

**ANALISIS DAMPAK PELAYANAN, LOKASI DAN  
SARANA-PRASARANA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG  
DI TAMAN NASIONAL KELUMUTU**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Manajemen**



**OLEH**

**YANUARIUS BERNADUS GABE**  
**2017410889**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS FLORES  
ENDE  
2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN

**Nama** : Yanuarius Bernadus Gabe  
**Nim** : 2017410889  
**Judul** : Analisis Dampak Pelayanan, Lokasi Dan Sarana-Prasarana Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Nasional Kelimutu

Ende, 11 Februari 2023

Telah Diuji dan Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores


**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

  
**Dr. Hyronimus Se, SE.,MM**  
NIDN : 0829097501

  
**Maria Endang Jamu, SE.,MM**  
NIDN. 0814109101

**Mengetahui**  
**Ketua Program Studi Manajemen**  
**Fakultas Ekonomi Universitas Flores**

  
**Lambertus Langga, SE.,M.Sc**  
NIDN: 0825077101

## LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diterima dan Disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 11 Februari 2023




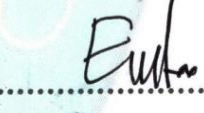
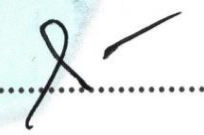
Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ekonomi

  
Iriany Dewi Soleiman, SE.,M.Sc  
NIDN. 0826037001

Mengetahui  
Ketua Program Studi Manajemen

  
Lambertus Langga, SE.,M.Sc  
NIDN. 0825077101

### Dewan Penguji:

- |    |  |    |   |
|----|--|----|---|
| 1. | <u>Gabriel Tanusi, SE.,M.Si</u><br>NIDN.0827067101                 | 1. |  |
| 2. | <u>Santy Permata Sari, S.AB.,MM</u><br>NIDN. 0829069001            | 2. |  |
| 3. | <u>Maria Helena Carolinda Dua Mea, SS., MM</u><br>NIDN. 0831108301 | 3. |  |
| 4. | <u>Maria Endang Jamu, SE.,MM</u><br>NIDN. 0814109101               | 4. |  |
| 5. | <u>Dr. Hyronimus Se, SE.,MM</u><br>NIDN : 0829097501               | 5. |  |



**UNIVERSITAS FLORES**  
**FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul : **“Analisis Dampak Pelayanan, Lokasi Dan Sarana-Prasarana Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Nasional Kelumutu”** Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 11 Februari 2023 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. bila kemudian terbukti bahwa ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima,

Ende, 11 Februari 2023  
Yang Memberi Pernyataan



Yanuaris Bernadus Gabe  
2017410889

## **MOTTO**

**“Jika Tekad Untuk Sukses Sudah Kuat Dan Menetap Maka Tiada  
Kesulitan Apapun Yang Menghalangi Semangat Juang Kita Untuk  
Meraih Kesuksesan”**

## **PERSEMBAHAN**

Dengan penuh rasa Syukur atas Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang penulis panjatkan, dengan rendah hati penulis persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kepada Tuhan yang Maha Esa yang selalu memberikan rahmat dan karunia kepada penulis, sehingga penulis selali di beri kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tuaku tercinta bapak Alexsius Kanis dan Ibu Helena wea yang selalu memberikan Doa,dukungan, motivasi dan cinta kasih kepada penulis tiada henti sehingga sampai kejenjang keberhasilan.
3. Bapak dan Ibu dosen pembimbing yang selalu setia dalam membimbing dalam menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kesabaran dan perhatian.
4. Yang tersayang Bapa, Mama, Ewang, dan Albert, yang selalu memberikan doa, motivasi, dukungan terhadap penulis.
5. Teman – teman perjuanganku yang selalu membantu penulis menuju keberhasilan.
6. Almamaterku tercinta Universitas Flores.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala kasih dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS DAMPAK PELAYANAN, LOKASI DAN SARANA-PRASARANA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI TAMAN NASIONAL KELIMUTU KABUPATEN ENDE”**. Penulis menyusun skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan gelar Sarjana Manajemen, pada Program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Flores. Penulis menyadari bahwa dari awal mulai hingga akhir dari semua skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan tulus penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Simon Sira Padji, MA selaku Rektor Universitas Flores.
2. Ibu Iriany Dewi Soleiman, SE., M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Bapak Lambertus Langga, SE., M. Sc selaku ketua Program Studi Manajemen.
4. Bapak Hironimus Se, SE.,MM, dan Ibu Maria Endang Jamu. SE.,MM Selaku dosen pembimbing I dan dosen pembimbing II yang telah mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Gabriel Tanusi, SE.,M.Si, Ibu Santy Permata Sari, S.AB.,MM dan Ibu Maria Helena C. Dua Mea, SS., MM selaku tim penguji.

6. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Flores.

Penulis berusaha untuk dapat menyelesaikan skripsi ini, dengan sebaik-baiknya. Namun demikian penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan. Oleh karena itu demi kesempurnaan, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak, untuk menyempurnakan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menjadi bahan bagi banyak orang dalam menyusun skripsi.

Ende, Januari 2023

Yanuaris Bernadus Gabe



## ABSTRAK

**Yanuaris B. Gabe. 2017410889. Analisis Dampak Pelayanan, Lokasi Dan Sarana-Prasarana Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Nasional Kelimutu. Skripsi. Ende. Pembimbing I Dr. Hyronimus Se, SE.,MM Pembimbing II. Maria Endang Jamu, SE.,MM. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Flores. 2022.**

---

Tujuan peneliti ini adalah (1) Untuk mengetahui apakah pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Pengunjung di Taman Nasioanl Kelimutu . (2) Untuk Mengetahui apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan Pengunjung di Taman Nasioanl Kelimutu. (3) Untuk mengetahui apakah sarana prasarana berpengaruh terhadap kepuasan Pengunjung di Taman Nasioanl Kelimutu.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Nasional Kelimutu (Y). Nilai t hitung adalah sebesar 1.658 jika dibandingkan dengan nilai t tabel pada tingkat signifikansi 0,05, yaitu sebesar 1,984, maka t hitung lebih kecil dari pada t tabel ( $1.658 > 1,984$ ), dan memiliki nilai signifikansi  $0,101 > 0,05$ . Maka hipotesis tidak diterima. (2) Lokasi (X2) terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Nasional Kelimutu (Y). Nilai t hitung adalah sebesar 3.723 jika dibandingkan dengan nilai t tabel pada tingkat signifikansi 0,05, yaitu sebesar 1,984, maka t hitung lebih besar dari pada t tabel ( $3.723 < 1,984$ ), dan memiliki nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka hipotesis di terima. (3) Sarana prasarana (X3) terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Nasional Kelimutu (Y). Nilai t hitung adalah sebesar 7.071 jika dibandingkan dengan nilai t tabel pada tingkat signifikansi 0,05, yaitu sebesar 1,984, maka t hitung lebih besar daripada t tabel ( $7.701 < 1,984$ ), dan memiliki nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Maka hipotesis di terima.

Dan nilai adjusted R<sup>2</sup> sebesar 0,516 (51.6%). artinya bahwa Kepuasan Pengunjung di Taman Nasional Kelimutu di pengaruhi oleh Pelayanan, Lokasi dan Sarana Prasarana sebesar 51.6% sedangkan sisanya sebesar 50.4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak di teliti

***Kata Kunci :Pelayan, Lokasi Sarana Prasarana , Kepuasan Pengujung***

## ABSTRACT

**Yanuarius B. Gabe. 2017410889. Analysis of the Impact of Services, Locations and Facilities on Visitor Satisfaction in Kelimutu National Park. Thesis. Ende. Advisor I Dr. Hyronimus Se, SE.,MM Supervisor II. Maria Endang Jamu, SE., MM. Management Studies Program. Faculty of Economics. Flores University. 2022.**

---

The aims of this research are (1) to find out whether service has an effect on visitor satisfaction at the Kelimutu National Park. (2) To find out whether location has an effect on visitor satisfaction at Kelimutu National Park. (3) To find out whether infrastructure has an effect on visitor satisfaction at Kelimutu National Park.

