

**PENGARUH LOKASI, DAYA TARIK WISATA DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PENGUNJUNG WISATA GOA ERGENDANG  
DESA PENUNGGKIREN DELI SERDANG**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**NOVA RAJAGUKGUK  
218320153**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2025**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 20/5/25

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)20/5/25

**PENGARUH LOKASI, DAYA TARIK WISATA DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PENGUNJUNG WISATA GOA ERGENDANG  
DESA PENUNGKIREN DELI SERDANG**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**NOVA RAJAGUKGUK  
218320153**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2025**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 20/5/25

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)20/5/25

**PENGARUH LOKASI, DAYA TARIK WISATA DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PENGUNJUNG WISATA GOA ERGENDANG  
DESA PENUNGKIREN DELI SERDANG**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Medan Area

**NOVA RAJAGUKGUK  
218320153**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2025**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 20/5/25

Access From (repository.uma.ac.id)20/5/25

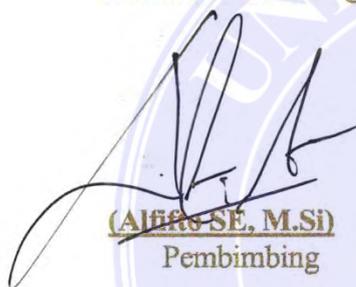
### HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Lokasi, Daya Tarik Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang  
Nama : Nova Rajagukguk  
NPM : 218320153  
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/Manajemen

Disetujui Oleh :

Komisi Pembimbing

Pemanding

  
(Alif SE, M.Si)  
Pembimbing

  
(Eka Dewi Setia Tarigan S.E, M.Si)  
Pemanding

Mengetahui :

  
(Ahmad Rafiqi, BBA, MMgt, Ph.D, CIMA)  
Dekan

  
(Fitriani Tobing SE, M.Si)  
Ketua Program Studi

Tanggal Lulus : 11 Maret 2025

### **HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Lokasi, Daya Tarik Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli Serdang”** yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 11 Maret 2025



**Nova Rajagukguk**  
**218320153**

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nova Rajagukguk  
NPM : 218320153  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jenis karya : Tugas Akhir Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul Pengaruh Lokasi, Daya Tarik Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli Serdang.

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan

Pada tanggal : 11 Maret 2025

Yang menyatakan,

  
Nova Rajagukguk

## RIWAYAT HIDUP



|                       |   |
|-----------------------|---|
| Nama                  | Nova Rajagukguk   |
| NPM                   | 218320153   |
| Tempat, Tanggal Lahir | Jumantuang, 26 Oktober 2002   |
| Nama Orang Tua :      |   |
| Ayah                  | Ronson Rajagukguk   |
| Ibu                   | Kerbina Ompusunggu  |
| Riwayat Pendidikan :  |   |
| SMP                   | SMP Swasta Tri Dharma   |
| SMA/SMK               | SMA Negeri 1 Sunggal  |
| Riwayat Studi Di UMA  | Peneliti pernah Magang di kantor Balai Besar Pelatihan Vokasi & Produktivitas (BBPVP) Medan |
| Pengalaman Kerja      |   |
| NO. HP/WA             | 082267108753  |
| Email                 | novarajagukguk10@gmail.com  |

## ABSTRACT

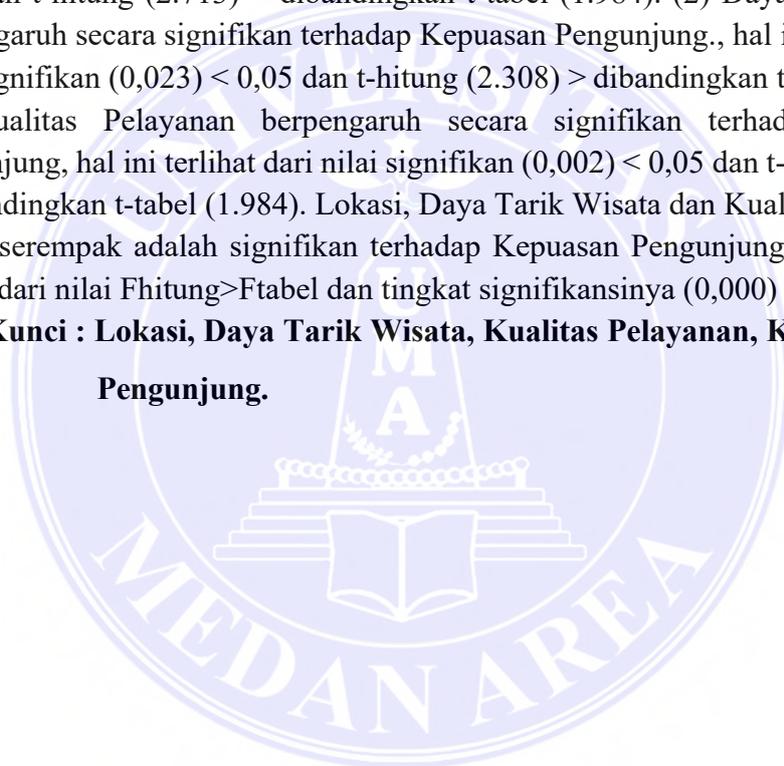
*This research aims to determine and analyze the influence of location, tourist attraction and service quality on visitor satisfaction at Ergendang Cave. Penungkiren Deli serdang Village The research method used in this research was quantitative. The overall population of visitors is 13,519 people. With a sampling technique, namely Purposive Sampling, totaling 100 respondents. The data analysis technique uses multiple linear regression. With the research results: (1) Location has a significant effect on Visitor Satisfaction, this can be seen from the significant value  $(0.008) < 0.05$  and  $t\text{-value} (2,713) >$  compared to  $t\text{-table} (1,984)$ . (2) Tourist Attraction has a significant effect on Visitor Satisfaction, this can be seen from the significant value  $(0.023) < 0.05$  and  $t\text{-value} (2,308) >$  compared to  $t\text{-table} (1,984)$ . (3) Service Quality has a significant effect on Visitor Satisfaction, this can be seen from the significant value  $(0.002) < 0.05$  and  $t\text{-value} (3,193) >$  compared to  $t\text{-table} (1,984)$ . Location, Tourist Attraction and Service Quality are simultaneously significant to Visitor Satisfaction, this can be seen from the  $F_{count} > F_{table}$  value and the significance level  $(0.000) < (0.05)$ .*

**Keywords :** *Location, Tourist Attraction, Service Quality, Satisfaction Visitors.*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis, Pengaruh Lokasi, Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Goa Ergendang. Desa Penungkiren Deli serdang Metode penelitian yang dilakukan pada penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi Keseluruhan Pengunjung berjumlah 13.519 orang. Dengan Teknik pengambilan sample yaitu purposive sampling yang berjumlah 100 responden. Teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda. Dengan hasil penelitian: (1) Lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung, hal ini terlihat dari nilai signifikan (0,008) < dari 0,05 dan t-hitung (2.713) > dibandingkan t-tabel (1.984). (2) Daya Tarik Wisata berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung., hal ini terlihat dari nilai signifikan (0,023) < 0,05 dan t-hitung (2.308) > dibandingkan t-tabel (1.984). (3) Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung, hal ini terlihat dari nilai signifikan (0,002) < 0,05 dan t-hitung (3.193) > dibandingkan t-tabel (1.984). Lokasi, Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan secara serempak adalah signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung, hal ini dapat dilihat dari nilai Fhitung>Ftabel dan tingkat signifikansinya (0,000) < (0,05).

**Kata Kunci : Lokasi, Daya Tarik Wisata, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung.**



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi ini. Judul yang dipilih dalam penelitian ini ialah "**PENGARUH LOKASI, DAYA TARIK WISATA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG WISATA GOA ERGENDANG DESA PENUNGKIREN DELI SERDANG**". Adapun tujuan dari penulisan ini merupakan persyaratan untuk menempuh program sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.

Dalam proses penyusunan ini penulis mendapatkan dukungan dan doa yang tulus serta motivasi yang tiada putus dari berbagai pihak, untuk itu dalam kesempatan ini penulis banyak mengungkapkan terima kasih terkhusus kepada kedua orangtua tersayang dan teristimewa Bapak Ronson Rajagukguk dan Ibunda tercinta Kerbina Ompusunggu yang sudah memberikan dukungannya baik dari materi, doa, dan juga nasihat dalam menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M. Eng., M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Ahmad Rafiki, BBA, MMgt., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
3. Ibu Fitriani Tobing S.E, M.Si selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Medan Area.
4. Bapak Alfifto SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing dalam penelitian saya.

5. Ibu Eka Dewi Setia Tarigan S.E, M.Si selaku Dosen Pembanding dalam penelitian saya.
6. Ibu Riza Fanny Meutia S.E, M.M selaku Dosen Sekretaris dalam penelitian ini.
7. Bapak Dr. Dahrul Siregar SE, M.Si selaku Dosen Ketua dalam penelitian saya
8. Para pihak akademik dan sebagainya yang membantu dalam pengurusan berkas maupun internal mahasiswa.
9. Kepada abang dan adik saya yaitu Marojahan C. Rajagukguk S.Ak, Riska Suintia Rajagukguk dan Enjes Dwifandri Rajagukguk terima kasih sudah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
10. Kepada My best friend Erika Othavia Sihombing, terima kasih atas segala kebaikan dan waktu yang selalu kita habiskan bersama selama masa perkuliahan serta Teman terbaik saya di kampus Grace Angelika Simamora, terima kasih sudah membantu kekeliruan saat penyusunan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.

Medan, 11 Maret 2025

Penulis



**Nova Rajagukguk**  
**218320153**

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>ABSTRACT</b> .....  | <b>i</b>    |
| <b>ABSTRAK</b> .....   | <b>ii</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                                    | <b>iii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....  | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                                      | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                                     | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                                   | <b>x</b>    |
| <br>   |             |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                                 | <b>1</b>    |
| 10.1. Latar Belakang .....                                     | 1           |
| 10.2. Rumusan Masalah .....                                    | 12          |
| 10.3. Pertanyaan Penelitian .....                              | 12          |
| 10.4. Tujuan Penelitian .....                                  | 13          |
| 10.5. Manfaat Penelitian .....                                 | 13          |
| <br>   |             |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....                           | <b>15</b>   |
| 2.1 Kepuasan Pengunjung .....                                  | 15          |
| 2.1.1 Pengertian Kepuasan Pengunjung .....                     | 15          |
| 2.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung.....        | 17          |
| 2.1.3 Indikator Kepuasan Pengunjung.....                       | 18          |
| 2.2 Lokasi.....  | 18          |
| 2.2.1 Pengertian Lokasi.....                                   | 18          |
| 2.2.2 Indikator Lokasi .....                                   | 21          |
| 2.3 Daya Tarik Wisata .....                                    | 22          |
| 2.3.1 Pengertian Daya Tarik Wisata.....                        | 22          |
| 2.3.2 Komponen Pengembangan Daya Tarik Wisata.....             | 23          |
| 2.3.3 Indikator - Indikator Daya Tarik Wisata .....            | 24          |
| 2.4 Kualitas Pelayanan .....                                   | 25          |
| 2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....                      | 25          |
| 2.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan ..... | 26          |
| 2.4.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....                        | 29          |
| 2.5 Penelitian Terdahulu .....                                 | 30          |
| 2.6 Kerangka Konseptual .....                                  | 33          |
| 2.7 Hipotesis Penelitian.....                                  | 33          |
| <br>   |             |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....                     | <b>35</b>   |
| 3.1 Jenis Penelitian .....                                     | 35          |
| 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....                           | 35          |
| 3.2.1 Lokasi Penelitian .....                                  | 35          |
| 3.2.2 Rencana Waktu Penelitian.....                            | 35          |
| 3.3 Populasi dan Sampel .....                                  | 36          |
| 3.3.1 Populasi .....   | 36          |
| 3.2.1. Sampel.....   | 36          |
| 3.4 Defenisi Operasional .....                                 | 37          |

|               |   |           |
|---------------|---|-----------|
| 3.5           | Skala Pengukuran Data .....   | 39        |
| 3.6           | Metode Pengumpulan Data .....   | 39        |
| 3.7           | Jenis dan Sumber Data .....   | 40        |
| 3.7.1         | Jenis Data .....  | 40        |
| 3.7.2         | Sumber Data .....   | 40        |
| 3.8           | Uji Instrumen Penelitian.....   | 41        |
| 3.8.1         | Uji Validitas .....   | 41        |
| 3.8.2         | Uji Reabilitas .....  | 43        |
| 3.9           | Uji Asumsi Klasik.....  | 43        |
| 3.9.1         | Uji Normalitas .....  | 44        |
| 3.9.2         | Uji Multikolinearitas.....  | 44        |
| 3.9.3         | Uji Heteroskedastisitas .....   | 44        |
| 3.10          | Teknik Analisis Data .....  | 45        |
| 3.10.1        | Analisis Statistik Deskriptif.....  | 45        |
| 3.10.2        | Analisis Regresi Linear Berganda .....  | 45        |
| 3.10.3        | Uji Hipotesis.....  | 46        |
| 3.10.3        | Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....   | 46        |
| <b>BAB IV</b> | <b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>  | <b>48</b> |
| 4.1           | Gambaran Umum .....   | 48        |
| 4.1.1         | Sejarah Goa Ergendang .....   | 48        |
| 4.2           | Hasil Penelitian .....  | 50        |
| 4.2.1         | Analisis Deskriptif Responden.....  | 50        |
| 4.2.2         | Karakteristik Responden .....   | 51        |
| 4.3           | Deskriptif Variabel.....  | 54        |
| 4.3.1         | Skala Pengukuran Mean Analisis Deskriptif.....  | 54        |
| 4.3.2         | Distribusi Jawaban Responden Terhadap Lokasi.....   | 55        |
| 4.3.3         | Distribusi Jawaban Responden Terhadap Daya Tarik<br>Wisata.....                                 | 58        |
| 4.3.4         | Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kualitas<br>Pelayanan.....                                | 61        |
| 4.3.5         | Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan<br>Pengunjung.....                               | 66        |
| 4.4           | Hasil Uji Asumsi Klasik .....   | 68        |
| 4.5           | Analisis Regresi Linear Berganda.....   | 72        |
| 4.6           | Pengujian Hipotesis.....  | 73        |
| 4.7           | Uji Signifikansi Serempak (Uji F) .....   | 75        |
| 4.8           | Pengujian Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....   | 76        |
| 4.9           | Pembahasan.....   | 76        |
| 4.9.1         | Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pengunjung .....  | 76        |
| 4.9.2         | Pengaruh Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan<br>Pengunjung.....                                 | 77        |
| 4.9.3         | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan<br>Pengunjung.....                                | 79        |
| 4.9.4         | Pengaruh Lokasi, Daya Tarik Wisata dan Kualitas<br>Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung ..... | 80        |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b> | <b>82</b> |
| 5.1    Kesimpulan.....                  | 82        |
| 5.2    Saran.....                       | 82        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>             | <b>84</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                   | <b>90</b> |



