

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
MINAT BERKUNJUNG WISATAWAN DI BAYT AL-QUR'AN  
AL-AKBAR KOTA PALEMBANG**



**SKRIPSI**

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

**Disusun Oleh:**

**Nama : Oktarina  
NPM : 061740611626**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
2021**

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
MINAT BERKUNJUNG WISATAWAN DI 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:


**Oktarina  
061740611626**

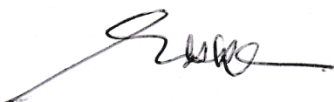
Menyetujui,

Palembang, Juli 2021

Pembimbing II,

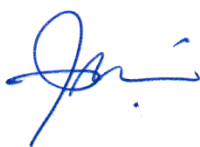
Pembimbing I,

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


  
**Munparidi, S.E., M.Si  
NIP 196511251994031002**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

  
**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 : Oktarina  
NPM : 061740611626  
Jurusan : Administrasi Bisnis  
Program Studi : DIV Usaha Perjalanan Wisata  
Judul Laporan : Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Wisatawan Di Bayt Al-Qur'an Al-Akbar Kota Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau menjiplak terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib Politeknik Negeri Sriwijaya.

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

Palembang,  
**Penulis,**



Oktarina  
061740611626

## LEMBAR PENGESAHAN




Nama : Oktarina  
NPM : 061740611626  
Jurusan : Administrasi Bisnis  
Program Studi : DIV Usaha Perjalanan Wisata  
Judul Laporan : Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Wisatawan Di Bayt Al-Qur'an Al-Akbar Kota Palembang

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

Pada Hari : Rabu

Tanggal: 28 Juli 2021

### TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Jusmawi Bustan, S.E., M.Si</u> Ketua		<u>3 September 2021</u>
2	<u>Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M</u> Anggota		<u>5 Agustus 2021</u>
3	<u>Heri Setiawan, S.E., M.AB</u> Anggota		<u>16 Agustus 2021</u>

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Sungguh, bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sungguh, bersama kesulitan itu ada kemudahan”*  
(QS Al-Insyirah [94]: 5-6)

*“Bersedekah dan berbuat baik lah disaat kita bisa melakukan, karena di balik itu akan ada kemudahan di setiap langkah kita”*  
(Penulis)

### Laporan ini kami persembahkan kepada :

- Para dosen dan staf jurusan administrasi bisnis
- Para staf dan karyawan/karyawati yang telah mendukung selama penulis melakukan penelitian di Bayt Al-Qur'an Al-Akbar Kota Palembang
- Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya
- Kedua Orangtua ku tercinta
- Teman-teman seperjuangan yang saya sayangi

## UCAPAN TERIMAKASIH

Bismillahirrahmanirrahim,

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Penulis menyadari bahwa Skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, masukan, bantuan serta semangat dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan laporan ini khususnya kepada :

1. Dr. Ing Ahmad Taqwa, MT., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Heri Setiawan, S.E., M.AB selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M selaku sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
5. Rini, S.E., M.AB selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
6. Munparidi, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
7. Seluruh Staf dan Karyawan/Karyawati Bayt Al-Qur'an Al-Akbar Kota Palembang yang telah membantu dan mendukung penulis selama menyelesaikan Skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf di Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan bekal ilmu dan bimbingan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
9. Kedua orang tua penulis yang senantiasa selalu mendoakan dan mendukung penulis baik bantuan moril maupun materil serta selalu

mencurahkan kasih sayangnya kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi ini.

10. Teman-teman seperjuangan Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2017

11. Semua pihak yang telah memberikan bantuan, masukan, motivasi serta dukungan dan semangat kepada penulis dalam penyusunan laporan ini.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dan membimbing penulis. Semoga Allah SWT senantiasa membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu dibawah lindungannya. Penulis berharap, semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin Allahumma Amin.

Palembang, Juli 2021

Penulis

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas ke hadirat Allah Subhanahu wa ta'ala yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG WISATAWAN DI BAYT AL-QUR’AN AL-AKBAR KOTA PALEMBANG”** dengan sebaiknya.

