

**PENGARUH ATRAKSI, AMENITAS, AKSESIBILITAS  
DAN ANCILARY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA  
RM. SARINANDE PALEMBANG**



**SKRIPSI**

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Diploma IV Program Studi Usaha Perjalanan Wisata  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Disusun Oleh :**

**Nama : Dendy Ardana**

**NPM : 0619 4061 2545**

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

**2023**

**PENGARUH ATRAKSI, AMENITAS, AKSESIBILITAS DAN *ANCILLARY*  
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA  
RM. SARINANDE PALEMBANG**



**SKRIPSI**

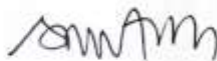
**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma IV  
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**OLEH:**

**Dendy Ardana  
NPM 061940612545**

**Menyetujui,**

**Pembimbing 1**



**Dr. Sari Lestari ZR, S.E., M.Ec  
NIP 1977052120062001**

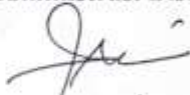
**Pembimbing 2**



**Rini, S.E., M.AB  
NIP 196012281990032002**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan  
Administrasi Bisnis**



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

**Koordinator Program Studi  
Usaha Perjalanan Wisata**



**Yulia Pebrianti, S.E.I, M.Si  
NIP 1986022262015042003**


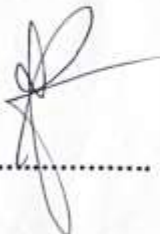
**LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI**

**Nama** : Dendy Ardana  
**NPM** : 061940612545  
**Jurusan/Program Studi** : Administrasi Bisnis / DIV Usaha Perjalanan Wisata  
**Judul Skripsi** : Pengaruh Atraksi, Amenitas, Aksesibilitas dan Ancillary Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada RM. Sarinande

**Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi  
Program Studi DIV Manajemen Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis  
Dan Dinyatakan LULUS**

**Pada Hari : Senin  
Tanggal : 14 Agustus 2023**

**TIM PENGUJI**

<b>No.</b>	<b>Nama</b>	<b>Tanda Tangan</b>	<b>Tanggal</b>
1	Lisnini, S.E., M.Si	 .....	.....
2	Rini, S.E., M.AB	 .....	.....

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama : Dendy Ardana  
NIM : 061940612545  
Prodi : D-IV Usaha Perjalanan Wisata  
Jurusan / Program Studi : Administrasi Bisnis / DIV Usaha Perjalanan Wisata  
Mata Kuliah : Pengantar Pariwisata  
Judul Skripsi : Pengaruh Atraksi, Amenitas, Aksesibilitas dan *Ancillary* Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada RM. Sarinande

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Skripsi ini bukanlah plagiat/salinan skripsi milik orang lain.
3. Apabila skripsi saya plagiat/menyalin skripsi milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 2023  
Yang membuat pernyataan,



Dendy Ardana  
NPM 061940612545

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas Rahmat Allah SWT yang sudah memberikan karunia-nya penulis bisa menyelesaikan skripsi mengenai “Pengaruh Atraksi, Amenitas, Aksesibilitas dan *Ancillary*”. Penulis memilih topik ini sebagai bahasan untuk menambah ilmu pengetahuan sebagai penerapan teori yang sudah dipelajari selama masa perkuliahan. Penulis mengumpulkan data skripsi ini dari hasil penyebaran kuisisioner secara langsung kepada pengunjung RM. Sarinande 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 (S1) 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 berguna bagi semua pihak, khususnya bagi seluruh Jurusan Administrasi Bisnis dalam membantu menambah pengetahuan dan pengalaman bagi para pembacanya.

Palembang. Agustus 2023

Penulis

Dendy Ardana

## UCAPAN TERIMAKASIH

Pada kesempatan ini penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terealisasikan 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 nya kepada 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 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
6. Ibu Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya
7. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi ini
8. Ibu Rini, S.E., M.AB selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu, membimbing dan memberikan arahan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini
9. Pemilik RM. Sarinande 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. 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
12. *And lastly I want to thank myself for the enthusiasm to fight to finish all of this even though there are no holidays, no word of rest, no day or night, my heart and mind are always at war. I always thought that finishing all of this was one of my responsibilities to my parents who had paid dearly for my college. Thanks again to myself because you can get through it all. Hopefully we meet again with the best version of me*