## DAFTAR TABEL

|            |  |    |
|------------|--|----|
| Tabel 1.1  | Data Perkembangan Jumlah Kunjungan Wisatawan Di Sumatera Utara ..... | 2  |
| Tabel 1.2  | Data Pengunjung Wisatawan Goa Ergendang.....                         | 5  |
| Tabel 1.3  | Hasil Pra-Survei Kepuasan Pengunjung Wisata Goa Ergendang.....       | 8  |
| Tabel 2.1  | Penelitian Terdahulu.....  | 30 |
| Tabel 3.1  | Rencana Waktu Penelitian.....  | 35 |
| Tabel 3.2  | Definisi Operasional Variabel .....                                  | 38 |
| Tabel 3.3  | Instrumen Skala <i>Likert</i> .....                                  | 39 |
| Tabel 3.4  | Hasil Uji Validitas .....  | 42 |
| Tabel 3.5  | Hasil Uji Reliabilitas .....   | 43 |
| Tabel 4.1  | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....               | 51 |
| Tabel 4.2  | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....                       | 51 |
| Tabel 4.3  | Karakteristik Responden Berdasarkan Asal .....                       | 52 |
| Tabel 4.4  | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....                   | 52 |
| Tabel 4.5  | Karakteristik Alasan Mengunjungi Objek.....                          | 53 |
| Tabel 4.6  | Karakteristik Responden Frekuensi Kunjungan .....                    | 54 |
| Tabel 4.7  | Karakteristik Instrumen Skala Mean .....                             | 55 |
| Tabel 4.8  | Distribusi Jawaban Responden Terhadap Lokasi.....                    | 55 |
| Tabel 4.9  | Distribusi Jawaban Responden Terhadap Daya Tarik Wisata .....        | 58 |
| Tabel 4.10 | Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan .....       | 61 |
| Tabel 4.11 | Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pengunjung .....      | 66 |
| Tabel 4.12 | One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....                              | 70 |
| Tabel 4.13 | Uji Nilai Multikolinearitas.....                                     | 71 |
| Tabel 4.14 | Hasil Regresi Linier Berganda .....                                  | 72 |
| Tabel 4.15 | Hasil uji T.....   | 74 |
| Tabel 4.16 | Uji F Signifikansi Simultan (Uji-F).....                             | 75 |
| Tabel 4.17 | Hasil Uji Determinasi .....  | 76 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1.1 Denah Lokasi Wisata Goa Ergendang.....                | 4  |
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....                             | 33 |
| Gambar 4.1 Arah Menuju Objek Wisata.....                         | 49 |
| Gambar 4.2 Pusat Informasi Objek Wisata Goa Ergendang .....      | 50 |
| Gambar 4.3 Gambar kolam Objek Wisata di Goa Ergendang .....      | 50 |
| Gambar 4.4 hasil Uji Normalitas (Histrogram) .....               | 69 |
| Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas (P-P.Plot).....                  | 69 |
| Gambar 4.6 Hasil Uji Heteroskedastitas(Grafik Scatterplot) ..... | 71 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|  |     |
|--|-----|
| Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....                   | 91  |
| Lampiran 2. Tabulasi Data dan Hasil Pengolahan Data..... | 95  |
| Lampiran 3. Surat Izin Riset.....                        | 109 |
| Lampiran 4. Surat Telah Selesai Penelitian.....          | 110 |



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Era globalisasi sekarang ini, kemajuan di bidang pariwisata sangatlah pesat. Pariwisata sudah diakui sebagai industri terbesar saat ini, dilihat dari berbagai perkembangan pariwisata saat ini, peranan pariwisata akan semakin meningkat. Oleh karena itu, banyak yang harus dilakukan untuk mengembangkan potensi-potensi wisata, khususnya di Indonesia. Berkembangnya sebuah pariwisata di dunia akan mendorong perkembangan industri lain, karena tempat yang diberikan sangat dibutuhkan untuk menunjang industri pariwisata, seperti pertanian, peternakan, kerajinan rakyat, dan sebagainya (Evelyna, 2022).

Menurut Rachim & Santoso, (2021) Industri pariwisata merupakan salah satu industri yang berperan dalam menghasilkan devisa negara, karena sumber daya yang dibutuhkan sendiri berasal dari dalam negeri. Terlebih Indonesia menawarkan banyak lokasi yang eksotis dan indah. Selain mampu menghasilkan devisa negara, juga dapat dimanfaatkan sebagai sarana penarik tenaga kerja untuk mengurangi pengangguran. Harapan dalam industri pariwisata Indonesia membuat pemerintah yakin jika jumlah wisatawan akan terus meningkat. Oleh karena itu sektor pariwisata di Indonesia saat dibutuhkan.

Sektor pariwisata di Indonesia saat ini berkembang dengan pesat, kontribusi positif sektor pariwisata suatu daerah memberikan implikasi bagi semua pihak yang terlibat dalam industri pariwisata untuk mengelola pariwisata secara profesional. Kemampuan suatu daerah untuk mengelola dan mengembangkan objek-objek

wisata yang dimilikinya akan memberikan keuntungan yang besar bagi daerah yang bersangkutan (Mahfudhotin, 2020). Perkembangan jumlah kunjungan wisatawan di Sumatera Utara dari tahun 2019-2023 dapat diketahui pada Tabel 1.1 berikut ini.

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan Jumlah Kunjungan Wisatawan di Sumatera Utara dari Tahun 2019-2023**

| <b>Tahun</b> | <b>Jumlah kunjungan wisatawan</b> |
|--------------|-----------------------------------|
| 2019         | 63,576,000                        |
| 2020         | 13,442,000                        |
| 2021         | 16,857,000                        |
| 2022         | 21,892,000                        |
| 2023         | 25,311,000                        |

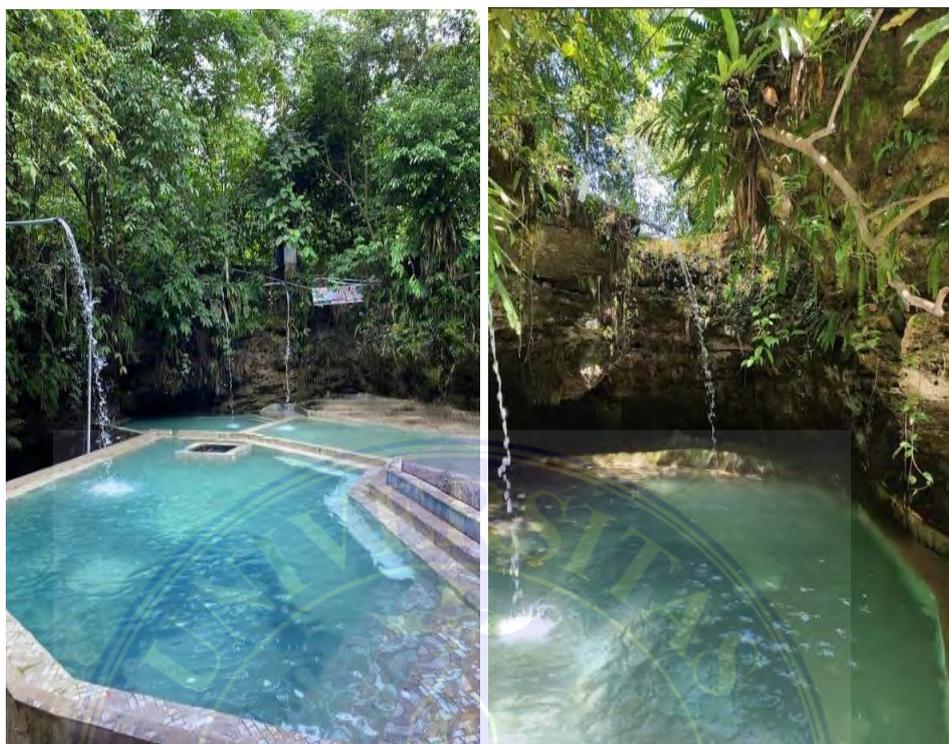
Sumber : Badan Pusat Statistik 2024

Berdasarkan pada Tabel 1.1, menunjukkan bahwa tingkat wisatawan di Sumatera Utara mengalami penurunan yang cukup drastis pada tahun 2020, hal ini disebabkan oleh peristiwa pandemi COVID-19. Dimana banyak provinsi, termasuk Sumatera Utara memberlakukan pembatasan perjalanan dan karantina untuk mengendalikan penyebaran virus. Hal inilah penyebab jumlah wisatawan nusantara yang berkunjung ke Sumatera Utara berkurang dan pada tahun 2021-2023 mengalami peningkatan jumlah kunjungan wisatawan yang menunjukkan adanya pemulihan setelah pandemi. Beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya peningkatan yaitu, adanya pelonggaran pembatasan perjalanan, promosi pariwisata, dan keinginan berwisata yang tertahan, sehingga terjadi peningkatan kunjungan wisatawan yang datang ke Sumatera Utara.

Sumatera Utara merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang objek wisatanya tergolong sangat menarik dan unik karena memiliki laut, danau, sungai, air terjun, goa, dan berbagai macam objek wisata sejarah. Contohnya ialah Istana

Maimun, Gedung London Sumatera, Masjid Raya Al-Mashun Medan, Museum Rahmat Galeri, Pantai Bali Lestari, Graha Bunda Maria Annai Velangkanni Patung Yesus Sibeabea, Air Terjun Sipiso-piso, dan masih banyak lagi objek wisata lainnya yang tersebar di berbagai Kabupaten di Sumatera Utara. Salah satu Kabupaten yang memiliki beragam objek wisata adalah Kabupaten Deli Serdang. Dimana terdapat beberapa objek wisata, salah satunya yaitu Goa Ergendang yang terletak di Desa Penungkiren.

Desa Penungkiren merupakan salah satu desa yang ada di kecamatan Sinembah Tanjung Muda Hilir, Kabupaten Deli Serdang, provinsi Sumatera Utara, Indonesia. Desa Penungkiren ini mayoritasnya dihuni oleh beberapa suku salah satunya yaitu suku Karo yang terletak sekitar 35 km jika melalui rute Medan. Desa Penungkiren tersebut memiliki beberapa wisata alam, salah satunya yaitu wisata Goa Ergendang. Goa Ergendang merupakan objek wisata yang sudah berdiri sejak tahun 2015, dan merupakan tempat wisata milik pribadi yaitu milik Bapak Ingan Apul Sitepu dari Pekan Baru yang dipercayakan dan dikelola oleh pemuda setempat bernama Sonatalius Ginting dikarenakan pemilik asli dari Objek Wisata Goa Ergendang tersebut berada di Pekanbaru dan hanya beberapa kali mengunjungi Objek Wisata Goa Ergendang. Denah lokasi wisata Goa Ergendang dapat diketahui pada Gambar 1.1.



**Gambar 1.1**  
**Denah Lokasi Wisata Goa Ergendang**

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa Goa Ergendang sendiri memiliki keunikan yang membuatnya berbeda dari Goa yang lain yaitu pemandian air panas yang terletak di dalam, di depan mulut Goa dan di luar Goa yang berbentuk kolam yang berjumlah 15 kolam dan memiliki ukuran berbeda-beda setiap kolamnya. Letak dari setiap kolam juga berbeda-beda dan *view* dari masing-masing kolam juga berbeda keindahannya, sehingga membuat para pengunjung tidak akan mudah bosan ketika sedang berwisata di Goa Ergendang. Hal tersebut juga menjadi keunggulan dari wisata Goa Ergendang yang mampu menarik minat wisatawan untuk kembali mengunjungi Objek Wisata Goa Ergendang di kemudian hari. Wisatawan yang datang juga sangat banyak. Hal ini diketahui melalui data pengunjung wisatawan Goa Ergendang pada Tabel 1.2.

**Tabel 1.2**  
**Data Pengunjung Wisatawan Goa Ergendang Tahun 2021-2023**

| Tahun | Pengunjung   |
|-------|--------------|
| 2021  | 16.822 orang |
| 2022  | 22.064 orang |
| 2023  | 13.519 orang |

Sumber: Data hasil penjualan tiket Wisata Goa Ergendang Deli serdang

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan ke wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang. Pada tahun 2021 banyak orang melakukan kunjungan pada angka 16.822 orang, dimana penurunan minat berkunjung terjadi karena salah satunya faktor yang diakibatkan oleh pandemi *Covid-19* yang melanda dunia sejak akhir tahun 2019. Pada tahun 2022 mengalami peningkatan sekitar 22.064 orang, karena diketahui belakangan ini perekonomian sudah menunjukkan pada tanda-tanda pemulihan seiring dengan pembatasan aktivitas masyarakat sudah menghadapi level terendah yaitu dampak dari *Covid-19*. Namun, peningkatan tidak terjadi secara berturut-turut setiap tahunnya dikarenakan pada tahun 2023 mengalami penurunan kembali sekitar 13.519 orang. Hal inilah yang mempengaruhi kepuasan pengunjung wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang.

Menurut Setyanto dan Pangestu (2022) menyatakan kepuasan sebagai respons emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa yang dibeli. Kepuasan yang diukur dalam industri pariwisata adalah kepuasan wisatawan yang berkunjung ke suatu objek wisata. Menurut Stela Sangkaeng dkk (2016) mengatakan bahwa kepuasan wisatawan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk/jasa yang dirasakan dengan harapannya.

Kepuasan pengunjung hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pengunjungnya. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh pengunjung secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani, karena itu diperlukan usaha yang meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan pengunjung. Menurut Tjiptono dan Chandra (2016) kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin *satis* (artinya cukup baik, memadai) dan *facio* (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa di artikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Menurut Indrasari (2019) jika apa yang diberikan para perusahaan jasa memenuhi keinginan pengunjung maka pengunjung akan puas. Begitupun sebaliknya apabila keinginan pengunjung tidak seperti apa yang mereka inginkan maka pengunjung akan tidak puas. Kemudian, faktor lain yang mempengaruhi kepuasan adalah lokasi.

Menurut Nugroho & Astuti (2021) lokasi adalah suatu pendorong biaya dan pendapatan, maka lokasi seringkali mempunyai kekuasaan untuk membuat strategi bisnis pariwisata. Lokasi yang strategis merupakan salah satu hal yang mendukung pengunjung menjadi lebih puas, yang mana membuat pengunjung akan cenderung lebih senang saat berbelanja di tempat yang nyaman dan strategis dibandingkan lokasi yang tidak layak untuk sebuah bisnis (Sintya, 2021). Menurut Desrianto & Afridola (2020) lokasi adalah suatu keputusan pebisnis dalam menentukan tempat bisnis, menjalankan bisnis, dan mendistribusikan barang atau jasa yang menjadi kegiatan bisnisnya kepada pengunjung. Selain lokasi, daya tarik wisata merupakan salah satu faktor untuk meningkatkan kepuasan pengunjung.

Menurut Utama (2020) menyatakan bahwa daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang menjadi daya tarik bagi wisatawan untuk mengunjungi suatu daerah tertentu. Daya tarik wisata ialah suatu hal yang memiliki keindahan sehingga memperoleh perhatian wisatawan terhadap suatu daerah (Zen et al., 2017). Daya tarik wisata diartikan sebagai hal yang menarik untuk dapat dinikmati dan dikunjungi oleh wisatawan (Soleh, 2017). Begitu juga menurut Suwena & Widyatamaja (2017) menyatakan bahwa daya tarik wisata mempunyai keunikan sendiri sebagai unsur dari produk wisata karena diyakini bisa menumbuhkan motivasi dan menarik pengunjung untuk melangsungkan kunjungan wisata, terutama menyangkut berbagai macam daya tarik atau objek wisata yang dimiliki oleh destinasi wisata tersebut (Isdarmanto, 2017). Selain daya tarik wisata, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor untuk meningkatkan kepuasan pengunjung.

