

**SKRIPSI**

**PENGARUH LINGKUNGAN FISIK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA KAWASAN OBJEK WISATA ALAM  
BANTIMURUNG MAROS**

**NIRWANA SARI  
NIM : 1761201112**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUSLIM  
MAROS  
2021**

**SKRIPSI**

**PENGARUH LINGKUNGAN FISIK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA KAWASAN OBJEK WISATA ALAM  
BANTIMURUNG MAROS**

Sebagai salah satu persyaratan untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Disusun dan diajukan oleh

**NIRWANA SARI  
NIM : 1761201112**

Kepada

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUSLIM  
MAROS  
2021**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH LINGKUNGAN FISIK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA KAWASAN OBJEK WISATA ALAM  
BANTIMURUNG MAROS**

Disusun dan diajukan oleh

**NIRWANA SARI  
1761201112**

Telah diperiksa dan setuju untuk diujikan

Pembimbing I

Pembimbing II

**Dr. Mustafa, S.E.,M.Ak**

**Sudirman Sappara, S.E.,M.Si**

Maros, Juli 2021  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muslim Maros  
Dekan,

**Dr. Dahlan, SE.,MM**  
**NIDN: 0931125807**

## HALAMAN PENGESAHAN

### PROPOSAL PENELITIAN

# PENGARUH LINGKUNGAN FISIK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KAWASAN OBJEK WISATA ALAM BANTIMURUNG MAROS

Disusun dan diajukan oleh

**NIRWANA SARI**  
**1761201112**

Telah diujikankan  
Pada tanggal Agustus 2021

Nama	Jabatan	Tanda Tangan
Dr. Mustafa, SE., M. Ak	Ketua	.....
Sudirman Sappara, SE., M. Si	Anggota	.....
Dr. Muhammad Nurjaya, S. Sos., M. Si	Anggota	.....
Iqra Allamal Insan, SE., M. Si	Anggota	.....

Maros, Agustus 2021  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muslim Maros  
Dekan,

**Dr. Mustafa, SE., M. Ak**  
**NIDN: 0931127316**

## KATA PENGANTAR

### *Bismillahirrahmanirrahim*

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkah, rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “**Pengaruh Lingkungan Fisik dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Wisata Alam Bantimurung Kabupaten Maros**” sebagai syarat untuk menyelesaikan Prògram Sarjana (S1) pada Prògram Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis Jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia Universitas Muslim Maros.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupu spioradail. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, ibu dan Bapak serta yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tiada hentihentinya kepada penulis
2. Dr. H. Muhammad Idrus, S.E., M.Si. selaku Ketua Yayasan Perguruan Islam Maros.
3. Prof. Nurul Ilimi Idrus, M.Sc., Ph.D. selaku Rektor Universitas Muslim Maros.

4. Dr. Dahlan, SE., MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Maros.
5. Wakil Dekan I, II, dan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Maros.
6. Bapak Dr. Mustafa, S.E., M.Ak selaku Pembimbing I dan Bapak Sudirman Sappara, S.E., M.Si selaku Pembimbing II, terimah kasih atas arahan bimbingan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Maros, yang telah mengamalkan ilmunya kepada penulis hingga akhir penyusunan skripsi ini.
8. Kepada teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dan telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan segala bantuan. Skripsi ini tentu saja masih jauh dari sempurna, sehingga penulis dengan senang hati akan menerima kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.

Maros, Juli 2021

Penulis,

## ABSTRAK

**NIRWANA SARI. 2021.** Pengaruh Lingkungan Fisik dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Wisata Alam Bantimurung Kabupaten Maros (*dibimbing oleh Mustafa dan Sudirman Sappara*).

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh lingkungan fisik dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Wisata Alam Bantimurung Kabupaten Maros. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu terdiri dari uji asumsi klasik, uji kuesioner, analisis regresi linier berganda, analisis koefisien korelasi, analisis koefisien determinasi, dan uji hipotesis (uji T dan F)

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa lingkungan fisik dan pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan. Pada pengujian hipotesis pertama  $t_{hitung} 7,231 > t_{tabel} 1,98447$  dan  $0,000 < 0,05$  maka hipotesis  $X_1$  terbukti yaitu lingkungan fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dinyatakan terbukti atau diterima. Pada pengujian hipotesis kedua  $t_{hitung} 7,194 > t_{tabel} 1,98447$  dan  $0,00 < 0,05$  maka hipotesis  $X_2$  terbukti yaitu pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dinyatakan terbukti atau diterima. Sedangkan pengujian hipotesis ketiga yaitu  $F_{tabel}$  sebesar 4,83 atau  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dengan taraf signifikansi  $0,000 < 0,05$  ini maka lingkungan fisik dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dinyatakan terbukti atau diterima.

Kata Kunci : Lingkungan Fisik, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

## DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL LUAR.....	i
SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	ix
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Lingkungan Fisik.....	10
B. Kualitas Pelayanan .....	15
C. Kepuasan Pelanggan.....	23
D. Penelitian Terdahulu .....	25
E. Kerangka Pikir .....	27
F. Hipotesis .....	28
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	29
C. Jenis dan Sumber Data .....	30
D. Teknik Pengumpulan Data.....	30
E. Populasi dan Sampel .....	32
F. Metode Penelitian.....	33
G. Definisi Operasional Variabel.....	39
 <b>BAB IV GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN</b>	
A. Wisata Alam Bantimurung .....	41
B. Profil Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Maros	41
C. Gambaran Pelayanan SKPD .....	43
 <b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	49
B. Pembahasan.....	61

**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	66
B. Saran .....	67

**DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Tabel 1. Jumlah Kunjungan Wisatawan Alam Bantimurung .....	4
2. Tabel 2. Penelitian Terdahulu.....	26
3. Tabel 3. Kriteria pengujian <i>durbin watson</i> .....	35
4. Tabel 4. Interpretasi Koefisien Korelasi .....	37
5. Tabel 5. Daftar Interpretasi Koefisien Determinasi .....	37
6. Tabel 6. Deskripsi jenis kelamin .....	50
7. Tabel 7. Deskripsi tingkat pendidikan .....	51
8. Tabel 8. Deskripsi asal responden .....	51
9. Tabel 9. Hasil Uji Normalitas dengan Monte Carlo .....	52
10. Tabel 10 Output Uji Autokorelasi.....	53
11. Tabel 11. Hasil uji validitas lingkungan fisik.....	54
12. Tabel 12. Hasil uji validitas pelayanan.....	55
13. Tabel 13. Hasil uji validitas kepuasan pelanggan .....	55
14. Tabel 14 Hasil Uji Reliabilitas .....	56
15. Tabel 15 Hasil Output Uji Regresi Linier Berganda .....	57
16. Tabel 16 Hasil Output Uji Korelasi.....	58
17. Tabel 17 Hasil Output Uji Determinasi.....	59
18. Tabel 18 Hasil Output Uji T.....	60
19. Tabel 19 Hasil Output Uji F.....	61

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Gambar 1. Skema Kerangka Pikir .....	27
2. Gambar 2. Struktur Organisasi .....	45

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **A. Latar Belakang**

Di era globalisasi pada saat ini perkembangan persaingan di dalam dunia bisnis khususnya di Indonesia merupakan fenomena yang sangat menarik untuk kita amati. Persaingan yang cepat perkembangannya yaitu bidang usaha jasa pariwisata. Kegiatan rekreasi atau wisata dapat di gunakan untuk melepaskan rasa jenuh, karena pola dan gaya hidup masyarakat yang semakin sibuk dalam berbagai rutinitasnya. Sempitnya waktu membuat banyak orang yang membutuhkan bepergian ke wisata untuk melepaskan ketegangan dan memperoleh suasana baru yang menyegarkan dan menghibur.

Dalam perkembangannya, sektor pariwisata turut berperan penting dalam mendukung pertumbuhan perekonomian nasional karena dengan keberadaannya dapat memberikan sumbangan pemasukan bagi devisa negara, memperluas lapangan kerja, serta memperkenalkan kebudayaan nasional sehingga patut untuk dikembangkan. Oleh karena kemajuan ini harus didukung dari sektor sumber daya manusia, karena pentingnya sumber daya manusia pada objek wisata adalah manusia (*people*) merupakan sumber daya yang sangat penting di sebagian besar organisasi. Khususnya di organisasi berbasis jasa (*service-based organization*).

Manajemen sumber daya manusia ini merupakan suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer dan atau semua tenaga kerja yang menopang seluruh aktivitas dari organisasi, lembaga atau perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sumber daya manusia menjadi salah satu faktor yang berperan penting dalam memajukan objek wisata.

Usaha di bidang jasa pariwisata sangat menjanjikan, banyaknya para pengusaha untuk membuka usaha jasa pariwisata. Oleh sebab itu penyediaan jasa akan meningkatkan dedikasinya menjadi lebih baik yaitu dengan tujuan menciptakan kepuasan pelanggan atas jasa yang diberikan, sehingga pelanggan akan merasa puas untuk berkunjung ke wisata tersebut. Apabila kepuasan konsumen terpenuhi akan memicu untuk kembali berkunjung dan diharapkan akan dapat meningkatkan jumlah pelanggan yang baru. Kesuksesan sektor pariwisata harus didukung dengan lingkungan fisik.

Lingkungan dimana pelayanan diberikan dan perusahaan berinteraksi dengan pelanggan serta elemen bukti fisik yang memfasilitasi pelayanan tersebut. Lingkungan fisik terdiri dari ventilasi dan suhu, kebisingan, penerangan dan fasilitas. Lingkungan fisik menentukan prestasi, itulah mengapa lingkungan fisik sangat penting. Lingkungan fisik yang baik harus menjadi perhatian khusus seperti sara dan parasaran keamanan, akses, fasilitas parkir dapat menarik sejumlah besar pelanggan dan cukup kuat untuk membuat para pelanggan dimanja

sehingga betah terhadap fasilitas yang tersedia. Disamping itu, kemajuan pemeliharaan lingkungan fisik harus sejalan dengan tingkat kualitas pelayanan oleh para pegawai atau karyawan.

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Kabupaten Maros merupakan salah satu kota yang ada di Sulawesi Selatan yang banyak memiliki potensi objek wisata alam yang menarik salah satunya ialah kawasan objek wisata alam Bantimurung. Kawasan Objek Wisata Alam Bantimurung sebagai bagian dari Kabupaten Maros yang memiliki daya tarik untuk dikembangkan sebagai daerah tujuan wisata baik untuk pasar wisata nusantara maupun mancanegara. Kawasan objek wisata alam Bantimurung yang mempunyai potensi sebagai objek wisata yang didukung oleh keberadaannya sebagai suatu kawasan yang memiliki potensi sangat besar. Adapun jumlah wisatawan Alam Bantimurung, yaitu :

Tabel 1. Jumlah Kunjungan Wisatawan Alam Bantimurung Kabupaten Maros tahun 2019 sampai 2020

No	Bulan	Tahun	
		2019	2020
1	Januari	5.125	31.420
2	Februari	8.820	12.444
3	Maret	15.261	8.492
4	April	39.610	0
5	Mei	20.097	0
6	Juni	68.484	7.092
7	Juli	49.983	8.866
8	Agustus	29.576	34.671
9	September	31.854	30.114
10	Oktober	33.788	36.077
11	November	35.211	33.527
12	Desember	59.181	6.381
	<b>Jumlah</b>	<b>397.377</b>	<b>209.084</b>

*Sumber : Dinas Pariwisata Kabupaten Maros*

Pada Tabel 1. Memperlihatkan bahwa jumlah wisatawan dari tahun 2019 sampai dengan 2020 mengalami penurunan sebesar 188.293 wisatawan. Akan tetapi ada beberapa bulan pada tahun yang sama yang meningkat dari bulan sebelumnya misalkan bulan januari 2020 sampai dengan bulan maret 2020 jumlah wisatawan meningkat sebanyak 22.763 wisatawan dan ada juga beberapa bulan yang meningkat dari bulan yang sama pada tahun sebelumnya misalkan bulan agustus 2019 jumlah wisatawan sebanyak 29.576, sedangkan pada agustus 2020 jumlah wisatawan sebanyak 34.671 atau meningkat sebanyak 5.095 wisatawan.

Pengawasan yang belum direncanakan dengan baik, belum ada bentuk pengawasan yang jelas langkah-langkah dan sistem penilaiannya. Pengawasan objek wisata yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten

Maros adalah dengan mengunjungi langsung objek wisata. Monitoring objek wisata dilakukan terus menerus tetapi tidak ada jadwal rutin dan pasti, evaluasi sebagai upaya pengendalian kerja pegawai juga dilakukan apabila target pendapatan objek wisata perbulan tidak tercapai. Aspek yang menjadi fokus pengawasan adalah pada pencapaian target pendapatan objek wisata

Fenomena yang dijumpai peneliti pada obyek wisata khususnya di Kabupaten Maros yaitu pertumbuhannya sangat pesat dengan hadirnya beberapa tempat wisata baru yang secara fasilitas dan pelayanan juga tidak kalah dengan wisata Alam Bantimurung Kabupaten Maros. Selain karena adanya pilihan lain oleh pengunjung juga dipengaruhi oleh lingkungan fisik yang terdapat pada wisata Alam Bantimurung masih kurang dan perlu dibenahi sesuai dengan kebutuhan para wisatawan seperti ruang ganti masih dinilai kurang cukup, tempat penitipan barang, akses sepanjang jalan kawasan wisata perlu dipagar dan pencahayaan untuk akses ke gua-gua yang menjadi daya tarik pengunjung. Selain lingkungan fisik, faktor lain yang selalu dikeluhkan oleh pengunjung yaitu masalah kualitas pelayanan yang dinilai masih terdapat beberapa yang kurang seperti jaminan keamanan yang masih perlu ditingkatkan serta masih kurangnya tenaga pendamping bagi wisatawan dari luar untuk mengakses beberapa cagar budaya yang dimiliki oleh wisata Alam Bantimurung Kabupaten Maros.

Berdasarkan observasi awal terdapat indikasi permasalahan pada manajemen destinasi pariwisata di Kabupaten Maros yaitu daya saing obyek wisata daerah masih kurang maksimal, belum optimalnya pengembangan potensi event dan kegiatan wisata berbasis wilayah, masih rendahnya kualitas SDM pelaku wisata, infrastruktur dan sarana prasarana belum lengkap dan kondisinya kurang terawat, dan belum optimalnya kerjasama para pemangku kepentingan serta daerah wisata yang rawan bencana.