Tujuan dalam penulisan Skripsi ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Berkunjung Wisatawan baik secara parsial maupun simultan di Bayt Al-Qur’an Al-Akbar kota Palembang. Hasil dari penulisan Skripsi ini berdasarkan hasil uji hipotesis uji t secara parsial dan hasil uji F secara simultan variabel Fasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Berkunjung Wisatawan. Kemudian pada hasil koefisien determinasi menunjukkan variasi variabel independen yaitu variabel Fasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu Minat Berkunjung.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih banyak kekurangan baik dari materi yang disampaikan, penguraian kata-kata maupun penulisan data. Maka dari itu penulis sangat mengharapkan semua saran dan kritik yang membangun dari semua pihak. Penulis sangat berterima kasih karena dalam penulisan Skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dari berbagai pihak, dukungan dan semangat baik itu bersifat moril maupun materil. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya, kepada pembaca, serta bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa/i dan akademisi Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Usaha Perjalanan Wisata serta pihak Pariwisata yakni pengelola Bayt Al-Qur’an Al-Akbar maupun pemerintah daerah yang akan datang.

Palembang, Juli 2021

Penulis



## ABSTRAK

**Nama Mahasiswa : Oktarina**

**Judul : Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Wisatawan di Bayt Al-Qur'an Al-Akbar Kota Palembang**

(total halaman : xv + 69+ lampiran)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Berkunjung wisatawan di Bayt Al-Qur'an Al-Akbar. Metode penelitian menggunakan kuantitatif-deskriptif dengan teknik pengambilan data berupa teknik survei terhadap pengunjung Bayt Al-Qur'an Al-Akbar melalui kuesioner dengan sampel 100 responden. Data penelitian menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda yang diolah dengan IBM SPSS versi 25. Berdasarkan hasil uji hipotesis uji t secara parsial variabel Fasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Berkunjung Wisatawan. Hasil uji F secara simulatan variabel independen fasilitas dan kualitas pelayanan bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen Minat Berkunjung wisatawan di Bayt Al-Qur'an Al-Akbar. Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh yang paling dominan dengan koefisien regresi sebesar 0,546 terhadap Minat Berkunjung wisatawan di Bayt Al-Qur'an Al-Akbar. Sedangkan variabel Fasilitas dengan koefisien regresi sebesar 0,511 terhadap minat berkunjung sehingga fasilitas perlu ditingkatkan kembali untuk menarik minat pengunjung untuk datang kembali ke Bayt Al-Qur'an Al-Akbar.

**Kata Kunci:** Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Minat Berkunjung, Wisatawan

## ABSTRACT

**Name** : Oktarina  
**Title** : **The Effect of Facilities and Service Quality on The Interest of Visiting Tourists in Bayt Al-Qur'an Al-Akbar Palembang City**

(total page : xv + 69+ attachment)

*This research aims to determine the influence of Facilities and Service Quality on the Interests of Visiting tourists to Bayt Al-Qur'an Al-Akbar. Methods uses quantitative-descriptive with data form survey techniques to visitors Bayt Al-Qur'an Al-Akbar through questionnaires with a sample of 100 respondents. The research data uses Multiple Linear Regression Analysis processed with IBM SPSS version 25. Based on the results the test hypothesis t partially variable Facilities and Service Quality has a positive relationship and has a significant influence on the interests of visiting tourists to Bayt Al-Qur'an Al-Akbar. The results of F test simultan variable independent of Facilities and Service Quality together has a positive and significant influence on the interests of visiting tourists to Bayt Al-Qur'an Al-Akbar. Service Quality give the most dominant influence with a regression coefficient of 0.546 to the interest of visiting tourists to Bayt Al-Qur'an Al-Akbar. While the variable of facilities with a regression coefficient of 0.511 to the interests visiting, that the facilities needs to be improved to attract visitors coming back to Bayt Al-Qur'an Al-Akbar.*

**Keywords:** *Facilities, Service Quality, Interest of Visiting, Tourist*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DATAR GAMBAR .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
2.1 Komponen Daya Tarik Wisata .....	9
2.2 Fasilitas.....	9
2.3 Kualitas Pelayanan .....	11
2.3.1 Pengertian Pelayanan Prima .....	11
2.3.2 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	11
2.4 Minat Berkunjung Wisatawan.....	13
2.5 Kerangka Berpikir .....	16
2.6 Hipotesis Penelitian.....	16
2.7 Hubungan antara Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung.....	17
2.8 Penelitian Terdahulu .....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	24
3.2 Lokasi Penelitian .....	24
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	24
3.4 Populasi dan Sampel .....	25
3.4.1 Populasi .....	25
3.4.2 Sampel.....	26
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	27