Kualitas pelayanan adalah kesan dari pengunjung /pengunjung atas pelayanan yang telah diberikan oleh sebuah bisnis (Ariyani & Fauzi, 2023). Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting yang mendukung terciptanya kepuasan pengunjung, yang mana ketika kualitas pelayanan suatu bisnis itu baik maka juga akan meninggalkan kesan yang baik dibenak pengunjung (Nyoman & Kusyana, 2020). Menurut Arianto (2018), kualitas layanan merupakan tingkat kesesuaian antara harapan pelanggan dengan persepsi mereka terhadap layanan yang diberikan. Menurut Wibisono (2016) kualitas pelayanan adalah upaya yang dapat dilakukan suatu bisnis dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pengunjung. Berdasarkan hasil pra-survei yang dilakukan terhadap beberapa wisatawan yang pernah berkunjung ke objek wisata Goa Ergendang, dapat diketahui pada Tabel 1.3 berikut ini :

**Tabel 1.3**  
**Hasil Pra-survei Kepuasan Pengunjung Wisata Goa Ergendang**

| No                             | Pertanyaan  | Setuju | Tidak Setuju | Total |
|--------------------------------|---|--------|--------------|-------|
| <b>Lokasi(x1)</b>              |   |        |              |       |
| 1                              | Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang terletak di lokasi yang strategis dan mudah dijangkau  | 4      | 26           | 30    |
| 2                              | Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang dapat dicapai dengan sarana transportasi umum  | 4      | 26           | 30    |
| 3                              | Akses menuju lokasi Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang lancar dan tidak rawan kemacetan   | 4      | 26           | 30    |
| 4                              | Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang memiliki tempat parkir yang aman   | 9      | 21           | 30    |
| 5                              | Letak Lokasi Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang tidak terlalu jauh bagi anda  | 4      | 26           | 30    |
| <b>Daya Tarik Wisata (X2)</b>  |   |        |              |       |
| 1                              | Menurut saya kondisi Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang dinilai masih asri keindahannya sebagai objek wisata alam.                          | 13     | 17           | 30    |
| 2                              | Menurut saya pemandangan alam sekitar Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang memiliki peran dalam peningkatan minat wisatawan untuk berkunjung. | 8      | 22           | 30    |
| 3                              | Menurut saya penataan bangunan yang menyatu dengan alam merupakan salah satu keunikan yang dimiliki Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang      | 10     | 20           | 30    |
| 4                              | Menurut saya jika berendam di Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang dapat berguna dalam memperbaiki kesehatan.                                 | 12     | 18           | 30    |
| <b>Kualitas Pelayanan (X3)</b> |   |        |              |       |
| 1                              | Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang memiliki fasilitas fisik yang bersih   | 6      | 24           | 30    |
| 2                              | Fasilitas fisik yang dimiliki Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang sesuai dengan penyedia pelayanan (memadai).                                | 8      | 22           | 30    |
| 3                              | Pengelola Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang menanggapi keluhan pelanggan dengan segera.  | 6      | 24           | 30    |
| 4                              | Pelanggan menerima pelayanan yang tepat dari karyawan ketika berwisata di Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang                                | 6      | 24           | 30    |
| 5                              | Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan   | 9      | 21           | 30    |

Sumber : Hasil survei lapangan (2024)

Berdasarkan pra-survei yang dilakukan pada 30 responden, mengatakan pandangannya terhadap kondisi lokasi objek wisata kurang baik. Hal ini menjelaskan bahwa objek wisata memiliki kekurangan dalam kondisi lokasi yaitu dilihat dari akses jalan, tempat parkir, serta lokasi yang tidak strategis dan jauh dari pusat kota yang mengakibatkan kepuasan pengunjung menurun. Terdapat sekitar 19 responden dengan persentase 65% jawaban menyatakan bahwa daya tarik wisata Goa Ergendang kurang memuaskan. Namun, terdapat pula sekitar 11 responden dengan persentase 35% jawaban menyatakan bahwa daya tarik wisata Goa Ergendang memuaskan. Dan terdapat sekitar 23 responden dengan presentase 77% jawaban menyatakan bahwa kualitas layanan yang diberikan wisata Goa Ergendang kurang memadai. Serta terdapat sekitar 7 responden dengan presentase 23% jawaban menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan wisata Goa Ergendang memadai. Berdasarkan pra-survei, dapat diketahui bahwa pengunjung wisatawan Goa Ergendang masih merasa tidak puas.

Permasalahan tersebut dapat ditinjau dari pengamatan langsung maupun dari komentar negatif dan saran positif yang ditinggalkan oleh pengunjung di Google Review untuk wisata Goa Ergendang, Desa Penungkiren Deli serdang. Salah satu komentarnya adalah jalan menuju tempat ini sempit, melewati banyak perkebunan rakyat yang sunyi, dan tidak ada SPBU setelah Si Biru Biru, sehingga pengunjung disarankan untuk mengisi penuh bahan bakar. Di tempat pemandian, sampah masih menjadi salah satu kendala, baik sisa makanan maupun sampah dedaunan dan ranting yang jatuh ke kolam. Berdasarkan pengamatan langsung, juga ditemukan beberapa permasalahan lainnya yaitu, (1) atraksi, dimana masih

kurangnya kegiatan atraksi, hanya sebatas berenang dan menikmati pemandangan alam. (2) fasilitas, contohnya spot foto masih kurang aman dan terawat. (3) aksesibilitas, salah satunya jalan yang masih kurang luas dan terdapat beberapa jalan berlubang serta berbatu, sehingga dapat menyulitkan pengendara bermotor maupun bermobil. Semakin banyak kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap suatu layanan, maka kepuasan pelanggan terhadap suatu tempat wisata yang dimilikinya semakin kuat (Tjiptono, 2016).

Penelitian yang dilakukan oleh Mansandra et al. (2022) dengan judul penelitian “Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pengunjung Pada Resto Incim Alahan Panjang” menyatakan bahwa lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Akan tetapi, hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Dwi et al. (2020) dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan pengunjung Miss Laundry Di Kota Tegal.” menyatakan bahwa lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

Pada penelitian terdahulu yang sama dengan penelitian ini adalah pada penelitian Eka Rosyidah Aprilia, Sunarti dan Edriana Pangestuti (2017) dengan judul penelitian “Pengaruh daya tarik wisata dan fasilitas layanan terhadap kepuasan pengunjung di Pantai Balekambang Kabupaten Malang” dan Andari (2017) dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Studi kasus Pengunjung The Sila's Agrotourism” menyatakan bahwa Daya Tarik Wisata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, dan Fasilitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung.

Penelitian yang dilakukan oleh Nurhaiti & Hidayati (2020) dengan judul penelitian “Pengaruh Harga, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Potong Hewan (RPH) Waylaga Bandar Lampung” menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Akan tetapi, hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Novia et al. (2024) dengan judul penelitian “Pengaruh kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan” menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Deli Serdang dengan berfokus pada objek Wisata Goa Ergendang. Berdasarkan pada pra-survei yang telah dilakukan, Objek Wisata Goa Ergendang memiliki potensi alam yang signifikan untuk terus dikembangkan sebagai destinasi wisata. Namun, hasil pra-survei juga mengungkapkan bahwa kepuasan pengunjung terhadap objek wisata ini telah mengalami penurunan yang signifikan. Penurunan kepuasan ini menjadi perhatian utama, karena mempengaruhi daya tarik wisatawan dan perkembangan sektor pariwisata di daerah tersebut. Untuk itu, pemerintah daerah Kabupaten Deli Serdang perlu mengambil tindakan nyata untuk mengatasi masalah ini. Langkah pertama yang perlu dilakukan adalah menciptakan dan memperbaiki sarana serta prasarana pendukung di Goa Ergendang. Fasilitas yang memadai seperti akses jalan yang baik, tempat parkir yang luas, area istirahat yang nyaman, dan fasilitas umum yang bersih dan terawat akan sangat berkontribusi dalam meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengunjung.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk mengangkat sebuah judul **“Pengaruh Lokasi, Daya Tarik Wisata dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang”**.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dibuat rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Lokasi di Wisata Goa Ergendang masih kurang strategis dan tidak dapat dijangkau oleh transportasi umum.
2. Daya tarik wisata Goa Ergendang masih dikatakan kurang asri
3. Kualitas pelayanan pada Wisata Goa Ergendang menurun yang disebabkan kurangnya fasilitas fisik dan penyediaan pelayanan

### **1.3. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan Latar belakang yang diuraikan penulis maka muncul pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang?
2. Apakah Daya Tarik Wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang?
3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang?

4. Apakah Lokasi, Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang?

#### 1.4. Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan penelitian yang telah dibuat penulis adalah

1. Untuk mengetahui pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang
2. Untuk mengetahui pengaruh Daya Tarik Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang
4. Untuk mengetahui pengaruh Lokasi, Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang.

#### 1.5. Manfaat Penelitian

Berdasarkan judul yang telah ditentukan oleh penulis maka manfaat penelitian tersebut adalah:

1. Bagi Mahasiswa

Manfaat penelitian bagi mahasiswa untuk dapat menambah wawasan agar kedepannya mahasiswa dapat memecahkan masalah terakit judul penelitian.

2. Bagi Akademik

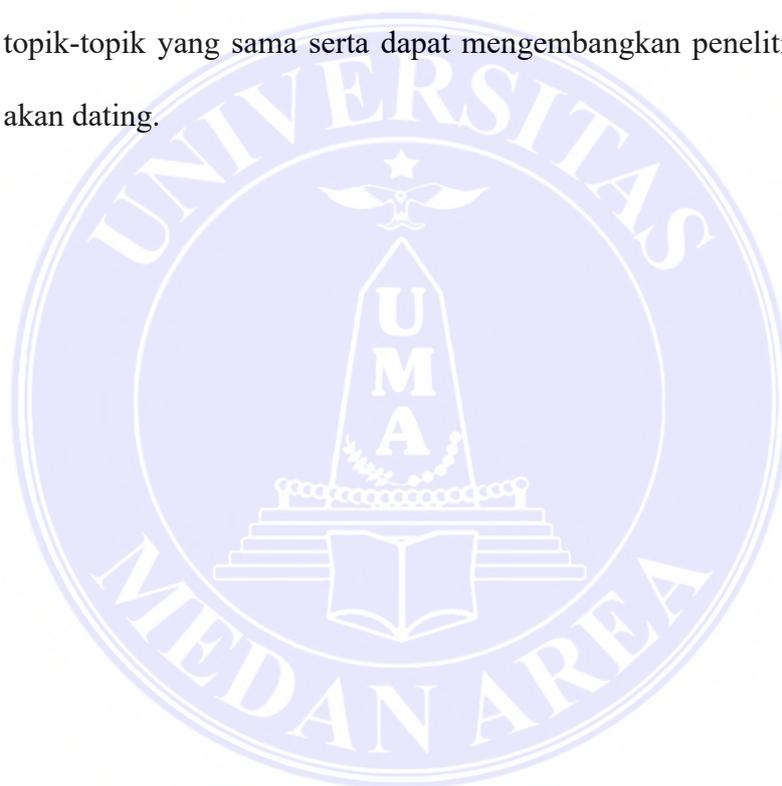
Adapun manfaat penelitian ini bagi Akademik adalah untuk menambah refrensi bagi akademik untuk melakukan penelitian selanjutnya.

### 3. Bagi Wirausaha

Untuk menabuh informasi serta masukan dan saran bagi usaha pariwisata daerah Deli serdang guna untuk meningkatkan jumlah pengunjung dan masukan.

### 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Guna untuk menjadi bahan refrensi penelitian selanjutnya terkait dengan topik-topik yang sama serta dapat mengembangkan penelitian masa yang akan datang.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kepuasan Pengunjung**

##### **2.1.1 Pengertian Kepuasan Pengunjung**

Menurut Fatihudin dan Firmansyah (2019), “Kepuasan pengunjung adalah pengukuran atau indikator sejauh mana pengunjung atau pengguna produk perusahaan atau jasa sangat senang dengan produk-produk atau jasa yang diterima. Menurut Fatihudin dan Firmansyah (2019) bahwa kepuasan pengunjung adalah perbandingan antara harapan terhadap persepsi pengalaman (dirasakan/diterima). Kepuasan pengunjung merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pengunjung akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pengunjung akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pengunjung akan sangat puas harapan pengunjung dapat dibentuk oleh komentar dari teman dan keluarga serta janji dan informasi dari berbagai media.

Apabila kinerja jauh dari ekspektasi, pengunjung kecewa. Jika kinerja memenuhi harapan, pengunjung puas. Jika melebihi ekspektasi, pengunjung senang. Bahrudin & Zuhro (2016), menyatakan kepuasan pengunjung adalah evaluasi pilihan yang disebabkan oleh keputusan pembelian tertentu dan pengalaman dalam menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa. Sedangkan, Tjiptono (2016) mengkonseptualisasikan kepuasan pengunjung seperti perasaan yang muncul menjadi output penilaian terhadap pengalaman pemakaian produk atau jasa.

Menurut Kotler dan Keller (2016) kepuasan pengunjung adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Oleh karena itu mengukur tingkat kepuasan pengunjung sangatlah diperlukan. Banyak manfaat yang akan diterima perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pengunjung yang tinggi, dimana akan meningkatkan loyalitas pengunjung dan mencegah perputaran (Lupiyoadi, 2018). Ada beberapa metode mengukur kepuasan pengunjung dalam perusahaan.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2016) mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pengunjung yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran

Perusahaan yang berorientasi kepada pengunjung akan memudahkan pengunjung untuk memberikan saran dan keluhan. Cara ini memudahkan perusahaan untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan di mata pengunjung. Dalam hal ini perusahaan yang berorientasi pada pengunjung perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pengunjung untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka.

2. *Ghost Shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan sebagai pembeli produk perusahaan pesaing. Kemudian *ghost shopper* akan menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan dari produk perusahaan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam melakukan pembelian produk-produk tersebut.

*Ghost shopper* ini juga dapat berpura-pura membuat masalah tertentu untuk menguji apakah pegawai perusahaan mampu menangani situasi dengan baik.

### 3. *Lost Costumer Analysis*

Metode ini dilakukan sedikit unik dengan perusahaan berusaha untuk menghubungi para pengunjungnya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok dengan harapan akan diperolehnya informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat berguna bagi perusahaan dan dapat digunakan sebagai masukan bagi perusahaan untuk memperbaiki pelayanan kepada pengunjung.

### 4. Survei Kepuasan Pengunjung

Perusahaan tidak dapat beranggapan bahwa sistem keluhan dan saran dapat menggambarkan secara lengkap kepuasan dan ketidakpuasan pengunjung. Oleh karena itu, dilakukan survei pada pengunjung agar diperoleh data yang lebih akurat dan rinci. Melalui survei, perusahaan akan mengetahui tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pengunjung dan sekaligus memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian pada pengunjungnya.

#### 2.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung

Menurut Indrasari (2019) dalam menentukan tingkat kepuasan pengunjung, terdapat lima faktor utama dan harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu:

1. Kualitas produk, pengunjung akan merasa puas bila evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan memang berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, pengunjung akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

3. Emosional, pengunjung akan merasa bangga dan yakin bahwa orang lain akan kagum terhadap mereka, apabila memakai produk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
4. Harga, produk dengan kualitas yang sama tetapi harga yang relatif rendah menawarkan nilai yang lebih besar kepada pengunjung.
5. Biaya, pengunjung yang tidak mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk cenderung merasa puas dengan produk tersebut.

### **2.1.3 Indikator Kepuasan Pengunjung**

Indikator untuk mengukur kepuasan pengunjung, menurut Indrasari (2019) terdiri dari 3 (tiga) indikator kepuasan pengunjung yaitu:

1. Kesesuaian Harapan yaitu tingkat kesesuaian antara kinerja jasa yang diharapkan dan dirasakan oleh pengunjung.
2. Minat Berkunjung Kembali yaitu kesediaan pengunjung untuk berkunjung kembali.
3. Kesediaan Merekomendasi yaitu kesediaan pengunjung untuk melakukan merekomendasikan jasa yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga.

