

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN UPANAT TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG NAIK CANDI
TAMAN WISATA CANDI BOROBUDUR**

LAPORAN TUGAS AKHIR



Oleh:

SINDI NURHASANA

NIM. 362093301016

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI
2024**

'Halaman ini Sengaja dikosongkan''

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN UPANAT TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG NAIK CANDI
TAMAN WISATA CANDI BOROBUDUR**

LAPORAN TUGAS AKHIR



**Tugas Akhir Ini Dibuat dan Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan
Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata dan Mencapai Gelar Sarjana
Terapan Pariwisata (S.Tr.Par)**

Oleh:

SINDI NURHASANA

NIM. 362093301016

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI
2024**

“Halaman ini Sengaja dikosongkan”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat serta kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sesuai dengan harapan. Dalam prosesnya, Tugas Akhir ini tentu tidak luput dari campur tangan beberapa pihak. Dengan rasa syukur dan terimakasih, penulis mempersembahkan karya ini kepada:

1. Kedua orang tua penulis, Bapak Bunasa dan Ibu Ngatenah. Keluarga penulis kakak dan seluruh anggota besar lainnya yang senantiasa memberikan semangat serta doa-doa terbaik untuk penulis.
2. Jajaran dosen Politeknik Negeri Banyuwangi khususnya Program Studi D4 Manajemen Bisnis Pariwisata atas segala ilmu dan bimbingannya sehingga penulis dapat meraih gelar S.Tr.Par.
3. Bapak Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Aprilia Divi Yustita, S.Si., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II, Ibu Reni Nur Jannah, S.ST., M.Par., selaku Dosen Penguji I dan Bapak Masetya Mukti, S.ST., M.M., selaku Dosen Penguji II yang telah banyak membantu penulis, memberikan bimbingan serta dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik dan mengajarkan banyak ilmu yang dapat menjadikan pribadi penulis untuk lebih baik lagi.
4. Ibu Rini Andriyani, Ibu Yulita Sus Kurnia dan Ibu Endah Nur Pramujisiwi, yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta bimbingannya kepada penulis.
5. Sahabat baik Nadia Tiffani, Anggi Marlisa, Rita Nur Saputri dan Raudlatul Inayah yang telah memberikan banyak doa serta *support*.
6. Teman dan sahabat Havti Atvia H, Irma Nur Azizah, Umi Nurjanah, Pebria Amartania, Olivia Primastuti, Qori Dewi T, Siti Nasiroh dan Yatimatus Syarifah yang selalu memberikan semangat kepada penulis untuk segera menyelesaikan Tugas Akhir dan *sharing* ilmunya.
7. Rekan-rekan seperjuangan kelas MBP kelas A dan anggota grup “Tugas Akhir MBP 2024” angkatan 2020 yang telah berjuang bersama untuk mendapatkan gelar S.Tr. Par.

“Halaman ini Sengaja dikosongkan”

MOTTO

“Sebaik-baik manusia adalah manusia yang paling bermanfaat bagi orang lain”

HR. Ahmad, ath Thabrani, ad Daruqutni

"Ketika ingin menyerah, ingatlah alasan mengapa kamu memulai"

Unkown

“You just need to be accepted for who you are and be proud of who you are and that is what

I’m trying to do.”

Lewis Hamilton

*"No matter what happens in life, be good to people. Being good to people is a wonderful
legacy to leave behind."*

Taylor Swift

“Halaman ini Sengaja dikosongkan”

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama: Sindi Nurhasana

NIM: 362093301016

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Upanat Terhadap Kepuasan Pengunjung Naik Candi Taman Wisata Candi Borobudur”** adalah benar-benar karya sendiri, kecuali ketika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan merupakan karya jiplakan/plagiat. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata pernyataan ini tidak benar.

