

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN WISATAWAN  
TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI DI TAMAN  
WISATAALAM LAUT TUJUH BELAS PULAU RIUNG**

**SKRIPSI**

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



**OLEH**

**MARIA KARONINA PENGA  
2018410437**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS FLORES**

**ENDE**

**2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Nama : Maria Karonina Penga**

**Nim : 2018410437**

**Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN  
WISATAWAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI  
DI TAMAN WISATA ALAM LAUT TUJUH BELAS PULAU  
RIUNG**

**Ende, 26 Juli 2023**

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

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

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

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

**Mengetahui  
Ketua Program Studi Manajemen  
Universitas Flores**



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

## LEMBAR PENGESAHAN

Telah diujikan dan disahkan Oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores Untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 26 Juli 2023

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ekonomi



Iriany Dewi Soleiman, SE.,M.Sc  
NIDN.08 2603 7001

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen



Lambertus Langga, SE.,M.Sc  
NIDN.08 2507 7101

### Tim Penguji:

- |    |   |         |
|----|---|---------|
| 01 | <u>Dr. Hyronimus Se, SE.,MM</u><br>NIDN. 08 2909 7501     | 1. .... |
| 02 | <u>Yulius Laga, SE.,M.Ec.Dev</u><br>NIDN. 08 0507 8703    | 2. .... |
| 03 | <u>Santy Permata Sari, S.AB.,MM</u><br>NIDN. 08 2906 9001 | 3. .... |
| 04 | <u>Maria Endang Jamu, SE.,MM</u><br>NIDN: 0814109101      | 4. .... |
| 05 | <u>Lambertus Langga, SE.,M.Sc</u><br>NIDN. 08 2507 7101   | 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:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI DI TAMAN WISATAALAM LAUT TUJUH BELAS PULAU RIUNG”**

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 26 Juli 2023 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan 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 penulisan 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. Bilah kemudian terbukti bahwa saya 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, 26 Juli 2023

Yang Memberi Pernyataan



**Maria Karonina Penga**

**2018410437**

## **MOTTO**

**“Setiap Tantangan Merupakan Kesempatan Untuk Mengenal Siapa Diri**

**Kita Dan Untuk Apa Diri Kita**

**&**

**KitaTau Sekarang, BahwaAllah Turut Bekerja Dalam Segala Sesuatu Untuk**

**Mendatangkan Kebaikan Bagi Mereka Yang Mengasihi Dia, Yaitu Bagi**

**Mereka Yang Terpanggil Sesuai Dengan RencanaAllah.”**

**(By: Nony Penga)**

## PERSEMBAHAN

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang MahaEsa dan dukungan dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu dengan rasa bangga dan bahagia saya haturkan rasa syukur dan terima kasih kepada :

1. Tuhan Allah yang Mahakuasa Sumber SegalaNya.
2. Kedua orang tua tercinta Bapak Zakarias Kalu dan Veronika Ndekung untuk cinta, pengertian dan doa yang tulus yang senantiasa mendukung keberhasilan saya.
3. Bapak dosen pembimbing, penguji dan pengajar yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun, mengarahkan, membimbing saya agar menjadi yang lebih baik.
4. Kakakku Tersayang, Sandris dan Cindy, adik Tercinta Ogan dan Awon Terima kasih untuk kebersamaan dan dukungan selama ini.
5. Sahabat tercinta Antonia, Angelina, Serlina, Lesti, Nani, Epin, Yela, kk Reny, kk Eo terima kasih untuk doa dan dukungan, canda dan tawa, suka dan duka yang kita lewati bersama.
6. Kekasih Tercinta Alfridus Pikul dan Keluarga. Terimakasih atas pengorbanan, ketulusan dan dukungan selama ini.
7. Teman Teman seperjuangan angkatan 2018 program studi Manajemen yang selalu memberikan dukungan.
8. Almamater Tercinta Universitas Flores