## **2.2 Lokasi**

### **2.2.1 Pengertian Lokasi**

Lokasi merupakan kedudukan perusahaan dalam melakukan kegiatan agar produk yang dihasilkan atau dijual terjangkau serta tersedia bagi pasar sasaran.

Lokasi merupakan gabungan antara lokasi. dan keputusan atas saluran distribusi

dalam hal ini berhubungan dengan bagaimana cara menyampaikan kepada para pengunjung dimana lokasi yang strategis (Ansori, 2020).

Teori Lokasi dari Losch “melihat persoalan dari sisi permintaan (pasar)”. Losch mengatakan bahwa “lokasi penjual sangat berpengaruh terhadap jumlah pengunjung yang dapat digarapnya, makin jauh dari tempat penjual, pengunjung makin enggan membeli karena biaya transportasi untuk mendatangi tempat penjual semakin mahal” (Nurchahyo, 2020). “Lokasi merupakan tempat usaha yang sangat memengaruhi keinginan seseorang pengunjung untuk datang dan berbelanja” (Suwarman, 2019). Tempat merupakan aktivitas perusahaan untuk menyediakan produk bagi target pengunjung (Kotler dan Armstrong, 2018).

Lokasi termasuk di dalamnya adalah masalah pemasaran seperti tipe saluran. Lokasi adalah suatu faktor yang memengaruhi biaya maupun pendapatan yang seringkali dapat memengaruhi suatu strategi bisnis dan lokasi diharapkan dapat memberikan memaksimalkan keuntungan yang didapat dari perusahaan (Heizer dan Render, 2018). Pemilihan lokasi adalah memilih lokasi usaha yang tepat sangat menentukan keberhasilan dan kegagalan usaha dimasa yang akan datang (Alma, 2018).

Selanjutnya tujuan strategi lokasi adalah untuk memaksimalkan keuntungan lokasi bagi perusahaan. Keputusan lokasi sering bergantung kepada tipe bisnis. Pada analisis lokasi di sektor industri strategi yang dilakukan terfokus pada minimalisasi biaya, Hal ini disebabkan karena perusahaan manufaktur mendapatkan bahwa biaya cenderung sangat berbeda di lokasi yang berbeda, sementara pada sektor jasa, fokus ditujukan untuk memaksimalkan pendapatan. Hal ini disebabkan

karena perusahaan manufaktur mendapatkan bahwa biaya cenderung berbeda di antara lokasi yang berbeda (Heizer dan Render, 2018).

Lokasi berarti berhubungan dengan tempat di mana perusahaan harus bermarkas melakukan operasi. Lokasi yaitu keputusan yang dibuat perusahaan berkaitan dengan dimana operasi dan staffnya akan ditempatkan (Lupiyoadi, 2018).

Dalam hal ini ada tiga jenis interaksi yang memengaruhi lokasi, yaitu:

1. Pengunjung mendatangi pemberi jasa (perusahaan), apabila keadaannya seperti ini maka lokasi menjadi sangat penting. Perusahaan sebaiknya memilih tempat dekat dengan pengunjung sehingga mudah dijangkau dengan kata lain harus strategis;
2. Pemberi jasa mendatangi pengunjung, dalam hal ini lokasi tidak terlalu penting tetapi yang harus diperhatikan adalah penyampaian jasa harus tetap berkualitas;
3. Pemberi jasa dan pengunjung tidak bertemu langsung, berarti service provider dan pengunjung berinteraksi melalui sarana tertentu seperti telepon, komputer, dan surat;

Memilih tempat atau lokasi yang baik merupakan keputusan yang penting, karena (Lamb et. al, 2018):

1. Tempat merupakan komitmen sumber daya jangka panjang yang dapat mengurangi fleksibilitas masa depan usaha;
2. Lokasi akan memengaruhi pertumbuhan dimasa depan. Area yang dipilih haruslah mampu untuk tumbuh dari segi ekonomi sehingga ia dapat mempertahankan kelangsungan hidup usaha. Lingkungan setempat dapat saja berubah setiap waktu, jikanilai lokasi memburuk, maka lokasi usaha harus

dipindahkan atau ditutup. Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli diatas dapat di simpulkan bahwa lokasi lokasi mempunyai peranan penting dalam kelangsungan usaha, Karena lokasi yang strategis, mudah dijangkau pada umumnya sangat di sukai oleh pengunjung dan menjadi daya tarik tersendiri untuk dapat melakukan pembelian suatu produk.

### 2.2.2 Indikator Lokasi

Lokasi pada dasarnya mempunyai peranan yang penting dalam melakukan usaha. Karena apabila lokasi usaha tersebut sangat strategis berdekatan dengan pusat keramaian, mudah dijangkau dan mempunyai nilai lebih merupakan lokasi usaha yang di sukai oleh pengunjung. Indikator lokasi adalah sebagai berikut (Tjiptono, 2017).

1. Akses. misalnya lokasi yang sering dilalui atau mudah dijangkau sarana transportasi;
2. Visibilitas yaitu lokasi atau tempat yang dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandang normal;
3. Lalu lintas, menyangkut dua pertimbangan utama, yaitu:
  - a. Banyak orang yang berlalu lalang bisa memberikan peluang besar terjadinya *impulse buying*, yaitu keputusan pembelian yang sering terjadi spontan atau tanpa perencanaan dan;
  - b. Kepadatan dan kemacetan lalu lintas bisa juga menjadi hambatan.
4. Tempat parkir yang luas, nyaman, dan aman baik untuk kendaraan roda dua maupun roda empat;

5. Ekspansi, yaitu tersedia tempat yang cukup luas untuk perluasan usaha di kemudian hari;
6. Lingkungan yaitu lingkungan sekitar yang mendukung produk/jasa yang ditawarkan. Sebagai contoh, pesaing yang berdekatan;
7. Kompetisi (lokasi pesaing) sebagai contoh, dalam menentukan lokasi yang perlu dipertimbangkan apakah di jalan atau daerah yang sama terdapat pesaing lainnya;

## 2.3 Daya Tarik Wisata

### 2.3.1 Pengertian Daya Tarik Wisata

Daya tarik merupakan sesuatu yang memikat yang dapat memotivasi untuk berkunjung (Juliana, 2021). Daya tarik merupakan alasan terpenting untuk rekreasi wisata ke suatu tujuan. Daya tarik wisata dibedakan menjadi daya tarik wisata alam dan daya tarik wisata buatan manusia. Daya tarik wisata alam seringkali dilihat dari kualitas sumber daya alam baik itu bersifat nasional maupun internasional. Fasilitas alam tidak hanya terbatas pada bentang alam seperti gunung, pantai, dan danau namun juga mencakup iklim, vegetasi, hutan, dan satwa liar (Juliana, 2021).

Sedangkan menurut Setyanto dan Edriana (2019) pada daerah tujuan wisata harus memiliki beberapa komponen antara lain daya tarik (*attraction*), mudah dicapai karena ada transportasi lokal dan terminal (*access*), tersedianya berbagai fasilitas seperti akomodasi, restoran, tempat hiburan, tempat perbelanjaan dan pelayanan lainnya (*amenities*), dan organisasi kepariwisataan yang dibutuhkan untuk pelayanan wisatawan (*ancillary service*).

Menurut Utama (2020) menyatakan bahwa daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang menjadi daya tarik bagi wisatawan untuk mengunjungi suatu daerah tertentu. Daya tarik wisata ialah suatu hal yang memiliki keindahan sehingga memperoleh perhatian wisatawan terhadap suatu daerah (Zen et al., 2017). Daya tarik wisata diartikan sebagai hal yang menarik untuk dapat dinikmati dan dikunjungi oleh wisatawan (Soleh, 2017). Begitu juga menurut Suwena & Widyatamaja (2017) menyatakan bahwa daya tarik wisata mempunyai keunikan sendiri sebagai unsur dari produk wisata karena diyakini bisa menumbuhkan motivasi dan menarik pengunjung untuk melangsungkan kunjungan wisata, terutama menyangkut berbagai macam daya tarik atau objek wisata yang dimiliki oleh destinasi wisata tersebut (Isdarmanto, 2017).

### **2.3.2 Komponen Pengembangan Daya Tarik Wisata**

Menurut Gede (2019) suatu desa yang akan dikembangkan menjadi desa wisata setidaknya harus memiliki beberapa aspek komponen pariwisata, yaitu:

- a. Atraksi wisata, yaitu semua yang mencakup alam, budaya dan hasil ciptaan manusia. Atraksi yang dipilih adalah yang paling menarik dan atraktif di desa.
- b. Jarak tempuh, yaitu jarak tempuh dari kawasan wisata terutama tempat tinggal wisatawan dan juga jarak tempuh dari ibukota provinsi dan jarak tempuh dari ibukota kabupaten.
- c. Besaran desa, menyangkut masalah-masalah jumlah rumah, jumlah penduduk, karakteristik dan luas wilayah desa. Kriteria ini berkaitan dengan daya dukung kepariwisataan pada suatu desa.

- d. Sistem kepercayaan dan kemasyarakatan, merupakan aspek penting mengingat adanya aturan-aturan yang khusus pada komunitas sebuah desa. Perlu dipertimbangkan adalah agama yang menjadi mayoritas dan system kemasyarakatan yang ada.
- e. Ketersediaan Infrastruktur, meliputi fasilitas dan pelayanan transportasi, fasilitas listrik, air bersih, drainase, jaringan telepon dan sebagainya.

### 2.3.3 Indikator - Indikator Daya Tarik Wisata

Indikator Daya Tarik Wisata Menurut Yoeti (2020) ada tiga kriteria yang harus dipenuhi sebuah objek wisata yang diminati oleh pengunjung, yaitu sebagai berikut:

1) *Something to see*

*Something to see* ialah menyuguhkan sesuatu hal yang dapat dilihat oleh pengunjung wisata. Dengan kata lain, disuatu daerah harus memiliki sesuatu yang menjadi daya tarik khusus destinasi wisata, hal ini diharapkan bisa memberikan hiburan bagi para pengunjung wisata, seperti daya tarik pemandangan alam, pertunjukan, kesenian, atraksi dan sebagainya.

2) *Something to do*

*Something to do* merupakan penyediaan fasilitas dari objek wisata yang dapat menghasilkan suatu aktivitas dalam berwisata. Hal ini bertujuan untuk memberikan kesan pengalaman yang dirasakan oleh pengunjung supaya pengunjung wisata merasa puas dan nyaman untuk tinggal di sebuah tempat.

3) *Something to buy*

*Something to buy* merupakan sesuatu yang dapat dibeli oleh pengunjung wisata seperti icon destinasi, buah tangan, souvenir dari kerajinan masyarakat setempat yang berfungsi sebagai oleh-oleh untuk dibawa pulang ketempat asal wisatawan. *Something to buy* meliputi sesuatu yang dapat dibeli baik yang sudah include atau exclude dengan biaya tiket masuk yang disediakan.

## 2.4 Kualitas Pelayanan

### 2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Arianto (2018), Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan tidak hanya dinilai dari satu aspek, tetapi mencakup berbagai dimensi yang mencerminkan kinerja pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Dimensi-dimensi tersebut biasanya meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan aspek-aspek fisik pelayanan. Menurut Kotler dan Keller (2016) “kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan”.

Menurut Kasmir (2017), Kualitas pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang diberikan kepada konsumen atau pelanggan dengan tujuan memenuhi dan memuaskan kebutuhan serta keinginan mereka. Kualitas pelayanan yang baik diukur dari seberapa baik pelayanan tersebut mampu memenuhi harapan pelanggan dan menciptakan pengalaman positif yang berkesan. Sedangkan menurut Menurut Aria dan Atik (2018), Kualitas pelayanan adalah sejauh mana suatu layanan dapat memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Kualitas

pelayanan melibatkan penilaian terhadap berbagai aspek layanan, termasuk keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Kualitas pelayanan yang tinggi tercapai ketika semua aspek tersebut terpenuhi dan mampu memberikan pengalaman positif kepada pelanggan.

#### **2.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Aplikasi kualitas pelayanan sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian dari strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar maupun strategi untuk terus tumbuh. Faktor penyebab buruknya kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono (2017), faktor penyebab buruknya kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan salah satu karakteristik unik jasa atau pelayanan adalah inseparability (tidak dapat dipisahkan), artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan. Hal ini kerap kali membutuhkan kehadiran dan partisipasi pengunjung dalam proses penyampaian jasa. Konsekuensinya, berbagai macam persoalan sehubungan dengan interaksi antara penyedia pelayanan dan pengunjung bisa saja terjadi. Beberapa kelemahan yang mungkin ada pada karyawan jasa dan mungkin berdampak negatif terhadap persepsi kualitas meliputi:
  - a. Tidak terampil dalam melayani pelanggan;
  - b. Cara berpakaian karyawan yang kurang sesuai konteks;
  - c. Tutur kata karyawan kurang sopan;

- d. Bau badan karyawan mengganggu kenyamanan pelanggan;
  - e. Mimik muka karyawan selalu cemberut.
2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi keterlibatan karyawan secara insentif dalam penyampaian pelayanan dapat pula menimbulkan masalah kualitas yaitu berupa tingginya variabilitas yang dihasilkan. Faktor-faktor yang biasa mempengaruhinya antara lain:
- a. Upah rendah (umumnya karyawan yang melayani atau berinteraksi langsung dengan pengunjung memiliki tingkat pendidikan dan upah yang paling rendah dalam suatu perusahaan);
  - b. Pelatihan yang kurang memadai atau bahkan tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi;
  - c. Tingkat perputaran karyawan terlalu tinggi;
  - d. Motivasi kerja karyawan rendah.
3. Dukungan terhadap pengunjung internal kurang memadai Karyawan *front line* merupakan ujung tombak sistem penyampaian pelayanan. Dalam banyak kasus, keramahan dan kesopanan operator telepon dan satpam bisa jadi memberikan kesan pertama bagi calon pengunjung yang ingin berhubungan dengan sebuah perusahaan penyedia jasa. Agar para karyawan *front line* mampu melayani pengunjung secara efektif, mereka membutuhkan dukungan dari fungsi-fungsi utama manajemen (operasi, pemasaran, keuangan, dan SDM). Dukungan tersebut bisa juga berupa peralatan (perkakas, material, pakaian, seragam), pelatihan keterampilan maupun informasi (misalnya, prosedur operasi).

4. Gap komunikasi, bila terjadi gap komunikasi, maka bisa timbul penilaian atau persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan. Gap-gap komunikasi bisa berupa:
  - a. Penyedia pelayanan memberikan janji berlebihan, sehingga tidak mampu memenuhinya.
  - b. Penyedia pelayanan tidak bisa selalu menyajikan informasi terbaru kepada para pelanggan.
  - c. Pesan komunikasi penyedia pelayanan tidak dipahami pelanggan.
  - d. Penyedia pelayanan tidak memperhatikan atau tidak segera menindaklanjuti keluhan atau saran pelanggan.
5. Memperlakukan semua pengunjung dengan cara yang sama dalam hal interaksi dengan penyedia pelayanan, tidak semua pengunjung bersedia menerima pelayanan yang seragam, sering terjadi ada pengunjung yang menginginkan atau bahkan menuntut pelayanan yang sifatnya personal dan berbeda dengan pengunjung lain. Hal ini memunculkan tantangan bagi penyedia pelayanan dalam hal individual dan memahami perasaan pengunjung terhadap penyedia pelayanan dan pelayanan spesifik yang mereka terima.
6. Perluasan atau pengembangan pelayanan secara berlebihan bila terlampaui banyak pelayanan baru dan tambahan terhadap pelayanan yang sudah ada, hasil yang didapatkan belum tentu optimal, bahkan tidak tertutup kemungkinan timbul masalah-masalah seputar standar kualitas pelayanan. Selain itu, pengunjung juga bisa bingung membedakan variasi penawaran pelayanan baik dari segi fitur, keunggulan maupun tingkat kualitasnya.

