

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT
BERKUNJUNG KEMBALI DI TAMAN WISATA CANDI
BOROBUDUR PADA PASCA PANDEMI COVID-19
DENGAN KEPUASAN WISATAWAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING**

LAPORAN TUGAS AKHIR



Oleh :

RAUDLATUL INAYAH

NIM. 362093301026

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

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT
BERKUNJUNG KEMBALI DI TAMAN WISATA CANDI
BOROBUDUR DENGAN KEPUASAN WISATAWAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

LAPORAN TUGAS AKHIR



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

Oleh :

RAUDLATUL INAYAH

NIM. 362093301026

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

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan tepat waktu. Suatu usaha tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung yang turut membantu dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini, khususnya kepada:

1. Keluarga besar penulis khususnya kedua orang tua Ibu, Ayah dan adik yang selama ini telah mensupport penulis dalam pengerjaan laporan tugas akhir ini dari awal hingga saat ini. Senantiasa selalu memberikan do'a, motivasi, dan semua yang telah dilakukan sampai saat ini.
2. Politeknik Negeri Banyuwangi yang menjadi tempat penulis menempuh Pendidikan dan mendapatkan beasiswa KIP-K yang dapat membantu penulis menyelesaikan pendidikan.
3. Bapak Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc selaku Ketua Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata
4. Bapak Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc dan Ibu Aprilia Divi Yustita, S.Si., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang sudah senantiasa meluangkan waktu, tenaga, pikiran, serta memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir.
5. Ibu Esa Riandy Cardias, S.Par., M.Sc dan Ibu Reni Nur Jannah, S.ST., M.Par selaku Dosen Penguji yang telah memberikan motivasi, saran dan dukungan.
6. Pengelola Taman Wisata Candi Borobudur, Bapak Jamaludin Mawardi selaku *General Manager of Borobudur*, Ibu Yulita Sus Kurnia selaku *AM of Operational Departement* serta jajaran *staff Operational Departement* yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian di Taman Wisata Candi Borobudur serta pengalaman yang tidak akan terlupakan pada saat pelaksanaan penelitian
7. Sahabat penulis, Sindi Nurhasana dan Rita Nur Saputri yang sudah menemani dan mensupport penulis dari awal masuk menjadi mahasiswa baru hingga saat ini
8. Partner kuliah, Nanda Dwi Saputra yang telah membantu, mensupport dan banyak memberikan motivasi hingga saat ini
9. Tak lupa teman-teman seperjuangan, Angkatan MBP 2020 yang telah berusaha bersama-sama untuk lulus tepat waktu
10. Diri sendiri yang telah mau dan mampu untuk bertahan, mengerjakan hingga detik ini

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al – Baqarah : 256)

“Tidak ada yang perlu disesali, jalan hidup manusia sudah ada yang mengatur. Tugas manusia hanyalah berikhtiar, berusaha dan berdoa. Tetaplah menjadi baik dan jangan pernah menyerah dengan keadaan”

(Ibu)

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Raudlatul Inayah

NIM : 362093301026

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Bekunjung Kembali di Taman Wisata Candi Borobudur pada Pasca Pandemi Covid-19 dengan Kepuasan Wisatawan sebagai Variabel Intervening” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan 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 adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Banyuwangi, 28 April 2024

Yang menyatakan



Raudlatul Inayah
NIM. 362093301026

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN TUGAS AKHIR**

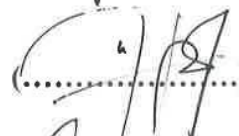
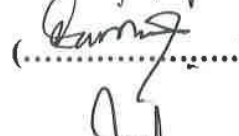
**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Bekunjung Kembali di
Taman Wisata Candi Borobudur pada Pasca Pandemi Covid-19 dengan
Kepuasan Wisatawan sebagai Variabel Intervening**

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

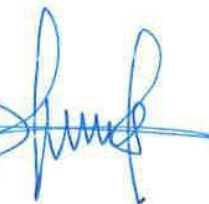
Oleh
Raudlatul Inayah
NIM. 362093301026

Tanggal Ujian : **03 MAY 2024**

Menyetujui,

Pembimbing 1	: Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc	()
Pembimbing 2	: Aprilia Divi Yustita, S.Si., M.Si	()
Penguji 1	: Esa Riandy Cardias, S.Par., M.Sc	()
Penguji 2	: Reni Nur Jannah, S.ST., M.Par	()

**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 TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI DI TAMAN WISATA CANDI BOROBUDUR DENGAN KEPUASAN WISATAWAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Nama Mahasiswa : Raudlatul Inayah
NIM : 362093301026
Pembimbing : 1. Ahmadintya Anggit Hanggraito S.A.B., M.Sc
2. Aprilia Divi Yustita S.Si., M.Si