Fakta lain yang ditemukan bahwa jumlah kunjungan wisata Alam Bantimurung dari tahun 2019 sampai 2020 mengalami penurunan karena sepanjang tahun 2020 Dunia dilanda Pandemi Virus Covid-19 sehingga berdampak pada semua sektor salah satunya sektor wisata Alam Bantimurung yang mengalami penurunan jumlah kunjungan karena adanya himbauan dari pemerintah untuk membatasi ruang gerak masyarakat dalam berwisata (*social distancing*), bahkan pada bulan april dan mei 2020 wisata Alam Bantimurung Kabupaten Maros ditutup sementara sehingga terdapat jumlah kunjungan yang nol.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti merasa layak untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Lingkungan Fisik dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Wisata Alam Bantimurung Kabupaten Maros”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan Wisata Alam Bantimurung Kabupaten Maros ?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Wisata Alam Bantimurung Kabupaten Maros ?
3. Apakah terdapat pengaruh yang dominan antara lingkungan fisik dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Wisata Alam Bantimurung Kabupaten Maros ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan pada Wisata Alam Bantimurung Kabupaten Maros.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Wisata Alam Bantimurung Kabupaten Maros.
3. Untuk mengetahui variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Wisata Alam Bantimurung Kabupaten Maros.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi yang berkaitan dengan pendidikan ataupun referensi dan pengetahuan bagi peneliti yang melakukan pengembangan penelitian selanjutnya.
- b. Memberikan gambaran tentang variabel yang diteliti yaitu pengaruh lingkungan fisik dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
- c. Memberikan bukti empiris mengenai pengaruh lingkungan fisik dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Wisata Alam Bantimurung Kabupaten Maros sehingga dapat membantu manajemen dalam mengambil keputusan di masa yang akan datang.

##### **2. Manfaat Praktis**

###### **a. Bagi Peneliti**

Sebagai referensi dan bahan pertimbangan khususnya untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.

###### **b. Bagi Instansi**

Sebagai bahan informasi dan masukan bagi pengelola Wisata Alam Bantimurung Kabupaten Maros dalam meningkatkan lingkungan fisik

dan kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

c. Bagi Pihak Lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi dengan referensi bacaan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sejenis.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Lingkungan Fisik**

#### **1. Pengertian Lingkungan Fisik**

Menurut Rahmawanti (2014:44) lingkungan kerja fisik merupakan semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja dimana dapat mempengaruhi kerja karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Menurut Jain dan Kaur (2014:28) lingkungan Fisik merupakan lingkungan yang dapat mengakibatkan seseorang untuk menyesuaikan kecocokannya dengan tempatnya bekerja. Lingkungan fisik terdiri dari ventilasi dan suhu, kebisingan, penerangan dan fasilitas.

Menurut Sedarmayanti (2009:98) lingkungan fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan secara langsung maupun tidak langsung

Menurut Spillane dalam Akrom (2014:34) fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang mendukung operasional objek wisata untuk mengakomodasi segala kebutuhan wisatawan, tidak secara langsung mendorong pertumbuhan tetapi berkembang pada saat yang sama atau sesudah atraksi berkembang.

Dari berbagai pengertian di atas maka dapat dikatakan bahwa lingkungan fisik yaitu segala sesuatu yang mempermudah konsumen dalam memperoleh manfaat dari jasa yang diberikan oleh pelanggan.

## 2. Jenis Lingkungan Wisata

Menurut Ismayanti (2010:19) usaha pariwisata atau sering juga disebut sebagai fasilitas wisata atau sarana wisata (*superstructure*) meliputi antara lain:

- a. Daya tarik wisata adalah usaha yang kegiatannya mengelola daya tarik wisata alam, daya tarik wisata budaya, dan daya tarik buatan atau binaan manusia.
- b. Kawasan pariwisata adalah usaha yang kegiatannya membangun dan atau mengelola kawasan tertentu untuk memenuhi kebutuhan pariwisata.
- c. Jasa transportasi wisata adalah usaha khusus yang menyediakan angkutan untuk kebutuhan dan kegiatan pariwisata dan bukan angkutan transportasi regular umum.
- d. Jasa perjalanan wisata adalah usaha biro perjalanan wisata dan usaha agen perjalanan wisata.
- e. Jasa makanan dan minuman adalah usaha penyediaan makanan dan minuman yang dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan yang berupa restoran, kafe, jasa boga, dan bar atau kedai minuman.
- f. Penyediaan akomodasi adalah usaha yang menyediakan pelayanan penginapan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan pariwisata lain.
- g. Penyelenggara kegiatan liburan dan rekreasi merupakan usaha yang ruang lingkup kegiatan berupa usaha seni pertunjukan, arena

permainan, karaoke, bioskop dan kegiatan hiburan serta rekreasi lain yang bertujuan untuk pariwisata.

- h. Usaha jasa impresariat merupakan kegiatan pengurusan penyelenggara hiburan, baik yang berupa mendatangkan, mengirim, maupun mengembangkan serta menentukan tempat, waktu dan jenis hiburan.
- i. Penyelenggaraan pertemuan, perjalanan insentif, konferensi dan pameran adalah usaha yang memberikan jasa bagi karyawan dan mitra usaha sebagai imbalan atas prestasi dan menyelenggarakan pameran untuk menyebarluaskan informasi dan promosi suatu barang dan jasa yang berskala nasional, regional dan internasional
- j. Jasa informasi pariwisata adalah usaha yang menyediakan data, berita, feature, foto, video, dan hasil penelitian mengenai kepariwisataan yang disebarkan dalam bentuk bahan cetak dan atau elektronik.
- k. Jasa konsultasi pariwisata adalah usaha yang menyediakan saran dan rekomendasi mengenai studi kelayakan, perencanaan, pengelolaan usaha, penelitian, dan pemasaran di bidang kepariwisataan.
- l. Wisata tirta merupakan usaha yang menyelenggarakan wisata dan olahraga air, termasuk penyediaan sarana dan prasarana serta jasa yang lainnya yang dikelola secara komersial di perairan laut, pantai dan sungai, danau dan waduk.

m. Spa adalah usaha jasa perawatan yang memberikan dengan metode kombinasi terapi air, terapi aroma, pijat, rempah-rempah, layanan makanan atau minuman sehat dan olah aktivitas fisik dengan tujuan menyeimbangkan jiwa dan raga, yang tetap memperhatikan tradisi dan budaya Indonesia.

### **3. Manfaat Lingkungan Fisik**

Menurut Ismayanti (2010:137) lingkungan fisik mempunyai beberapa peranan, yaitu:

a. *Packaging*

Lingkungan fisik berperan sebagai pembungkus jasa yang ditawarkan dan mengkomunikasikan citra yang ditawarkan oleh perusahaan jasa terhadap konsumennya.

b. *Fasilitator*

Sebagai penyedia fasilitas dalam transaksi jasa antara pelanggan dan penyedia jasa. Elemen lingkungan fisik seperti desain, penataan ruang dan peralatan, kenyamanan, dapat memperlancar maupun mempersulit pelayanan jasa.

c. *Socializer*

Elemen lingkungan fisik berupa desain, tanda, lokasi, artifak, dapat mengkomunikasikan peran, aturan, nilai serta norma yang berlaku bagi pelanggan maupun penyedia jasa.

d. *Differentiator*

Lingkungan fisik dapat digunakan untuk membedakan perusahaan dari para pesaingnya baik melalui gaya arsitektur maupun teknologi peralatan yang digunakan.

#### **4. Indikator Lingkungan Fisik (Fasilitas)**

Menurut Tjiptono (2014:46-48) indikator fasilitas ada enam, yaitu :

a. Pertimbangan atau perencanaan spasial

Pengembangan pariwisata, dapat dijelaskan bahwa pengembangan pariwisata adalah suatu bentuk pembangunan dari yang belum ada menjadi ada, dan yang sudah ada menjadi lebih baik dan berkualitas yang berkaitan dengan sektor kepariwisataan dengan memperhatikan kode etik pariwisata global yang telah menjadi standard dalam pengembangan pariwisata. Pengembangan sendiri tidak lepas dari usaha pembangunan.

b. Perencanaan ruang

Kajian ini bertujuan untuk mengembangkan potensi kepariwisataan dan konservasi lingkungan, sehingga dapat tumbuh dan berkembang sebagai kawasan tujuan wisata yang kompetitif dan mempunyai peran strategis dalam pengembangan kepariwisataan

c. Perlengkapan atau perabotan

Perlengkapan wisata adalah sumberdaya alam dan sumberdaya buatan manusia yang mutlak dibutuhkan oleh wisatawan.

d. Tata cahaya dan warna

Cahaya digunakan untuk menerangi obyek agar tercipta suasana yang lebih indah dan eksotis.

e. Unsur pendukung

Dalam pengembangan wisata maka dibutuhkan sarana dan prasarana pendukung lainnya.

## **B. Kualitas Pelayanan**

### **1. Pengertian Kualitas**

Menurut Tjiptono (2012:51) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversional hingga kepada yang lebih strategik.

Menurut Sunyoto (2012:73) kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.

Menurut Lupiyoadi (2014:63) kualitas adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan, jadi pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik tersebut memenuhi kebutuhannya.

Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah unsur yang saling berhubungan mengenai mutu yang dapat mempengaruhi kinerja dalam memenuhi harapan pelanggan. Kualitas tidak hanya menekankan pada hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan. Dalam menghasilkan suatu produk dan jasa yang berkualitas melalui manusia dan proses yang berkualitas.

## **2. Pengertian Pelayanan**

Menurut Moenir (2015:27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat.

Menurut Tjiptono (2011:17) pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible (tidak berwujud) yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara konsumen dengan karyawan jasa, sumber daya fisik, barang, atau sistem penyedia jasa yang disediakan sebagai solusi atas masalah konsumen.

Menurut Hardiyansah (2011:11) pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.

Dari beberapa definisi diatas penulis menyimpulkan bahwa jasa merupakan suatu aktivitas yang ditawarkan kepada pihak lain dalam waktu itu juga karena jasa tidak dapat disimpan dan tidak berwujud.

### **3. Kualitas Pelayanan**

Menurut Sunyoto (2012:78) kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan dengan konsumen.

Menurut Tjiptono (2010:97) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan menurut Nasution (2004:114) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran tingkat pelayanan yang diberikan kepada konsumen berdasarkan harapan dan keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka

### **4. Konsep Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011:175) komponen jasa atau layanan memainkan peran strategik dalam setiap bisnis. Pembelian

sebuah barang sering dibarengi dengan unsur jasa atau layanan. Demikian pula sebaliknya, suatu jasa sering diperluas dengan cara memasukan atau menambahkan produk fisik pada penawaran jasa tersebut.

Umumnya pelayanan lebih bersifat intangibles, tidak dapat dilihat dan diraba sehingga pengguna hanya bisa dirasakan melalui pengalaman langsung. Namun pelayanan mencakup hal-hal yang *tangibles*, yang bisa dilihat dan diraba, berupa dimensi fisik dari pelayanan itu sendiri. Suatu perusahaan dapat dikatakan meraih sukses ketika dilihat dari faktor pelayanan pelanggan, oleh karena itu pelayanan yang baik sangat mempengaruhi banyaknya jumlah pelanggan dalam suatu perusahaan.

## **5. Prinsip Kualitas Pelayanan**

Menurut Wolkins, dikutip dalam Saleh (2010:105) terdapat 6 (enam) prinsip utama kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

### **a. Kepemimpinan**

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.

### **b. Pendidikan**

Semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan penekanan dalam

pendidikan tersebut antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat, teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

c. Perencanaan

Strategik Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.

d. *Review*

Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas.

e. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun dengan stakeholder lainnya.

## **6. Gambaran Metode Pelayanan Pelanggan**

Menurut Tjiptono dan Chandra (2016:182) dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan tidaklah semudah membalikan telapak tangan atau menekan saklar lampu. Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan secara cermat, karena upaya penyempurnaan kualitas jasa berdampak signifikan terhadap budaya organisasi secara

keseluruhan. Di antara berbagai faktor yang perlu mendapatkan perhatian utamanya adalah sebagai berikut.

a. Mengidentifikasi Determinan Utama kualitas Pelayanan

Setiap penyedia pelayanan wajib berupaya menyampaikan pelayanan berkualitas terbaik kepada para pelanggan sarannya. Upaya ini membutuhkan proses mengidentifikasi determinan atau faktor penentu utama kualitas pelayanan berdasarkan sudut pandang pelanggan.

b. Mengelola Ekspektasi Pelanggan

Tidak jarang sebuah perusahaan berusaha melebih-lebihkan pesan komunikasinya kepada para pelanggan dengan tujuan memikat sebanyak mungkin pelanggan. Hal seperti ini bisa menjadi “bumerang” bagi perusahaan. Semakin banyak janji yang diberikan, semakin besar pula ekspektasi pelanggan.

c. Mengelola Bukti Kualitas Pelayanan

Manajemen bukti kualitas pelayanan bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah pelayanan disampaikan.

d. Mendidik Pelanggan Tentang Pelayanan

Membantu pelanggan dalam memahami sebuah jasa merupakan upaya positif untuk mewujudkan proses penyampaian dan pengkonsumsian pelayanan secara efektif dan efisien.

e. Menumbuhkembangkan Budaya Kualitas

Budaya kualitas (*Quality Culture*) merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi proses penciptaan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus.

f. Menciptakan *Automating Quality*

Otomatisasi berpotensi mengatasi masalah variabilitas kualitas pelayanan yang disebabkan kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki organisasi.

g. Menindaklanjuti Pelayanan

Penindaklanjutan pelayanan diperlukan dalam rangka menyempurnakan atau memperbaiki aspek-aspek jasa yang kurang memuaskan dan mempertahankan aspek-aspek yang sudah baik.

h. Mengembangkan Sistem Informasi Kualitas

Pelayanan Sistem informasi kualitas pelayanan (*Service Quality Information system*) merupakan sistem yang mengintegrasikan berbagai macam rancangan riset secara sistematis dalam rangka mengumpulkan dan menyebarluaskan informasi kualitas pelayanan guna mendukung pengambilan keputusan.

## **7. Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono (2011:198) terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan sebagai berikut:

a. Reliabilitas (*reliability*)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

c. Jaminan (*Assurance*)

Perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para konsumennya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah konsumen.

d. Empati (*Empathy*)

Menyatakan bahwa perusahaan memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian personal kepada para konsumen dan memiliki jam operasi yang nyaman.

e. Bukti Fisik (*Tangible*)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, peralatan/perlengkapan yang lengkap, dan material yang digunakan perusahaan bersih, serta penampilan dari karyawan rapi.

### **C. Kepuasan Pelanggan**

#### **1. Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Menurut Greenberg (2010:8) pelanggan adalah kelompok atau individu yang terbiasa membeli suatu produk atau jasa berdasarkan keputusan mereka atas pertimbangan manfaat maupun harga yang kemudian melakukan hubungan dengan perusahaan melalui surat, telepon, dan fasilitas lainnya untuk mendapatkan suatu penawaran baru dari perusahaan.

Menurut Kotler dan Keller (2009:138) *satisfaction* atau kepuasan adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan (atau hasil) dengan ekspektasi yang diharapkan. Jika kinerja jauh dari harapannya, maka konsumen tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, maka konsumen akan puas.

Dari penjelasan para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka mendapatkannya.