7. Visi bisnis jangka pendek (misalnya orientasi pencapaian target penjualan dan laba tahunan, penghematan biaya sebesar-besarnya, peningkatan produktivitas tahunan, dll) bisa merusak kualitas pelayanan yang sedang dibentuk untuk jangka panjang. Sedangkan Christian Gronroos dalam Rolando (2018) mengemukakan bahwa terdapat 4 faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu:

1. Menjaga dan memperhatikan, bahwa pengunjung akan merasakan kepuasan Kualitas pelayanan karyawan dan sistem operasional yang ada dapat menyelesaikan problem mereka.
2. Spontanitas, dimana karyawan menunjukkan keinginan untuk menyelesaikan masalah pelanggan.
3. Penyelesaian masalah, karyawan yang berhubungan langsung dengan pengunjung harus memiliki kemampuan untuk menjalankan tugas berdasarkan standar yang ada, termasuk pelatihan yang diberikan untuk dapat memberikan Kualitas pelayanan yang lebih baik.
4. Perbaikan, apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan harus mempunyai personil yang dapat menyiapkan usaha-usaha khusus untuk dapat mengatasi kondisi tersebut.

### 2.4.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Arianto (2018) Indikator kualitas pelayanan yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah:

1. Keandalan (*Reliability*): Kemampuan penyedia pelayanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten.

2. **Ketanggapan (*Responsiveness*):** Keinginan dan kesiapan penyedia pelayanan untuk membantu pelanggan serta memberikan pelayanan yang cepat dan efisien.
3. **Jaminan (*Assurance*):** Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan staf dalam memberikan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggan.: Pengetahuan dan kesopanan karyawan, serta kemampuan mereka untuk menjamin mutu.
4. **Empati (*Empathy*):** Kemampuan penyedia pelayanan untuk memahami dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan, serta memenuhi kebutuhan mereka secara spesifik.
5. **Tampilan Fisik (*Tangibles*):** Aspek fisik dari penyedia pelayanan, seperti kebersihan dan fasilitas.

## 2.5 Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan referensi dan pembandingan dalam penelitian ini dan ditabulasikan dalam bentuk Tabel 2.1 sebagai berikut:

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

| No | Peneliti / Tahun                   | Judul Penelitian   | Metode Analisis  | Hasil Penelitian  |
|----|------------------------------------|--|--|---|
| 1. | Nurmala, Sullaida, Damanhur (2022) | Pengaruh Fasilitas Wisata, Daya Tarik Wisata Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Pantai Ujong Blang Lhokseumawe | Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. | Secara parsial fasilitas wisata berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Wisata Pantai Ujong Blang, daya tarik wisata mempengaruhi kepuasan pengunjung Wisata Pantai Ujong Blang dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Wisata Pantai Ujong Blang Kota Lhokseumawe |

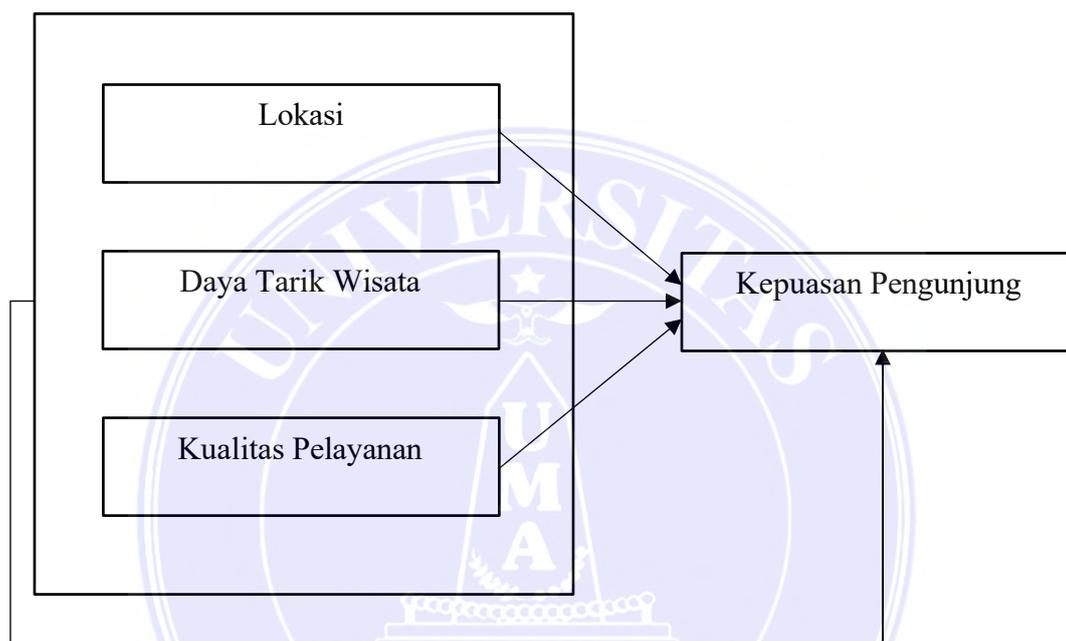
| No | Peneliti / Tahun  | Judul Penelitian   | Metode Analisis   | Hasil Penelitian   |
|----|---|--|---|--|
| 2. | Fia Adilia Alfina Chuswondo, Muhammad Ridwan Basalamah, M Tody Arsyianto (2023) | Pengaruh Harga Lokasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Sumber Gentong                                | Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.  | Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan Wisata Sumber Gentong secara simultan dipengaruhi secara signifikan, menurut hasil penelitian. Meskipun hanya sedikit, pelanggan Wisata Sumber Gentong secara signifikan dipengaruhi oleh Harga, Lokasi, dan Kualitas Layanan.             |
| 3. | Enderwita Enderwita (2020)  | Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengunjung Objek Wisata Linjuang Di Kota Lubuk Sikaping            | Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan SPSS.  | Penelitian ini menunjukkan bahwa lokasi dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan   |
| 4. | Setiawan, Kosasih, Ajat Sudrajat (2019)   | Pengaruh lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung limasan kafe karawang   | Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan veripikatif melalui analisis jalur dan untuk pengujian     | Berdasarkan hasil penelitian Lokasi dan Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung. Limasan Kafe Karwang disarankan untuk lebih memperhatikan fasilitas untuk kenyamanan pengunjung.   |
| 5. | Irfan (2019)  | Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Yang Diberikan Kenari Waterpark Bontang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan | Penelitian ini menggunakan metode analisis linear berganda. Analisis terhadap data menggunakan analisis kuantitatif dan kualitatif. | Secara parsial variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap tingkat Kepuasan Pelanggan, namun harga tidak berpengaruh signifikan. Secara simultan variabel Kualitas Pelayanan, harga dan Fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. |
| 6. | (Markus,2020)   | Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan  | Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dan komparatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.                            | Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas Pengunjung menunjukkan ada hasil yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.   |

| No  | Peneliti / Tahun               | Judul Penelitian   | Metode Analisis   | Hasil Penelitian  |
|-----|--------------------------------|--|---|---|
| 7.  | Rutjuhan, Ismunandar (2020)    | Pengaruh Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengunjung: Studi Kasus Mahfoed Life Gym                             | Jenis penelitian yang digunakan adalah asosiatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Alat analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan SPSS. | Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial Fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sedangkan Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan terdapat pengaruh antara fasilitas dan lokasi terhadap terhadap kepuasan pengunjung Mahfoed Life. |
| 8.  | (Wijaya & Sujana, 2020)        | Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan   | Tipe penelitian yang digunakan adalah eksplanatif dan menggunakan metode analisis structural (SEM) dengan menggunakan Software AMOS 24.                                   | Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung The Jungle Waterpark. Persepsi Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.  |
| 9.  | Hardina, Eka Sudarusman (2021) | Pengaruh Harga, Lokasi, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Berkunjung Wisata Taman Sari di Yogyakarta                   | Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan SPSS.  | Hasil penelitian menunjukkan hipotesis kedua dan ketiga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan berkunjung.  |
| 10. | (Jayanti & Yulianthini, 2022)  | Pengaruh Fasilitas serta Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Domestik Objek Wisata Taman Air Tirtanegara | Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.  | Fasilitas dan Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Fasilitas memberikan pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.                     |

Sumber : Diolah Peneliti, (2024)

## 2.6 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual menurut Sugiyono (2019) adalah hubungan yang dihubungkan secara teoritis antar variabel penelitian, yaitu antara variabel bebas dan variabel terikat yang diamati atau diukur dengan penelitian yang dilakukan.



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Konseptual**

## 2.7 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2019) Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap perumusan masalah penelitian ini di dasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data rumusan masalah dan kerangka penelitian yang telah disusun serta membandingkan dengan teori yang ada maka hipotesis secara keseluruhan adalah sebagai berikut:

H1: Lokasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang.

H2: Daya Tarik Wisata berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang.

H3: Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang.

H4: Lokasi, Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang.



## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan secara kuantitatif, dimana akan menemukan besarnya pengaruh dari variabel bebas (independen) terhadap variabel terkait (variabel dependen). Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang melibatkan proses pengumpulan dan analisis data numerik secara obyektif untuk menggambarkan, memprediksi, atau mengontrol variabel yang menarik. Penelitian ini diekspresikan dalam angka dan grafik dan digunakan untuk menguji atau mengkonfirmasi teori dan asumsi (Sugiyono, 2019).

#### 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

##### 3.2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang yang berada pada Kabupaten Deli serdang, Sumatera Utara.

##### 3.2.2 Rencana Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dari bulan September 2024 - Maret 2025. Berikut adalah uraian rencana waktu penelitian :

**Tabel 3.1**  
**Rencana Waktu Penelitian**

| No | Kegiatan              | 2024 |     |     | 2025 |     |     |     |
|----|-----------------------|------|-----|-----|------|-----|-----|-----|
|    |                       | Sept | Okt | Nov | Des  | Jan | Feb | Mar |
| 1  | Pengajuan Judul       |      |     |     |      |     |     |     |
| 2  | Penyelesaian Proposal |      |     |     |      |     |     |     |
| 3  | Seminar Proposal      |      |     |     |      |     |     |     |
| 4  | Pengumpulan Data      |      |     |     |      |     |     |     |
| 5  | Analisis Data         |      |     |     |      |     |     |     |
| 6  | Seminar Hasil         |      |     |     |      |     |     |     |
| 7  | Pengajuan Meja Hijau  |      |     |     |      |     |     |     |
| 8  | Sidang Meja Hijau     |      |     |     |      |     |     |     |

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2019), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pengunjung yang berjumlah 13.519 wisatawan sudah pernah berkunjung ke Objek Wisata Goa Ergendang di Kabupaten Deli Serdang sepanjang tahun 2023 (Data hasil penjualan tiket).

#### 3.2.1. Sampel

Teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Nonprobability Sampling*. *Nonprobability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sementara metode pengambilan sampel yang digunakan yaitu *purposive sampling*, yang dimana *purposive sampling* itu sendiri merupakan teknik penentuan sampel yang memiliki pertimbangan tertentu berdasarkan kriteria yang telah ditentukan (Sugiyono, 2019). Untuk menentukan sampel penelitian digunakan rumus Slovin yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

$n$  = Jumlah elemen/anggota sampel

$N$  = Jumlah elemen/anggota populasi

$e$  = *Error level*

Maka :

$$n = \frac{13.519}{1 + (13.519 \times 0.1^2)}$$

$$n = 99,26$$

$$n = 100$$

Maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu. Wisatawan Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang sebanyak 100 responden.

Adapun kriteria yang ditentukan oleh peneliti diantaranya:

- a. Responden yang sudah berumur 17 tahun ke atas dengan asumsi bahwa responden tersebut sudah cukup dewasa dan mengerti serta dapat memahami serta memberi pendapat dengan baik terhadap masing-masing pertanyaan dalam kuesioner penelitian.
- b. Responden yang sudah pernah mengunjungi wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang, minimal 2 kali.

### 3.4 Defenisi Operasional

Menurut Sugiyono (2019) Operasional variabel adalah untuk mendefinisikan variabel penelitian, menentukan indikator-indikator dan menentukan skala pengukuran, dengan demikian pengukuran yang dilakukan menjadi objektif.

**Tabel 3.2**  
**Operasionalisasi Variabel**

| No | Variabel            | Defenisi Operasional   | Indikator   | Skala  |
|----|---------------------|--|---|--------|
| 1  | Kepuasan Pengunjung | Menurut Indrasari (2019), kepuasan pengunjung didefinisikan sebagai suatu keadaan emosional pengunjung yang muncul sebagai hasil dari evaluasi pengalaman mereka dengan suatu produk atau layanan. Kepuasan ini tercapai ketika kinerja atau hasil yang dirasakan dari produk atau layanan tersebut memenuhi atau melampaui harapan pengunjung.  | 1. Kesesuaian harapan<br>2. Minat berkunjung kembali<br>3. Kesiediaan merekomendasikan<br><br>Indrasari (2019)                                | Likert |
| 2. | Lokasi              | Menurut Tjiptono (2017), lokasi adalah tempat atau area geografis di mana suatu bisnis atau organisasi menjalankan operasinya atau menyediakan layanan kepada pelanggannya. Lokasi sangat penting karena berpengaruh langsung pada aksesibilitas, visibilitas, dan daya tarik bagi pelanggan. Pemilihan lokasi yang strategis dapat meningkatkan peluang keberhasilan bisnis dengan menarik lebih banyak pelanggan dan mempermudah distribusi produk atau layanan. | 1. Akses.<br>2. Visibilitas<br>3. Lalu lintas,<br>4. Tempat<br>5. Ekspansi,<br>6. Lingkungan<br>7. Kompetensi<br><br>Tjiptono (2017)          |        |
| 3  | Daya Tarik Wisata   | Menurut Yoeti (2020), daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang dapat menarik minat wisatawan untuk datang berkunjung ke suatu tempat. Daya tarik wisata dapat berupa keindahan alam, warisan budaya, fasilitas rekreasi, atau kegiatan-kegiatan tertentu yang disediakan di lokasi wisata tersebut.   | 1) <i>Something to see</i><br>2) <i>Something to do</i><br>3) <i>Something to buy</i><br><br>Yoeti (2020)                                     | Likert |
| 4  | Kualitas pelayanan  | Menurut Arianto (2018) kualitas layanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan.   | 1. <i>Reliability:</i><br>2. <i>Responsiveness</i><br>3. <i>Assurance:</i><br>4. <i>Empathy</i><br>5. <i>Tangibles:</i><br><br>Arianto (2018) | Likert |

Sumber : Data Diolah peneliti (2024)

### 3.5 Skala Pengukuran Data

Penelitian ini menggunakan Skala *Likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala ini juga sering disebut *summated rating scale*, karena digunakan untuk memberi peluang kepada responden untuk mengekspresikan jawaban pernyataan atau pertanyaan yang diberikan (Situmorang, 2017).

Skala *likert* yang digunakan didalam penelitian ini adalah bersifat *favorable* dimana :

**Tabel 3.3**  
**Instrumen Skala *Likert***

| No | Skala               | Skor |
|----|---------------------|------|
| 1. | Sangat Setuju       | 5    |
| 2. | Setuju              | 4    |
| 3. | Kurang Setuju       | 3    |
| 4. | Tidak Setuju        | 2    |
| 5. | Sangat Tidak Setuju | 1    |

Sumber: Situmorang (2018)

### 3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah :

#### 1. Wawancara

Dengan cara melakukan komunikasi dengan pihak-pihak yang terkait sesuai dengan topik yang diteliti.