Banyuwangi, 16 Maret 2024

Yang Menyatakan



Sindi Nurhasana

NIM. 362093301016

“Halaman ini Sengaja dikosongkan”

**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN TUGAS AKHIR**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN UPANAT TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG NAIK CANDI TAMAN WISATA CANDI BOROBUDUR**

Tugas Akhir disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Terapan (S.Tr.Par.)
Politeknik Negeri Banyuwangi

Oleh:

Sindi Nurhasana

NIM. 362093301016

Tanggal Ujian: 17 MAY 2024

Menyetujui,

Pembimbing 1 : Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc. (.....)

Pembimbing 2 : Aprilia Divi Yustita, S.Si., M.Si. (.....)

Penguji 1 : Reni Nur Jannah, S.ST., M.Par. (.....)

Penguji 2 : Masetya Mukti, S.ST., M.M. (.....)

Mengesahkan,

Ketua Jurusan Pariwisata



Adetiya Prananda Putra, S.ST., M.M.

NIP. 198912262018031001

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Manajemen Bisnis Pariwisata



Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc.

NIP. 199006142022031003

“Halaman ini Sengaja dikosongkan”

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN UPANAT TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG NAIK CANDI
TAMAN WISATA CANDI BOROBUDUR**

Nama : Sindi Nurhasana
NIM : 362093301016
Dosen Pembimbing : 1. Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc.
2. Aprilia Divi Yustita, S.Si., M.Si.

ABSTRAK

Kebijakan penggunaan upanat sebagai alas kaki khusus naik candi Taman Wisata Candi Borobudur merupakan kebijakan baru setelah pandemi Covid-19. Kebijakan ini belum disertai dengan pemahaman dan keterbiasaan pengunjung dalam menaati prosedur naik candi. Fenomena tersebut menyebabkan kepuasan pengunjung naik candi menjadi perhatian. Maka dari itu, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Upanat Terhadap Kepuasan Pengunjung Naik Candi Taman Wisata Candi Borobudur”**. Penelitian dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif bertujuan menguji pengaruh variabel independen yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, serta *empathy* secara parsial dan simultan, terhadap variabel dependen kepuasan pengunjung. Sampel diambil sebanyak 100 responden berasal dari pengunjung naik candi dengan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan dua dari lima variabel yakni *tangibles* dan *responsiveness* secara parsial berpengaruh tidak signifikan sedangkan, tiga variabel lainnya yaitu *reliability*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh signifikan secara parsial. Selain itu, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dengan tingkat signifikansi pada uji F $0,000 > 0,05$ secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Kata kunci: *Kualitas, Pelayanan, Upanat, Kepuasan, Pengunjung*

“Halaman ini Sengaja dikosongkan”

THE INFLUENCE OF UPANAT SERVICE QUALITY ON VISITOR SATISFACTION AT THE BOROBUDUR TEMPLE TOURIST PARK

By : Sindi Nurhasana
Student Identity Number : 362093301016
Supervisor : 1. Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc.
2. Aprilia Divi Yustita, S.Si., M.Si.

ABSTRACT

*Policy use upanat as special footwear for climbing the temple at the Borobudur Temple Tourist Park policy new after Covid-19 pandemic. Policy this not yet accompanied with understanding and familiarity visitors in obey temple climbing procedure. Phenomenon the cause satisfaction visitors climb the temple become attention. So from that, researcher interested do study with title " **The Influence of Upanat Service Quality On Visitor Satisfaction at The Borobudur Temple Tourist Park**". Study done use approach quantitative aim test influence variable independent that is tangible, reliability, responsiveness, assurance, as well as empathy in a way partial and simultaneous, to variable dependent satisfaction visitor. Samples taken as many as 100 respondents originate from visitors climb the temple with technique purposive sampling. Research result shows two of the five variables ie tangibles and responsiveness in a wayspatial influential No significant whereas, three variable other that is reliability, assurance and empathy influential significant in a way partial. Apart from that, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy with level of significance in the F test $0.000 > 0.05$ respectively simultaneous influential significant to satisfaction visitors.*

Keywords: *Quality, Service, Upanat, Satisfaction, Visitors*

“Halaman ini Sengaja dikosongkan”