## 2. Manfaat Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2012:310) kepuasan pelanggan memberikan jumlah manfaat spesifik, diantaranya:

- a. Berdampak positif terhadap loyalitas pelanggan
- b. Berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan, terutama melalui pembelian ulang, *cross-selling*, dan *up-selling*
- c. Menekan biaya transaksi pelanggan di masa depan, terutama biaya-biaya komunikasi pemasaran, penjualan, dan layanan pelanggan
- d. Meningkatkan toleransi harga, terutama kesediaan pelanggan untuk membayar harga premium dan pelanggan cenderung tidak mudah tergoda untuk beralih pemasok
- e. Menumbuhkan rekomendasi yang menular secara positif
- f. Meningkatkan *bargaining power relative* perusahaan terhadap jaringan pemasok, mitra bisnis, dan saluran distribusi

## 3. Indikator Kepuasan Pelanggan

Hal yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dapat dilihat dari ukuran atau dimensi kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller (2011:127), yaitu:

- a. Tetap setia

Konsumen yang terpuaskan cenderung akan menjadi setia atau loyal. Konsumen yang puas terhadap produk yang dikonsumsinya akan mempunyai kecenderungan untuk membeli ulang dari produsen yang sama.

b. Membeli produk yang ditawarkan

Keinginan untuk membeli produk atau makanan lain yang ditawarkan karena adanya keinginan untuk mengulang pengalaman yang baik dan menghindari pengalaman yang buruk.

c. Merekomendasikan produk

Kepuasan merupakan faktor yang mendorong adanya komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth communication*) yang bersifat positif. Hal ini dapat berupa rekomendasi kepada calon konsumen yang lain dan mengatakan hal-hal yang baik mengenai produk dan perusahaan yang menyediakan produk.

d. Bersedia membayar lebih

Konsumen cenderung menggunakan harga sebagai patokan kepuasan, ketika harga lebih tinggi konsumen cenderung berpikir kualitas menjadi lebih tinggi juga.

e. Memberi masukan

Walaupun kepuasan sudah tercapai, konsumen selalu menginginkan yang lebih lagi, maka konsumen akan memberi masukan atau saran agar keinginan mereka dapat tercapai.

#### **D. Penelitian Terdahulu**

Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variabel yang diteliti saat ini, yaitu sebagai berikut :

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

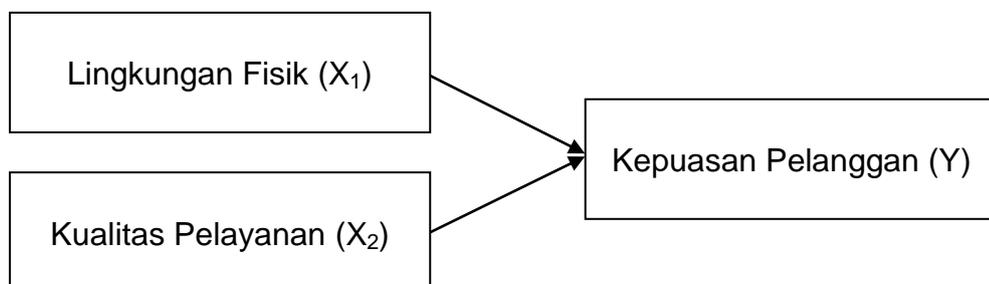
No	Nama & Tahun	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Faid Amar (2014)	Pengaruh Lingkungan Fisik Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Berbelanja Di "Café Glass" Kitchenware Superstore Surabaya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lingkungan Fisik (X1)</li> <li>2. Kualitas Pelayanan (X2)</li> <li>3. Kepuasan Konsumen (Y)</li> </ol>	Dari hasil penelitian menyatakan bahwa bahwa lingkungan fisik dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen.
2	Rosita, Sri Marhanah, dan Woro Hanoum Wahadi (2016)	Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fasilitas Wisata (X1)</li> <li>2. Kualitas pelayanan (X2)</li> <li>3. Kepuasan Pengunjung (Y)</li> </ol>	Berdasarkan hasil penelitian bahwa pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung berada dalam kategori sedang. Semakin baik fasilitas wisata dan kualitas pelayanan yang ada di TMR maka semakin tinggi pula kepuasan pengunjung di TMR.
3	Tharra Amalia (2016)	Pengaruh Lingkungan Fisik Terhadap Tingkat Kunjungan Wisatawan Di Museum Daerah Sang Nila Utama Kota Pekanbaru	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lingkungan Fisik (X1)</li> <li>2. Tingkat Kunjungan (Y)</li> </ol>	Hasil pengujian dengan menggunakan regresi linier sederhana menunjukkan bahwa fisik lingkungan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kunjungan wisatawan di Museum Daerah Sang Nila Utama Kota Pekanbaru nilai R square 0,659 dan a koefisien korelasi sebesar 0,812 yang berarti kedua variabel memiliki nilai sangat korelasi yang kuat.

### E. Kerangka Pikir

Lingkungan fisik yang baik harus menjadi perhatian khusus seperti sarana dan prasarana keamanan, akses, fasilitas parkir dapat menarik sejumlah besar pelanggan dan cukup kuat untuk membuat para pelanggan dimanja sehingga betah terhadap fasilitas yang tersedia. Disamping itu, kemajuan pemeliharaan lingkungan fisik harus sejalan dengan tingkat kualitas pelayanan oleh para pegawai atau karyawan.

Pelayanan yang berkualitas merupakan kunci kekuatan perusahaan untuk bertahan karena mempunyai nilai yang lebih unggul daripada pesaingnya. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan lainnya. Dengan adanya perhatian lingkungan fisik kemudian didukung oleh tingkat kualitas pelayanan, maka akan dapat menjadikan pelanggan puas, jika sebaliknya lingkungan fisik terabaikan dan kualitas pelayanan buruk itu akan berdampak pada jumlah atau kepuasan pelanggan.

Berdasarkan landasan teori yang telah dipaparkan, kerangka pikir secara sistematis dalam penulisan ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Skema Kerangka Pikir

## **F. Hipotesis**

Berdasarkan uraian pada kerangka pemikiran di atas dan untuk menjawab identifikasi masalah, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Diduga bahwa lingkungan fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Wisata Alam Bantimurung Kabupaten Maros.
2. Diduga bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Wisata Alam Bantimurung Kabupaten Maros.
3. Diduga bahwa lingkungan fisik dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Wisata Alam Bantimurung Kabupaten Maros.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kuantitatif, karena data yang diperoleh nantinya berupa angka. Dari angka yang diperoleh akan dianalisis lebih lanjut dalam analisis data. Penelitian ini terdiri atas tiga variabel yaitu lingkungan fisik, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Jenis penelitian kuantitatif adalah sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan.

### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

#### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan secara langsung pada obyek Wisata Alam Bantimurung yang berlokasi di Dusun Bantimurung, Desa Jenetaesa, Kecamatan Simbang, Kabupaten Maros, Provinsi Sulawesi Selatan 90561

#### **2. Waktu Penelitian**

Waktu yang digunakan selama melakukan penelitian hingga rampungnya penyusunan skripsi ini diperkirakan kurang lebih 6 bulan lamanya mulai dari bulan Januari sampai dengan Juni 2020.

## **C. Jenis dan Sumber Data**

### **1. Jenis data**

- a. Data kualitatif, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk informasi baik tulisan maupun lisan.
- b. Data kuantitatif, yaitu data yang diperoleh dari kantor obyek penelitian, yaitu berupa perhitungan Matematika (rumusan angka-angka).

### **2. Sumber data**

- a. Primer yaitu data yang diperoleh melalui hasil penelitian secara langsung terhadap obyek yang diteliti serta mengadakan wawancara dengan para pegawai, pelanggan atau wisatawan.
- b. Sekunder yaitu data yang diperoleh dari berbagai sumber dokumen-dokumen, atau literatur dan karya tulis lainnya yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

## **D. Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Penelitian Lapangan (*field research*)**

#### **a. Observasi**

Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui hasil pengamatan secara langsung pada obyek penelitian dan variabel penelitian.

#### **b. Interview**

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan wawancara dan tanya jawab secara langsung dengan beberapa bagian yang terkait dan sejumlah pegawai.

### c. Kuesioner

Kuesioner (angket) yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner atau daftar pertanyaan atau pernyataan yang diberikan pada wisatawan.

Menurut Sugiyono (2013:132) skala *likert* adalah digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Sebelum mengetahui teknik analisis pada penelitian ini, kita harus mengetahui terlebih dahulu cara pengukuran jawaban dari responden. cara pengukurannya adalah menggunakan skala likert dengan menghadapkan seorang responden dengan pertanyaan dan kemudian diminta memberi jawaban dengan indikator skala likert. Indikator-indikator skala Likert memiliki lima tingkat preferensi jawaban yang masing-masing mempunyai skor 1-5 dengan rincian sebagai berikut :

Sangat Setuju	= 5
Setuju	= 4
Ragu – Ragu	= 3
Tidak Setuju	= 2
Sangat Tidak Setuju	= 1

#### 1. Penelitian Pustaka (*library research*)

Penelitian pustaka (*library research*) adalah dokumen-dokumen yang mendukung tentang pelaksanaan penelitian, biasanya berasal dari perusahaan atau objek penelitian atau berasal dari buku-buku referensi pendukung penelitian.

## **E. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2010:117) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Sedangkan populasi yang digunakan pada peneliti ini adalah jumlah keseluruhan pegawai sebanyak 1.000 orang pengunjung.

### **2. Sampel**

Sugiyono (2013:119) teknik sampling jenuh merupakan teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini dikarenakan populasi yang digunakan pada penelitian ini relatif kecil.

### **2. Teknik Sampling**

Teknik penentuan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah didasarkan pada metode *non probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel, dengan menggunakan pendekatan purposive sampling.

Sugiyono (2017:85) Quota Sample yaitu pengambilan sampel didasarkan pada jumlah yang sudah ditentukan. Pengambilan sampel ini

didasarkan pada subjek yang mudah ditemui, sehingga pengumpulan datanya mudah dan terpenuhinya jumlah (quotum) yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, sampel yang dipilih sengaja ditentukan berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditentukan oleh penulis untuk mendapatkan sampel yang representatif.

Adapun kriteria pengunjung wisata alam Bantimurung yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Perwakilan pengunjung wisata dari Alam Bantimurung berasal dari luar
- b. Perwakilan pengunjung wisata Alam Bantimurung lokal

Tabel 3. Kriteria Sampel Penelitian

No	Kriteria	Jumlah
1	Perwakilan pengunjung wisata Alam Bantimurung berasal dari luar	50
2	Perwakilan pengunjung wisata Alam Bantimurung lokal	50
<b>Jumlah masyarakat yang terpilih sebagai sampel</b>		<b>100</b>

## B. Metode Analisis

### 1. Analisis Deskriptif

Metode analisis deskriptif adalah metode deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri) tanpa membuat perbandingan dan mencari hubungan variabel itu dengan variabel yang lain.

## 2. Uji Asumsi Klasik

Pengujian mengenai ada tidaknya pelanggaran asumsi-asumsi klasik yang merupakan dasar dalam model regresi linier. Pengujian asumsi klasik meliputi :

### a. Uji normalitas

Uji normalitas merupakan uji yang dilakukan sebagai prasyarat untuk melakukan analisis data. Uji normalitas dilakukan sebelum data diolah berdasarkan model-model penelitian yang diajukan. Uji normalitas data bertujuan untuk mendeteksi distribusi data dalam satu variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak untuk membuktikan model-model penelitian tersebut adalah data distribusi normal (Sugiyono, 2012:257). Model regresi yang baik hendaknya berdistribusi normal atau mendekati normal. Mendeteksi apakah data mendekati berdistribusi normal atau tidak dapat diketahui dengan menggambarkan penyebaran data melalui grafik. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, model regresi ini memenuhi asumsi normalitas.

### b. Uji autokorelasi

Autokorelasi adalah dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi linier terdapat hubungan yang kuat baik positif maupun negatif antar data yang ada pada variabel-variabel penelitian (Umar, 2013:182). Pada pengujian autokorelasi digunakan uji *durbin watson* untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi pada model regresi.

Cara mendeteksi ada tidaknya autokorelasi dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan perhitungan nilai statistik *durbin watson* :

Tabel 3. Kriteria pengujian *durbin watson*

<b>Durbin Watson</b>	<b>Kesimpulan</b>
Kurang dari 1,10	Ada autokorelasi
1,10 sampai 1,55	Tanpa kesimpulan
1,55 sampai 2,46	Tidak ada autokorelasi
2,46 sampai 2,90	Tanpa kesimpulan
Lebih dari 2,91	Ada autokorelasi

Sumber : Umar (2011:182)

Deteksi autokorelasi positif :

- a. Jika  $dw < dL$  maka terdapat autokorelasi positif
- b. Jika  $dw > du$  maka tidak dapat autokorelasi positif
- c. Jika  $dL < dw < du$  maka pengujian tidak meyakinkan atau tidak dapat disimpulkan

### 3. Uji Kuisisioner

#### a. Uji Validitas

Uji validitas adalah penentuan layak atau tidaknya suatu item yang digunakan biasanya dilakukan uji signifikan, artinya dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap total, atau jika melakukan penilaian langsung jika batas minimal korelasi  $> 0.30$ .

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang

konsisten, sehingga kesungguhan jawaban dapat dipercaya, dengan batas minimal korelasi  $> 0.60$ . Dalam pengolahan data penelitian, digunakan dengan aplikasi SPSS (*Statistical Package for The Social Sciences*) versi 23.

#### 4. Uji Regresi

##### a. Regresi Berganda

Menurut Sugiyono (2014 : 277) bahwa analisis regresi linier berganda bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel *dependen* (kriterium), bila dua atau lebih variabel *independen* sebagai faktor prediator dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana:

a = Konstanta atau bilangan

e = *error*

b = Koefisien Regresi

Y = Kepuasan pelanggan

X<sub>1</sub> = Lingkungan fisik

X<sub>2</sub> = Kualitas pelayanan

Dalam pengolahan data penelitian, digunakan dengan aplikasi SPSS (*Statistical Package for The Social Sciences*) versi 23.

b. Koefisien korelasi

Untuk menginterpretasikan hasil penelitian korelasi yang dikemukakan oleh Sugiyono (2012: 231) sebagai berikut :

Tabel 4. Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0.00 – 0.199	Sangat Rendah
0.20 – 0.399	Rendah
0.40 – 0.599	Sedang
0.60 – 0.799	Kuat
0.80 – 1.000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2012: 231)

c. Koefisien determinasi (KD)

Koefisien determinasi ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dari koefisien korelasi sebagai ukuran untuk mengetahui kemampuan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian.

$$KD = r^2 \cdot 100\%$$

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi

$r^2$  = nilai kuadrat Koefisien Korelasi

Tabel 5. Daftar Interpretasi Koefisien Determinasi

Pernyataan	Keterangan
0% - 19%	Sangat Rendah
20% - 39,9%	Rendah
40% - 59,9%	Sedang
60% - 79,9%	Kuat
80% - 100%	Sangat Kuat

Sumber : Suharyadi dan Purwanto (2009:514)

## 5. Pengujian hipotesis

### a. Uji Parsial (uji t)

Pengujian yang dilakukan adalah uji parameter (uji korelasi) dengan menggunakan uji t-statistik. Hal ini membuktikan apakah terdapat pengaruh antara masing-masing variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Menurut Sugiyono (2013:250) menggunakan rumus:

$$t_{\text{hitung}} = \frac{R \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-R^2}}$$

Keterangan:

t = nilai t<sub>hitung</sub>

n = jumlah responden

r = koefisien korelasi hasil r<sub>hitung</sub>

Uji T digunakan untuk menguji variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial atau terpisah. Uji dua pihak dan dk = n – 2.

Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria :

- 1) Jika nilai  $t_{\text{Hitung}} > t_{\text{Tabel}}$  maka hipotesis yang diajukan terima atau terbukti
- 2) Jika nilai  $t_{\text{Hitung}} < t_{\text{Tabel}}$  maka hipotesis yang diajukan tidak terima atau tidak terbukti

Pengujian dilakukan dengan menggunakan signifikan level 0,05 ( $\alpha=5\%$ ). untuk mengetahui signifikan, hipotesis yang digunakan sebagai berikut :

- 1) Jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Ini berarti secara parsial variabel independen tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai signifikan  $\leq 0,05$  maka hipotesis diterima (koefisien regresi) ini berarti secara parsial variabel independen tersebut mempunyai yang signifikan terhadap variabel dependen.

b. Uji F (simultan)

Menurut Ghazali (2013:98) Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Untuk menguji kedua hipotesis ini digunakan uji statistik F sebagai berikut:

- 1) Jika nilai  $F_{Hitung} > F_{Tabel}$  maka variabel bebas (X) berpengaruh terhadap variabel (Y).
- 2) Jika nilai  $F_{Hitung} < F_{Tabel}$  maka variabel bebas (X) tidak berpengaruh terhadap variabel (Y).

Berdasarkan nilai signifikansi hasil output SPSS sebagai berikut :

- 1) Jika nilai Sig.  $< 0,05$  maka variabel bebas (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel (Y)
- 2) Jika nilai Sig.  $> 0,05$  maka variabel bebas (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel (Y)

Dalam pengolahan data penelitian, digunakan dengan aplikasi SPSS (*Statistical Package for The Social Sciences*) versi 23.

**F. Difenisi Operasional Variabel**

1. Lingkungan fisik yaitu segala sesuatu yang mempermudah konsumen dalam memperoleh manfaat dari jasa yang diberikan oleh pelanggan
2. Kualitas pelayanan adalah ukuran tingkat pelayanan yang diberikan kepada konsumen berdasarkan harapan dan keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka
3. Kepuasan pelanggan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka mendapatkannya

## **BAB IV RENCANA PELAKSANAAN PENELITIAN**

### **A. Kawasan Obyek Wisata Alam Bantimurung**

Obyek wisata alam Bantimurung adalah salah satu obyek wisata alam Kabupaten Maros yang terletak di Kelurahan Kalabbirang Kecamatan bantimurung dan terletak di lembah bukit kapur/karst yang curam dengan vegetasi tropis yang subur sehingga selain memiliki air terjun juga menjadi habitat kupu-kupu, burung dan serangga langka. Di tahun 1856-1857 seorang naturalis Inggris yang terkemuka bernama "Alfred Russel Wallace" menghabiskan sebagian hidupnya di kawasan ini untuk menikmati dan meneliti 150 spesies kupu-kupu yang terbilang langka dan tidak dijumpai di daerah lain seperti spesies *Papilio Androcles*. Lokasi Obyek wisata ini dari Makassar jaraknya 40 km dengan waktu tempuh sekitar 1 jam berkendara. Setiap tahunnya ratusan ribu wisatawan dari mancanegara dan Nusantara mengunjungi obyek wisata ini.

### **B. Profil Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Maros**

Manfaat –manfaat dan peranan pariwisata telah banyak diakui, sehingga pariwisata telah menjadi salah satu bidang yang cukup penting di samping bidang-bidang lainnya, seperti bidang pertanian, pertambangan, industri, politik dan sosial budaya karena kegiatan pariwisata dipercaya dapat menyediakan lapangan kerja, meningkatkan pendapatan dan taraf hidup masyarakat, meningkatkan pertumbuhan ekonomi daerah serta mampu memberikan dorongan yang berarti

terhadap peningkatan kesadaran masyarakat terhadap pelestarian kebudayaan dan lingkungan hidup.

Pariwisata merupakan faktor penting dalam pembangunan ekonomi suatu daerah, karena kegiatannya mendorong perkembangan beberapa sektor perekonomian daerah seperti : meningkatnya jenis usaha baru yang erat kaitannya dengan pariwisata seperti misalnya : transportasi, hotel (akomodasi dan penginapan), meningkatnya hasil pertanian dan peternakan untuk kebutuhan hotel dan restoran seperti sayuran, buah, bunga, telur dsb, meningkatnya permintaan terhadap hasil kerajinan tangan, souvenir dan makanan khas, meningkatnya pendapatan asli daerah dari retribusi dan pajak, memberikan kesempatan berusaha, kesempatan kerja, dan yang paling penting adalah multifier effect yang ditimbulkan dari pengeluaran wisatawan yang tentunya semua mengarah pada peningkatan kesejahteraan masyarakat seluas-luasnya.

Dalam semangat otonomi daerah yang telah diterapkan, peranan pemerintah daerah dalam menggali potensi serta mengembangkan Pariwisata di wilayahnya sangat besar. Selain itu, pemerintah daerah juga harus mampu menilai potensi secara obyektif dan mengidentifikasi permasalahan serta mampu mencari solusinya. Berkaitan dengan hal tersebut maka pengembangan pariwisata daerah yang mempertimbangkan aspek potensi obyek wisata, kelembagaan, sumber daya manusia, tata ruang, promosi serta fasilitas sangatlah penting.

Potensi Pariwisata kab.Maros sangatlah besar, obyek dan daya tarik wisata terbesar di darat (dalam kawasan hutan konservasi/Taman Nasional) serta daerah laut dan pesisir.Berdasarkan beberapa kajian yang pernah dilakukan, wilayah Kab.Maros memperlihatkan tidak saja keunikan tapi juga keragaman obyek dan khasanah seni dan budaya yang dimiliki merupakan potensi besar untuk pengembangan pariwisata.

### **C. Gambaran Pelayanan SKPD**

Secara umum kondisi internal dan eksternal Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Maros cukup kondusif sehingga memberikan peluang cukup besar bagi segenap jajaran pimpinan dan staf untuk menjalankan tugas, fungsi dan tanggung jawabnya di dalam menjalankan tugas dan fungsi pokok masing-masing bidang dengan baik.Hal demikian diindikasikan oleh perkembangan sumberdaya internal organisasi dan semakin besarnya partisipasi masyarakat di dalam mendukung penerapan sistem perencanaan pembangunan daerah yang lebih mengedepankan peran serta masyarakat. Secara umum, perkembangan dimaksud dapat dicermati dari beberapa hal sebagai berikut :

#### **1. Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi SKPD**

Dalam melaksanakan tugas pokok, fungsi, susunan organisasi dan tata kerja tersebut, sesuai Peraturan Bupati Maros Nomor 71/XII/2008 tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Maros serta Peraturan Bupati Maros Nomor 4 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas

Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Maros, maka Kepala Dinas dibantu oleh :

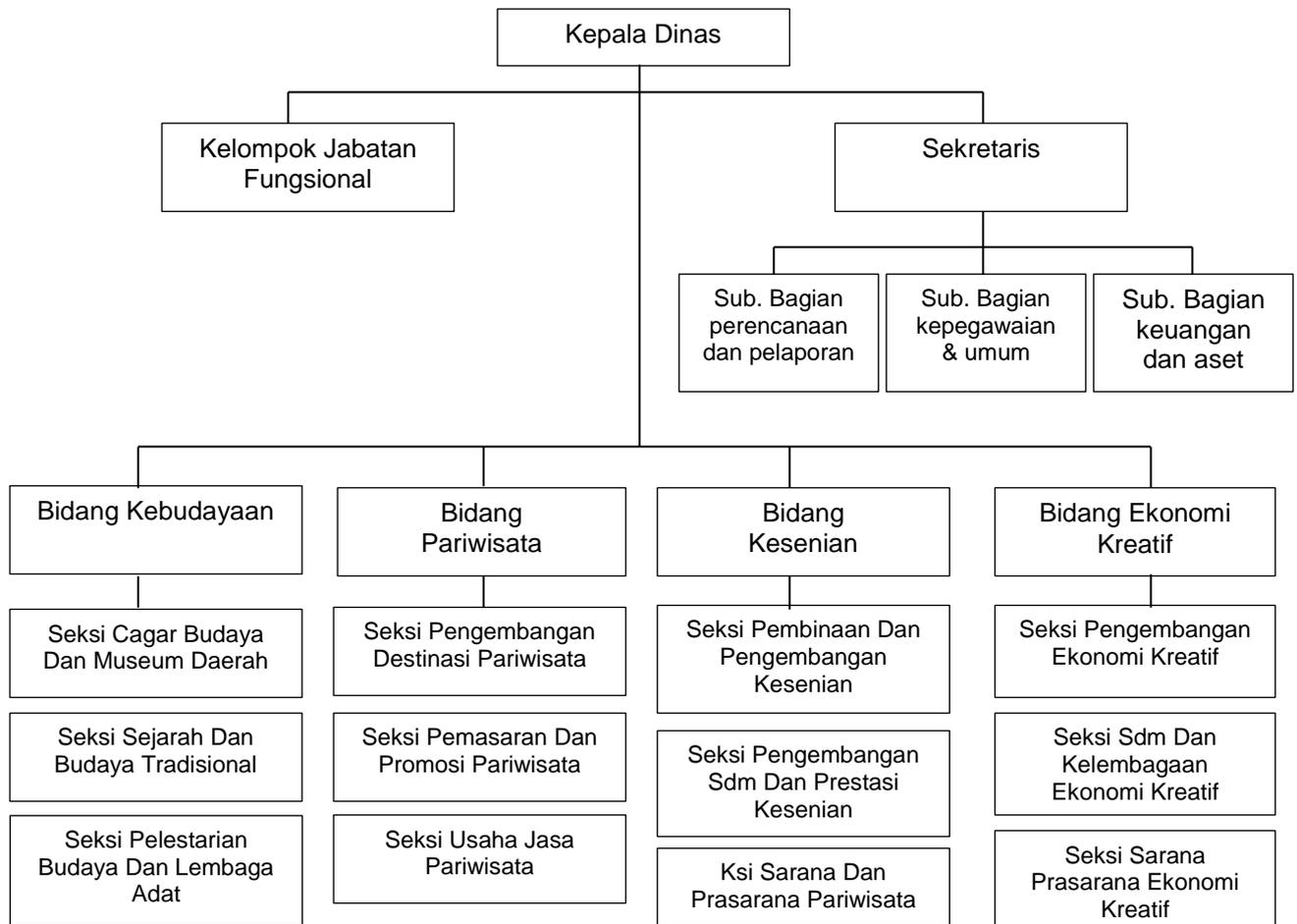
Pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Dipimpin oleh Kepala Dinas. Dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh 1 orang Sekretaris dan 4 orang Kepala bidang yaitu:

- a. Bidang Kebudayaan dan Sejarah
- b. Bidang Kepariwisata
- c. Bidang Ekonomi Kreatif
- d. Bidang Kesenian

Kemudian Sekretaris dan masing-masing bidang terdiri dari sub bagian seksi yaitu :

- 1) Sekretariat terdiri dari :
  - a) Subag Umum dan Kepegawaian
  - b) Subag Program
  - c) Subag Keuangan
- 2) Bidang Kebudayaan terdiri dari :
  - a) Seksi Cagar Budaya dan Permuseuman
  - b) Seksi Sejarah dan Nilai Tradisional
  - c) Seksi Pelestarian Tradisi dan Pembinaan Lembaga Adat
- 3) Bidang Pariwisata terdiri dari :
  - a) Seksi Pengembangan Destinasi
  - b) Seksi Pemasaran dan Promosi Pariwisata
  - c) Seksi Usaha Jasa Pariwisata

- 4) Bidang Kesenian terdiri dari :
- Seksi Pembinaan Kesenian Tradisional
  - Seksi Pembinaan Seni Kreasi
  - Seksi Sarana dan Prasarana Pariwisata
- 5) Bidang Ekonomi Kreatif
- Seksi Pengembangan Ekonomi Kreatif
  - Seksi SDM dan Kelembagaan Ekonomi Kreatif
  - Seksi Sarana dan Prasarana Ekonomi Kreatif



Gambar 2. Struktur Organisasi

## **2. Tujuan**

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata mempunyai tujuan sebagai berikut :

- a. Mengembangkan kepariwisataan yang dapat memberi kontribusi yang signifikan terhadap perekonomian daerah dan kesejahteraan masyarakat
- b. Meningkatkan kesadaran, apresiasi dan pemahaman masyarakat terhadap nilai dan keragaman budaya
- c. Meningkatkan kualitas perlindungan, pengembangan dan pemanfaatan warisan budaya.
- d. Meningkatkan kapasitas sumber daya pembangunan pariwisata dan kebudayaan.
- e. Mewujudkan Pengelolaan Tugas dan fungsi dinas Pariwisata dan kebudayaan yang bersih dan profesional.

## **3. Sasaran Strategis**

Berdasarkan atas tujuan di atas maka sasaran strategis Dinas Kebudayaan dan Pariwisata adalah :

- a. Meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Kab. Maros dan pergerakan wisatawan lokal dan domestik
- b. Mendukung peningkatan kontribusi pariwisata terhadap Pendapatan Asli Daerah.
- c. Mendukung Diversifikasi Produk Wisata Daerah.

