.68	1.406
Valid N (listwise)	50				

Uji Regresi Linier Sederhana, Uji t, Koefisien Determinasi

1. Uji Regresi Linier Sederhana dan Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3.601	1.226		2.937	0.005
	TOTALX	0.216	0.024	0.795	9.083	0.000

2. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.795 ^a	0.632	0.625	0.862
a. Predictors: (Constant), TOTALX				

Uji Validas data

1. Validitas

		Correlations				
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	TOTALY
Y.1	Pearson Correlation	1	.474	0.189	.417	.676
	Sig. (2-tailed)		0.001	0.188	0.003	0.000
	N	50	50	50	50	50
Y.2	Pearson Correlation	.474	1	.546	.384	.846
	Sig. (2-tailed)	0.001		0.000	0.006	0.000
	N	50	50	50	50	50
Y.3	Pearson Correlation	0.189	.546	1	.282	.725
	Sig. (2-tailed)	0.188	0.000		0.047	0.000
	N	50	50	50	50	50
Y.4	Pearson Correlation	.417	.384	.282	1	.676
	Sig. (2-tailed)	0.003	0.006	0.047		0.000
	N	50	50	50	50	50
TOTALLY	Pearson Correlation	.676	.846	.725	.676	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	50	50	50	50	50

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

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

Dokumentasi



Dokumentasi di teras Café Malino Highlands bersama pengunjung, 13 Maret 2021



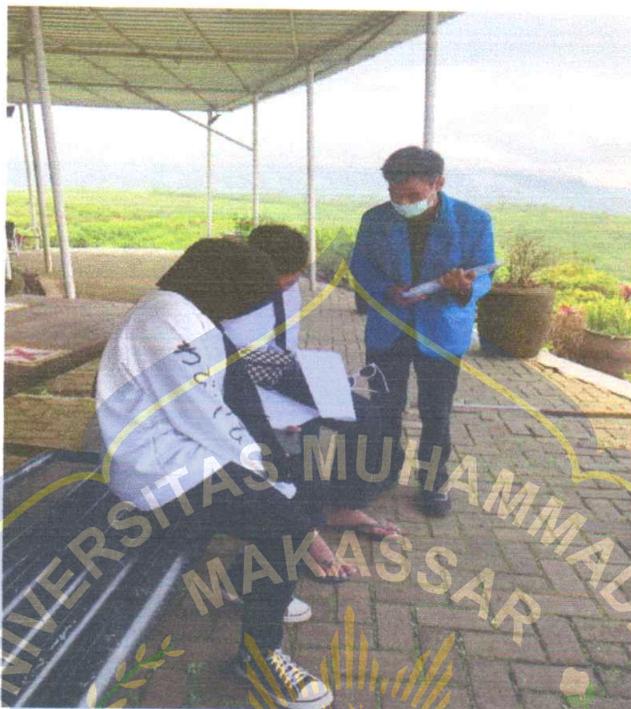
Pembagian Koesioner kepada pengunjung untuk di isi, 13 Maret 2021



Penjelasan cara pengisian koesioner kepada pengunjung Malino Highlands, 13 Maret 2021



