

**PENGARUH KOMPONEN 4 A (ATRAKSI, AMENITAS, AKSESIBILITAS  
DAN ANCILARY) TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI  
PALEMBANG BIRD PARK**



**SKRIPSI**

**Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Strata 1 Program Studi Usaha Perjalanan Wisata  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh :**

**Nama : Dimas Septian Wardani  
NPM : 0618 406 11482**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
PALEMBANG**

**2022**

**PENGARUH KOMPONEN 4 A (ATRAKSI, AMENITAS, AKSESIBILITAS  
DAN ANCILARY) TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI  
PALEMBANG BIRD PARK**



**SKRIPSI**

**Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Strata 1 Program Studi Usaha Perjalanan Wisata  
Politeknik Negeri Sriwijaya  
Oleh :**

**Nama : Dimas Septian Wardani  
NPM : 0618 496 11432**

**Menyetujui,**

**Palembang, Juli 2022  
Pembimbing II,**

**Pembimbing I,**

**Dr. Hadi Jahari, S.E., M.Si  
NIP 197301312601121602**

**Lisnini, S.E., M.Si  
NIP 195904211989102001**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan  
Administrasi Bisnis**

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB.  
NIP 197602222002121001**

**Ketua Program Studi  
Usaha Perjalanan Wisata**

**Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si  
NIP 198602262015042003**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dimas Septian Wardani

NPM : 061840611482

Jurusan : Administrasi Bisnis

Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata

Judul Skripsi : Pengaruh Komponen 4 A (Atraksi, Amenitas, Aksesibilitas dan Ancillary) terhadap Kepuasan Wisatawan di Palembang Bird Park

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya saya sendiri dan seluruh ide, pendapat serta materi dari sumber lain ini telah saya kutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Palembang, Juli 2022

Penulis



Dimas Septian Wardani

## LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Dimas Septian Wardani  
NIM : 061840611482  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ Usaha Perjalanan Wisata  
Judul Skripsi : Pengaruh Komponen 4 A (Atraksi, Amenitas, Aksesibilitas, Ancillary) Terhadap Kepuasan Wisatawan di Palembang Bird Park

Telah dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Ujian Skripsi  
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata  
Dan Dinyatakan LULUS

Pada hari : Selasa  
Tanggal : 2 Agustus 2012

### TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Dr. Hadi Jahhari, S.E., M.Si</u> Ketua		9 Agustus 2012
2	<u>Lisnini, S.E., M.Si</u> Anggota		11 Agustus 2012
3	<u>Yulia Pebrianti, S.E.L., M.Si</u> Anggota		10 Agustus 2012
4	<u>Dra. Yusleli Herawati., M.M</u> Anggota		11 Agustus 2012

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

***“Hidup adalah pilihan dan perjuangan, dan pilihan itu ada di tangan kita”  
(Dimas Septian Wardani)***

***“Angin tidak berhembus untuk menggoyangkan pepohonan, melainkan  
menguji kekuatan akarnya”  
(Ali bin Abi Thalib)***

Karya ini ku persembahkan untuk:

- Kedua orang tuaku Papa (Dian Afri Wardani) dan Mama (Siti Maesyaroh) tercinta yang tak pernah lelah untuk mengingatkan, memberikan semangat serta memberikan dukungan, perjuangan dan memberikan motivasi dalam hidup ini.
- Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Komponen 4 A (Atraksi, Amenitas, Aksesibilitas dan Ancillary) terhadap Kepuasan Wisatawan di Palembang Bird Park” dengan tepat waktu. Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Komponen 4 A (Atraksi, Amenitas, Aksesibilitas dan Ancillary) terhadap Kepuasan Wisatawan di Palembang Bird Park.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penelitian Skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari segi penulisan maupun materinya. hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun untuk kesempurnaan Skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap agar Skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi penulis dan mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis prodi Usaha Perjalanan Wisata di masa yang akan datang.