- d. Meningkatnya internalisasi nilai-nilai budaya, yang ditandai dengan jumlah karya budaya yang di Revitalisasi dan di inventarisasi.
- e. Meningkatnya kreativitas dan produktivitas para pelaku budaya.
- f. Meningkatkan kesadaran, apresiasi dan pemahaman masyarakat terhadap nilai dan keragaman budaya
- g. Meningkatkan kualitas perlindungan, pengembangan dan pemanfaatan warisan budaya.
- h. Meningkatkan kapasitas sumber daya pembangunan pariwisata dan kebudayaan.
- i. Mewujudkan Pengelolaan Tugas dan fungsi dinas Pariwisata dan kebudayaan yang bersih dan profesional. Meningkatnya sarana bagi pengembangan, pendalaman dan pagelaran seni budaya, yang ditandai dengan tersedianya sarana dan prasarana kesenian yang Representatif.
- j. Terwujudnya penetapan dan pengelolaan benda cagar budaya, yang ditandai dengan jumlah cagar budaya yang dilindungi dan dipelihara
- k. Terwujudnya museum Daerah, yang ditandai dengan tersedianya museum daerah yang Representatif
- l. Meningkatnya kapasitas SDM aparatur/industri dan masyarakat bidang kebudayaan dan pariwisata, yang ditandai dengan meningkatnya lulusan sekolah/ perguruan tinggi kepariwisataan yang terserap di bidang kepariwisataan.
- m. Meningkatnya usaha ekonomi kreatif

- n. Meningkatnya kapasitas daerah untuk penelitian dan pengembangan di bidang kebudayaan dan pariwisata, yang ditandai dengan meningkatnya kualitas dan kuantitas kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang kebudayaan dan pariwisata.
- o. Meningkatnya dukungan manajemen dan pelaksanaan tugas teknis lainnya bagi pengembangan kebudayaan dan pariwisata m. Meningkatnya transparansi dan akuntabilitas kinerja di lingkungan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata

## **BAB V**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Deskriptif Data Penelitian**

Data penelitian dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner secara langsung kepada responden yang berhasil ditemui. Kuesioner diperoleh dengan cara peneliti menemui langsung responden dan memberikan kuesioner untuk diisi oleh para responden yang merupakan para pengunjung Wisata Alam Bantimurung. Pengumpulan data secara langsung dengan menemui responden, hal ini diharapkan agar lebih efektif untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan (pengunjung) terkait dengan lingkungan fisik dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola Taman Wisata Alam Bantimurung sebagai penyedia jasa.

Adapun teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah dengan menggunakan teknik metode *Quota Sampel*. Yakni pengambilan sampel didasarkan pada jumlah yang sudah ditentukan. Pengambilan sampel ini didasarkan pada subjek yang mudah ditemui, sehingga pengumpulan datanya mudah dan terpenuhinya jumlah (*quotum*) yang telah ditetapkan, maka jumlah sampel yang didapat sebanyak 100 pelanggan Taman Wisata Alam Bantimurung baik yang berasal dari dalam Maros maupun dari luar sebanyak 100 sampel. Dengan demikian syarat pengolahan data dengan menggunakan bantuan alat analisis SPSS sampel dapat terpenuhi.

## 2. Deskriptif Responden

Penyajian data deskriptif penelitian bertujuan agar dapat dilihat profil dari data peneliti tersebut dan hubungan yang ada antar variabel yang digunakan dalam penelitian. Data deskriptif yang menggambarkan keadaan atau kondisi responden merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Responden dalam penelitian ini memiliki karakteristik. Karakteristik-karakteristik penelitian terdiri dari :

### a. Jenis Kelamin

Adapun jenis kelamin responden pengunjung Wisata Alam Bantimurung, secara rinci dapat dilihat karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut :

Tabel 6. Deskripsi jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Laki-Laki	Presentasi
1	Laki-Laki	33	33%
2	Perempuan	67	67%
Total		100	100

Sumber : Data primer diolah 2021

Berdasarkan hasil keterangan pada tabel di atas dapat diketahui tentang jenis kelamin responden. Responden laki-laki sebanyak 33% sedangkan perempuan sebanyak 67%. Ini artinya bahwa pengunjung Wisata Alam Bantimurung didominasi perempuan (kaum ibu-ibu).

### b. Tingkat usia

Pelanggan Taman Wisata Alam Bantimurung memiliki karakteristik usia yang berbeda-beda. Data responden tingkat usia sebagai berikut :

Tabel 7. Deskripsi tingkat pendidikan

No	Jenis Kelamin	Laki-Laki	Presentasi
1	< 20 Tahun	12	12%
2	21 – 30 Tahun	26	26%
3	31 - 40 Tahun	34	34%
4	41 – 50 Tahun	17	17%
5	>50 tahun	11	11%
Total		100	100

Sumber : Data primer diolah 2021

Berdasarkan keterangan tabel di atas, maka data responden berdasarkan tingkat usia <20 tahun sebanyak 12% dan usia 21 – 30 Tahun sebanyak 26% selanjutnya usia 31 - 40 Tahun sebanyak 34% dan usia 41 – 50 Tahun sebanyak 17% sedangkan >50 tahun sebanyak 17%.

c. Asal responden

Data asal responden yaitu pengunjung Wisata Alam Bantimurung yang berasal dari dalam dan Luar Kota Maros sebagai berikut :

Tabel 8. Deskripsi asal responden

No	Jenis Kelamin	Laki-Laki	Presentasi
1	Lokal	72	72%
2	Luar Maros	28	28%
Total		100	100

Sumber : Data primer diolah 2021

Berdasarkan tabel di atas, maka data asal responden di dominasi oleh wisatawan lokal yaitu sebanyak 72% dan wisatawan luar Maros sebanyak 28%.

### 3. Uji Asumsi Klasik

Pengujian mengenai ada tidaknya pelanggaran asumsi-asumsi klasik yang merupakan dasar dalam model regresi linier. Pengujian asumsi klasik meliputi :

#### a. Uji normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah sampel data berdistribusi normal atau tidak. Perlakuan terhadap data yang tidak normal berdasarkan Asymp. Sig. (2-tailed), maka digunakan uji normalitas lain yaitu Monte Carlo Sig. Adapun hasil outputnya sebagai berikut :

Tabel 9. Hasil Uji Normalitas dengan Monte Carlo

			One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Lingkungan Fisik	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan	Unstandardized Residual
N			100	100	100	100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean		20,96	20,96	21,14	,0000000
	Std. Deviation		1,687	1,550	1,645	,9982970
Most Extreme Differences	Absolute		,205	,242	,206	,092
	Positive		,205	,242	,206	,076
	Negative		-,107	-,116	-,111	-,092
Test Statistic			,205	,242	,206	,092
Asymp. Sig. (2-tailed)			,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,036 <sup>c</sup>
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		,000 <sup>d</sup>	,000 <sup>d</sup>	,000 <sup>d</sup>	,347 <sup>d</sup>
	99% Lower Confidence Interval		,000	,000	,000	,334
	Upper Bound		,001	,000	,001	,359

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Sumber : Hasil olah data program SPSS 22

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai berdasarkan *Monte Carlo Sig* sebesar 0,359 lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

## b. Hasil Uji Autokorelasi

Pada pengujian autokorelasi digunakan uji *durbin watson* untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi pada model regresi. Cara mendeteksi ada tidaknya autokorelasi dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan perhitungan nilai statistik *durbin watson*. Adapun hasil perhitungan berdasarkan SPSS sebagai berikut :

Tabel 10 Output Uji Autokorelasi

Model	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	1,009	2,205

Sumber : Data diolah 2021

Berdasarkan tabel nilai *Durbin Watson* sebesar 2,205, pembandingan menggunakan nilai signifikansi 5%, jumlah sampel 100 (n), dan jumlah variabel independen 2 (k=2), maka di tabel *Durbin Watson* akan didapat nilai  $d_u$  sebesar 1,7152. Karena nilai  $D_w$  2,205 > 1,7152 maka tidak dapat autokorelasi positif dan nilai  $D_w$  berada pada nilai Kriteria 1,55 sampai 2,46 maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada autokorelasi.

## 2. Analisis Kuesioner

### a. Hasil uji validitas lingkungan fisik

Data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian, artinya dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap total, atau jika melakukan penilaian langsung dengan batas minimal

korelasi 0.30 atau membandingkan nilai  $r_{\text{tabel}}$  dengan  $r_{\text{hitung}}$ , adapun nilai  $r_{\text{table}}$  diperoleh dari  $Df = (N-2)$  atau  $Df = (100-2) = 98$  maka diperoleh nilai  $r_{\text{tabel}}$  sebesar 0,1966. Maka nilai  $r_{\text{tabel}}$  akan dibandingkan dengan hasil  $r$  melalui *output* SPSS sebagai berikut :

Tabel 11. Hasil uji validitas lingkungan fisik

Item Pernyataan	R hitung	R tabel	Kesimpulan
P1	0,645	0,1966	<i>Valid</i>
P2	0,674	0,1966	<i>Valid</i>
P3	0,593	0,1966	<i>Valid</i>
P4	0,579	0,1966	<i>Valid</i>
P5	0,623	0,1966	<i>Valid</i>

*Sumber : Data diolah 2021*

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kuesioner lingkungan fisik Taman Wisata Alam Bantimurung Maros dinyatakan valid karena nilai keseluruhan  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ .

a. Hasil uji validitas pelayanan

Data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian, artinya dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap total, atau membandingkan nilai  $r_{\text{tabel}}$  dengan  $r_{\text{hitung}}$ , adapun nilai  $r_{\text{table}}$  diperoleh dari  $Df = (N-2)$  atau  $Df = (100-2) = 98$  maka diperoleh nilai  $r_{\text{tabel}}$  sebesar 0,1966. Maka nilai  $r_{\text{tabel}}$  akan dibandingkan dengan hasil  $r$  melalui *output* SPSS sebagai berikut :

Tabel 12. Hasil uji validitas pelayanan

Item Pernyataan	R hitung	R tabel	Kesimpulan
P1	0,695	0,1966	<i>Valid</i>
P2	0,596	0,1966	<i>Valid</i>
P3	0,606	0,1966	<i>Valid</i>
P4	0,633	0,1966	<i>Valid</i>
P5	0,643	0,1966	<i>Valid</i>

Sumber : Data diolah 2021

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kuesioner pelayanan pada Taman Wisata Alam Bantimurung Maros dinyatakan valid karena nilai keseluruhan  $r_{hitung} > r_{tabel}$

b. Hasil uji validitas kepuasan pelanggan

Data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian, artinya dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap total, atau membandingkan nilai  $r_{tabel}$  dengan  $r_{hitung}$ , adapun nilai  $r_{tabel}$  diperoleh dari  $Df = (N-2)$  atau  $Df = (100-2) = 98$  maka diperoleh nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,1966. Maka nilai  $r_{tabel}$  akan dibandingkan dengan hasil  $r$  melalui *output* SPSS sebagai berikut :

Tabel 13. Hasil uji validitas kepuasan pelanggan

Item Pernyataan	R hitung	R tabel	Kesimpulan
P1	0,668	0,1966	<i>Valid</i>
P2	0,663	0,1966	<i>Valid</i>
P3	0,591	0,1966	<i>Valid</i>
P4	0,608	0,1966	<i>Valid</i>
P5	0,655	0,1966	<i>Valid</i>

Sumber : Data diolah 2021

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kuesioner kepuasan pelanggan Taman Wisata Alam Bantimurung Maros dinyatakan valid karena nilai keseluruhan  $r_{hitung} > r_{tabel}$

### c. Hasil analisis reliabilitas

Reliabilitas sebagai alat yang digunakan untuk mengumpulkan data pada penelitian ini, itu disebabkan oleh adanya instrumen yang dapat dipercaya dan reliabel yang akan menghasilkan data yang dapat dipercaya. Dalam suatu penelitian suatu instrumen dapat dikatakan reliabel apabila data tersebut memiliki nilai *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ) > 0,60.

Tabel 14 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
1	Lingkungan Fisik	0,602	Reliabel
2	Kualitas Pelayanan	0,625	Reliabel
3	Kepuasan Pelanggan	0,629	Reliabel

Sumber : Data diolah 2021

Berdasarkan tabel diatas yakni hasil pengolahan data mengenai reliabilitas dianggap reliabel sebab nilai *cronbach's alpha* sudah di atas 0,60.

## 3. Uji Regresi

### a. Analisis regresi linier berganda

Regresi linier berganda bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel *dependen* (kriterium), bila dua atau lebih variabel *independen* sebagai faktor prediator dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Hasil output SPSS regresi linier berganda sebagai berikut :

Tabel 15 Hasil Output Uji Regresi Linier Berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	1,659	1,516	
	Lingk Fisik	,335	,070	,343
	Pelayanan	,595	,077	,560

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Data diolah 2021

Diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 1,659 + 0,335 X_1 + 0,595 X_2$$

Dari persamaan regresi di atas maka dapat diinterpretasikan beberapa hal, antara lain :

- 1) Nilai konstanta bahwa jika variabel lingkungan fisik (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) sama dengan nol, maka kepuasan pelanggan (Y) obyek Taman Wisata Alam Bantimurung sebesar 1,659.
- 2) Variabel lingkungan fisik memiliki nilai koefisien regresi yang positif yaitu sebesar 0,335. Nilai koefisien positif menunjukkan bahwa variabel lingkungan fisik dengan kepuasan pelanggan berpengaruh positif. Hal ini menggambarkan bahwa jika terjadi kenaikan sebesar 1% lingkungan fisik, maka kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan sebesar 33,5% dengan asumsi variabel independen yang lain dianggap konstan.
- 3) Variabel pelayanan memiliki nilai koefisien positif regresi yaitu 0,595. Nilai koefisien yang positif ini menunjukkan pelayanan berpengaruh

positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti setiap terjadi kenaikan sebesar 1% tingkat pelayanan, maka tingkat kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan sebesar sebesar 59,5% dengan asumsi bahwa variabel independen yang lain dianggap konstan

b. Hasil analisis koefisien korelasi

Analisis ini digunakan untuk mengetahui tingkat keeratan suatu hubungan variabel independen terhadap dependen. Adapun hasil output SPSS *correlations* sebagai berikut :

Tabel 16 Hasil Output Uji Korelasi

		Lingk Fisik	Pelayanan	Kepuasan
Lingk Fisik	Pearson Correlation	1	,521**	,635**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	100	100	100
Pelayana n	Pearson Correlation	,521**	1	,739**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	100	100	100
Kepuasan n	Pearson Correlation	,635**	,739**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	100	100	100

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

Sumber : Data diolah 2021

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil output SPSS dapat ditafsirkan hubungan antara variabel – variabel sebagai berikut :

1) Hubungan lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan

Berdasarkan data dari tabel 15 dapat diperoleh nilai korelasi antara lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan yaitu sebesar 0,635.

Hal ini berarti terdapat hubungan yang “kuat” karena berada pada rentan interval 0,60 – 0,799

2) Hubungan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

Berdasarkan data dari tabel 15 dapat diperoleh nilai korelasi pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yaitu sebesar 0,739 yang berarti terdapat hubungan “kuat” karena berada pada rentang interval 0,60 – 0,799

c. Hasil uji determinasi ( $r^2$ )

Untuk mengukur besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, maka digunakan analisis koefisien determinasi sebagai berikut :

Tabel 17 Hasil Output Uji Determinasi

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,795 <sup>a</sup>	,632	,624	1,009

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Lingk Fisik

b. Dependent Variable: Kepuasan

*Sumber : Data diolah 2021*

Pada perhitungan koefisien determinasi menunjukkan bahwa pengaruh lingkungan fisik dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Taman Wisata Alam Bantimurung Maros sebesar 0,632 atau 63,2%. Sedangkan 36,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak tertulis dalam penelitian ini.