Terima kasih yang sebesar- besarnya untuk kalian semua, akhir kata saya persembahkan skripsi ini untuk kalian semua orang orang yang saya cintai. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmupengetahuan dimasa yang akan datang. Amin.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat dan nafas kehidupan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wisatawan Terhadap Minat Berkunjung Kembali di Taman Wisata Alam Laut Tujuh Belas Pulau Riung”** yang merupakan tugas akhir dalam menyelesaikan studi dan sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk meraih gelar sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Flores. Penulis menyadari bahwa dari proses awal mulai hingga akhir penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan kerja sama dari semua pihak yang terlibat yang meluangkan waktu, gagasan maupun tindakan nyata. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ketua Yayasan Perguruan Tinggi Universitas Flores
2. Rektor dan Wakil Rektor Universitas Flores
3. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ekonomi beserta Staf Universitas Flores.
4. Ketua Program Studi Manajemen, beserta Bapak/Ibu Dosen yang telah membantu penulis selama mengikuti perkuliahan di Universitas Flores.
5. Bapak Lambertus Langa, SE.,M.Sc selaku pembimbing I yang telah dengan sabar meluangkan waktu dan tenaga untuk mengarahkan serta memberikan kritik dan saran guna menyelesaikan skripsi ini.



6. Ibu Maria Endang Jamu, SE.,MM selaku dosen pembimbing II yang telah dengan sabar membimbing dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. BBKSDA NTT dan Resor TWAL Tujuh Belas Pulau Riung yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan membagikan informasi ataupun data yang di butuhkan.
8. Serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih memiliki keterbatasan, untuk itu penulis dengan rendah hati akan menerima saran dan kritik yang membangun agar penulis menjadi lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Ende, Juli 2023

Penulis

## ABSTRAK

**Maria Karonina Penga. 2018410437. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wisatawan Terhadap Minat Berkunjung Kembali di Taman Wisata Alam Laut Tujuh Belas Pulau Riung. Skripsi. Pembimbing I Lambertus Langga, SE., M.Sc. Pembimbing II Maria Endang Jamu, SE., MM. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Flores. 2023.**

---

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan terhadap minat berkunjung kembali di Taman Wisata Alam Laut Tujuh Belas Pulau Riung. Populasi yang di ambil dalam penelitian ini adalah wisatawan yang berkunjung di Taman Wisata Alam Laut Tujuh Belas Pulau Riung, dengan jumlah sampel sebanyak 89 orang. Metode pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner dan wawancara.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Minat Berkunjung Kembali di Taman Wisata Alam Laut Tujuh Belas Pulau Riung, hal ini di buktikan dari hasil uji t terdapat nilai t hitung  $< t$  tabel ( $1,306 < 1,987$ ) dengan nilai signifikan sebesar  $0,195 > 0,05$  maka hipotesis di tolak. (2) Kepuasan Wisatawan berpengaruh terhadap Minat Berkunjung Kembali di Taman Wisata Alam Laut Tujuh Belas Pulau Riung, hal ini dibuktikan dari hasil uji t terdapat nilai t hitung  $> t$  tabel ( $2,725 > 1,987$ ) dengan nilai signifikan sebesar  $0,008 < 0,05$  maka hipotesis diterima. Hasil uji koefisien determinasi adjusted ( $R^2$ ) yang dinyatakan dengan nilai adjusted R Square adalah sebesar 0,242 (24%), yang artinya minat berkunjung kembali di Taman Wisata Alam Laut Tujuh Belas Pulau Riung dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan. Sedangkan sisanya 75,8% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukan dalam model penelitian ini.

***Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wisatawan, Minat Berkunjung Kembali.***

## ABSTRACT

**Maria Karonina Penga. 2018410437. The Influence of Service Quality and Tourist Satisfaction on Interest in Revisiting the Seventeen Marine Nature Park Riung Island. Krpsi. Supervisor I Lambertus Langga, SE.,M.Sc. Supervisor II Maria Endang Jamu, SE.,MM. Management Study Program. Faculty of Economics.University of Flores. 2023.**

---

The purpose of this study was to determine the effect of service quality and tourist satisfaction on interest in visiting Seventeen Riung Island Marine Nature Park. The population taken in this study was tourists visiting the Seventeen Riung Island Marine Nature Park, with a sample of 89 people. The sampling method uses the purposive sampling method. Data collection techniques use observation, questionnaires and interviews.