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita haturkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan taufiq dan hidayah-Nya sehingga dapat terselesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan baik dan tanpa halangan suatu apapun. Laporan ini diajukan dengan maksud untuk memenuhi syarat kelulusan Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata Politeknik Negeri Banyuwangi tahun 2024. Dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh sebab itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak M. Shofi'ul Amin S.T., M.T selaku Direktur Politeknik Negeri Banyuwangi.
2. Bapak Abdul Rohman, S.T., M.T. selaku Wakil Direktur Bidang Akademik.
3. Bapak Adetiya Prananda Putra, S.ST., M.M. selaku Kepala Jurusan Pariwisata.
4. Bapak Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, selaku Koordinator Tugas Akhir Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata dan selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktu, tenaga, bimbingan yang maksimal dan arahan terbaik dalam penyusunan laporan tugas akhir ini.
5. Ibu Aprilia divi Yustita, S.Si., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan waktu, tenaga, bimbingan yang maksimal dan arahan terbaik dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.
6. Ibu Reni Nur Jannah, S.ST., M.M. selaku Dosen Penguji I dan Bapak Masetya Mukti, S.ST, M.M. selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan tanggapan berupa kritik dan saran yang dapat menyempurnakan Tugas Akhir ini.
7. Bapak/Ibu dosen Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata serta para teknisi Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata Politeknik Negeri Banyuwangi yang telah memberikan ilmu serta bimbingan dengan sabar dan ikhlas.
8. Bapak Jamaludin Mawardi selaku Manager Taman Wisata Candi Borobudur, Ibu Rini Adriyani dan Ibu Yulita Sus Kurnia selaku *Asisstant Manager Divisi Customer Experience* serta Ibu Endah Nur Pramujisiwi staff CE yang menyempatkan waktu serta tenaga dalam membantu penulis melakukan pengambilan data mulai dari tahap awal hingga akhir.
9. Dan seluruh pihak yang telah membantu menyelesaikan laporan ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari terdapat berbagai kekurangan dalam penulisan laporan ini, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan dan menyajikan laporan ini menjadi lebih baik. Akhir kata, penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Banyuwangi, 16 Maret 2024

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
MOTTO.....	v
HALAMAN PERNYATAAN.....	vii
HALAMAN PENGESAHAN.....	ix
ABSTRAK.....	xi
<i>ABSTRACT</i>.....	xiii
KATA PENGANTAR	xv
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR TABEL.....	xxiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan.....	5
1.4 Manfaat.....	5
1.5 Batasan Masalah	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Kepariwisata.....	7
2.1.2 Upanat.....	8
2.2 Kualitas Pelayanan	9
2.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	9
2.2.2 Pengukuran Kualitas Pelayanan	10
2.3 Kepuasan Pengunjung	11
2.3.1 Pengertian Kepuasan.....	11
2.3.2 Pengukuran Kepuasan.....	11
2.3.3 Manfaat Kepuasan.....	12
2.3.4 Indikator Kepuasan	12
2.4 Penelitian Terdahulu.....	13
2.5 Hipotesis Penelitian	16
BAB 3 METODE PENELITIAN	20

3.1. Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Penelitian	20
3.1.1 Lokasi Penelitian.....	20
3.1.2 Waktu Penelitian	20
3.2 Pendekatan Penelitian.....	20
3.3 Penentuan Populasi dan Sampel.....	21
3.3.1 Populasi.....	21
3.3.2 Sampel.....	22
3.4 Teknik Pengumpulan Data	23
3.5 Definisi Operasional	25
3.5.1 Variabel Independen atau Bebas (X).....	25
3.5.2 Variabel Dependen atau Terikat ((Y)	26
3.6 Teknik Analisis Data	26
3.6.1. Uji Instrumen Data.....	26
3.6.2. Uji Asumsi Klasik	27
3.7 Uji Hipotesis	30
3.8 Kerangka pemikiran	32
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	35
4.1 1 Gambaran Umum Taman Wisata Candi Borobudur	35
4.1 2 Jenis, Harga Tiket dan Fasilitas.....	35
4.2 Deskripsi Responden	36
4.3 Hasil Uji Instrument	39
4.3.1 Uji Validitas	39
4.3.2 Uji Reliabilitas	40
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	41
4.4.1 Uji Normalitas	41
4.4.2 Uji Multikolinieritas	43
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	43
4.5 Hasil Uji Hipotesis	44
4.5.1 Regresi Linier Berganda	44
4.5.2 Koefisien Korelasi.....	46
4.5.3 Analisis Koefisien Determinasi.....	47
4.5.4 Uji t	48
4.5.5 Uji F	49

