

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN  
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG WISATA  
MONACO PARK SIBIRU-BIRU**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**RITA KRISTIANI ZENDRATO**

**2202020050**



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

**MEDAN**

**2026**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN  
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG WISATA  
MONACO PARK SIBIRU BIRU**

**SKRIPSI**

DISUSUN DAN DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-  
SYARAT UNTUK MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN PADA FAKULTAS SOSIAL DAN  
HUKUM PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS QUALITY

Oleh :

**RITA KRISTIANI ZENDRATO**

**2202020050**



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

**MEDAN**

**2026**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rita Kristiani Zendrato

NPM : 2202020050

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Sosial dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Monaco Park Sibiru-biru” merupakan asli 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 karya 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 perbuat sebagai pertanggung jawaban ilmiah tanpa adanya unsur paksaan maupun tekanan dari pihak mana pun juga.

Medan, Maret 2026

Yang menyatakan,



Rita Kristiani Zendrato

NPM.2202020050

## PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata  
Monaco Park Sibiru-biru

Nama : RITA KRISTIANI ZENDRATO

Program Studi : MANAJEMEN

Fakultas : SOSIAL DAN HUKUM

Medan, 11 March 2026

Menyetujui

Tim Pembimbing

Pembimbing Utama



Rikawati Ginting Munthe S.E.,M.Si

NIP.0114028003

Pembimbing Pendamping



Conie Nopinda Br Sitepu, SE.,M.Si

NIP.0112049001

Ketua Program Studi

Manajemen



Rikawati Ginting Munthe S.E.,M.Si

NIP.0114028003

Dekan Fakultas Sosial dan Hukum

Universitas Quality



Vina Maria Ompusunggu,S.Sos.,MSP

NIP.010703

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa Dan Maha Penyayang, dengan limpah karunianya Penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Monaco Park Sibiru-biru** ”. Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini Penulis dengan bersenang hati menyampaikan berterimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr.Dedi Holden Simbolon, S.Si.,M.Pd selaku Rektor Universitas Quality.
2. Ibu Rita Herlina Br Perangin-angin,S.Pd.,M.Pd selaku Wakil Rektor Universitas Quality.
3. Ibu Vina Maria Ompusunggu, S.Sos.,MSP selaku Dekan Fakultas Sosial Dan Hukum Universitas Quality sekaligus dosen Pembimbing akademik yang memberi motivasi, semangat, dan selalu menanyakan keadaan mahasiswa.
4. Ibu Rikawati Ginting Munthe, S.E.,M.Si selaku Ketua Prodi Manajemen sekaligus Dosen Pembimbing Utama yang telah menyediakan waktu untuk membimbing, mengarahkan, perhatian serta masukan yang sangat berguna bagi Penulis selama penyusunan skripsi.
5. Ibu Conie Nopinda Br Sitepu, SE.,M.Si sekaligus Dosen Pendamping yang telah membantu dan memberikan bimbingan dan saran kepada Penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Manajemen Universitas Quality yang telah memberikan Penulis dengan berbagai ilmu selama mengikuti perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
7. Teristimewa teruntuk kedua orang tua Penulis Bapak Delianus Zendrato dan Ibu Anima Lahagu, yang telah menjadi orang tua yang luar biasa hebat dengan penuh kasih sayang, perhatian, dan pengorbanan yang tak ternilai. Terimakasih atas segala didikan, bimbingan, doa yang tidak pernah terputus, serta dukungan yang selalu diberikan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Berkat kesabaran, motivasi, dan semangat yang selalu diberikan, Penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Ucapan terima kasih Penulis sampaikan kepada adik-adik kandung tercinta, Adik Yesi Zendrato dan, Junsmart zendrato dan Devira Zendrato, yang selalu mengingatkan, serta memberi semangat kepada Penulis.

9. Kepada segenap keluarga besar Zendrato dan Lahagu, Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam atas doa, nasihat, serta dukungan yang diberikan kepada penulis.
10. Kepada teman teman seperjuangan selama di bangku perkuliahan sampai menyelesaikan skripsi ini, kelas 2A42 Prodi Manajemen yang tidak dapat Penulis sebutkan namanya satu persatu terimakasih atas dukungannya selama penulis menjalankan skripsi ini.
11. Kepada teman teman dari Asrama Universitas Quality yang tidak dapat Penulis sebut satu persatu terimakasih atas kebersamaan, dan semangat yang telah diberikan kepada Penulis.
12. Kepada semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala saran, dukungan, serta bantuan yang telah diberikan, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam skripsi ini, sehingga Penulis sangat berterimakasih apabila mendapatkan kritik dan masukan untuk memperbaikinya. Akhir kata Penulis ucapkan terimakasih kepada semua pihak yang membantu.