The results of this study show that: (1) Service Quality does not have a significant effect on the Interest in Revisiting the Seventeen Marine Nature Park Riung Island, this is evidenced from the results of the t test there is a calculated t value  $< t$  table ( $1.306 < 1.987$ ) with a significant value of  $0.195 > 0.05$  then the hypothesis is rejected. (2) Tourist Satisfaction affects the Interest in Revisiting the Seventeen Marine Nature Park Riung Island, this is evidenced from the results of the t test there is a calculated t value  $> t$  table ( $2.725 > 1.987$ ) with a significant value of  $0.008 < 0.05$  then the hypothesis is accepted. The result of the adjusted coefficient of determination (R<sup>2</sup>) test expressed by the adjusted R Square value is 0.242 (24%), which means that interest in visiting the Seventeen Marine Nature Park Riung Island is influenced by the quality of service and tourist satisfaction. While the remaining 75.8% was influenced by other variables that were not included in this research model.

***Keywords: quality of service, tourist satisfaction, interest in revisiting.***

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</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 .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori .....	7
2.1.1 Pengetian Pemasaran .....	7
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	7

2.1.3 Kepuasan Wisatawan .....	10
2.1.4 Minat Berkunjung Kembali .....	13
2.2 PenelitianTerdahulu .....	15
2.3 Kerangka Berpikir .....	17
2.4 Hipotesis .....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>18</b>
3.1 Desain Penelitian .....	18
3.2 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian .....	18
3.3 Populasi dan Sampel .....	18
3.3.1 Populasi .....	18
3.3.2 Sampel .....	19
3.4 Jenis dan sumber data .....	20
3.4.1 Jenis Data .....	20
3.4.2 Sumber Data .....	20
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	21
3.6 Variabel Penelitian .....	22
3.7 Definisi Operasional Variabel .....	22
3.8 Pengukuran Instrumen Penelitian .....	23
3.8.1 Uji Validitas .....	23
3.8.2 Uji Reabilitas .....	23
3.8.3 Uji Asumsi Klasik .....	24
3.9 Metode Analisis Data .....	26
3.9.1 Uji Hipotesis (uji t) .....	26



3.9.2 Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	26
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>27</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	27
4.2 Hasil Penelitian .....	28
4.2.1 Deskripsi Responden .....	28
4.2.2 Uji Instrumen Penelitian .....	31
4.2.3 Uji Asumsi Klasik .....	34
4.2.4 Analisis Data .....	36
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	39
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Berkunjung Kembali di Taman Wisata Alam Laut Tujuh Belas Pulau Riung. ....	39
4.3.2 Pengaruh Kepuasan Wisatawan terhadap Minat Berkunjung Kembali di Taman Wisata Alam Laut Tujuh Belas Pulau Riung .....	41
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>43</b>
5.1 Kesimpulan .....	43
5.2 Saran .....	44
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

### Halaman

Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Wisatawan Domestik dan Mancanegara ke Taman Wisata Alam Laut Tujuh Belas Pulau Riung .....	3
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	15
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	22
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur .....	28
Tabel 4.2 Deskripsi responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	29
Tabel 4.2 Data responden berdasarkan jumlah berkunjung ke Taman Wisata Alam Laut Tujuh Belas Pulau Riung .....	30
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas .....	32
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas .....	33
Tabel 4.5 Uji Multikolinearitas .....	34
Tabel 4.6 Uji Normalitas .....	36
Tabel 4.7 Hasil Uji Statistik t .....	37
Tabel 4.8 Koefisien Determinasi Adjusted (R <sup>2</sup> ) .....	39

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	17
Diagram 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur .....	29
Diagram 4.2 Deskripsi responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	30
Diagram 4.3 Data responen berdasarkan jumlah berkunjung ke Taman Wisata Alam Laut Tujuh Belas Pulau Riung .....	31
Gambar 4.4 Uji Heterokedastisitas .....	35