

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP
KEPUASAN WISATAWAN DI WISATA BAYT AL-QUR'AN AL-AKBAR
KOTA PALEMBANG**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Strata 1 Program Study Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

Nama : DITO DWI CANDRA

NPM : 0619 4061 2547

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP
KEPUASAN WISATAWAN DI WISATA BAYT AL-QUR'AN AL-AKBAR
KOTA PALEMBANG**



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

Oleh :

Nama : Dito Dwi Candra
NPM : 061940612547

Menyetujui,

Pembimbing I

Rini, S.E., M.AB
NIP 190612281990032002

Palembang,
Pembimbing II

Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si
NIP 197301312001121002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

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

Ketua Program Studi
Usaha Perjalanan Wisata

Yulia Pebrianti, S. E. I, M. Si
NIP 198602262015042002




LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Dito Dwi Candra
NPM : 061940612547
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap
Kepuasan Wisatawan Di Wisata Bayt Al-Qur'an Al-
Akbar Kota Palembang

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

Pada Hari : Rabu
Tanggal : 23 Agustus 2023

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Desloehal Djumrianti, S.E., M.I.S., Ph.D., C.CL</u> Ketua		01/09/2023
2.	<u>Purwati, S.E., M.M</u> Anggota		01/09/2023
3.	<u>Jusmawi Bustan, S.E., M.Si.</u> Anggota		01/09/2023

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dito Dwi Candra
NPM : 061940612547
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap
Kepuasan Wisatawan Di Wisata Bayt Al-Qur'an Al-
Akbar Kota Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil dari karya saya sendiri dengan seluruh ide, materi-materi dan pendapat yang saya buat dan ditambah dari sumber yang sudah saya kutip dengan penulisan referensi yang sesuai .

Apabila ternyata dikemudian hari penulisan ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya akan bertanggung jawab sekaligus menerima konsekuensi berdasarkan sanksi dan aturan yang berlaku pada tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada sedikitpun indikasi keterpaksaan.

Palembang, Agustus 2023

Penulis



Dito Dwi Candra

MOTTO & PERSEMBAHAN

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan
.” (Qs. Al-Insyirah : 5)

“Sometimes life doesn’t give you what you want. Not because you don’t deserve it, but
because you deserve so much more”

“Do something today that your future self will thank you for “
(Sean Patrick Flanery)

“Apa yang kamu doakan sedang Tuhan kerjakan Percayalah, semua akan indah menurut
Rencana-Nya dan waktu-Nya”
(Merry Riana)

Kupersembahkan :

Salam Hangat dan Salam Cinta Kepada:

- ❖ Allah SWT yang selalu memberikan cinta dan kebaikanNya
- ❖ Kedua Orang Tua yang selalu berjuang untuk keberhasilanku
- ❖ Ayuk, Adik dan Keluarga Tercinta
- ❖ Dosen-Dosen Pembimbing
- ❖ Keluarga Tercinta Kelas 8 BPM, 8 BPA dan 8 BPB
- ❖ Almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas Rahmat Allah SWT yang sudah memberikan karunia-nya penulis bisa menyelesaikan skripsi mengenai “Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Wisata Bayt Al-Qur’an Al-Akbar Kota Palembang”. Penulis memilih topik ini sebagai bahasan untuk menambah ilmu pengetahuan sebagai penerapan teori yang sudah dipelajari selamamasa perkuliahan. Penulis mengumpulkan data skripsi ini dari hasil penyebaran kuisisioner secara langsung kepada pengunjung Wisata Bayt Al-Qur’an Al-Akbar Kota Palembang untuk memberikan data yang dibutuhkan oleh penulis, selain itu penulis melakukan riset pustaka sebagai bahan acuan penulisan skripsi ini.

Tujuan dari penulisan skripsi ini ialah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana Terapan (DIV) di Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang Jurusan Administrasi Bisnis. Penulis sangat menyadari bahwa didalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata ”sempurna” baik dari segi penyajian dan pembahasannya. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki

Oleh karena itu penulis meminta masukan berupa kritik dan saran yang membangun untuk dapat menjadi acuan dan perkembangan bagi penulis untuk dimasa yang akan datang. Penulis sangat berharap semoga skripsi ini dapat bergunabagi semua pihak, khususnya bagi seluruh Jurusan Administrasi Bisnis dalam membantu menambah pengetahuan dan pengalaman bagi para pembacanya.