Medan, Januari 2026

Penulis



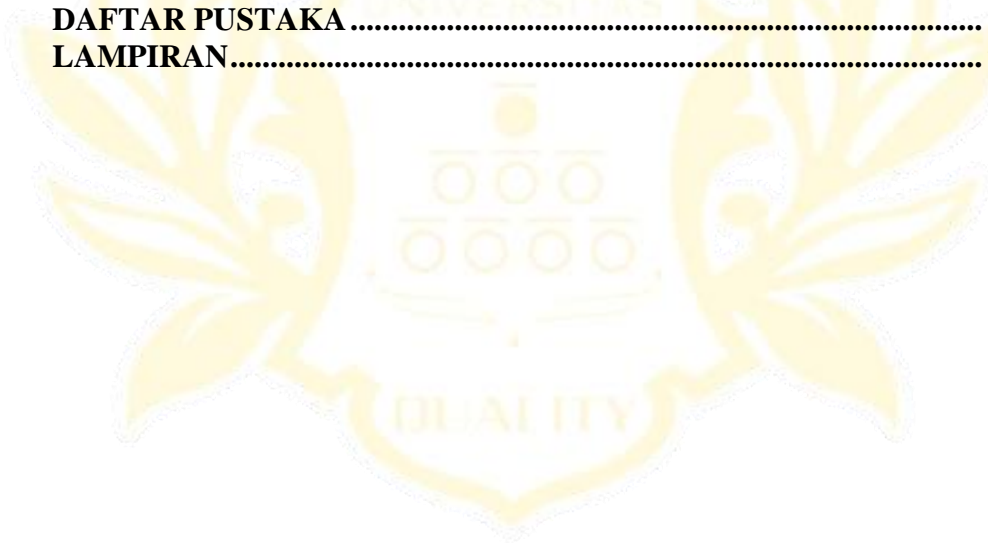
Rita Kristiani Zendrato

NPM 2202020050

## DAFTAR ISI

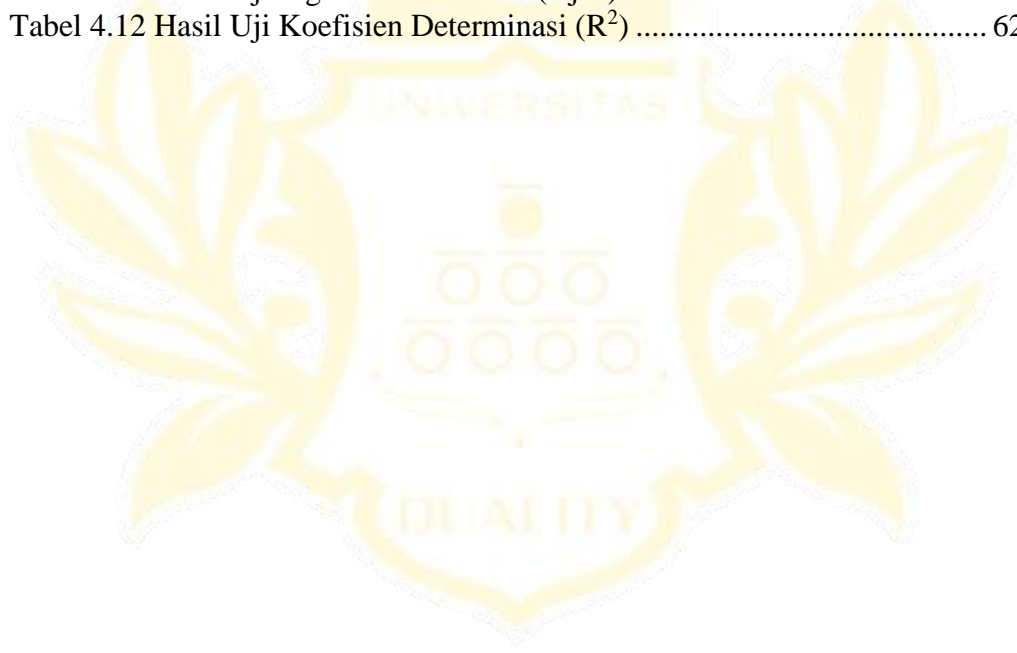
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah .....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Kerangka Teoritis.....	9
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.3 Faktor-faktor Kualitas Pelayanan.....	15
2.2 Pengertian Kepuasan Pengunjung.....	19
2.2.1. Indikator Kepuasan Pengunjung .....	20
2.2.2. Faktor-faktor Kepuasan Pengunjung .....	23
2.2.3 Model Pengukuran Kepuasan Pengunjung .....	24
2.3 Penelitian Terdahulu .....	26
2.4 Kerangka Berpikir.....	31
2.5 Definisi Operasional.....	31
2.6 Hipotesis Penelitian.....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>34</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	34
3.1.1 Tempat Penelitian.....	34
3.1.2 Waktu Penelitian .....	34
3.2 Populasi dan Sampel .....	35
3.2.1 Populasi.....	35
3.2.2 Sampel.....	35
3.3 Jenis Penelitian.....	37
3.4 Instrumen Penelitian.....	37
3.5 Analisis Data .....	38
3.5.1 Uji validitas .....	38
3.5.2 Uji Reliabilitas .....	39
3.5.3 Uji Normalitas.....	39
3.5.4 Uji Heteroskedastitas .....	39
3.5.5 Analisis Regresi Sederhana.....	40
3.6 Uji Hipotesis .....	41
3.6.1 Uji Signifikansi Parsial (Uji-t).....	41
3.6.2 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	41
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>42</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	42