Foto bersama pengunjung Malino Highlands, 13 Maret 2021



Pengisian koesioner oleh pengunjung wisata Malino Highlands, 13 Maret 2021

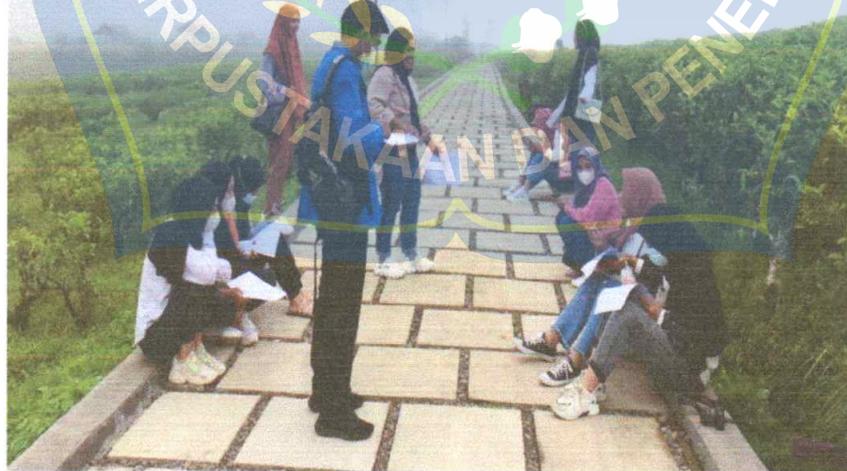


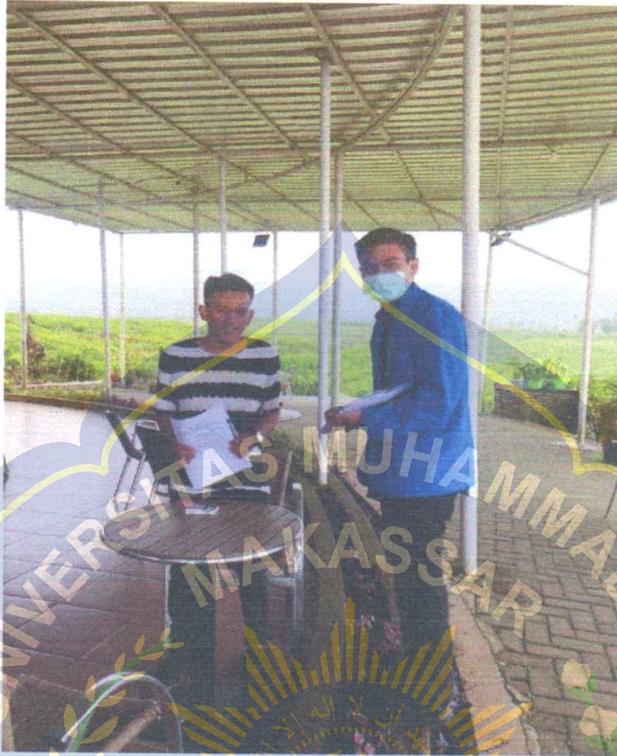
Foto bersama pengunjung di area perkebunan teh wisata Malino Highlands, 13 Maret 2021



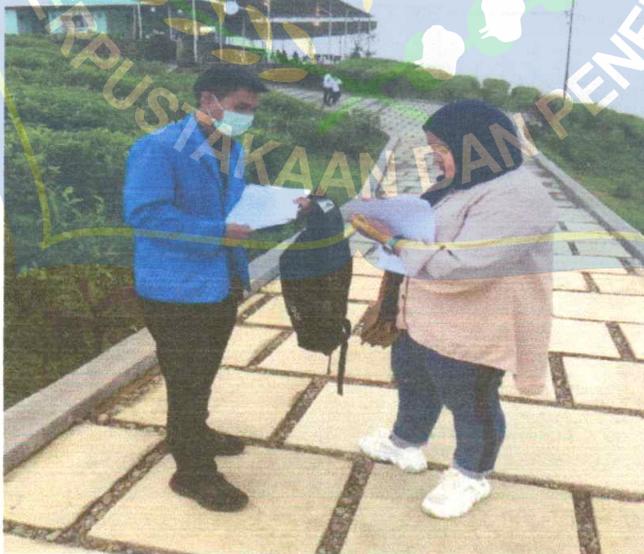
Pengisian Koesioner oleh pengunjung Wisata Malino Highlands, 13 Maret 2021



Pengisian Koesioner Oleh Pengunjung Wisata Malino Highlands, 13 Maret 2021



Dokumentasi bersama Pengunjung pada Café Malino Highlands, 13 Maret 2021



Penjelasan cara pengisian koesonier pada pengunjung wisata Malino Highlands, 13 Maret 2021

BIOGRAFI PENULIS



DANIL, Lahir di Biring panting pada tanggal 09 April 1997.

Penulis merupakan anak pertama dari bapak Ramalang dan ibu Hasna dan mempunyai satu orang anak angkat perempuan. Pendidikan formal yang dilalui penulis adalah pernah bersekolah di SD INPRES BIRING PANTING pada

tahun 2003 dan tamat pada tahun 2009. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMPN 1 TINGGIMONCONG dan tamat pada tahun 2012. Setelah tamat SMP penulis melanjutkan pendidikan di SMAN 1 TINGGIMONCONG dan tamat pada tahun 2015. Namun pada tahun yang sama penulis harus terpaksa tak melanjutkan pendidikan nya, tak berhenti sampai di situ pada tahun 2016 penulis kembali melanjutkan pendidikan nya di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR dan lulus seleksi pada program studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

Selama mengikuti perkuliahan penulis juga pernah menjadi pengurus Himpunan Mahasiswa Jurusan Ekonomi Islam selama 2 periode dan menjadi pengurus Pimpinan Komisariat Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis selama 1 periode.

Tugas akhir dalam pendidikan tinggi diselesaikan dengan menulis skripsi dengan judul "Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Objek Wisata Malino Highlands Kabupaten Gowa". Dibimbing oleh Ibu Hj. Naidah, SE., M.Si selaku pembimbing I dan bapak Muh. Nur Rasyid, SE.,MM selaku pembimbing II. Dan ibu Agusdiwana Suarni, SE., M.Acc, selaku Ketua Jurusan Program Studi Ekonomi Islam.