Palembang, Juli 2022

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak – pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, khususnya kepada :

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, MT., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M. AB selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
3. Ibu Dr, Marieska Lupikawaty, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
4. Ibu Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Hadi Jauhari, S.E., M,Si. selaku Pembimbing I yang telah bersedia memberikan bimbingan, pengarahan, inspirasi, dan motivasi serta saran dengan penuh keikhlasan dan kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
6. Ibu Lisnini, S.E., M,Si. selaku Pembimbing II yang telah bersedia memberikan bimbingan, pengarahan, inspirasi, dan motivasi serta saran dengan penuh keikhlasan dan kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
7. Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Program Studi Usaha Perjalanan Wisata khususnya.
8. Seluruh Pegawai dan Staf di Palembang Bird Park yang telah membantu penulis dalam pengambilan data.
9. Rekan-rekan seperjuangan BPA 2018 Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya.

10. Semua pihak yang telah memberikan bantuannya kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak pada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis. Semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapatkan limpahan rahmat dan pahala dari Allah SWT. Aamiin.

Palembang, Juli 2022

Penulis



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komponen 4 A (Atraksi, Amenitas, Aksesibilitas dan Ancillary) terhadap kepuasan wisatawan di Palembang Bird Park. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner secara *online* dengan total sampel 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, dengan kriteria yaitu wisatawan yang pernah berkunjung ke Palembang Bird Park. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel atraksi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan sebesar 30,9%, variabel amenitas memiliki pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan wisatawan sebesar 10,9%, variabel aksesibilitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan sebesar 41,9%, dan variabel ancillary memiliki pengaruh yang positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan wisatawan sebesar 21,5%.

**Kata Kunci : Atraksi, Amenitas, Aksesibilitas, Ancillary, Kepuasan Wisatawan**

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of component 4 A (Attractions, Amenity, Accessibility and Ancillary) on tourist satisfaction at Palembang Bird Park. This research method uses a quantitative approach. Data were collected through an online questionnaire with a sample of 100 respondents. The sampling technique used purposive sampling, with the criteria of tourists who have visited the Palembang Bird Park. Data analysis used descriptive analysis and multiple linear regression with the help of SPSS. The results showed that the attraction variable had a positive and significant effect on tourist satisfaction of 30.9%, the amenities variable had a negative and insignificant effect on tourist satisfaction of 10.9%, the accessibility variable had a positive and significant influence on tourist satisfaction. 41.9%, and the supporting variables have a positive but not significant effect on tourist satisfaction of 21.5%.*

**Keywords:** *Attractions, Amenities, Accessibility, Supporters, Tourists*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Batasan Masalah .....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
1.5.1 Manfaat Praktis .....	8
1.5.2 Manfaat Teoritis.....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>11</b>
2.1 Pariwisata .....	11
2.1.1 Pengertian Pariwisata.....	11
2.2 Komponen 4 A (Atraksi,Amenitas,Aksesibilitas dan Amenitas) .....	12
2.3 Kepuasan Wisatawan.....	13
2.3.1 Pengertian Kepuasan Wisatawan.....	13
2.3.2 Dimensi Kepuasan Wisatawan .....	14
2.4 Penelitian Terdahulu.....	16
2.5 Kerangka Berfikir .....	21
2.6 Hipotesis Penelitian.....	21