Palembang. Agustus 2023

Penulis

Dito Dwi Candra

UCAPAN TERIMAKASIH

Pada kesempatan ini penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terrealisasikan dan tidak akan selesai tanpa adanya bimbingan, petunjuk ataupun masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan banyak terimakasih yang tidak terhingga kepada pihak-pihak yang terkait atau yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini, terkhususnya kepada:

1. Allah SWT karena sudah memberikan segala nikmat dan karunia nyakepada penullis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Orang tua dan saudara yang penulis sangat cintai sudah memberikan doa dan semangat kepada penulis
3. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, MT selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya
4. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
5. Ibu Marieska Lupikawaty, S.E., M.M selaku Sekretasi Jurusan AdministrasiBisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
6. Ibu Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya
7. Ibu Rini, S.E., M.AB selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi ini
8. Bapak Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu, membimbing dan memberikan arahan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini
9. Pimpinan wisata bayt al-qur'an al-akbar kota Palembang yang sudah memberikan izin untuk penulis dalam pengambilan tempat untuk skripsi ini
10. Seluruh karyawan dan dosen pengajar Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Administrasi Bisnis yang sudah

memberikan bekal ilmu dan bimbingan kepada penulis.

11. Teman-teman selama masa kuliah khususnya 8 BPM, 8 BPA dan 8 BPB
12. Seluruh teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang sudah banyak memberikan dukungan, semangat, keceriaan dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis. Semoga segalanya yang sudah diberikan mendapat limpahan balasan pahala dari Allah SWT aamiin.

Palembang, Agustus 2023

Penulis

Dito Dwi Candra

ABSTRAK

Bayt Al-qur'an Al Akbar merupakan Al-qur'an ukiran kayu yang terbesar di dunia dan berada di Kota Palembang yang beralamat di Pondok Pesantren Al Ihsaniyah Gandus Palembang. Terdapat 30 juz ayat suci Al-Quran yang berhasil dipahat/diukir ala khas Palembang dalam lembar kayu dan menghabiskan kurang lebih 40 meter kubik kayu tembesu. **Tujuan Penelitian:** Untuk mengetahui Pengaruh Antara kualitas pelayanan Karyawan Terhadap kepuasan Wisatawan di destinasi wisata bayt al-qur'an al-akbar kota Palembang. **Metode Penelitian:** Pendekatan penelitian yang digunakan ialah metode pendekatan kuantitatif dengan analisis deskriptif **Hasil:** Ada pengaruh antara kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan wisatawan diwisata Bayt Al-Quran Al-Akbar menunjukkan bahwa hasil uji statistic menggunakan uji regresi linear sederhana diketahui nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dimana terbukti terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung di Bayt Al-Qur'an Al-Akbar Kota Palembang. Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh sebesar 66,0% terhadap Variabel Kepuasan Wisatawan dengan tingkat SEE (*Standar Error of the Estimates*) atau kesalahan data sebesar 1,952. Sedangkan didapatkan nilai R 0,812 atau dapat disimpulkan bahwa pengaruh bersifat positif karena nilai R positif atau semakin baik kualitas pelayanan maka semakin menambah tingkat kepuasan wisatawan.

Kata kunci: Wisata Al-Quran Al-Akbar kota Palembang, Kualitas Pelayanan, Kepuasan wisatawan.

ABSTRACT

Bayt Al-Qur'an Al Akbar is the largest wood-carved Koran in the world and is located in Palembang City, which is located at Pondok Pesantren Al Ihsaniyah Gandus Palembang. There are 30 juz of Al-Quran holy verses that were successfully carved/carved in the typical Palembang style on sheets of wood and used up approximately 40 cubic meters of tembesu wood. **Research:** To determine the effect of employee service quality on tourist satisfaction at the Bayt Al-Qur'an Al-Akbar tourist destination in the city of Palembang. **Method:** The research approach used is a quantitative approach method with descriptive analysis. **Results:** There is an influence between the quality of employee service on tourist satisfaction in Bayt Al-Quran Al-Akbar shows that the statistical test results using a simple linear regression test are known to have a significant value of $0.000 < 0.05$ where it is proven that there is an effect of service quality on the level of visitor satisfaction at Bayt Al-Qur 'an Al-Akbar Palembang City. The Variable of Service Quality has an effect of 66.0% on the Variable of Tourist Satisfaction with the SEE level (Standard Error of the Estimates) or a data error of 1.952. Meanwhile, the R value is 0.812 or it can be concluded that the influence is positive because the R value is positive or the better the quality of service, the higher the level of tourist satisfaction.