3.6	Skala Pengukuran .....	29
3.7	Instrumen Penelitian.....	30
3.8	Teknik Pengujian Instrumen .....	33
3.8.1	Uji Validitas .....	33
3.8.2	Uji Reliabilitas .....	33
3.9	Teknik Analisis Data .....	34
3.9.1	Analisis Data Deskriptif .....	34
3.9.2	Uji Hipotesis.....	34
3.9.3	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	36
3.9.4	Analisis Regresi Linier Berganda .....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>37</b>
4.1	Gambaran Umum Bayt Al-Quran Al-Akbar .....	37
4.1.1	Sejarah Singkat Bayt Al-Quran Al-Akbar .....	37
4.1.2	Fasilitas Bayt Al-Qur'an Al-Akbar .....	39
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden .....	43
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	43
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	44
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan .....	45
4.3	Uji Instrumen Penelitian.....	46
4.3.1	Uji Validitas .....	46
4.3.2	Uji Reliabilitas .....	48
4.4	Deskripsi Hasil Tanggapan Responden.....	49
4.4.1	Hasil Tanggapan Responden Variabel Fasilitas .....	50
4.4.2	Hasil Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan .....	51
4.4.3	Hasil Tanggapan Responden Variabel Minat Berkunjung .....	53
4.5	Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
4.6	Hasil Pengujian Hipotesis .....	55
4.6.1	Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	55
4.6.2	Uji Signifikan Simultan (Uji F) .....	57
4.7	Koefisien Determinasi.....	57
4.8	Pembahasan Hasil Penelitian .....	58
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>64</b>
5.1	Kesimpulan.....	64
5.2	Saran.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>67</b>
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1	Jumlah Pengunjung Bayt Al Quran Al Akbar Kota Palembang dari Tahun 2017 Hingga 2020.....	2
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 3.1	Skala Likert .....	30
Tabel 3.2	Instrumen Penelitian.....	31
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	44
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	45
Tabel 4.5	Uji Validitas Fasilitas .....	46
Tabel 4.6	Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	47
Tabel 4.7	Uji Validitas Minat Berkunjung.....	48
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas .....	49
Tabel 4.9	Kategori Tingkat Kesesuaian .....	50
Tabel 4.10	Frekuensi Variabel Fasilitas .....	50
Tabel 4.11	Interpretasi Skor Jawaban Responden Variabel Fasilitas .....	51
Tabel 4.12	Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	51
Tabel 4.13	Interpretasi Skor Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan ..	52
Tabel 4.14	Frekuensi Variabel Minat Berkunjung.....	53
Tabel 4.15	Interpretasi Skor Jawaban Responden Variabel Minat Berkunjung ...	54
Tabel 4.16	Regresi Linear Berganda .....	55
Tabel 4.17	Hasil Uji t .....	56
Tabel 4.18	Hasil Uji F .....	57
Tabel 4.19	Koefisien Determinasi.....	58

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian .....	16
Gambar 4.1 Gedung Tampak Dalam Bayt Al-Qur'an Al-Akbar .....	40
Gambar 4.2 Akses Masuk Untuk Disabilitas.....	40
Gambar 4.3 Penunjuk Arah Akses Keluar Masuk.....	40
Gambar 4.4 Akses Tangga Lantai 2 Al-Qur'an.....	41
Gambar 4.5 Buku Tamu dan Tempat Penyewaan Pakaian Adat Palembang .....	41
Gambar 4.6 Tempat Pemutaran Film Dokumenter Sejarah Islam.....	41
Gambar 4.7 Kantin dan Toko Oleh-Oleh .....	42
Gambar 4.8 Fasilitas Musholah .....	42
Gambar 4.9 Fasilitas Toilet.....	42

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Tanda Persetujuan Revisi
- Lampiran 2 : Lembar Rekomendasi sidang Skripsi
- Lampiran 3 : Surat izin pengambilan data
- Lampiran 4 : Permohonan surat pengambilan data
- Lampiran 5 : Surat Balasan dari Objek Wisata Bayt Al-Qur'an Al-Akbar
- Lampiran 6 : Kesepakatan Bimbingan Pembimbing 1 (Satu)
- Lampiran 7 : Kesepakatan Bimbingan Pembimbing 2 (Dua)
- Lampiran 8 : Lembar Bimbingan Pembimbing 1 (Satu)
- Lampiran 9 : Lembar Bimbingan Pembimbing 2 (Dua)
- Lampiran 10 : Lembar Hasil Wawancara kepada Pihak Pengelola Bayt Al-Qur'an Al-Akbar
- Lampiran 11 : Lembar Angket/ Kuesioner Penelitian
- Lampiran 12 : Hasil Rekapitulasi Karakteristik Responden
- Lampiran 13 : Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner
- Lampiran 14 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 15 : Hasil Uji Reliabilitas