#### 4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk membuktikan hipotesis dalam penelitian apakah terbukti atau tidak.

Tabel 18 Hasil Output Uji T

Model	Standardized Coefficients	t	Sig.
	Beta		
1 (Constant)		1,095	,276
Lingk Fisik	,343	4,759	,000
Pelayanan	,560	7,761	,000

Sumber : Data diolah 2021

Hipotesis pertama yaitu lingkungan fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Taman Wisata Alam Bantimurung Maros pada pengujian parsial ini digunakan taraf signifikan ( $\alpha$ ) = 0,05%, dan  $df = (n - 100 - k - 2) = 98$  diperoleh  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 1,98447. Dari hasil perhitungan dengan program SPSS tersebut, maka dapat diketahui bahwa nilai hipotesis  $X_1$  adalah sebesar  $t_{\text{hitung}} 4,759 > t_{\text{tabel}} 1,98447$  dengan nilai signifikan menunjukkan (0,00) ini artinya hipotesis  $X_1$  terbukti berpengaruh positif dan signifikan.

Hipotesis kedua yaitu pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Taman Wisata Alam Bantimurung Maros pada pengujian parsial ini digunakan taraf signifikan ( $\alpha$ ) = 0,05%, dan  $df = (n - 100 - k - 2) = 98$  diperoleh  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 1,98447. Dari hasil perhitungan dengan program SPSS tersebut, maka dapat diketahui bahwa nilai hipotesis  $X_2$  adalah sebesar  $t_{\text{hitung}} 7,761 > t_{\text{tabel}} 1,98447$  dengan nilai

signifikan menunjukkan (0,00) ini artinya hipotesis  $X_2$  terbukti berpengaruh positif dan signifikan.

Tabel 19 Hasil Output Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	169,377	2	84,688	83,261	,000 <sup>b</sup>
	Residual	98,663	97	1,017		
	Total	268,040	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Pelayanan, Lingk Fisik

Sumber : Data diolah 2021

Untuk taraf signifikan ( $\alpha$ ) = 5% dengan penarikan nilai  $F_{\text{tabel}}$  melalui (df pembilang  $k - 1$ , dan df penyebut  $n - k$ ) atau  $3-1 = 2$  df maka df  $100 - 3 = 97$ , maka nilai  $F_{\text{tabel}}$  sebesar 4,83. Dari tabel tersebut diketahui bahwa secara bersama-sama variabel independen (lingkungan fisik dan pelayanan) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan). Hal ini dapat dibuktikan dari nilai  $F_{\text{hitung}}$  sebesar 83,261 sedangkan  $F_{\text{tabel}}$  sebesar 4,83 atau  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$  dengan taraf signifikansi  $0,000 < 0,05$  ini artinya bahwa lingkungan fisik dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Taman Wisata Alam Bantimurung Maros.

## B. Pembahasan

### 1. Pengaruh Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hipotesis  $X_1$  adalah sebesar  $t_{\text{hitung}} 4,759 > t_{\text{tabel}} 1,98447$  dengan nilai signifikan menunjukkan (0,00) ini artinya hipotesis  $X_1$  terbukti

berpengaruh positif dan signifikan. Hal yang terpenting yang wajib diperhatikan pada pengelola Taman Wisata Alam Bantimurung untuk menciptakan kepuasan pelanggan adalah mutu dan kualitas lingkungan fisik yang terpelihara dengan baik termasuk fasilitas yang dibutuhkan oleh pelanggan. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi lingkungan fisik pada tingkat kepuasan pelanggan di Taman Wisata Alam Bantimurung seperti perkembangan bangunan fisik di dalam terdapat hotel dan baruga yang semakin luas dan jumlahnya bertambah sehingga membuat pelanggan lebih nyaman. Selain itu, fasilitas lain terus dibenahi adalah fasilitas umum lainnya seperti tempat ibadah yang semakin luas, toilet atau kamar ganti yang semakin bersih dan kapasitasnya bertambah.

Taman Wisata Alam Bantimurung terus melakukan inovasi di bidang lingkungan fisik sesuai kebutuhan pelanggan ditengah tumbuhnya beberapa tempat wisata di Kabupaten Maros secara cepat sehingga menjadi persaingan yang semakin ketat. Untuk itu pihak pengelola memastikan selalu memelihara dan mengecek secara berkala fasilitas yang ada sehingga tidak membuat pelanggan kecewa dan selalu merasa puas dan tidak ragu untuk kembali berwisata. Pengaruh lingkungan fisik ini juga bisa menjadi salah satu strategi pemasaran terbaik, sebab sering dijumpai oleh pelanggan akan merekomendasikan kepada keluarga atau teman-temannya untuk datang berwisata.

## 2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hipotesis  $X_2$  adalah sebesar  $t_{hitung} 7,761 > t_{tabel} 1,98447$  dengan nilai signifikan menunjukkan (0,00) ini artinya hipotesis  $X_2$  terbukti berpengaruh positif dan signifikan. Selain faktor lingkungan fisik, terdapat kondisi kualitas pelayanan menjadi faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, oleh karena itu pengelola menyadari hal ini sehingga pihak pengelola terus melakukan pengembangan sumber daya manusianya agar mampu memberikan pelayanan yang maksimal sehingga pelanggan merasa puas, bukti langsung kualitas pelayanan yang diberikan ke lapangan seperti kesigapan pengelola dalam menjaga keamanan dan kenyamanan pelanggan, pelatihan pendamping bahasa asing untuk kebutuhan wisatawan mancanegara, fasilitator sejarah bagi pelanggan yang sedang studi terkait sejarah dan lainnya, hal ini sangat penting terutama bagi Taman Wisata Alam Bantimurung yang bergerak dibidang jasa. Pasalnya, persepsi pelanggan terhadap terhadap kualitas pelayanan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan Wisatawan. Sebaliknya semakin buruk kualitas pelayanan, maka semakin rendah kepuasan yang dirasakan Wisatawan. Hasil tersebut sesuai dengan teori yang diungkapkan John dalam Tjiptono (2012:157) bahwa kualitas pelayanan merupakan kontribusi keberhasilan suatu perusahaan yang mampu menciptakan persepsi positif dari konsumen serta mampu

menghasilkan kepuasan. Persepsi Wisatawan muncul berdasarkan nilai yang dirasakan Wisatawan setelah menikmati layanan yang ditawarkan perusahaan.

Dengan terpenuhinya kebutuhan Wisatawan, maka Wisatawan tersebut akan merasa diperhatikan dan dihargai. Wisatawan akan dapat menilai apakah mereka puas dengan upaya yang dilakukan perusahaan dalam memberikan pelayanan. Apabila Wisatawan merasa bahwa manfaat yang ia dapatkan sesuai dengan harapan yang dibangunnya, maka Wisatawan tersebut akan merasa puas. Semakin tinggi nilai yang dirasakan Wisatawan maka semakin besar kepuasan yang dirasakan Wisatawan.

### **3. Pengaruh Lingkungan Fisik dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Berdasarkan hasil penelitian, maka pada pengujian kuesioner dinyatakan valid dan reliabel maka dapat dilanjutkan penelitian. Selanjutnya berdasarkan regresi ditemukan nilai yang positif, ini artinya bahwa lingkungan fisik dan pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Taman Wisata Alam Bantimurung Maros.

Pada pengujian koefisien korelasi baik variabel lingkungan fisik dan pelayanan sama-sama memiliki hubungan yang “kuat” terhadap kepuasan pelanggan, hasil ini tidak sejalan dengan yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya yaitu Rosita, Sri Marhanah, dan Woro Hanoum Wahadi (2016) hasil penelitiannya bahwa pengaruh fasilitas wisata dan kualitas

pelayanan terhadap kepuasan pengunjung berada dalam kategori sedang. Semakin baik fasilitas wisata dan kualitas pelayanan yang ada di TMR maka semakin tinggi pula kepuasan pengunjung di TMR.

Kuatnya hubungan lingkungan fisik dan pelayanan dalam menciptakan kepuasan pelanggan hal ini dibuktikan dengan hasil observasi peneliti secara langsung dengan melihat kondisi sekarang terdapat beberapa pemeliharaan dan penambahan lingkungan fisik untuk memenuhi kebutuhan kepuasan pelanggan.

Pada pengujian hipotesis ketiga berdasarkan uji F maka dapat disimpulkan bahwa lingkungan fisik dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Taman Wisata Alam Bantimurung Maros. Hasil penelitian sejalan dengan yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya yaitu Faid Amar (2014) Dari hasil penelitian menyatakan bahwa bahwa lingkungan fisik dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat di tarik kesimpulan dari hasil penelitian lingkungan fisik dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Taman Wisata Alam Bantimurung Maros sebagai berikut :

1. Hasil uji kuesioner menunjukkan bahwa lingkungan fisik, pelayanan dan kepuasan pelanggan dinyatakan valid dan reliabel, maka dapat dilanjutkan penelitian lebih lanjut.
2. Lingkungan fisik dan pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan.
3. Lingkungan fisik dan pelayanan memiliki tingkat keeratan hubungan korelasi yang kuat terhadap kepuasan pelanggan.
4. Pada pengujian hipotesis pertama yaitu lingkungan fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dinyatakan terbukti atau diterima.
5. Pada pengujian hipotesis kedua yaitu pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dinyatakan terbukti atau diterima.
6. Pada pengujian hipotesis ketiga yaitu lingkungan fisik dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dinyatakan terbukti atau diterima.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

### **4. Bagi Pengelola**

Agar senantiasa mempertahankan capaian sekarang, serta terus meningkatkan inovasi baik lingkungan fisik dan mutu pelayanan agar kepuasan pelanggan tetap menjadi prioritas di tengah tumbuh jamurnya tempat wisata di Kabupaten Maros.

### **2. Bagi Pemerintah**

Peran pemerintah harus lebih tepat dan ditingkatkan mengingat Taman Wisata Alam Bantimurung ini adalah menjadi salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah yang cukup besar.

### **3. Bagi Mahasiswa**

Disarankan untuk meneliti faktor-faktor lain yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung, dan diharapkan dalam penelitian ini dapat memberikan inspirasi bagi penulis maupun bagi pengelola dan pemerintah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Greenberg. Paul. 2010. *CRM at the speed of light : Social CRM Strategies, Tool, and Techniques for Engaging Your Customer*. (4th edition). New York: McGraw-Hill, Inc
- Handoko, Hani. 2014. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Ismayanti. 2010. *Pengantar Pariwisata*. Jakarta : Grasindo
- Jain, Ruchi dan Kaur, Surinder. 2014. *Impact of Work Environment on Job Satisfaction. International Journal of Scientific and Research Publication*, Vol 4, Issue 1, 1-8.
- Kotler. Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kedua belas. jilid 1. PT Index. Jakarta: Kelompok Gramedia.
- . 2011. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1 dan 2, Alih Bahasa : Bob Sabran. Jakarta: Erlangga,
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Rahmawati, Fitri. 2014. *Pengaruh Lingkungan kerja, Keterampilan Kerja dan Jenjang Karir Terhadap Kinerja Karyawan*. Hlm.7. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia
- Saleh, Muwafik. 2010 . *Manajemen Pelayanan* . Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung : Penerbit Mandar Maju
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- . 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- . 2013. *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan ke-17, Bandung: Alfabeta.

- . 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharyadi dan Purwanto. 2011. *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Edisi 2. Jakarta : Salemba Empat
- Santoso, Singgih. 2010. *Statistik Nonparametrik*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo,
- Tjiptono dan Chandra. 2011. *Service, Quality, dan Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: ANDI
- . 2016. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2010. *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, Yogyakarta: Andi.
- . 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- . 2012. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi.
- . 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* Edisi 11. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

# LAMPIRAN

## LAMPIRAN I

### IDENTITAS RESPONDEN

#### PENGARUH LINGKUNGAN FISIK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WISATA ALAM BANTIMURUNG KABUPATEN MAROS

Untuk kelengkapan data penelitian, kami mohon Bapak/Ibu/Saudara/Saudari mengisi data dibawah ini dengan cara dicentang

1. Jenis kelamin :  Laki-laki  Perempuan
2. Usia :  Kurang 20 Tahun  31 - 40 Tahun  
 21 - 30 Tahun  41 - 50 Tahun  
 Lebih dari 51
3. Asal Kota :  Maros  Luar Maros

#### **Petunjuk Pengisian**

Lingkari angka pada kolom penilaian yang sesuai dengan pilihan Anda !

SS = Sangat Setuju (5)

S = Setuju (4)

N = Netral (3)

TS = Tidak Setuju (2)

STS = Sangat Tidak Setuju (1)

## A. Lingkungan Fisik

Petunjuk pengisian, conteng atau ceklis (√) pada kolom jawaban yang dianggap paling tepat, pada alternatif jawaban berikut:

SS = Sangat Setuju (5)

S = Setuju (4)

KS = Kurang Setuju (3)

TS = Tidak Setuju (2)

STS = Sangat Tidak Setuju (1)

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
<b><i>Pertimbangan atau perencanaan spasial</i></b>						
1	Perkembangan bangunan fisik Wisata Alam Bantimurung sangat maju dan berkualitas					
<b><i>Perencanaan ruang</i></b>						
2	Rancangan lingkungan Wisata Alam Bantimurung terus dikembangkan sesuai dengan kebutuhan para pengunjung					
<b><i>Perlengkapan dan Perobatan</i></b>						
3	Fasilitas kesehatan dan seperti tempat ibadah, toilet dan lainnya					
<b><i>Tata cahaya dan warna</i></b>						
4	Pencahayaan dan warna fasilitas Wisata Alam Bantimurung terus dikembangkan secara modern					
<b><i>Pendukung Lainnya</i></b>						
5	Tersedianya sarana dan prasarana pendukung lainnya.					

## B. Kualitas Pelayanan

Petunjuk pengisian, conteng atau ceklis (√) pada kolom jawaban yang dianggap paling tepat, pada alternatif jawaban berikut:

SS = Sangat Setuju (5)

S = Setuju (4)

KS = Kurang Setuju (3)

TS = Tidak Setuju (2)

STS = Sangat Tidak Setuju (1)

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
<b>Reliabilitas</b>						
1	Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan					
<b>Daya Tanggap</b>						
2	Apakah respon pegawai yang dilakukan dengan baik apabila ada komplain oleh pengunjung					
<b>Jaminan</b>						
3	Apakah jaminan keamanan sudah sesuai harapan para pengunjung					
<b>Empati</b>						
4	Apakah karyawan memberikan perhatian terhadap pengguna jasa?					
<b>Bukti Fisik</b>						
5	Apakah fasilitas dan pelayanan yang diberikan sudah sesuai seperti adanya di area wisata ?					