Keywords: Al-Quran Al-Akbar Tourism Palembang City, Service Quality, Tourist Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.5.1 Manfaat Praktis	7
1.5.2 Manfaat Teoritis	8
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Definisi Pariwisata	10
2.2 Tujuan Pariwisata	11
2.3 Ciri Pariwisata	11
2.4 Macam-macam Wisata	12
2.5 Wisata Religi	13
2.5.1 Definisi	13
2.5.2 Fungsi Wisata Religi	14
2.6 Pelayanan Pariwisata	14
2.6.1 Definisi Pelayanan	14
2.7 Indikator Pelayanan	15
2.8 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	15
2.9 Dimensi Kualitas Pelayanan	16

2.10 Kepuasan Wisatawan	17
2.10.1 Definisi Kepuasan Wisatawan	17
2.11 Indikator Kepuasan Wisatawan	17
2.12 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan	18
2.13 Dimensi Kepuasan Wisatawan	19
2.14 Penelitian Terdahulu	21
2.15 Kerangka Pemikiran.....	22
2.16 Definisi Operasional	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Pendekatan Penelitian	25
3.2 Lokasi Penelitian	25
3.3 Sumber Data	25
3.3.1 Data Primer	26
3.3.2 Data Sekunder.....	26
3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan sampel	26
3.4.1 Populasi	26
3.4.2 Sampel	26
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	27
3.5 Instrumen pengumpulan Data	28
3.6 Teknik Analisis Data	28
3.6.1 Uji Validitas	28
3.6.2 Uji Realibilitas	29
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	29
3.7 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	29
3.7.1 Uji Parsial	30
3.7.2 Uji Simultan.....	30
3.7.3 Uji Koefisien.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Hasil Analisis Data	32
4.1.1 Deskripsi Tempat Penelitian.....	32
4.1.2 Karakteristik Responden	32
4.1.3 Deskripsi Data.....	34
4.1.3.1 Kualitas Pelayanan	34
4.1.3.2 Tingkat Kepuasan Pengunjung.....	37
4.1.4 Pengujian Kualitas Data	39
4.1.4.1 Uji Validitas	39
4.1.4.2 Uji Reliabilitas	40
4.1.5 Uji Asumsi Klasik	41
4.1.5.1 Uji Normalitas Data.....	41
4.1.5.2 Uji Multikolineritas	42
4.1.5.3 Uji Heteroskedastisitas	43
4.1.6 Uji Hipotesis	43
4.1.6.1 Analisis Regresi Sederhana	44
4.1.6.2 Uji T.....	45

4.1.6.3 Uji F.....	45
4.1.6.4 Uji Koefisien Determinan atau Uji R	46
4.2 Pembahasan	47
4.2.1 Analisis Univariat.....	47
4.2.2 Analisis Bivariat	49
4.2.2 Keterbatasan Penelitian	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	52
5.1 Kesimpulan.....	52
5.2 Saran.....	52
Daftar Pustaka	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Berpikir	22
Gambar 4.1 Grafik Kualitas Pelayanan Berdasarkan Interval	35
Gambar 4.2 Hostogram Sebaran Distribusi varial Kepuasan Pengunjung	38

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah kunjungan wisatawan.....	4
Tabel 1.2 Dampak Kualitas Pelayanan.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 2.2 Definisi Operasional	23
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden	33
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal	33
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan Ke Objek Wisata	34
Tabel 4.5 Karakteristik Berdasarkan Informasi yang didapatkan Terkait Objek Wisata.	34
Tabel 4.6 Distribusi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Interval.....	35
Tabel 4.7 Kecendrungan Variabel Kualitas Pelayanan	35
Tabel 4.8 Distribusi Variabel Tingkat Kepuasan Pengunjung Berdasarkan Interval.	36
Tabel 4.9 Kecenderungan Variabel Kepuasan Pengunjung.....	38
Tabel 4.10 Uji Validitas Alat Ukur.....	39
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	40
Tabel 4.12 Uji Normalitas <i>Kolmogrov Smirnov Monte Carlo</i>	41
Tabel 4.13 Uji Multikolinieritas	42
Tabel 4.14 Uji Heteroskedastisitas	43
Tabel 4.15 Uji Regresi Linier Sederhana	44
Tabel 4.16 Uji Regresi Linier Sederhana	44
Tabel 4.17 Uji F Hitung	45
Tabel 4.18 Uji Koefisien Determinasi.....	45