4.1.1 Deskripsi Kateristik Responden .....	43
4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	45
4.1.3 Analisis Statistik Deskriptif .....	53
4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen .....	54
4.2.1 Uji Validitas .....	54
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	56
4.3 Hasil Uji Persyaratan Analisis Data.....	57
4.3.1 Uji Normalitas.....	57
4.3.2 Uji Heteroskedastisitas.....	59
4.3.3 Uji Regresi Linear Sederhana .....	60
4.4 Uji Hipotesis .....	61
4.4.1 Uji Signifikansi Parsial (Uji-t) .....	61
4.4.2 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	62
4.5 Pembahasan Penelitian.....	63
4.5.1 Pengaruh kualitas Pelayanan.....	63
4.5.2 Kualitas Pelayanan Wisata Monaco Park .....	64
4.5.3 Kepuasan Pengunjung Wisata Monaco Park .....	66
4.5.4 Kontribusi Kualitas Pelayanan .....	68
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>70</b>
5.1 Kesimpulan .....	70
5.2 Saran.....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>76</b>



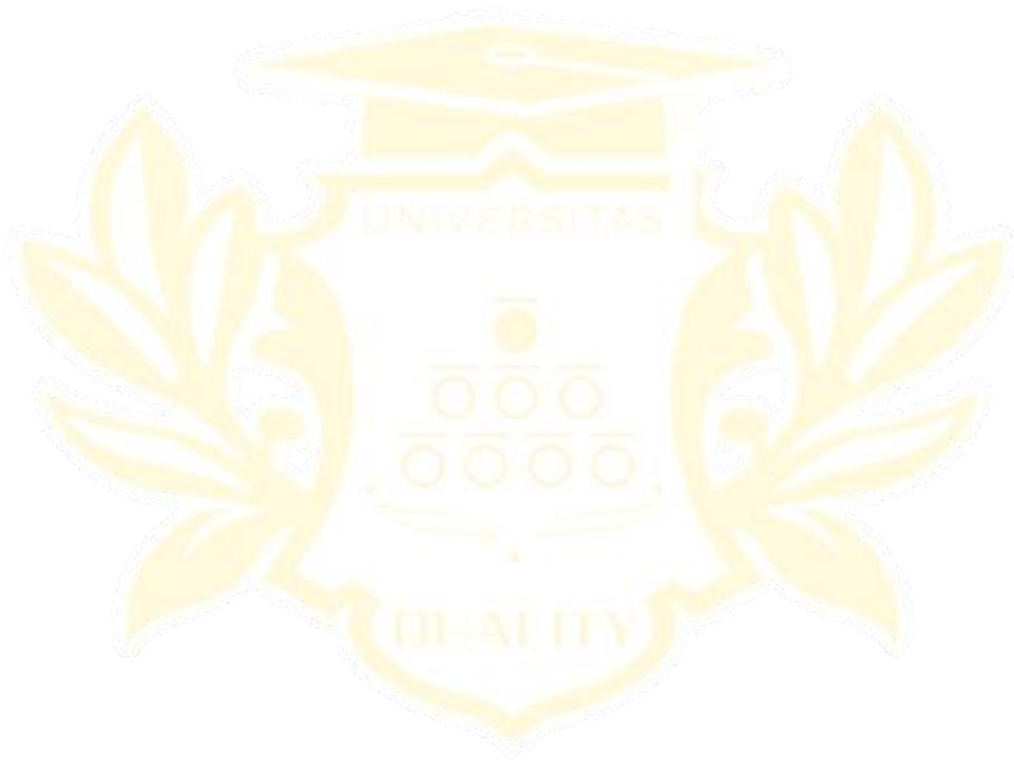
## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Pengunjung .....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 2.2 Definisi Operasional .....	32
Tabel 3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	34
Tabel 4.1 Kateristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Tabel 4.2 Kateristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.3 Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	45
Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pengunjung (Y) .....	49
Tabel 4.5 Analisis Statistik Deskriptif .....	53
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X) .....	54
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengunjung (Y) .....	55
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pengunjung (Y).....	56
Tabel 4.10 Uji Regresi Linear Sederhana .....	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji-t).....	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	62



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	31
Gambar 4.1 Uji Grafik Histogram.....	57
Gambar 4.2 Uji Normal Probability Plot .....	58
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	59



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Penelitian .....	77
Lampiran 2 Surat Izin Observasi .....	81
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian .....	82
Lampiran 4 Surat Balasan Penelitian .....	83
Lampiran 5 Jawaban Kusioner Responden.....	84
Lampiran 7 Hasil Uji Penelitian .....	88