### C. Kepuasan Pelanggan

Petunjuk pengisian, conteng atau ceklis (√) pada kolom jawaban yang dianggap paling tepat, pada alternatif jawaban berikut:

SS = Sangat Setuju (5)

S = Setuju (4)

KS = Kurang Setuju (3)

TS = Tidak Setuju (2)

STS = Sangat Tidak Setuju (1)

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
<b><i>Tetap setia</i></b>						
1	Pengunjung puas atas lingkungan fisik dan pelayanan yang ditawarkan					
<b><i>Membeli produk yang ditawarkan</i></b>						
2	Saya senang dengan produk yang tersedia ditempat ini					
<b><i>Merekomendasikan produk</i></b>						
3	Saya akan mengajak orang lain atau keluarga saya untuk datang menikmati produk, fasilitas dan layanan yang ditawarkan					
<b><i>Bersedia membayar lebih</i></b>						
4	Saya akan datang kembali datang untuk berwisata disini					
<b><i>Memberi masukan</i></b>						
5	Lingkungan fisik dan kualitas pelayanan perlu ditingkatkan dengan konsep modern yang berbudaya					

**LAMPIRAN II****TABULASI KUISIONER**

no	Lingkungan Fisik					TT
	1	3	4	5	6	
1	5	5	4	4	5	23
2	4	4	5	4	4	21
3	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	5	25
6	4	3	4	3	4	18
7	4	4	5	4	5	22
8	4	4	4	3	4	19
9	5	4	4	4	4	21
10	4	4	5	5	4	22
11	5	4	4	4	4	21
12	4	4	5	4	4	21
13	4	4	4	3	4	19
14	4	4	4	4	3	19
15	4	4	4	4	4	20
16	5	5	4	4	4	22
17	5	5	4	5	4	23
18	4	4	5	4	5	22
19	5	5	5	4	5	24
20	5	5	4	5	4	23
21	4	4	5	5	5	23
22	5	5	5	4	5	24
23	4	4	4	4	4	20
24	5	5	4	4	5	23
25	4	4	4	4	4	20
26	4	4	5	4	5	22
27	5	5	5	4	4	23
28	4	4	4	4	4	20
29	4	4	5	4	5	22
30	4	4	4	4	4	20
31	4	4	4	3	4	19
32	5	5	4	4	4	22
33	4	4	5	3	4	20
34	4	4	4	3	5	20

35	4	4	4	4	4	20
36	4	4	4	4	4	20
37	4	4	3	4	4	19
38	3	4	4	5	4	20
39	4	4	4	4	4	20
40	3	5	4	4	4	20
41	4	4	5	5	5	23
42	5	4	4	4	4	21
43	4	5	4	4	4	21
44	4	4	4	3	4	19
45	4	4	4	4	5	21
46	5	4	5	4	4	22
47	4	4	4	4	4	20
48	4	5	4	3	5	21
49	4	4	4	4	4	20
50	4	3	4	3	5	19
51	5	4	4	5	5	23
52	4	5	4	5	5	23
53	5	4	5	5	4	23
54	4	5	4	4	4	21
55	5	5	5	4	5	24
56	4	4	4	4	5	21
57	5	5	5	5	5	25
58	4	4	4	4	4	20
59	4	5	4	5	4	22
60	4	4	4	4	4	20
61	4	4	4	4	4	20
62	4	5	5	4	4	22
63	4	4	4	4	4	20
64	4	5	4	4	4	21
65	4	4	4	4	4	20
66	4	4	4	4	4	20
67	4	4	4	4	4	20
68	5	4	4	4	4	21
69	5	4	5	4	5	23
70	4	5	4	5	4	22
71	5	5	4	5	4	23
72	5	4	5	4	5	23
73	4	5	5	5	4	23

74	5	5	4	5	4	23
75	4	3	4	4	4	19
76	5	4	3	5	5	22
77	4	4	4	4	4	20
78	4	5	4	5	4	22
79	5	5	4	4	5	23
80	4	4	3	4	3	18
81	3	4	4	4	3	18
82	4	4	4	4	4	20
83	4	4	4	3	3	18
84	4	4	4	4	4	20
85	4	4	4	4	5	21
86	4	4	3	4	4	19
87	4	4	4	4	4	20
88	4	4	4	4	4	20
89	4	4	4	4	4	20
90	5	4	3	5	3	20
91	4	5	4	5	4	22
92	4	4	4	4	4	20
93	4	3	3	4	4	18
94	5	4	4	4	5	22
95	4	4	3	4	4	19
96	4	4	3	5	5	21
97	4	4	4	4	3	19
98	3	4	4	4	4	19
99	4	4	4	3	4	19
100	5	4	3	5	3	20
Total Skor	425	424	414	412	421	
Rata-Rata	4,25	4,24	4,14	4,12	4,21	

No	Kualitas Pelayanan					TT
	1	2	3	4	5	
1	5	4	4	5	5	23
2	4	5	4	5	5	23
3	5	4	5	5	4	23
4	4	5	4	4	4	21
5	5	5	5	5	5	25
6	4	4	4	4	5	21
7	5	5	5	5	5	25

8	4	4	4	4	4	20
9	4	5	4	5	4	22
10	4	4	4	4	4	20
11	4	4	4	4	4	20
12	4	5	5	4	4	22
13	4	4	4	4	4	20
14	4	5	4	4	4	21
15	4	4	4	4	4	20
16	4	4	4	4	4	20
17	4	4	4	4	4	20
18	5	4	4	4	4	21
19	5	4	5	4	5	23
20	4	5	4	5	4	22
21	5	5	4	5	4	23
22	5	4	5	4	5	23
23	4	5	5	5	4	23
24	5	5	4	5	4	23
25	4	4	4	4	4	20
26	5	4	4	5	5	23
27	4	4	4	4	4	20
28	4	5	4	5	4	22
29	5	5	4	4	5	23
30	4	4	4	4	4	20
31	4	5	4	5	4	22
32	4	4	4	4	4	20
33	4	4	3	4	4	19
34	5	4	4	4	5	22
35	4	4	3	4	4	19
36	4	4	3	5	5	21
37	4	4	4	4	3	19
38	4	4	4	4	4	20
39	4	4	4	4	4	20
40	4	4	4	4	3	19
41	4	4	4	4	3	19
42	4	4	4	4	4	20
43	4	4	4	4	3	19
44	4	4	4	4	4	20
45	4	4	4	4	5	21
46	4	4	3	4	4	19

47	4	4	4	4	4	20
48	4	4	4	4	4	20
49	4	4	4	4	4	20
50	5	4	3	5	3	20
51	4	5	5	4	5	23
52	5	4	4	4	4	21
53	5	5	5	5	4	24
54	4	4	4	5	4	21
55	5	5	5	5	5	25
56	4	4	4	4	5	21
57	5	4	5	4	4	22
58	4	4	4	4	4	20
59	4	4	4	4	4	20
60	5	5	4	4	5	23
61	4	4	4	4	5	21
62	5	4	4	4	5	22
63	4	4	4	4	4	20
64	4	4	4	4	4	20
65	4	4	4	4	4	20
66	4	4	4	4	4	20
67	4	5	4	5	4	22
68	5	4	5	4	4	22
69	5	4	5	4	4	22
70	4	5	4	5	4	22
71	5	5	5	4	4	23
72	5	4	5	4	5	23
73	4	4	4	4	4	20
74	4	4	5	5	5	23
75	4	4	4	4	4	20
76	5	4	5	4	5	23
77	5	4	4	5	5	23
78	4	4	4	4	3	19
79	5	4	5	4	4	22
80	4	4	4	4	4	20
81	4	3	4	4	4	19
82	4	4	4	5	4	21
83	4	3	4	4	4	19
84	4	3	5	5	5	22
85	4	4	4	3	4	19

86	4	4	4	4	4	20
87	4	4	4	4	4	20
88	4	4	4	3	4	19
89	4	4	4	3	4	19
90	4	4	4	4	4	20
91	4	4	4	3	4	19
92	4	4	4	4	4	20
93	4	4	4	5	4	21
94	4	5	4	4	4	21
95	4	5	4	4	4	21
96	4	3	4	4	4	19
97	4	4	4	4	4	20
98	4	4	4	4	4	20
99	4	4	4	4	4	20
100	4	3	5	3	4	19
Total Skor	426	418	415	420	417	
Rata-Rata	4,26	4,18	4,15	4,2	4,17	

No	Kepuasan Pelanggan					TT
	1	2	3	4	5	
1	5	5	5	4	5	24
2	4	4	4	5	4	21
3	5	5	4	5	5	24
4	4	4	5	4	4	21
5	5	5	5	5	5	25
6	4	4	4	4	4	20
7	5	5	5	5	5	25
8	4	3	4	3	4	18
9	4	4	5	4	5	22
10	4	4	4	3	4	19
11	5	4	4	4	4	21
12	4	4	5	5	4	22
13	5	4	4	4	4	21
14	4	4	5	4	4	21
15	4	4	4	3	4	19
16	4	4	4	4	3	19
17	4	4	4	4	4	20
18	5	5	4	4	4	22
19	5	5	4	5	4	23

20	4	4	5	4	5	22
21	5	5	5	4	5	24
22	5	5	4	5	4	23
23	4	4	5	5	5	23
24	5	5	5	4	5	24
25	4	4	4	4	4	20
26	5	5	4	4	5	23
27	4	4	4	4	4	20
28	4	4	5	4	5	22
29	5	5	5	4	4	23
30	4	4	4	4	4	20
31	4	4	5	4	5	22
32	4	4	4	4	4	20
33	4	4	4	3	4	19
34	5	5	4	4	4	22
35	4	4	5	3	4	20
36	4	4	4	3	5	20
37	4	4	5	4	4	21
38	4	4	5	4	4	21
39	4	4	3	4	4	19
40	3	4	4	5	4	20
41	4	4	4	4	4	20
42	3	5	4	4	4	20
43	4	4	5	5	5	23
44	5	4	4	4	4	21
45	4	5	4	4	4	21
46	4	4	4	3	4	19
47	4	4	4	4	5	21
48	5	4	5	4	4	22
49	4	4	4	4	4	20
50	4	5	4	3	5	21
51	5	4	4	5	5	23
52	4	5	4	5	5	23
53	5	4	5	5	4	23
54	4	5	4	4	4	21
55	5	5	5	5	5	25
56	4	4	4	4	5	21
57	5	5	5	5	5	25
58	4	4	4	4	4	20

59	4	5	4	5	4	22
60	4	4	4	4	4	20
61	4	4	4	4	4	20
62	4	5	5	4	4	22
63	4	4	4	4	4	20
64	4	5	4	4	4	21
65	4	4	4	4	4	20
66	4	4	4	4	4	20
67	4	4	4	4	4	20
68	5	4	4	4	4	21
69	5	4	5	4	5	23
70	4	5	4	5	4	22
71	5	5	4	5	4	23
72	5	4	5	4	5	23
73	4	5	5	5	4	23
74	5	5	4	5	4	23
75	4	4	4	4	4	20
76	5	4	4	5	5	23
77	4	4	4	4	4	20
78	4	5	4	5	4	22
79	5	5	4	4	5	23
80	4	4	4	4	4	20
81	4	5	4	5	4	22
82	4	4	4	4	4	20
83	4	4	3	4	4	19
84	5	4	4	4	5	22
85	4	4	3	4	4	19
86	4	4	3	5	5	21
87	4	4	4	4	3	19
88	4	4	4	4	4	20
89	4	4	4	4	4	20
90	4	4	4	4	3	19
91	4	4	4	4	3	19
92	4	4	4	4	4	20
93	4	4	4	4	3	19
94	4	4	4	4	4	20
95	4	4	4	4	5	21
96	4	4	3	4	4	19
97	4	4	4	4	4	20

98	4	4	4	4	4	20
99	4	4	4	4	4	20
100	5	4	3	5	3	20
Total Skor	427	428	420	417	422	
Rata-Rata	4,27	4,28	4,2	4,17	4,22	

## LAMPIRAN UJI F

### Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,01

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	6.92	4.85	4.00	3.53	3.23	3.01	2.84	2.71	2.61	2.52	2.45	2.39	2.33	2.28	2.24
92	6.92	4.84	4.00	3.53	3.22	3.00	2.84	2.71	2.61	2.52	2.45	2.38	2.33	2.28	2.24
93	6.92	4.84	4.00	3.53	3.22	3.00	2.84	2.71	2.60	2.52	2.44	2.38	2.33	2.28	2.24
94	6.91	4.84	4.00	3.53	3.22	3.00	2.84	2.71	2.60	2.52	2.44	2.38	2.33	2.28	2.24
95	6.91	4.84	3.99	3.52	3.22	3.00	2.83	2.70	2.60	2.51	2.44	2.38	2.32	2.28	2.23
96	6.91	4.83	3.99	3.52	3.21	3.00	2.83	2.70	2.60	2.51	2.44	2.38	2.32	2.27	2.23
97	6.90	4.83	3.99	3.52	3.21	2.99	2.83	2.70	2.60	2.51	2.44	2.37	2.32	2.27	2.23
98	6.90	4.83	3.99	3.52	3.21	2.99	2.83	2.70	2.59	2.51	2.43	2.37	2.32	2.27	2.23
99	6.90	4.83	3.99	3.51	3.21	2.99	2.83	2.70	2.59	2.51	2.43	2.37	2.32	2.27	2.22
100	6.90	4.82	3.98	3.51	3.21	2.99	2.82	2.69	2.59	2.50	2.43	2.37	2.31	2.27	2.22
101	6.89	4.82	3.98	3.51	3.20	2.99	2.82	2.69	2.59	2.50	2.43	2.37	2.31	2.26	2.22
102	6.89	4.82	3.98	3.51	3.20	2.98	2.82	2.69	2.59	2.50	2.43	2.36	2.31	2.26	2.22
103	6.89	4.82	3.98	3.51	3.20	2.98	2.82	2.69	2.58	2.50	2.42	2.36	2.31	2.26	2.22
104	6.89	4.82	3.98	3.51	3.20	2.98	2.82	2.69	2.58	2.50	2.42	2.36	2.31	2.26	2.22
105	6.88	4.81	3.97	3.50	3.20	2.98	2.81	2.69	2.58	2.49	2.42	2.36	2.30	2.26	2.21
106	6.88	4.81	3.97	3.50	3.19	2.98	2.81	2.68	2.58	2.49	2.42	2.36	2.30	2.25	2.21
107	6.88	4.81	3.97	3.50	3.19	2.98	2.81	2.68	2.58	2.49	2.42	2.36	2.30	2.25	2.21
108	6.88	4.81	3.97	3.50	3.19	2.97	2.81	2.68	2.58	2.49	2.42	2.35	2.30	2.25	2.21
109	6.87	4.81	3.97	3.50	3.19	2.97	2.81	2.68	2.57	2.49	2.41	2.35	2.30	2.25	2.21
110	6.87	4.80	3.96	3.49	3.19	2.97	2.81	2.68	2.57	2.49	2.41	2.35	2.30	2.25	2.21
111	6.87	4.80	3.96	3.49	3.19	2.97	2.80	2.68	2.57	2.48	2.41	2.35	2.29	2.25	2.20
112	6.87	4.80	3.96	3.49	3.19	2.97	2.80	2.67	2.57	2.48	2.41	2.35	2.29	2.25	2.20
113	6.86	4.80	3.96	3.49	3.18	2.97	2.80	2.67	2.57	2.48	2.41	2.35	2.29	2.24	2.20
114	6.86	4.80	3.96	3.49	3.18	2.96	2.80	2.67	2.57	2.48	2.41	2.34	2.29	2.24	2.20
115	6.86	4.79	3.96	3.49	3.18	2.96	2.80	2.67	2.57	2.48	2.41	2.34	2.29	2.24	2.20
116	6.86	4.79	3.96	3.49	3.18	2.96	2.80	2.67	2.56	2.48	2.40	2.34	2.29	2.24	2.20
117	6.86	4.79	3.95	3.48	3.18	2.96	2.80	2.67	2.56	2.48	2.40	2.34	2.29	2.24	2.20
118	6.85	4.79	3.95	3.48	3.18	2.96	2.79	2.67	2.56	2.47	2.40	2.34	2.28	2.24	2.19
119	6.85	4.79	3.95	3.48	3.17	2.96	2.79	2.66	2.56	2.47	2.40	2.34	2.28	2.24	2.19
120	6.85	4.79	3.95	3.48	3.17	2.96	2.79	2.66	2.56	2.47	2.40	2.34	2.28	2.23	2.19
121	6.85	4.78	3.95	3.48	3.17	2.95	2.79	2.66	2.56	2.47	2.40	2.34	2.28	2.23	2.19
122	6.85	4.78	3.95	3.48	3.17	2.95	2.79	2.66	2.56	2.47	2.40	2.33	2.28	2.23	2.19
123	6.85	4.78	3.94	3.48	3.17	2.95	2.79	2.66	2.55	2.47	2.40	2.33	2.28	2.23	2.19
124	6.84	4.78	3.94	3.47	3.17	2.95	2.79	2.66	2.55	2.47	2.39	2.33	2.28	2.23	2.19
125	6.84	4.78	3.94	3.47	3.17	2.95	2.79	2.66	2.55	2.47	2.39	2.33	2.28	2.23	2.19
126	6.84	4.78	3.94	3.47	3.17	2.95	2.78	2.66	2.55	2.46	2.39	2.33	2.27	2.23	2.18
127	6.84	4.78	3.94	3.47	3.16	2.95	2.78	2.65	2.55	2.46	2.39	2.33	2.27	2.23	2.18
128	6.84	4.77	3.94	3.47	3.16	2.95	2.78	2.65	2.55	2.46	2.39	2.33	2.27	2.22	2.18
129	6.84	4.77	3.94	3.47	3.16	2.94	2.78	2.65	2.55	2.46	2.39	2.33	2.27	2.22	2.18
130	6.83	4.77	3.94	3.47	3.16	2.94	2.78	2.65	2.55	2.46	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18
131	6.83	4.77	3.93	3.47	3.16	2.94	2.78	2.65	2.55	2.46	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18