<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN.....</b>	<b>23</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	23
3.2 Lokasi Penelitian.....	23
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	23
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengumpulan Data .....	24
3.4.1 Populasi.....	24
3.4.2 Sampel .....	24
3.4.3 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	25
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.7 Skala Pengukuran.....	31
3.8 Teknik Pengujian Instrumen .....	32
3.8.1 Uji Validitas .....	32
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	32
3.9 Koefisien Determinasi .....	32
3.10 Analisis Regresi Linear Berganda .....	33
3.11 Uji Hipotesis .....	33
3.11.1 Uji t (parsial).....	33
3.11.2 Uji f (simultan).....	34
 <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	 <b>35</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	35
4.1.1 Gambaran Umum Objek Wisata.....	35
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden .....	36
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	36
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	37
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Informasi Objek Wisata.....	38
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi kunjungan .....	38
4.3 Analisis Deskriptif.....	39
4.3.1 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Atraksi.....	39
4.3.2 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Amenitas .....	41
4.3.3 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Aksesibilitas.....	42
4.3.4 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Ancillary .....	43
4.3.5 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Dimensi Kepuasan Wisatawan.....	45
4.4 Uji Instrumen.....	46
4.4.1 Uji Validitas.....	46
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	47

4.5 Koefisien Determinasi .....	48
4.6 Analisis Regresi Linear Berganda .....	49
4.7 Uji Hipotesis .....	50
4.7.1 Uji t (parsial) .....	50
4.7.2 Uji f (simultan).....	54
4.8 Pembahasan .....	55
4.8.1 Konstanta .....	55
4.8.2 Pengaruh Atraksi terhadap Kepuasan Wisatawan .....	55
4.8.3 Pengaruh Amenitas terhadap Kepuasan Wisatawan .....	57
4.8.3 Pengaruh Aksesibilitas terhadap Kepuasan Wisatawan .....	58
4.8.5 Pengaruh Ancillary terhadap Kepuasan Wisatawan .....	59
4.8.6 Pengaruh Atraksi,Amenitas,Aksesibilitas dan Ancillary terhadap Kepuasan Wisatawan .....	60
4.8.7 Variable yang paling dominan .....	61
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>62</b>
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Palembang .....	3
Tabel 1.2 Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Palembang Bird Park.....	14
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	36
Tabel 3.2 Skala likert .....	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	46
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Informasi Objek Wisata .....	47
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan .....	48
Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner variabel Atraksi.....	48
Tabel 4.7 Interpretasi Skor Tanggapan Responden terhadap Variabel Atraksi..	49
Tabel 4.8 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Amenitas .....	50
Tabel 4.9 Interpretasi Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Amenitas	50
Tabel 4.10 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Aksesibilitas .....	51
Tabel 4.11 Interpretasi Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Aksesibilitas .....	52
Tabel 4.12 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Ancillary.....	52
Tabel 4.13 Interpretasi Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Ancillary .	53
Tabel 4.14 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Kepuasan Wisatawan .....	54
Tabel 4.15 Interpretasi Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Wisatawan .....	55
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas.....	56
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	57
Tabel 4.19 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	58
Tabel 4.20 Hasil Uji t.....	60
Tabel 4.21 Hasil Uji Parsiall .....	60
Tabel 4.22 Uji F .....	63

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1 Ulasan Pengunjung di Palembang Bird Park .....	15
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir .....	30

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Rekomendasi Ujian Skripsi
- Lampiran 2 : Permohonan Surat Pengantar ke Wadir 1
- Lampiran 3 : Permohonan Surat pengambilan data dari Polsri
- Lampiran 4 : Kesepakatan Bimbingan Pembimbing 1 (Satu)
- Lampiran 5 : Kesepakatan Bimbingan Pembimbing 2 (Dua)
- Lampiran 6 : Lembar Bimbingan Pembimbing 1 (Satu)
- Lampiran 7 : Lembar Bimbingan Pembimbing 2 (Dua)
- Lampiran 8 : Kuesioner
- Lampiran 9 : Hasil Rekapitulasi Jawaban Respoden
- Lampiran 10 : Hasil Rekapitulasi Karekteristik Responden
- Lampiran 11 : Hasil Uji Validitas Data
- Lampiran 12 : Hasil Uji Reliabilitas Data
- Lampiran 13 : Hasil Uji Koefisien Determinasi, Analisis Regresi Linear Berganda, Uji t dan Uji F
- Lampiran 14 : Lembar Revisi Skripsi
- Lampiran 15 : Tanda Persetujuan Revisi Skripsi