4.6 Hasil Penelitian	50
4.6.1..Pengaruh <i>Tangible</i> Terhadap Kepuasan Pengunjung Naik Candi Taman Wisata Candi Borobudur	50
4.6.2. Pengaruh <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Pengunjung Naik Candi Taman Wisata Candi Borobudur.....	52
4.6.3..Pengaruh <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Pengunjung Naik Candi Taman Wisata Candi Borobudur.....	53
4.6.4. Pengaruh <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Pengunjung Naik Candi Taman Wisata Candi Borobudur.....	54
4.6.5. Pengaruh <i>Emphaty</i> Terhadap Kepuasan Pengunjung Naik Candi Taman Wisata Candi Borobudur	55
4.6.6. Pengaruh <i>Tangibles, Reliability, Responsiviness, Assurance dan Empathy</i> Terhadap Kepuasan Pengunjung Naik Candi Taman Wisata Candi Borobudur	55
BAB 5 KESIMPULAN & SARAN.....	59
5.1. Kesimpulan	59
5.2. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	66
1. Lampiran 1: Kuesioner Penelitian	66
2. Lampiran 2: Data Responden	71
3. Lampiran 3: Data Tabulasi Penelitian	75
4. Lampiran 4: Uji Validitas	94
5. Lampiran 5: Uji Reliabilitas	98
6. Lampiran 6: Hasil Uji Asumsi Klasik	102
7. Lampiran 7: Hasil Uji Hipotesis	104
8. Lampiran 8: Pedoman Wawancara	109
9. Dokumentasi	112
BIOGRAFI PENELITI.....	116

“Halaman ini Sengaja dikosongkan”

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Kunjungan Wisatawan Candi Borobudur Tahun 2018-2020	2
Gambar 2. 1 Sandal Upanat (BUMN Track.co.id)	8
Gambar 2. 2 Model Hipotesis	17
Gambar 3. 1 Kerangka Pemikiran (Peneliti, 2024)	34
Gambar 4. 1 Gambar Ruang Layanan Upanat Borobudur (Peneliti, 2023)	51
Gambar 4. 2 Saran dan Kritik Responden berkaitan dengan <i>Tangibles</i> (Peneliti, 2023)	51
Gambar 4. 3 Saran dan Kritik Responden berkaitan dengan <i>Responsiveness</i> (Peneliti, 2023)	Error! Bookmark not defined.

“Halaman ini Sengaja dikosongkan”

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jenis dan Harga Tiket Candi Borobudur	35
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	37
Tabel 4.4 Karakteristik Reponden Berdasarkan Pendidikan Terakhir:	38
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah	39
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas	40
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 4.9 Hasil Uji Normallitas	41
Tabel 4.10 Uji Normalitas dengan Metode Monte Carlo	42
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas	43
Tabel 4.12 Hasl Uji Heteroskedastisitas	44
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	45
Tabel 4.14 Hasil Analisis Koefisein Korelasi	46
Tabel 4.15 Interpretasi Koefisien Korelasi	47
Tabel 4.16 Hasil Analisis Koefisien Determinasi	47
Tabel 4.17 Hasil uji t (Parsial)	48
Tabel 4.18 Hasil Uji F	50

"Halaman ini Sengaja dikosong"