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

Dendy Ardana

## ABSTRAK

Tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Atraksi, Amenitas, Aksesibilitas dan *Ancillary* Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada RM. Sarinande. Jumlah responden yang diambil pada penelitian ini sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik *Slovin*. Pengumpulan data dilakukan dengan metode penyebaran kuesioner. Teknik pengujian instrumen yang digunakan adalah Uji Validitas dan Uji Reliabilitas, dilanjutkan dengan Uji Asumsi Klasik. Untuk uji Hipotesis menggunakan Uji t (Parsial), Uji F (Simultan), Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) dan Analisis Regresi Linier Berganda. Diperoleh persamaan  $Y = 0.985 + 0.259 (X1) + 0.278 (X2) + 0.011 (X3) + 0.245 (X4) + e$  yang artinya variabel Atraksi memiliki nilai koefisien sebesar 25.9% untuk variabel Amenitas memiliki nilai koefisien 27.8%, variabel Aksesibilitas memiliki nilai koefisien sebesar 0.11%, dan variabel *Ancillary* memiliki nilai koefisien sebesar 24.5% yang akan meningkatkan terhadap kepuasan pengunjung. Berdasarkan uji F disimpulkan bahwa semua variabel secara keseluruhan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pengunjung. Berdasarkan uji t diketahui bahwa variabel Atraksi, Amenitas dan *Ancillary* secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung sedangkan variabel Aksesibilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Dari penelitian ini juga diperoleh nilai *adjusted R square* sebesar 0.432. Hal ini menjelaskan bahwa sebesar 43.2% kemampuan variabel independendalam penelitian ini mempengaruhi variabel dependen sebesar 43.2%, sedangkan sisanya sebesar 56.8% yang dijelaskan oleh variabel lain selain variabel independendalam penelitian.



## **ABSTRACT**

*The purpose of compiling this study was to determine the effect of Attraction, Amenity, Accessibility and Ancillary on Visitor Satisfaction at RM. Sarinande. The number of respondents taken in this study were 100 respondents using the Slovin technique. Data collection was carried out by distributing questionnaires. The instrument testing technique used is the Validity Test and Reliability Test, followed by the Classical Assumption Test. To test the hypothesis using the t test (Partial), F Test (Simultaneous), Coefficient of Determination (R<sup>2</sup>) and Multiple Linear Regression Analysis. The equation  $Y = 0.985 + 0.259 (X1) + 0.278 (X2) + 0.011 (X3) + 0.245 (X4) + e$  which means that the Attraction variable has a coefficient value of 25.9% for the Amenity variable has a coefficient value of 27.8%, the Accessibility variable has a coefficient value of 0.11%, and the Ancillary variable has a coefficient value of 24.5% which will increase on visitor satisfaction. Based on the F test it was concluded that all variables as a whole have a positive influence on visitor satisfaction. Based on the t test, it is known that the Attraction, Amenity and Ancillary variables partially have a positive effect on visitor satisfaction while the Accessibility variable has no effect on visitor satisfaction. From this study also obtained an adjusted R square value of 0.432. This explains that 43.2% of the ability of the independent variables in this study affects the dependent variable of 43.2%, while the remaining 56.8% is explained by variables other than the independent variables in the study.*

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	<b>1</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>MOTTO</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	9
1.3. Batasan Masalah .....	9
1.4. Tujuan Penelitian .....	10
1.5. Manfaat Penelitian .....	10
1.5.1. Manfaat Praktis .....	10
1.5.2. Manfaat Teoritis .....	10
1.6. Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>14</b>
2.1. Pariwisata .....	14
2.1.1. Pengertian Pariwisata .....	14
2.2. Komponen Produk 4 A (Attraction, Accesibility, .....	An
2.3. Kepuasan Wisatawan .....	19
2.3.1. Pengertian Wisatawan .....	19
2.3.2. Dimensi Kepuasan Wisastawan .....	19
2.4. Penelitian Terdahulu .....	21
2.5. Kerangka Pemikiran .....	26
2.6. Hipotesis .....	26
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>27</b>
3.1. Pendekatan Penelitian .....	27
3.2. Lokasi Penelitian .....	27
3.3. Sumber Data .....	27
3.4. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	28
3.4.1. Populasi .....	28
3.4.2. Sampel .....	28
3.4.3. Teknik Pengambilan Data .....	29
3.5. Definisi Operasional Variabel .....	30
3.6. Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.7. Skala Pengukuran .....	35
3.8. Teknik Pengujian Instrumen .....	35
3.8.1. Uji Validitas .....	35
3.8.2. Uji Reliabilitas .....	36
3.9. Uji Asumsi Klasik .....	36
3.9.1. Uji Normalitas .....	36
3.9.2. Uji Multikolinearitas .....	36