The results of this study indicate that: (1) The results of the Service Variable Regression Test (X1) on Visitor Satisfaction in Kelimutu National Park (Y). the value of t count is 1.658 when compared to the value of t table at the significance level of 0.05, which is 1.984, so 0.184 t is smaller than 1.658 Based on the results of the hypothesis data, it can be concluded that the service variable (X1) has no effect on visitor satisfaction in Kelimutu National Park (Y). So that it can be concluded that the results of hypothesis testing are not accepted. (2) The results of the regression test for the Location variable (X2) on Visitor Satisfaction in Kelimutu National Park (Y). the value of t count is 3,723 when compared to the value of t table, at the significance level of 0.05, which is 1.984, so  $t < 1.984$  is greater than Based on the results of the hypothesis data, it can be concluded that the location variable has a positive and significant effect on visitor satisfaction in Kelimutu National Park (Y). So that the conclusion of the hypothesis test is accepted. (3) The results of the regression test of the infrastructure variable (X3) on visitor satisfaction in Kelimutu National Park (Y). the value of t count is 7,071 when compared with the value of t table, at the significance level of 0.05, which is 1,984, so t count is more than 0,05 Based on the results of the hypothesis data, it can be concluded that the infrastructure variable has a positive and significant impact on visitor satisfaction in Kelimutu National Park (Y). So that the conclusion of the hypothesis test is accepted.

And the adjusted R<sup>2</sup> value is 0.516 (51.6%). It means that visitor satisfaction in Kelimutu National Park is influenced by services, location and infrastructure by 51.6% while the remaining 50.4% is explained by other variables that are not examined

***Keywords: Waiter, Location of Infrastructure, Visitor Satisfaction***

## DAFTAR ISI

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                     | <b>i</b>       |
| <b>LEMBARAN PENGESAHAN</b> .....               | <b>ii</b>      |
| <b>LEMBARAN PERSETUJUAN</b> .....              | <b>iii</b>     |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....                 | <b>iv</b>      |
| <b>MOTTO</b> .....                             | <b>v</b>       |
| <b>PERSEMBAHAN</b> .....                       | <b>vi</b>      |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                    | <b>vii</b>     |
| <b>ABSTRAK</b> .....                           | <b>ix</b>      |
| <b>ABSTRACT</b> .....                          | <b>x</b>       |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                        | <b>xi</b>      |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                      | <b>xv</b>      |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                     | <b>xvi</b>     |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                 | <b>1</b>       |
| 1.1 Latar Belakang .....                       | 1              |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                      | 8              |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                    | 8              |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                   | 8              |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....           | <b>10</b>      |
| 2.1 Landasan Teori .....                       | 10             |
| 2.1.1 Manajemen Pemasaran .....                | 10             |
| 2.1.1.1. Pengertian Manajemen Pemasaran .....  | 10             |
| 2.1.1.2 Manajemen Pemasaran Jasa .....         | 11             |
| 2.1.1.3 Bauran Pemasaran Jasa .....            | 11             |
| 2.1.2 Pariwisata .....                         | 14             |
| 2.1.2.1 Pengertian Pariwisata .....            | 14             |
| 2.1.2.2 Perencanaan Pemasaran Pariwisata ..... | 15             |
| 2.1.3 Pelayanan .....                          | 16             |
| 2.1.3.1 Pengertian Pelayanan .....             | 16             |

|   |           |
|---|-----------|
| 2.1.3.2 Karakteristik Kualitas Pelayanan .....                    | 17        |
| 2.1.3.3 Indikator Pelayanan .....                                 | 18        |
| 2.1.4 Lokasi .....  | 18        |
| 2.1.4.1 Pengertian Lokasi .....                                   | 18        |
| 2.1.4.2 Langkah-Langkah Dalam Pemilihan Lokasi .....              | 19        |
| 2.1.4.3 Indikator Lokasi .....                                    | 20        |
| 2.1.5 Sarana Dan Prasarana .....                                  | 21        |
| 2.1.5.1 Pengertian Sarana Dan Prasarana .....                     | 21        |
| 2.1.5.2 Pentingnya Sarana Dan Prasarana Wisata .....              | 22        |
| 2.1.5.3 Indikator Sarana Dan Prasarana.....                       | 24        |
| 2.1.6 Kepuasan Pengunjung .....                                   | 25        |
| 2.1.6.1 Pengertian Kepuasan Pengunjung .....                      | 25        |
| 2.1.6.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung ..... | 26        |
| 2.1.6.3 Indikator Pengukuran Kepuasan Pengunjung.....             | 27        |
| 2.2 Penelitian Terdahulu.....                                     | 28        |
| 2.3 Hipotesis Penelitian .....                                    | 30        |
| 2.4 Kerangka Berpikir .....                                       | 33        |
| <b>BAB III METODELOGI PENELITIAN.....</b>                         | <b>34</b> |
| 3.1 Jenis Penelitian .....  | 34        |
| 3.2 Lokasi Penelitian .....                                       | 34        |
| 3.3 Populasi Dan Sampel.....                                      | 34        |
| 3.3.1 Populasi.....   | 34        |
| 3.3.2 Sampel .....  | 35        |
| 3.4 Variabel Penelitian.....                                      | 35        |
| 3.5 Defenisi Operasional Variabel.....                            | 36        |
| 3.6 Jenis Dan Sumber Data.....                                    | 37        |
| 3.6.1 Jenis Data.....   | 37        |
| 3.6.2 Sumber Data .....   | 37        |
| 3.7 Teknik Pengumpulan Data .....                                 | 38        |
| 3.8 Instrumen Penelitian .....                                    | 39        |
| 3.9 Pengukuran Instrumen Penelitian .....                         | 39        |

