

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PENGUNJUNG DI WISATA HIDDEN PARADISE  
SIBOLANGIT**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**SUCI RAMADHANI**

**2002020010**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM  
UNIVERSITAS QUALITY  
MEDAN  
2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PENGUNJUNG DI WISATA HIDDEN PARADISE  
SIBOLANGIT**

**SKRIPSI**

Disusun dan Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-  
syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Pada Fakultas Sosial dan Hukum

Universitas Quality

Oleh:

**UNIVERSITAS  
SUCI RAMADHANI**

**2002020010**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM  
UNIVERSITAS QUALITY  
MEDAN  
2024**

## PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Wisata  
Hidden Paradise Kec.Sibolangit  
Nama : SUCI RAMADHANI  
Program Studi : MANAJEMEN  
Fakultas : SOSIAL DAN HUKUM

Medan, 19 April 2024

Menyetujui  
Tim Pembimbing

Pembimbing Utama



Dr.Charisma Kuriata GintingSE. M.Si  
NIP.0030017003

Pembimbing Pendamping



Jupianus Sitepu , SE., MM  
NIP.0107068103

Ketua Program Studi  
Universitas Quality



Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP  
NIP.0107038901

Dekan Soshum  
Universitas Quality



Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP  
NIP.0107038901

## PERSETUJUAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : SUCI RAMADHANI  
NPM : 2002020010  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Sosial dan Hukum

Disetujui oleh Tim Pembimbing

Pembimbing Utama



Dr. Charisma Kuriata Ginting SE, M.Si.  
NIDN. 0030017003

Pembimbing Pendamping



Jupianus Sitepu, SE., MM.  
NIDN. 0107068103

Disetujui oleh,  
Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Sosial dan Hukum  
Universitas Quality



Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP.  
NIDN. 0107038901

## **LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR HASIL PENELITIAN**

Nama : SUCI RAMADHANI  
NPM : 2002020010  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : " Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Wisata Hidden Paradise Kec.Sibolangit "

Hari/Tanggal : Jumat / 01 Maret 2024

Telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk Seminar Hasil Penelitian.

Pembimbing Utama



Dr. Charisma Kuriata Ginting SE. M.Si.  
NIDN. 0030017003

Pembimbing Pendamping



Jupianus Sitepu, SE., MM.  
NIDN. 0107068103

Disetujui oleh,  
Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Sosial dan Hukum  
Universitas Quality



Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP.  
NIDN. 0107038901

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Suci Ramadhani

Npm : 2002020010

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Sosial dan Hukum Universitas Quality

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Wisata Hidden Paradise Sibolangit" merupakan hasil karya peneliti, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan peneliti juga tidak terdapat atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh peneliti lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya tulis lain dan atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka peneliti bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan skripsi dan pencabutan gelar yang peneliti peroleh sebagai hasil ujian akhir studi atas skripsi ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sehat dan sadar tanpa adanya campur tangan atau tekanan dari pihak manapun juga.

Medan, 16 Mei 2024  
Yang Menyatakan,



*Suci*  
**Suci Ramadhani**  
NPM: 2002020010

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Pemurah dan Maha penyayang, dengan limpah karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Wisata Hidden Paradise Sibolangit”.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan guna untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Medan.

1. Bapak Dr. Dedi Holden Simbolon, S.Si., M.Pd Selaku Rektor Universitas Quality Medan.
2. Ibu Rita Herlina Br. Perangin - angin, S.Pd M.Pd Selaku Wakil Rektor Universitas Quality Medan.
3. Ibu Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP Selaku PLT Dekan dan Ketua ProdiManajemen Fakultas Sosial dan Hukum Univeritas Quality Medan.
4. Bapak Dr. Charisma Kuriata Ginting SE. M.Si Selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu untuk memberi arahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Jupianus Sitepu, SE., MM Selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan arahan dan bimbingan mengenai ketentuan penulisan skripsi sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan rapi dan sistematis.
6. Ibu Rikawati Ginting Munthe, S.E., M. Si Selaku Dosen Pembimbing Akademik Moral Etik yang telah membantu dalam konsultasi selama perkuliahan.
7. Staf Dosen Universitas Quality yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu selama mengikuti perkuliahan dan penulisan skripsi ini.

8. Teristimewa kepada orang tua tercinta saya, Bapak Suheri dan Ibu Hetti yang sangat saya sayangi dan saya cintai yang telah menjadi orang tua terhebat yang mendidik dan membesarkan penulis, memberikan bantuan baik moril maupun materil, kasih sayangnya beserta doa dan dukungannya kepada penulis, semoga penulis dapat menjadi seperti apa yang kalian inginkan dan doakan selama ini.
9. Kepada adik tercinta Sazkia yang telah memberi motivasi kepada penulis selama penyusunan skripsi.
10. Terspesial kepada Ridon (Pance Oye) yang telah membantu dalam mencari solusi, memberi saran dan masukan sekaligus penyemangat selama pembuatan skripsi.
11. Teman seperjuangan selama masa kuliah sampai menyelesaikan proposal skripsi Wulan Anggraini, Mirikel, yang saling memberikan semangat dan motivasi dalam penyusunan skripsi.
12. Terima kasih kepada kelas 2A41 yang sama-sama saling berjuang dari semester 1 sampai saat ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya, kiranya proposal skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi kita semua. Atas perhatiannya penulis ucapkan terima kasih.