3.9.3	Uji Heteroskedastisitas .....	37	
3.9.4	Uji Autokorelasi .....	37	
3.10	Uji Hipotesis.....	38	
3.10.1	Uji t (Parsial) .....	38	
3.10.2	Uji F (Simultan).....	38	
3.11	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	39	
3.12	Analisis Regresi Linier Berganda .....	39	
<b>BAB IV</b>	<b>PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>	
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	40	
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden .....	41	
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41	
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	42	42
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	43	
4.3	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden.....	43	
4.3.1	Atraksi (X1).....	43	
4.3.2	Amenitas.....	45	
4.3.3	Aksesibilitas .....	47	
4.3.4	Ancillary .....	49	
4.3.5	Kepuasan Pengunjung .....	50	
4.4	Uji Instrumen Data .....	52	
4.4.1	Uji Validitas.....	52	
4.4.2	Uji Reliabilitas.....	53	
4.5	Uji Asumsi Klasik .....	54	
4.5.1	Uji Normalitas .....	54	
4.5.2	Uji Multikolinearitas .....	54	
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas .....	55	
4.5.4	Uji Autokorelasi .....	56	
4.6	Hasil Analisis Statistik .....	56	
4.6.1	Uji t (Parsial) .....	56	
4.6.2	Uji F (Simultan).....	58	
4.7	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	58	
4.8	Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	59	
4.9	Pembahasan.....	60	
4.9.1	Pengaruh Atraksi (X1) Terhadap Kepuasan .....	60	60
4.9.2	Pengaruh Amenitas (X2) Terhadap Kepuasan .....	63	63
4.9.3	Pengaruh Aksesibilitas (X3) Terhadap Kepuasan Pengunjung(Y) .....	66	
4.9.4	Pengaruh <i>Ancillary</i> (X4) Terhadap Kepuasan .....	67	67
4.9.5	Pengaruh Atraksi, Amenitas, Aksesibilitas dan <i>Ancillary</i> Terhadap Kepuasan Wisatawan .....	69	
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN &amp; SARAN .....</b>	<b>69</b>	
5.1	Kesimpulan .....	69	
5.2	Saran.....	70	
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>	
	<b>LAMPIRAN</b>		



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Palembang tahun 2018 – 2022.....	3
Tabel 1. 2 Daftar Rumah Makan Tradisional Kota Palembang .....	5
Tabel 1. 3 Jumlah Kunjungan Pengunjung pada RM. Sarinande .....	6
Tabel 2. 1 Penelitain Terdahulu .....	21
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	35
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Pendidikan Terakhir .....	42
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Pekerjaan .....	43
Tabel 4. 4 Frekuensi Jawaban Variabel Atraksi.....	44
Tabel 4. 5 Frekuensi Jawaban Variabel Atraksi.....	44
Tabel 4. 6 Frekuensi Jawaban Variabel Atraksi.....	45
Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban Variabel Amenitas .....	45
Tabel 4. 8 Frekuensi Jawaban Variabel Amenitas .....	46
Tabel 4. 9 Frekuensi Jawaban Variabel Amenitas .....	46
Tabel 4. 10 Frekuensi Jawaban Variabel Amenitas .....	47
Tabel 4. 11 Frekuensi Jawaban Variabel Aksesibilitas.....	47
Tabel 4. 12 Frekuensi Jawaban Variabel Aksesibilitas.....	48
Tabel 4. 13 Frekuensi Jawaban Variabel Aksesibilitas.....	48
Tabel 4. 14 Frekuensi Jawaban Variabel Ancillary .....	49
Tabel 4. 15 Frekuensi Jawaban Variabel Ancillary .....	49
Tabel 4. 16 Frekuensi Jawaban Variabel Ancillary .....	50
Tabel 4. 17 Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Pengunjung .....	50
Tabel 4. 18 Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Pengunjung .....	51
Tabel 4. 19 Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Pengunjung .....	51
Tabel 4. 20 Uji Validitas Kuesioner.....	52
Tabel 4. 21 Uji Reliabilitas .....	53
Tabel 4. 22 Uji Normalitas Data .....	54
Tabel 4. 23 Uji Multikolinearitas .....	55
Tabel 4. 24 Hail Uji Autokorelasi .....	56
Tabel 4. 25 Hasil Uji t.....	57
Tabel 4. 26 Hasil Uji F.....	58
Tabel 4. 27 Hasil Nilai Adjusted R Square .....	59
Tabel 4. 28 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ulasan Pengunjung di RM. Sasrinande Palembang .....	7
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....	26
Gambar 4. 1 Grafik Scaterplot uji Heteroskedastisitas .....	55