|  |           |
|--|-----------|
| 3.9.1 Uji Validitas.....   | 39        |
| 3.9.2 Uji Reliabilitas .....   | 40        |
| 3.10 Asumsi Klasik.....  | 41        |
| 3.11 Analisis Regresi Linear Berganda .....  | 42        |
| 3.12 Uji Hipotesis .....   | 43        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>                                      | <b>44</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....   | 44        |
| 4.1.1 Letak, Luas, Batas Daerah Penelitian .....   | 44        |
| 4.1.2 Topografi .....  | 44        |
| 4.1.3 Iklim.....   | 44        |
| 4.1.4 Kondisi Geologis .....   | 45        |
| 4.2 Hasil Penelitian.....  | 46        |
| 4.2.1 Deskripsi Data Responden .....   | 46        |
| 4.2.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....                                       | 47        |
| 4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....                                     | 47        |
| 4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Wisatawan.....                            | 48        |
| 4.3 Uji Instrumen Penelitian .....   | 49        |
| 4.3.1 Uji Validitas .....  | 49        |
| 4.3.2 Uji Reliabilitas .....   | 52        |
| 4.4 Uji Asumsi Klasik.....   | 54        |
| 4.4.1 Uji Normalitas .....   | 54        |
| 4.4.2 Uji Multikolinearitas.....   | 55        |
| 4.4.3 Uji Heteroskedastisitas .....  | 56        |
| 4.5 Uji Regresi Linear Berganda .....  | 57        |
| 4.6 Uji Hipotesis .....  | 58        |
| 4.6.1 Uji T.....   | 58        |
| 4.6.2 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....  | 61        |
| 4.7 Pembahasan Hasil Penelitian.....   | 61        |
| 4.7.1 Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Nasional<br>Kelimutu..... | 61        |

|   |           |
|---|-----------|
| 4.7.2 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Nasional<br>Kelimutu.....           | 63        |
| 4.7.3 Pengaruh Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman<br>Nasional Kelimutu..... | 64        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>  | <b>67</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....  | 67        |
| 5.2 Saran .....   | 68        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>   |           |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>  |           |

## DAFTAR TABEL

|   | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| Tabel 1.1 Data Pengunjung Balai Taman Nasional Kelimutu Tahun 2019-2021 | 5              |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....                                     | 28             |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....                           | 36             |
| Tabel 3.2. Skor Skala <i>Likert</i> Variabel X1, X2, dan Y .....        | 39             |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....        | 46             |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....                | 47             |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Wisatawan .....      | 48             |
| Table 4.4 Hasil Uji Validitas .....                                     | 50             |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas .....                                  | 52             |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov .....                            | 54             |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas .....                             | 55             |
| Tabel 4.8 Hasil Uji korelasi Spearman .....                             | 56             |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....                        | 57             |
| Tabel 4.10 Hasil Uji t.....   | 59             |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi R <sup>2</sup> .....         | 61             |

## **DAFTAR GAMBAR**

|   | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....                                   | 33             |
| Diagram 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....  | 47             |
| Diagram 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....           | 48             |
| Diagram 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Wisatawan..... | 49             |