## LAMPIRAN UJI T

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

**LAMPIRAN R TABEL**

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468

<b>86</b>	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
<b>87</b>	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
<b>88</b>	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
<b>89</b>	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
<b>90</b>	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
<b>91</b>	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
<b>92</b>	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
<b>93</b>	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
<b>94</b>	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
<b>95</b>	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
<b>96</b>	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
<b>97</b>	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
<b>98</b>	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
<b>99</b>	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
<b>100</b>	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

LAMPIRAN TABEL DW

n	k=1		k=2		k=3		k=4		k=5	
	dL	dU								
71	1.5865	1.6435	1.5577	1.6733	1.5284	1.7041	1.4987	1.7358	1.4685	1.7685
72	1.5895	1.6457	1.5611	1.6751	1.5323	1.7054	1.5029	1.7366	1.4732	1.7688
73	1.5924	1.6479	1.5645	1.6768	1.5360	1.7067	1.5071	1.7375	1.4778	1.7691
74	1.5953	1.6500	1.5677	1.6785	1.5397	1.7079	1.5112	1.7383	1.4822	1.7694
75	1.5981	1.6521	1.5709	1.6802	1.5432	1.7092	1.5151	1.7390	1.4866	1.7698
76	1.6009	1.6541	1.5740	1.6819	1.5467	1.7104	1.5190	1.7399	1.4909	1.7701
77	1.6036	1.6561	1.5771	1.6835	1.5502	1.7117	1.5228	1.7407	1.4950	1.7704
78	1.6063	1.6581	1.5801	1.6851	1.5535	1.7129	1.5265	1.7415	1.4991	1.7708
79	1.6089	1.6601	1.5830	1.6867	1.5568	1.7141	1.5302	1.7423	1.5031	1.7712
80	1.6114	1.6620	1.5859	1.6882	1.5600	1.7153	1.5337	1.7430	1.5070	1.7716
81	1.6139	1.6639	1.5888	1.6898	1.5632	1.7164	1.5372	1.7438	1.5109	1.7720
82	1.6164	1.6657	1.5915	1.6913	1.5663	1.7176	1.5406	1.7446	1.5146	1.7724
83	1.6188	1.6675	1.5942	1.6928	1.5693	1.7187	1.5440	1.7454	1.5183	1.7728
84	1.6212	1.6693	1.5969	1.6942	1.5723	1.7199	1.5472	1.7462	1.5219	1.7732
85	1.6235	1.6711	1.5995	1.6957	1.5752	1.7210	1.5505	1.7470	1.5254	1.7736
86	1.6258	1.6728	1.6021	1.6971	1.5780	1.7221	1.5536	1.7478	1.5289	1.7740
87	1.6280	1.6745	1.6046	1.6985	1.5808	1.7232	1.5567	1.7485	1.5322	1.7745
88	1.6302	1.6762	1.6071	1.6999	1.5836	1.7243	1.5597	1.7493	1.5356	1.7749
89	1.6324	1.6778	1.6095	1.7013	1.5863	1.7254	1.5627	1.7501	1.5388	1.7754
90	1.6345	1.6794	1.6119	1.7026	1.5889	1.7264	1.5656	1.7508	1.5420	1.7758
91	1.6366	1.6810	1.6143	1.7040	1.5915	1.7275	1.5685	1.7516	1.5452	1.7763
92	1.6387	1.6826	1.6166	1.7053	1.5941	1.7285	1.5713	1.7523	1.5482	1.7767
93	1.6407	1.6841	1.6188	1.7066	1.5966	1.7295	1.5741	1.7531	1.5513	1.7772
94	1.6427	1.6857	1.6211	1.7078	1.5991	1.7306	1.5768	1.7538	1.5542	1.7776
95	1.6447	1.6872	1.6233	1.7091	1.6015	1.7316	1.5795	1.7546	1.5572	1.7781
96	1.6466	1.6887	1.6254	1.7103	1.6039	1.7326	1.5821	1.7553	1.5600	1.7785
97	1.6485	1.6901	1.6275	1.7116	1.6063	1.7335	1.5847	1.7560	1.5628	1.7790
98	1.6504	1.6916	1.6296	1.7128	1.6086	1.7345	1.5872	1.7567	1.5656	1.7795
99	1.6522	1.6930	1.6317	1.7140	1.6108	1.7355	1.5897	1.7575	1.5683	1.7799
100	1.6540	1.6944	1.6337	1.7152	1.6131	1.7364	1.5922	1.7582	1.5710	1.7804
101	1.6558	1.6958	1.6357	1.7163	1.6153	1.7374	1.5946	1.7589	1.5736	1.7809
102	1.6576	1.6971	1.6376	1.7175	1.6174	1.7383	1.5969	1.7596	1.5762	1.7813
103	1.6593	1.6985	1.6396	1.7186	1.6196	1.7392	1.5993	1.7603	1.5788	1.7818
104	1.6610	1.6998	1.6415	1.7198	1.6217	1.7402	1.6016	1.7610	1.5813	1.7823
105	1.6627	1.7011	1.6433	1.7209	1.6237	1.7411	1.6038	1.7617	1.5837	1.7827
106	1.6644	1.7024	1.6452	1.7220	1.6258	1.7420	1.6061	1.7624	1.5861	1.7832
107	1.6660	1.7037	1.6470	1.7231	1.6277	1.7428	1.6083	1.7631	1.5885	1.7837
108	1.6676	1.7050	1.6488	1.7241	1.6297	1.7437	1.6104	1.7637	1.5909	1.7841
109	1.6692	1.7062	1.6505	1.7252	1.6317	1.7446	1.6125	1.7644	1.5932	1.7846
110	1.6708	1.7074	1.6523	1.7262	1.6336	1.7455	1.6146	1.7651	1.5955	1.7851
111	1.6723	1.7086	1.6540	1.7273	1.6355	1.7463	1.6167	1.7657	1.5977	1.7855
112	1.6738	1.7098	1.6557	1.7283	1.6373	1.7472	1.6187	1.7664	1.5999	1.7860
113	1.6753	1.7110	1.6574	1.7293	1.6391	1.7480	1.6207	1.7670	1.6021	1.7864
114	1.6768	1.7122	1.6590	1.7303	1.6410	1.7488	1.6227	1.7677	1.6042	1.7869
115	1.6783	1.7133	1.6606	1.7313	1.6427	1.7496	1.6246	1.7683	1.6063	1.7874

## LAMPIRAN SPSS

DATASET ACTIVATE DataSet1.  
 CORRELATIONS  
 /VARIABLES=x1 x2 y  
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG  
 /STATISTICS DESCRIPTIVES  
 /MISSING=PAIRWISE.

### Correlations

#### Notes

Output Created	05-JUL-2021 19:48:30	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax	CORRELATIONS /VARIABLES=x1 x2 y /PRINT=TWOTAIL NOSIG /STATISTICS DESCRIPTIVES /MISSING=PAIRWISE.	
Resources	Processor Time	00:00:00,08
	Elapsed Time	00:00:00,13

#### Correlations

		Lingk Fisik	Total				
Lingk Fisik	Pearson Correlation	1	,340**	,159	,271**	,271**	,645**
	Sig. (2-tailed)		,001	,115	,006	,006	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Lingk Fisik	Pearson Correlation	,340**	1	,237	,380**	,175	,674**
	Sig. (2-tailed)	,001		,018	,000	,081	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Lingk Fisik	Pearson Correlation	,159	,237	1	,042	,398**	,593**
	Sig. (2-tailed)	,115	,018		,677	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Lingk Fisik	Pearson Correlation	,271**	,380**	,042	1	,079	,579**
	Sig. (2-tailed)	,006	,000	,677		,437	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Lingk Fisik	Pearson Correlation	,271**	,175	,398**	,079	1	,623**
	Sig. (2-tailed)	,006	,081	,000	,437		,000
	N	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	,645**	,674**	,593**	,579**	,623**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,602	,606	5

### Correlations

		Pelayanan	Pelayanan	Pelayanan	Pelayanan	Pelayanan	Total
Pelayanan	Pearson Correlation	1	,198	,435**	,259**	,383**	,695**
	Sig. (2-tailed)		,048	,000	,009	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Pelayanan	Pearson Correlation	,198	1	,139	,410**	,116	,596**
	Sig. (2-tailed)	,048		,168	,000	,252	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Pelayanan	Pearson Correlation	,435**	,139	1	,082	,306**	,606**
	Sig. (2-tailed)	,000	,168		,416	,002	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Pelayanan	Pearson Correlation	,259**	,410**	,082	1	,215	,633**
	Sig. (2-tailed)	,009	,000	,416		,032	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Pelayanan	Pearson Correlation	,383**	,116	,306**	,215	1	,643**
	Sig. (2-tailed)	,000	,252	,002	,032		,000
	N	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	,695**	,596**	,606**	,633**	,643**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,625	,630	5

### Correlations

		Kepuasan	Kepuasan	Kepuasan	Kepuasan	Kepuasan	Total
Kepuasan	Pearson Correlation	1	,368	,217	,277	,307	,668
	Sig. (2-tailed)		,000	,030	,005	,002	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Kepuasan	Pearson Correlation	,368	1	,177	,396**	,230	,663
	Sig. (2-tailed)	,000		,079	,000	,021	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Kepuasan	Pearson Correlation	,217	,177	1	,090	,371**	,591
	Sig. (2-tailed)	,030	,079		,376	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Kepuasan	Pearson Correlation	,277	,396**	,090	1	,144	,608
	Sig. (2-tailed)	,005	,000	,376		,154	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Kepuasan	Pearson Correlation	,307	,230	,371**	,144	1	,655
	Sig. (2-tailed)	,002	,021	,000	,154		,000

	N	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	,668**	,663**	,591**	,608**	,655**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,629	,634	5

#### Correlations

#### Notes

Output Created		15-JUL-2021 07:27:39
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=X1 X2 Y /PRINT=TWOTAIL NOSIG /STATISTICS DESCRIPTIVES /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,01

[DataSet0]

#### Correlations

		Lingk Fisik	Pelayanan	Kepuasan
Lingk Fisik	Pearson Correlation	1	,521**	,635**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	100	100	100
Pelayanan	Pearson Correlation	,521**	1	,739**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	100	100	100
Kepuasan	Pearson Correlation	,635**	,739**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	100	100	100

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

## Regression

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pelayanan, Lingk Fisik <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. All requested variables entered.

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,795 <sup>a</sup>	,632	,624	1,009	2,205

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Lingk Fisik

b. Dependent Variable: Kepuasan

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	169,377	2	84,688	83,261	,000 <sup>b</sup>
	Residual	98,663	97	1,017		
	Total	268,040	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Pelayanan, Lingk Fisik

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,659	1,516		1,095	,276		
	Lingk Fisik	,335	,070	,343	4,759	,000	,729	1,372
	Pelayanan	,595	,077	,560	7,761	,000	,729	1,372

a. Dependent Variable: Kepuasan

## NPar Tests

### Notes

Output Created	02-AUG-2021 18:23:22	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
Syntax	NPAR TESTS /K-S(NORMAL)=X1 X2 Y RES_1 /MISSING ANALYSIS /METHOD=MC CIN(99) SAMPLES(10000).	
Resources	Processor Time	00:00:00,83
	Elapsed Time	00:00:01,30
	Number of Cases Allowed <sup>a</sup>	112347
	Time for Exact Statistics	0:00:00,93

a. Based on availability of workspace memory.

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Lingkungan Fisik	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan	Unstandardized Residual
N		100	100	100	100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	20,96	20,96	21,14	,0000000
	Std. Deviation	1,687	1,550	1,645	,99829702
Most Extreme Differences	Absolute	,205	,242	,206	,092
	Positive	,205	,242	,206	,076
	Negative	-,107	-,116	-,111	-,092
Test Statistic		,205	,242	,206	,092
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,036 <sup>c</sup>
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	,000 <sup>d</sup>	,000 <sup>d</sup>	,000 <sup>d</sup>	,347 <sup>d</sup>
	99% Lower Bound	,000	,000	,000	,334
	Confidence Interval Upper Bound	,001	,000	,001	,359

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.