#### 2. Kuesioner

Kuesioner adalah cara pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada responden tentang variabel-variabel dalam penelitian. Metode ini digunakan untuk menyingkap identitas penelitian dan untuk mengungkap

variabel-variabel dalam penelitian guna mendapatkan informasi spesifik dan melibatkan pengelolaan data dimana pengumpulan data menggunakan alat berupa kuesioner. Metode pengumpulan data dengan kuesioner atau angket memiliki kelebihan yaitu mudah dikelola, data yang diperoleh dapat dipercaya, serta penetapan kode, analisis, dan interpretasi data relatif sederhana. Sedangkan kekurangan dari teknik ini adalah responden mungkin tidak mampu atau tidak bersedia memberikan informasi yang diharapkan dan penyusunan pertanyaan agar mudah dipahami merupakan hal yang tidak mudah.

### **3.7 Jenis dan Sumber Data**

#### **3.7.1 Jenis Data**

Menurut Alfifto (2024), berdasarkan pengelompokannya, data dapat dikelompokkan menjadi data primer dan data sekunder.

#### **3.7.2 Sumber Data**

Menurut Alfifto (2024), Sumber data mengacu pada informasi mentah atau pengamatan yang dikumpulkan sebagai informasi. Data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder dengan penjelasan sebagai berikut :

- a. Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung dari para responden yang terpilih pada wisatawan Goa Ergendang. Data primer diperoleh dengan memberikan kuesioner dan melakukan wawancara singkat kepada responden baik.
- b. Data sekunder merupakan berbagai informasi yang telah ada sebelumnya dan dengan sengaja dikumpulkan oleh peneliti yang digunakan untuk melengkapi kebutuhan data penelitian. Biasanya data-data ini berupa diagram, grafik, atau

tabel sebuah informasi penting seperti sensus penduduk. Data sekunder yang diperoleh untuk melengkapi data primer yang meliputi sumber dari literatur buku untuk teori-teori, situs internet, dan penelitian terdahulu yang berupa skripsi, jurnal ilmiah nasional dan internasional serta data mengenai penggunaan *google form* yang diperoleh sehubungan dengan masalah yang diteliti.

### 3.8 Uji Instrumen Penelitian

#### 3.8.1 Uji Validitas

Menurut Alfifto (2024), uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin di ukur. Kuesioner dapat dikatakan mempunyai kevalidan jika pertanyaan yang diajukan peneliti mampu untuk mengungkapkan jawaban dari rumusan masalah suatu penelitian. Suatu kuesioner dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila memberikan hasil ukur yang tepat dan akurat sesuai dengan tujuan awal penelitian. Apabila hasil dari kuesioner menghasilkan data yang tidak relevan maka kuesioner tersebut mempunyai validitas yang rendah.

Validnya suatu kuesioner dapat diakui apabila nilai  $r$  hitung  $\geq r$  tabel (pada taraf signifikansi 5%) maka dapat dikatakan item pertanyaan tersebut valid. Apabila nilai  $r$  hitung  $\leq r$  tabel (pada taraf signifikansi 5%) maka dapat dikatakan item pertanyaan tersebut tidak valid. Jika hasil menunjukkan nilai yang signifikan maka masing-masing indikator pertanyaan adalah valid. Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan menggunakan program *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS). Berdasarkan survei, kuesioner diberikan kepada 30 responden wisatawan Hot

Spring Lau Sigembura Penen untuk menguji valid tidaknya seluruh pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner.

**Tabel 3.4**  
**Hasil Uji Validitas**

| Variabel                   | Item Pertanyaan | Corrected item-<br>Total<br>Correlation | <i>r</i> tabel | Keterangan   |
|----------------------------|-----------------|---|----------------|--------------|
| Lokasi (X1)                | L1              | .854                                    | 0.361          | <i>Valid</i> |
|                            | L2              | .798                                    | 0.361          | <i>Valid</i> |
|                            | L3              | .762                                    | 0.361          | <i>Valid</i> |
|                            | L4              | .685                                    | 0.361          | <i>Valid</i> |
|                            | L5              | .417                                    | 0.361          | <i>Valid</i> |
|                            | L6              | .716                                    | 0.361          | <i>Valid</i> |
|                            | L7              | .593                                    | 0.361          | <i>Valid</i> |
| Daya Tarik<br>Wisata (X2)  | DTW1            | .622                                    | 0.361          | <i>Valid</i> |
|                            | DTW2            | .501                                    | 0.361          | <i>Valid</i> |
|                            | DTW3            | .684                                    | 0.361          | <i>Valid</i> |
|                            | DTW4            | .589                                    | 0.361          | <i>Valid</i> |
|                            | DTW5            | .772                                    | 0.361          | <i>Valid</i> |
|                            | DTW6            | .638                                    | 0.361          | <i>Valid</i> |
| Kualitas Pelayanan<br>(X3) | KP1             | .774                                    | 0.361          | <i>Valid</i> |
|                            | KP2             | .749                                    | 0.361          | <i>Valid</i> |
|                            | KP3             | .812                                    | 0.361          | <i>Valid</i> |
|                            | KP4             | .768                                    | 0.361          | <i>Valid</i> |
|                            | KP5             | .825                                    | 0.361          | <i>Valid</i> |
|                            | KP6             | .900                                    | 0.361          | <i>Valid</i> |
|                            | KP7             | .791                                    | 0.361          | <i>Valid</i> |
|                            | KP8             | .874                                    | 0.361          | <i>Valid</i> |
|                            | KP9             | .730                                    | 0.361          | <i>Valid</i> |
|                            | KP10            | .839                                    | 0.361          | <i>Valid</i> |
| Kepuasan Pengunjung<br>(Y) | KP1             | .622                                    | 0.361          | <i>Valid</i> |
|                            | KP2             | .501                                    | 0.361          | <i>Valid</i> |
|                            | KP3             | .684                                    | 0.361          | <i>Valid</i> |
|                            | KP4             | .589                                    | 0.361          | <i>Valid</i> |
|                            | KP5             | .772                                    | 0.361          | <i>Valid</i> |
|                            | KP6             | .638                                    | 0.361          | <i>Valid</i> |

Sumber : Hasil Penelitian 2024 (data diolah)

Berdasarkan uji validitas yang dilakukan, setiap butir pertanyaan  $r$  hitung  $\geq r$  tabel 0.361, maka butir instrumen tersebut dinyatakan valid.

### 3.8.2 Uji Reliabilitas

Menurut Alfifto (2024), Realibilitas merupakan alat untuk menguji kekonsistenan jawaban responden atas pertanyaan di quisioner. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu Suatu konstruk atau variabel dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ )  $> 0,60$  maka, dinyatakan *reliable* atau valid. Sebaliknya jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ )  $< 0,60$  maka, dinyatakan tidak *reliable* atau tidak valid.

**Tabel 3.5**  
**Hasil Uji Reabilitas**

| Variabel               | Reability Coefficients | Cronbach Alpha | Keterangan |
|------------------------|------------------------|----------------|------------|
| Lokasi(X1)             | 7                      | .892           | Reliabel   |
| Daya Tarik Wisata(X2)  | 6                      | .860           | Reliabel   |
| Kualitas Pelayanan(X3) | 10                     | .954           | Reliabel   |
| Kepuasan Pengunjung(Y) | 6                      | .842           | Reliabel   |

Sumber : Hasil Penelitian 2024 (data diolah)

Dari keterangan tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *Cronbach Alpha*  $> 0,60$ . Dengan demikian variabel (Lokasi, Daya Tarik Wisata, dan Kualitas Pelayanan) dapat dikatakan reliabel.

### 3.9 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linier berganda yang berbasis *ordinary least square* (OLS) (Alfifto, 2024). Pengujian asumsi klasik bertujuan untuk menguji mengenai ada atau

tidaknya pelanggaran terhadap asumsi-asumsi klasik. Hasil pengujian hipotesis yang baik adalah pengujian yang tidak melanggar tiga asumsi klasik, dimana ketiga asumsi klasik tersebut adalah sebagai berikut:

### 3.9.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengenali apakah model regresi variabel independen dan variabel dependen, keduanya mempunyai distribusi wajar atau tidak. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan uji histogram, uji *kolmogorov-smirnov*, dan normal p-plot.

### 3.9.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen atau tidak. Model regresi yang baik seharusnya tidak terdapat korelasi antar variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas dalam model regresi maka dilakukan dengan melihat nilai toleransi 0,1 dan sebaliknya, Sebab *Variance Inflasi Factor* (VIF)  $<10$  menunjukkan jika data tidak mempunyai masalah multikolinearitas.

### 3.9.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika varians dari satu pengamatan ke

pengamatan lainnya berbeda, disebut heteroskedastisitas. Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan uji Glejser dan uji Scatterplot.

### 3.10 Teknik Analisis Data

#### 3.10.1 Analisis Statistik Deskriptif

Metode analisis data yang digunakan kuantitatif yang merupakan data berupa angka-angka. Proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang mudah dibaca dan diinterpretasikan. Prosedur pengolahan data dalam penelitian ini akan dimulai dengan memilah data ke dalam variabel-variabel yang digunakan pada penelitian ini. Dari hasil operasionalisasi variabel yang akan diuji, nilai variabel tersebut akan dimasukkan dalam uji SPSS (*statistical program for social science*).

#### 3.10.2 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengukur intensitas pengaruh antara variabel-variabel independen terhadap variabel dependen yaitu profitabilitas, leverage, kebijakan deviden Terhadap struktur modal.

Maka model analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pengunjung

$\alpha$  = konstanta

$\beta$  = koefisien regresi

$X_1$  = Lokasi

$X_2$  = Daya Tarik Wisata

$X_3$  = Kualitas Layanan

$e$  = Error (Tingkat Kesalahan)

### 3.10.3 Uji Hipotesis

Menurut Alfifto (2024), uji hipotesis merupakan suatu proporsi atau anggapan yang mungkin benar dan sering digunakan sebagai dasar pembuatan keputusan. Uji hipotesis adalah pengujian yang dicoba untuk bertujuan mencari tingkatan signifikan paling tinggi dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji hipotesis dicoba dengan cara analisis regresi berganda, disebabkan terdapatnya variabel independen yang lebih dari satu.

#### 3.10.3.1 Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk pengujian regresi secara parsial (uji t) dilakukan guna mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen ( $X_1$ ,  $X_2$ ) secara parsial terhadap variabel dependen. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara individu. Toleransi yang diterapkan dalam penelitian ini adalah 5% ( $\alpha = 0,05$ ) dengan batasan:

1. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $Sig < 0,05$ , maka  $H_1$  diterima, menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.
2. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $Sig > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

### 3.10.3.2 Uji F (Uji Simultan)

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Apabila tingkat probabilitas lebih kecil dari 5% (0,05) maka model penelitian dapat digunakan atau dinyatakan layak.

Kriteria dalam pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

1. Jika  $f_{hitung} > f_{tabel}$  atau  $Sig < 0,05$ , maka  $H_1$  diterima, menunjukkan adanya pengaruh signifikan secara simultan antara variabel bebas dengan variabel terikat.
2. Jika  $f_{hitung} < f_{tabel}$  atau  $Sig > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima, menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan secara simultan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

### 3.10.4 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Ghozali (2018), menyatakan bahwa koefisien determinasi ( $R^2$ ) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah 0 (nol) dan 1 (satu). Dari sini dapat diketahui seberapa besar variabel dependen akan mampu dijelaskan oleh variabel independennya, sedangkan sisanya akan dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar model. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dependen.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung pada objek wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang.
2. Daya Tarik Wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung pada objek wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang.
3. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung pada objek wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang.
4. Lokasi, Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung pada objek wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka peneliti memberi saran sebagai berikut:

1. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang. Oleh karena itu disarankan agar pengelola objek wisata Goa Ergendang memperhatikan

aksesibilitas lokasi, seperti perbaikan jalan menuju tempat wisata, penambahan rambu-rambu penunjuk arah, serta ketersediaan transportasi umum yang memadai. Hal ini akan mempermudah pengunjung dalam mencapai destinasi dan meningkatkan pengalaman wisata.

2. Daya Tarik Wisata berpengaruh positif dan signifikan untuk meningkatkan Kepuasan Pengunjung. Objek Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang. Oleh karena itu disarankan agar daya tarik wisata terus ditingkatkan dengan menambahkan elemen-elemen baru, seperti atraksi budaya, wahana interaktif, atau pemandangan tambahan yang menarik. Selain itu, upaya pelestarian lingkungan sekitar objek wisata perlu terus dilakukan untuk menjaga keasriannya.
3. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan untuk meningkatkan Kepuasan Pengunjung. Objek Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang. Oleh karena itu disarankan pengelola objek wisata dapat mengadakan pelatihan bagi staf untuk meningkatkan keterampilan pelayanan, seperti keramahan, responsif terhadap kebutuhan pengunjung, dan kemampuan komunikasi. Penambahan fasilitas umum, seperti toilet bersih, tempat istirahat yang nyaman, dan area parkir yang luas juga penting untuk meningkatkan kepuasan pengunjung.
4. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk mengeksplorasi faktor-faktor lain yang mungkin memengaruhi kepuasan pengunjung, seperti keamanan, pengalaman budaya, atau tingkat harga tiket masuk, untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akos, M., & Novita, H. D. (2017). Peningkatan Kunjungan Wisatawan Hubungannya Dengan Fasilitas Sarana dan Prasarana di Berbagai Objek Wisata Kabupaten Barito Kuala. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Keuangan*, 7(1), 11-20.
- Alfifto. (2024). *Statistika Penelitian: Konsep dan Kasus*. Medan: UMA Press.
- Alma, B. (2018). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Aliyah, I. (2017). Konservasi Permainan Tradisional Sebagai Daya Tarik Wisata Kampung (Studi Kasus Kampung Dolanan Sidowayah, Kabupaten Klaten). *Cakra Wisata*, 18(2), 35–47. <https://jurnal.uns.ac.id/cakra-wisata/article/view/34379>.
- Andari (2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Studi kasus Pengunjung The Sila's Agrotourism.
- Ansori, P. B., & Ansori, P. B. (2020). Pengaruh Harga, Lokasi Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Cv. Zafira Teknik Pekanbaru. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 11(1), 11–19. <https://doi.org/10.36975/jeb.v11i1.253>.
- Aprilia, E. R., Sunarti, S., & Pangestuti, E (2017). Pengaruh Daya Tarik Wisata Dan Fasilitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Pantai Ampenan Mataram. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(2), 51.
- AR Fajrin, G Wijayanto, SE Kornita (2021) Pengaruh Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Pengunjung dan Minat Berkunjung Kembali Wisatawan Candi Muara Takus Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar.
- Aria, A., & Atik, A. (2018). *Manajemen Kualitas Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Penerbit Ilmu Pengetahuan.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam menggunakan jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal pemasaran kompetitif*, 1(2), 83-105.
- Ariyani, A., & Fauzi, A. (2023). Pengaruh Harga, Lokasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung . *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(2), 23-28.
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pengunjung terhadap loyalitas pelanggan. *BISNIS: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 3(1), 1-17.
- Basalamah, R., Nurdin, N., Haekal, A., Noval, N., & Jalil, A. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Risiko Terhadap Minat Menggunakan Financial Technology (Fintech) Gopay Pada Generasi Milenial Di Kota Palu. *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 4(1), 57–71.