Medan, Maret 2024

Suci Ramadhani  
2002020010



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	8
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah .....	8
1.5 Tujuan Penelitian .....	9
1.6 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1 Kerangka Teoritis .....	10
2.1.1 Pengertian Kualitas .....	10
2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.4 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan .....	16
2.1.5 Pengertian Kepuasan.....	17
2.1.6 Pengertian Kepuasan Pengunjung.....	18
2.1.7 Indikator Kepuasan Pengunjung .....	20
2.1.8 Prinsip-prinsip Kepuasan Pengunjung.....	23
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Kerangka Berpikir .....	26
2.4 Definisi Operasional.....	27
2.5 Hipotesis .....	28
<b>BAB III METODOLOGI</b> .....	<b>30</b>
3.1 Tempat & Waktu .....	30
3.1.1 Tempat .....	30
3.1.2 Waktu.....	30
3.2 Populasi & Sampel .....	30
3.2.1 Populasi.....	30
3.2.2 Sampel.....	31
3.3 Jenis Penelitian .....	32
3.4 Instrument Penelitian.....	32
3.5 Analisis Data .....	34

3.5.1 Uji Validitas .....	34
3.5.2 Uji Reliabilitas .....	34
3.6 Uji Asumsi Klasik.....	35
3.6.1 Uji Normalitas.....	35
3.6.2 Uji Heteroskedastisitas.....	35
3.7 Regresi Linear Sederhana.....	36
3.8 Uji Hipotesis .....	36
3.9 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	38
4.1.1 Usia Responden.....	38
4.1.2 Jenis Kelamin.....	39
4.1.3 Alamat.....	39
4.2 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan .....	40
4.2.1 Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ).....	40
4.2.2 Kehandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	41
4.2.3 Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	42
4.2.4 Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	43
4.2.5 Empati ( <i>Emphaty</i> ) .....	45
4.3 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan	46
4.4 Deskripsi Variabel Kepuasan Pengunjung (Y).....	49
4.4.1 Kesesuaian Harapan.....	49
4.4.2 Minat Berkunjung Kembali .....	51
4.4.3 Kesiediaan Merekomendasi .....	54
4.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pengunjung .....	56
4.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	58
4.6.1 Uji Validitas .....	58
4.6.2 Reliabilitas .....	59
4.7 Uji Normalitas .....	60
4.8 Uji Heteroskedastisitas .....	62
4.9 Regresi Linear Sederhana.....	62
4.10 Uji Hipotesis.....	64
4.10.1 Uji T.....	64
4.11 Uji Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ ).....	65
4.12 Pembahasan .....	65
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>68</b>
5.1 Kesimpulan .....	68
5.2 Saran .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>73</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Responden.....	6
Tabel 1.2 Data Jumlah Pengunjung.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 2.2 Definisi Operasional.....	28
Tabel 3.1 Waktu Rencana Penelitian.....	30
Tabel 3.2 Alternatif Jawaban Variabel Penelitian.....	33
Tabel 4.1 Identifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.2 Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Tabel 4.3 Identifikasi Responden Berdasarkan Alamat.....	39
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Area Pemandian Bagus dan Bersih ..40	
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Pengelola Siap Sedia Membantu Pengunjung.....	41
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Pengelola Dapat Memberikan Informasi Yang Jelas dan Tepat.....	42
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Dengan Cepat .....	42
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Respon Yang Baik Apabila Ada Komplain.....	43
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Kenyamanan Selama Berkunjung....	44
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Pengelola Bersikap Ramah dan Sopan.....	44
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Dengan Ramah.....	45
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Dengan Sopan Santun...46	
Tabel 4.13 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan.....	46
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai Mendapatkan Kualitas Pelayanan Yang Baik.....	49
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Mengenai Pengunjung Merasa Puas Dengan Kinerja Pengelola .....	50
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Mengenai Pengunjung Merasa Puas Karena Area Pemandian Bagus dan Bersih.....	51
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Mengenai Berkunjung Kembali Karena Wisata Menarik .....	52

Tabel 4.18 Tanggapan Responden Mengenai Berkunjung Kembali Karena Pelayanannya Memuaskan .....	52
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Mengenai Berkunjung Kembali Karena Kenyamanan Yang Dirasakan Memuaskan .....	53
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Mengenai Wisata Hidden Paradise Itu Indah ..	54
Table 4.21 Tanggapan Responden Mengenai Pengunjung Tertarik dan Ingin Merekomendasikan .....	55
Tabel 4.22 Tanggapan Responden Mengenai Merekomendasi Wisata Karena Pelayanan Yang Baik.....	55
Tabel 4.23 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Kepuasan Pengunjung .....	56
Tabel 4.24 Uji Validalitas Kualitas Pelayanan (X).....	58
Tabel 4.25 Uji Validalias Kepuasan Pengunjung (Y).....	59
Tabel 4.26 Uji Reliabilitas.....	60
Tabel 4.27 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov.....	61
Tabel 4.28 Hasil Regresi Linear Sederhana .....	63
Tabel 4.29 Uji T .....	64
Tabel 4.30 Uji Koefisiensi Determinasi .....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	27
Gambar 4.1 Grafik Uji Normalitas.....	60
Gambar 4.2 Uji Normal <i>P-Plot</i> .....	61
Gambar 4.3 <i>Scatterplot</i> Variabel Kepuasan Pengunjung.....	62