- Berliana, Afifah (2022) Pengaruh kualitas pelayanan, daya tarik wisata, citra destinasi, dan harga terhadap kepuasan pengunjung objek wisata Puncak Mas Lampung.
- Bryan Joriko S Milala & Mahendra Fakhri (2022) Analisis pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada objek wisata puncak gundaling di Kabupaten Karo.
- Desrianto, & Afridola, S. (2020). Pengaruh Lokasi dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Coffee Town Bakery di Kota Batam. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 8(1), 2020–2033.
- Dwi, M. P., Novandi, H., Prihadi, D., Program, Manajemen, S., Ekonomi, F., Universitas, B., & Tegal, P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengunjung Miss Laundry di Kota Tegal. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(1), 26–37.
- Eka Rosyidah Aprilia, Sunarti dan Edriana Pangestuti (2017) Pengaruh daya tarik wisata dan fasilitas layanan terhadap kepuasan pengunjung di Pantai Balekambang Kabupaten Malang.
- Endarwita (2020). Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengunjung Objek Wisata Linjuang Di Kota Lubuk Sikaping. *Jurnal Apresiasi Ekonomi* 8 (3), 500-510.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, M. A. (2019). Pemasaran jasa: Strategi, mengukur kepuasan, dan loyalitas pelanggan.
- Fia Adilia Alfina Chuswondo, Muhammad Ridwan Basalamah, M Tody Arsyianto (2023). Pengaruh Harga Lokasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Sumber Gentong. *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen* 12 (02).
- Hardina, M. S., & Sudarusman, E. (2021). Pengaruh Harga, Lokasi, dan Fasilitas terhadap Keputusan Berkunjung Wisata Taman Sari di Yogyakarta. *Cakrawansa Bisnis*, 2(1), 85–100  
<https://ejournal.feunhasy.ac.id/bima/article/view/295>
- Heizer, Jay & Render, Barry. (2018). “Manajemen Operasi: Keberlangsungan dan Rantai Pasokan”. Edisi Sebelas. Diterjemahkan oleh: Hirson Kurnia, Ratna Saraswati, David Wijaya. Jakarta: Salemba Empat.
- Hermawan, H., Brahmanto, E., Hamzah, F., Ghani, Y. A., Somantri, P. R., & Priyanto, R. (2017). *Buku panduan wisata edukasi: Program pengabdian masyarakat STP ARS Internasional Bandung* (No. 6qspg). Center for Open Science.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 (Edisi 9). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Indrasari, Meithiana. 2019. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press
- Irfan, A. M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Yang Diberikan Kenari Waterpark Bontang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Al-Infq: Jurnal Ekonomi Islam*, 9(2), 82-97.
- Isdarmanto. (2017). Dasar-Dasar Kepariwisata Dan Pengelolaan Destinasi Pariwisata. Yogyakarta: Gerbang Media Aksara.
- Jayanti, N. L. S., & Yulianthini, N. N. (2022). Pengaruh Fasilitas Serta Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Domestik Objek Wisata Taman Air Tirtagangga. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 5(3), 306-312.
- Juliana, J., Sitorus, N. B., Kristiana, Y., Ardania, J., & Natalie, N. (2021). Pengenalan Daya Tarik Wisata Kampung Batu Malakasari Bagi Siswa-Siswi SMK Jakarta Wisata I Jakarta Selatan. *Jurnal Abdimas Berdaya: Jurnal Pembelajaran, Pemberdayaan Dan Pengabdian Masyarakat*, 4(02), 102-110.
- Kasmir. (2017). Manajemen Pelayanan Pelanggan. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kirana, A., Mutia, A., & Fielnanda, R. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat Dan Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Pada Mahasiswa Di Kota Jambi. *Muqaddimah: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 1(4), 82-99.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). Prinsip-Prinsip Pemasaran (Edisi 13). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. & Keller, L.K. (2016). Marketing Management. Pearson Education. Fifteenth Edition.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management Edisi 14. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip dan Keller. 2018. Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT. Indeks.
- Kurniawan, A., Yulianti, F., & Putri, T. E. (2022). The Effect Of Perceived Of Ease Of Use, Perceived Of Benefits, Trust, Perceived Of Risk And Level Of Understanding Of Electronic Money On Interest In Using E-Money. *Accounting Research Journal Of Sutaatmadja*, 6(1), 132-153.
- Lamb, 2018. Pemasaran. Alih bahasa David Octavaria. Jakarta: Salemba Empat.
- Leninkumar, V. (2017). The relationship between customer satisfaction and customer trust on customer loyalty. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(4), 450-465.
- Lidya. F. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Dalam Berwisata di Kampung Gajah. *Skripsi. Bandung: Sekolah Tinggi*

*Pariwisata Bandung.*

- Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*; Edisi 3.
- Magda, K. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada El's Coffee Kartini Bandar Lampung).
- Mahfudhotin, S., Nurfarida, I. N., & Hidayat, C. W. (2020). Analisis Pengaruh Citra Destinasi, Lokasi Dan Media Sosial Terhadap Minat Berkunjung Kembali Di Objek Wisata Kampoeng Heritage Kajoetangan Malang. *Jurnal Riset Mahasiswa Manajemen*, 8(2).
- Mansandra, H., Chandrayanti, T., Meri, ;, & Anggraini, D. (2022). Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Resto Incim Alahan Panjang. *Jm*, 5(1), 15–28.
- Markus, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi Kasus Pada Spbu Muara Siban Kecamatan Pulau Pinang Kabupaten Lahat. *MOTIVASI*, 5(2), 885-891.
- Novia, M. A., Semmaila, B., & Imaduddin, I. (2024). Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Tata Kelola*, 11(2), 111-122.
- Nurchahyo, S. I. B. (2020). *DETEKSI LOKASI PLAT DAN NOMOR KENDARAAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE HOUGH DAN SVM* (Doctoral dissertation, UPN Veteran Jawa Timur).
- Nugroho, A., & Astuti, P. B. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Bakso Lumayan Pak Cipto Karanganyar.
- Nurhaiti, & Hidayati, N. (2020). Pengaruh Harga, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Pengunjung Rumah Potong Hewan (RPH) Waylaga Bandar Lampung. *Jurnal Enterpreneur Dan Bisnis (JEBI)*, 1(1), 72–80.
- Nurmala, Sullaidi, Damanhur (2022). Pengaruh Fasilitas Wisata, Daya Tarik Wisata Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Pantai Ujong Blang Lhokseumawe. *E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis* 23 (2), 73-78.
- Nyoman, I. W., Kusyana, D. N. B (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pada Ratu Hotel (Ex. Queen Hotel) Denpasar Dengan Kepuasan Pengunjung Sebagai Intervening. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 6(1), 17-30.
- Pramesti, A. D., & Liana, Y. (2018). Potensi Daya Tarik Wisata Air Terjun Bur Bulet Sebagai Daya Tarik Wisata Alam Di Takengon Aceh Tengah. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 6(2), 31-37.
- PRATIWI, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Pak Uniang Di

Kecamatan Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir Sumatera Selatan (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam).

- Rachim, H. A., & Santoso, M. B. (2021). Mainstreaming The Halal Lifestyle: Between Opportunities And Challenges Of Social Protection Capacity In Global Trends. *AdBispreneur: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 8(2).
- Rolando Jacobis. (2013). Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal EMBA*, 1(4), 619–629.
- Rutjuhan, A., & Ismunandar, I. (2020). Pengaruh fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan: Studi kasus Mahfoed Life Gym. *Jurnal Pamator: Jurnal Ilmiah Universitas Trunojoyo*, 13(1), 105-109.
- Schiffman, L. G. & Kanuk, L., L. 2018. Perilaku Konsumen, Edisi 7. Alih Bahasa: Zoelkifli. Jakarta : Indeks.
- Setiawan, R., Kosasih, K., & Sudrajat, A. (2019). Pengaruh Lokasi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Limasan Kafe Karawang. *Buletin Studi Ekonomi*, 24(2), 167.
- Setyanto Sugito, S., Pangestu, A., R. (2022). Penyuluhan Kebersihan Lingkungan Serta Pembersihan Objek Wisata Beronjong. *Devotion: Journal Corner of Community Service*, 1(1), 10-15.
- Sintya. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Restoran Habitat Ubud. *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 1(3), 861–872.
- Soleh, H. (2017). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Daya Tarik Wisata Air Terjun Aek Martua Di Desa Tangun Kecamatan Bangun Purba Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau. *Jurnal Online Mahasiswa Ilmu Sosial Dan Politik*, 4(1), 1–12.
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sunaryo, Bambang. 2013. Kebijakan Pembangunan Destinasi Pariwisata Konsep dan Aplikasinya di Indonesia. Yogyakarta : Gava Media.
- Suwarman, H. R. (2019). APLIKASI ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG DENGAN METODE FUZZY SERVQUAL BERBASIS ANDROID (Studi Kasus di CV. Vieneth Corp). *Naratif: Jurnal Nasional Riset, Aplikasi dan Teknik Informatika*, 1(2), 58-61.
- Suwena, I. K., & Widyatamaja, I. G. N. (2017). Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata. Bali: Pustaka Larasan.
- Tampubolon, H. I. S., & Sembiring, S. J. (2022). PENGARUH FASILITAS, DAYA TARIK WISATA DAN HARGA TIKET TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG DI TAMAN EDEN 100 KABUPATEN

- TOBA. *Prosiding Konferensi Nasional Social & Engineering Polmed (KONSEP)*, 3(1), 192-203.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). Service, quality dan satisfaction. *Yogyakarta: Andi Offset*, 18-24.
- Tjiptono, F. (2017). Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.
- Triandini, R., & Yusrini, L. (2018). Pengaruh Lokasi dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung di Panorama Pabangbon Leuwiliang Bogor. *Jurnal EDUTURISMA*, 3(1), 1-20.
- Utama, I. Gusti Bagus Rai.. Pengantar Industri Pariwisata. 2020. Yogyakarta: Deepublish.
- Wibisono, A., & Achsa, S. (2016). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE. *Performance: Jurnal Bisnis & Akuntansi*, 6(2), 32.
- Wijaya & Sujana (2020) Pengaruh Layanan Persepsi Kualitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.
- Yoeti, O. (2020). Manajemen Destinasi Pariwisata. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.
- Zen, Z. W., Beriliant, B., & Mayasari, H. (2017). Daya Tarik Wisata dan Promosi terhadap Keputusan Memilih Objek Wisata Kawasan Mandeh Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 8, 1–12.



## Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

### KUESIONER PENELITIAN

Petunjuk Pengisian :

Pada pertanyaan dibawah ini, anda dimohon untuk mengisi pertanyaan – pertanyaan tersebut dengan keadaan / kondisi yang sebenarnya.

Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
  - a. Pria
  - b. Wanita
3. Usia :
  - a. 16 – 25 Tahun
  - b. 26 – 35 Tahun
  - c. 36 – 45 Tahun
  - d. >46 Tahun
4. Pekerjaan :
  - a. Pelajar/Mahasiswa
  - b. Karyawan Swasta
  - c. Wirausaha
  - d. PNS/TNI/POLRI
5. Asal Daerah :
6. Frekuensi Kunjungan :
  - a. 1 Kali
  - b. 2 Kali
  - c. > 3 Kali
7. Alasan mengunjungi :

Pilihlah salah satu jawaban dari setiap pernyataan yang paling sesuai dengan keadaan/perasaan diri Anda, dengan cara memberi tanda check list (√) pada kolom jawaban yang tersedia.

| Alternatif Jawaban  | Bobot Nilai |
|---------------------|-------------|
| Sangat Setuju       | 5           |
| Setuju              | 4           |
| Kurang Setuju       | 3           |
| Tidak Setuju        | 2           |
| Sangat Tidak Setuju | 1           |

## Daftar Pertanyaan Kuisisioner

### Kuisisioner Variabel Kepuasan Pengunjung (Y)

| No                                    | Pertanyaan untuk Kuisisioner   | Alternatif Jawaban |    |    |   |    |
|---------------------------------------|--|--------------------|----|----|---|----|
|                                       |  | STS                | TS | KS | S | SS |
| <b>1. Kesesuaian harapan</b>          |  |                    |    |    |   |    |
| 1.                                    | Pemandangan alam disekitar Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang sangat indah   |                    |    |    |   |    |
| 2.                                    | Iklm dan suasana di disekitar Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang begitu menyenangkan.  |                    |    |    |   |    |
| <b>2. Minat berkunjung kembali</b>    |  |                    |    |    |   |    |
| 3.                                    | Saya ingin mengunjungi tempat wisata ini lain waktu  |                    |    |    |   |    |
| 4.                                    | Keramahan warga sekitar, petugas dan pemilik Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang sangat baik  |                    |    |    |   |    |
| <b>3. Kesiediaan merekomendasikan</b> |  |                    |    |    |   |    |
| 5.                                    | Tempat Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang ini layak direkomendasikan kepada orang lain.  |                    |    |    |   |    |
| 6.                                    | Saya bersedia menjadikan diri saya merekomendasikan Obyek wisata Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang yang bagus ini dan sangat digemari oleh wisatawan lokal maupun non local |                    |    |    |   |    |

### Kuisisioner Variabel Lokasi (X1)

| No                    | Pertanyaan untuk Kuisisioner   | Alternatif Jawaban |    |    |   |    |
|-----------------------|--|--------------------|----|----|---|----|
|                       |  | STS                | TS | KS | S | SS |
| <b>1. Akses</b>       |  |                    |    |    |   |    |
| 1.                    | Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang terletak di lokasi yang strategis dan mudah dijangkau |                    |    |    |   |    |
| <b>2. Visibilitas</b> |  |                    |    |    |   |    |
| 2.                    | Tempat Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang terletak di dekat wisata penduduk              |                    |    |    |   |    |
| <b>3. Lalu lintas</b> |  |                    |    |    |   |    |
| 3.                    | Letak Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang tidak terlalu jauh bagi anda                    |                    |    |    |   |    |

|                      |   |  |  |  |  |
|----------------------|---|--|--|--|--|
| <b>4. Tempat</b>     |   |  |  |  |  |
| 4.                   | Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang memiliki tempat parkir yang aman   |  |  |  |  |
| <b>5. Ekspansi</b>   |   |  |  |  |  |
| 5.                   | Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang memiliki tempat yang luas  |  |  |  |  |
| <b>6. Lingkungan</b> |   |  |  |  |  |
| 6.                   | Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang saling berdekatan dengan objek pusat keramaian seperti universitas dan perkantoran |  |  |  |  |
| <b>7. Kompetisi</b>  |   |  |  |  |  |
| 7.                   | Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang memiliki skat atau batasan dengan wisata yang lain.                                |  |  |  |  |

### Kuisiner Variabel Daya Tarik Wisata ( X2 )

| No                            | Pertanyaan untuk Kuesioner  | Alternatif Jawaban |    |    |   |    |
|-------------------------------|---|--------------------|----|----|---|----|
|                               |   | STS                | TS | KS | S | SS |
| <b>1. Something to see</b>    |   |                    |    |    |   |    |
| 1.                            | Menurut saya kondisi Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang dinilai masih asri keindahannya sebagai objek wisata alam  |                    |    |    |   |    |
| 2.                            | Menurut saya pemandangan alam sekitar Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang memiliki peran dalam peningkatan minat wisatawan untuk berkunjung                 |                    |    |    |   |    |
| <b>2. Something to do</b>     |   |                    |    |    |   |    |
| 3.                            | Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang memiliki berbagai spot foto yang menarik  |                    |    |    |   |    |
| 4.                            | Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang memiliki berbagai macam bangunan atau tempat yang mempunyai nilai historis  |                    |    |    |   |    |
| <b>3. Something to do buy</b> |   |                    |    |    |   |    |
| 5.                            | Anda melakukan pembelian di Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang untuk menemukan produk pakaian atau hasil UMKM wilayah tersebut dengan murah dan terjangkau |                    |    |    |   |    |
| 6.                            | Anda memutuskan membeli produk wisata di Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang karena memberikan hasil yang memuaskan.  |                    |    |    |   |    |

**Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>3</sub>)**

| No  | Pertanyaan untuk Kuesioner   | Alternatif Jawaban |    |    |   |    |
|---|--|--------------------|----|----|---|----|
|   |  | STS                | TS | KS | S | SS |
| <b>1. Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>      |  |                    |    |    |   |    |
| 1.  | Pemilik atau penjaga Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan   |                    |    |    |   |    |
| 2.  | Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang memberikan pelayanan yang ramah dari pelanggan datang hingga pulang   |                    |    |    |   |    |
| <b>2. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b> |  |                    |    |    |   |    |
| 3.  | Pemilik atau penjaga Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang menanggapi keluhan pelanggan dengan segera   |                    |    |    |   |    |
| 4.  | Pemilik atau penjaga Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang bersedia membantu kesulitan pelanggan dalam memilih menu   |                    |    |    |   |    |
| <b>3. Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>          |  |                    |    |    |   |    |
| 5.  | Kami selalu membuat peraturan harus dipatuhi guna meningkatkan pelayanan dan juga kenyamanan yang ada pada obyek Pemilik atau penjaga Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang |                    |    |    |   |    |
| 6.  | Pelayanan fasilitas sesuai dengan gaya trend zaman sekarang  |                    |    |    |   |    |
| <b>4. Perhatian (<i>Empathy</i>)</b>          |  |                    |    |    |   |    |
| 7.  | Pemilik atau penjaga Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang memperhatikan kebutuhan pelanggan  |                    |    |    |   |    |
| 8.  | Pemilik atau penjaga Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang memberikan perhatian terhadap pelanggan  |                    |    |    |   |    |
| <b>5. Bukti Fisik (<i>Tangibility</i>)</b>    |  |                    |    |    |   |    |
| 9.  | Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang memiliki fasilitas fisik yang bersih.   |                    |    |    |   |    |
| 10.   | Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Deli serdang memiliki desain interior yang menarik.  |                    |    |    |   |    |

## Lampiran 2. Data Penelitian dan Hasil Pengolahan Data

### X1 Lokasi

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 2 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 |
| 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 5 |
| 4 | 2 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 |
| 1 | 4 | 2 | 3 | 5 | 1 | 4 |
| 5 | 5 | 2 | 1 | 3 | 2 | 5 |
| 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 |
| 4 | 1 | 5 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 4 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 5 |
| 2 | 5 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 3 | 1 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 |
| 1 | 5 | 3 | 5 | 1 | 1 | 3 |
| 4 | 1 | 3 | 2 | 5 | 4 | 1 |
| 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 5 | 4 |
| 3 | 5 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 |
| 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 | 2 |
| 3 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 5 | 1 | 5 | 3 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 3 | 1 | 5 | 2 | 4 |
| 5 | 3 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 |
| 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 5 |
| 4 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 |
| 4 | 1 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 2 | 2 | 4 | 5 | 1 | 3 |

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 1 |
| 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 |
| 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 1 |
| 2 | 1 | 4 | 3 | 1 | 2 | 1 |
| 1 | 3 | 5 | 2 | 2 | 1 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 2 |
| 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 5 |
| 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 |
| 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 2 | 1 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 1 |
| 4 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 4 |
| 1 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 1 |
| 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 5 | 3 |
| 4 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 5 |
| 3 | 1 | 5 | 2 | 3 | 5 | 1 |
| 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 2 | 5 |
| 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 |
| 4 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 1 |
| 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 1 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 5 |
| 5 | 4 | 1 | 4 | 2 | 2 | 5 |
| 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 3 | 5 |
| 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 |

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 1 | 5 | 2 | 3 | 1 | 5 |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 4 | 3 | 1 | 5 | 4 | 5 | 3 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 |
| 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 |
| 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 |
| 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 |
| 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 |
| 4 | 4 | 3 | 1 | 5 | 2 | 4 |
| 3 | 2 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 |
| 5 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 5 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 |
| 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 2 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 |

**X2 Daya Tarik Wisata**

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 3 | 2 | 4 | 5 | 2 | 3 |
| 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 |
| 1 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 |
| 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 5 |
| 4 | 5 | 1 | 4 | 4 | 2 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 1 | 2 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 |

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 1 |
| 1 | 1 | 5 | 1 | 3 | 3 |
| 2 | 1 | 3 | 1 | 4 | 2 |
| 3 | 5 | 2 | 1 | 4 | 5 |
| 4 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 |
| 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 1 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 |
| 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 |
| 5 | 2 | 5 | 1 | 2 | 3 |
| 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 1 |
| 1 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 1 | 1 | 5 | 3 | 1 | 2 |
| 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 |
| 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 |
| 2 | 4 | 5 | 1 | 5 | 3 |
| 1 | 5 | 1 | 4 | 2 | 1 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 |
| 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 5 |
| 4 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 |
| 2 | 3 | 2 | 5 | 4 | 1 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 |
| 4 | 1 | 2 | 5 | 1 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 2 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 5 | 3 | 4 | 3 | 1 | 5 |
| 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 |
| 3 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 |
| 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 1 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 4 | 2 | 4 | 1 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 |
| 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 2 | 1 | 3 | 4 |
| 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 |
| 2 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 |
| 5 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 |
| 5 | 4 | 3 | 3 | 1 | 1 |
| 4 | 5 | 1 | 4 | 1 | 2 |
| 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 3 |
| 1 | 2 | 3 | 5 | 1 | 2 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 |
| 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 |
| 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 2 |
| 1 | 5 | 2 | 3 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 5 | 1 | 4 | 3 | 5 | 4 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | 3 |
| 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 |
| 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 |

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |

### X3 Kualitas Pelayanan

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 |
| 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 5 | 3 |
| 4 | 1 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 5 |
| 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 5 | 2 | 3 | 2 | 4 |
| 5 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 |
| 1 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 5 |
| 2 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 5 | 2 | 2 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 1 | 3 | 5 | 1 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 |
| 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 5 | 4 | 2 |
| 3 | 3 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 3 | 4 |
| 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 |
| 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 |
| 4 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 |
| 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 1 | 4 | 1 | 5 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 |
| 5 | 3 | 2 | 5 | 1 | 4 | 1 | 3 | 2 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 2 | 4 | 1 | 2 | 5 | 4 | 2 | 5 | 1 | 2 |
| 4 | 3 | 1 | 1 | 4 | 2 | 5 | 3 | 1 | 3 |
| 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 |
| 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 | 1 | 2 |
| 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 1 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 |
| 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 1 | 5 | 5 | 1 | 3 |
| 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 5 |
| 3 | 4 | 1 | 1 | 4 | 1 | 3 | 3 | 1 | 5 |
| 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 |
| 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 1 | 1 | 3 |
| 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 1 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 2 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 3 | 5 |
| 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 4 | 1 | 5 | 2 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 |
| 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 2 | 5 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 1 | 4 | 2 | 5 | 4 |
| 3 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 |
| 5 | 3 | 1 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 1 |
| 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 |
| 5 | 5 | 1 | 2 | 4 | 1 | 5 | 3 | 3 | 3 |
| 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 4 | 2 | 4 |
| 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 1 | 1 | 5 |
| 5 | 2 | 3 | 1 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 1 |
| 5 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 5 | 4 |
| 2 | 1 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 5 | 1 | 4 |
| 5 | 2 | 4 | 3 | 1 | 4 | 1 | 4 | 5 | 3 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 3 | 5 | 3 | 2 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| 2 | 5 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 |
| 1 | 3 | 2 | 5 | 4 | 2 | 5 | 1 | 5 | 3 |
| 5 | 2 | 2 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 |
| 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 |
| 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 |
| 5 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 2 | 1 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |

### Y Kualitas Pelayanan

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 |
| 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 |
| 3 | 1 | 4 | 3 | 2 | 2 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 |
| 5 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 |
| 3 | 4 | 1 | 1 | 5 | 4 |
| 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 |
| 2 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 |
| 5 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 2 |
| 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 |
| 3 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 |
| 4 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 |
| 1 | 4 | 2 | 4 | 5 | 2 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 1 |
| 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 1 | 1 | 4 | 2 |

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 2 | 4 | 2 | 1 | 5 |
| 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 |
| 3 | 2 | 5 | 3 | 5 | 4 |
| 4 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 |
| 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 |
| 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 2 |
| 1 | 3 | 2 | 5 | 1 | 1 |
| 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 5 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 4 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 |
| 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 |
| 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 2 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 |
| 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | 2 |
| 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 |
| 2 | 2 | 3 | 1 | 5 | 3 |
| 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 |
| 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 |
| 1 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 |
| 5 | 1 | 4 | 1 | 1 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 2 | 1 | 3 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 1 | 1 | 5 | 3 | 3 | 4 |
| 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 5 |
| 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 |
| 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 |
| 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 2 | 2 | 5 | 4 | 1 | 1 |
| 5 | 4 | 1 | 4 | 3 | 5 |
| 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 |
| 1 | 4 | 2 | 4 | 1 | 4 |
| 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 1 | 5 | 5 |
| 2 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 |
| 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 |
| 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

**Item-Total Statistics**

|      | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| x1.1 | 22.9000                    | 19.679                         | .854                             | .856                             |
| x1.2 | 22.8333                    | 19.385                         | .798                             | .862                             |
| x1.3 | 22.6333                    | 19.620                         | .762                             | .867                             |
| x1.4 | 22.6000                    | 21.628                         | .685                             | .877                             |
| x1.5 | 22.5333                    | 23.844                         | .417                             | .904                             |
| x1.6 | 23.0333                    | 19.895                         | .716                             | .873                             |
| x1.7 | 22.6667                    | 22.092                         | .593                             | .887                             |

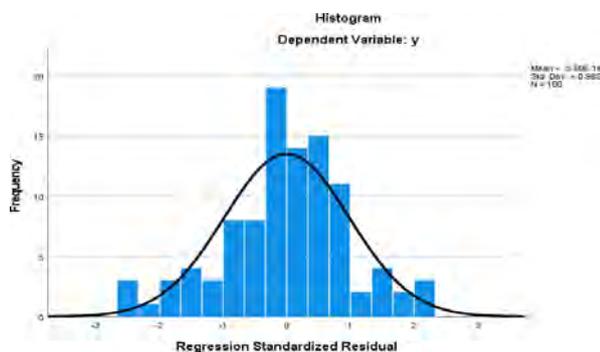
Item-Total Statistics

|      | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| x2.1 | 19.5667                    | 14.254                         | .684                             | .832                             |
| x2.2 | 19.5333                    | 14.326                         | .750                             | .825                             |
| x2.3 | 19.6667                    | 13.816                         | .782                             | .817                             |
| x2.4 | 19.5333                    | 14.326                         | .699                             | .831                             |
| x2.5 | 20.1000                    | 13.128                         | .460                             | .897                             |
| x2.6 | 19.9333                    | 12.961                         | .731                             | .821                             |

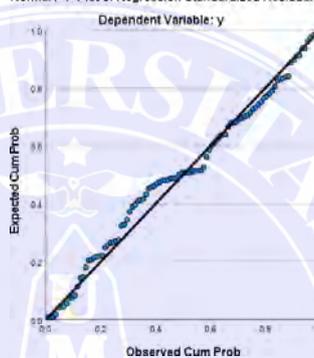
Item-Total Statistics

|      | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| x1.1 | 22.9000                    | 19.679                         | .854                             | .856                             |
| x1.2 | 22.8333                    | 19.385                         | .798                             | .862                             |
| x1.3 | 22.6333                    | 19.620                         | .762                             | .867                             |
| x1.4 | 22.6000                    | 21.628                         | .685                             | .877                             |
| x1.5 | 22.5333                    | 23.844                         | .417                             | .904                             |
| x1.6 | 23.0333                    | 19.895                         | .716                             | .873                             |
| x1.7 | 22.6667                    | 22.092                         | .593                             | .887                             |

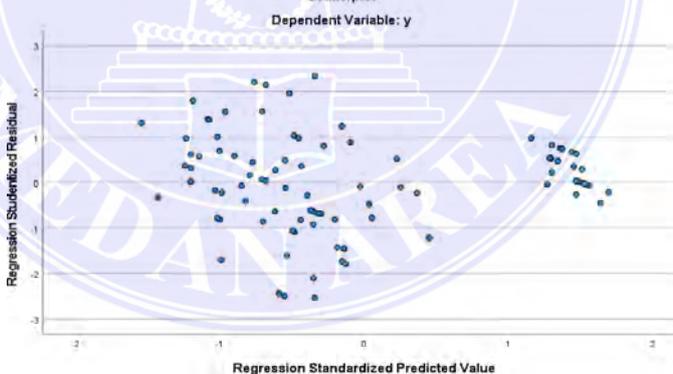
| Variabel               | Reability Coefficients | Cronbach Alpha | Keterangan |
|------------------------|------------------------|----------------|------------|
| Lokasi(X1)             | 7                      | .892           | Reliabel   |
| Daya Tarik Wisata(X2)  | 6                      | .860           | Reliabel   |
| Kualitas Pelayanan(X3) | 10                     | .954           | Reliabel   |
| Kepuasan Pengunjung(Y) | 6                      | .842           | Reliabel   |



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

|                                  |                | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                                |                | 100                     |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | .000000                 |
|                                  | Std. Deviation | 3.35331223              |
| Most Extreme Differences         | Absolute       | .084                    |
|                                  | Positive       | .056                    |



| Model Summary <sup>b</sup> |                   |          |                   |                            |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                      | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                          | .743 <sup>a</sup> | .553     | .539              | 3.40530                    |

a. Predictors: (Constant), x3, x2, X1

b. Dependent Variable: y



### Lampiran 3. Surat Izin Riset



## UNIVERSITAS MEDAN AREA

### FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 (061) 7368012 Medan 20223  
 Kampus II : Jalan Sebatubi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 (061) 8226331 Medan 20122  
 Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ\_medanarea@uma.ac.id

---

13 Desember 2024

Nomor : **4683** /FEB/01.I/XII/2024  
 Lamp. : -  
 Perihal : Izin Research / Survey

Kepada Yth,  
**Pimpinan Cave And Hot Springs Goa  
 Ergendang**

Dengan hormat,

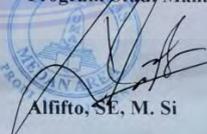
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area di Medan, mengharapkan bantuan saudara-saudari, Bapak/Ibu kepada mahasiswa kami :

Nama : Nova Rajagukguk  
 NPM : 218320153  
 Program Studi : **Manajemen**  
 Judul : Pengaruh Lokasi, Daya Tarik Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Goa Ergendang Desa Penungkiren Delitua

Untuk diberi surat izin mengambil data pada kantor yang sedang Bapak / Ibu Pimpin selama satu bulan. Hal ini dibutuhkan sehubungan dengan tugasnya mengusun Skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Perguruan Tinggi dengan memenuhi ketentuan dan peraturan administrasi di Instansi / Perusahaan Bapak/Ibu.

Dapat kami beritahukan bahwa Research / Survey ini dipergunakan hanya untuk kepentingan ilmiah semata-mata. Kami mohon kiranya diberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan, serta memberikan surat keterangan yang menyatakan telah selesai melakukan penelitian.

Demikian kami sampaikan atas bantuan dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

**An. Kaprodi**  
**Kepala Bidang Minat Bakat dan Inovasi**  
**Program Studi/Manajemen**  
  
**Alfito, SE, M. Si**

## Lampiran 4. Surat Telah Selesai Penelitian