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali di Taman Wisata Candi Borobudur dengan kepuasan wisatawan sebagai variabel intervening. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah survei dengan menggunakan kuesioner yang disebar kepada pengunjung Taman Wisata Candi Borobudur. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik *accidental sampling*, dan data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linier, uji t, koefisien determinasi, Analisis jalur, Koefisien Korelasi dan uji sobel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan ke Taman Wisata Candi Borobudur pada pasca Covid-19 dengan hasil uji parsial menunjukkan nilai thitung > ttabel ($11,798 > 1,6607$). Kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Minat Berkunjung Kembali ke Taman Wisata Candi Borobudur pada pasca Covid-19 dengan hasil uji parsial menunjukkan nilai thitung < ttabel ($-0,241 < 1,6607$). Kepuasan wisatawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali ke Taman Wisata Candi Borobudur pada pasca Covid-19 dengan hasil uji parsial menunjukkan nilai thitung > ttabel ($8,171 > 1,6607$). Kepuasan Wisatawan mampu memediasi variabel Kualitas Pelayanan terhadap Minat Berkunjung Kembali ke Taman Wisata Candi Borobudur pada pasca Covid-19 dengan nilai z > nilai z mutlak ($6,73857919 > 1,96$ dengan tingkat signifikansi 5%).

Kata kunci : *kualitas pelayanan, kepuasan wisatawan, minat berkunjung, intervening, Borobudur*

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON INTEREST TO REVISIT AT
BOROBUDUR PARK WITH TOURIST SATISFACTION AS AN
INTERVENING VARIABLE***

Nama Mahasiswa : Raudlatul Inayah
NIM : 362093301026
Pembimbing : 1. Ahmadintya Anggit Hanggraito S.A.B., M.Sc
2. Aprilia Divi Yustita S.Si., M.Si

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of service quality on return visit interest at Borobudur Temple Tourism Park with tourist satisfaction as an intervening variable. The data collection method used is a survey using a questionnaire distributed to visitors to the Borobudur Temple Tourism Park. Data collection was carried out through accidental sampling techniques, and the data were analyzed using linear regression analysis, t test, coefficient of determination, path analysis, correlation coefficient and sobel test. The results of this study indicate that service quality has a positive and significant effect on tourist satisfaction to Borobudur Temple Tourism Park in post Covid-19 with partial test results showing the value of $t_{count} > t_{table}$ ($11.798 > 1.6607$). Service quality has a negative and insignificant effect on Interest in Revisiting Borobudur Temple Tourism Park after Covid-19 with partial test results showing the t_{count} value $< t_{table}$ ($-0.241 < 1.6607$). Tourist satisfaction has a positive and significant effect on interest in visiting Borobudur Temple Tourism Park again after Covid-19 with the partial test results showing the $t_{count} > t_{table}$ ($8.171 > 1.6607$). Tourist Satisfaction is able to mediate the Service Quality variable on Interest in Revisiting Borobudur Temple Tourism Park after Covid-19 with a z value $>$ absolute z value ($6.73857919 > 1.96$ with a significance level of 5%).

Keywords: service quality, tourist satisfaction, interest in visiting, intervening, Borobudur

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nyalah penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Di Taman Wisata Candi Borobudur Dengan Kepuasan Wisatawan Sebagai Variabel Intervening”** yang diajukan guna memenuhi syarat kelulusan dan meraih gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par.) dalam Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Banyuwangi dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada beberapa pihak yang telah membimbing dan mendukung penulis untuk dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik, diantaranya:

1. Bapak M. Shofiul Amin, S.T., M.T selaku Direktur Politeknik Negeri Banyuwangi.
2. Bapak Abdul Rohman, S.ST., M.T selaku Wakil Direktur Bidang Akademik Politeknik Negeri Banyuwangi.
3. Bapak Adetiya Prananda Putra, S.ST., M.M. selaku Ketua Jurusan Pariwisata
4. Bapak Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc.. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata.
5. Bapak Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc. selaku Koordinator Tugas Akhir Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Banyuwangi yang telah banyak memberikan arahan dan motivasi kepada para mahasiswa untuk menyelesaikan Tugas Akhir.
6. Bapak Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, bimbingan, saran, serta masukan kepada peneliti menyelesaikan Tugas Akhir serta menyempurnakan Laporan Tugas Akhir.
7. Ibu Aprilia Divi Yustita S.Si., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan, bimbingan, saran, serta masukan kepada peneliti menyelesaikan Tugas Akhir serta menyempurnakan Laporan Tugas Akhir.
8. Ibu Esa Riandy Cardias S.Par., MS.c. selaku Dosen Penguji I yang turut memberikan arahan serta bimbingan dalam menyusun Tugas Akhir.
9. Ibu Reni Nur Jannah, S.ST., M.Par. selaku Dosen Penguji II yang turut memberikan arahan serta bimbingan dalam menyusun Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna untuk itu saran dan kritik dari pembaca sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan laporan ini, semoga laporan sederhana ini bisa bermanfaat untuk semua pihak.

Banyuwangi, 28 April 2024

Raudlatul Inayah
NIM. 362093301026

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERSEMBAHAN	iii
MOTTO	v
PERNYATAAN	vii
LEMBAR PENGESAHAN	ix
LAPORAN TUGAS AKHIR.....	ix
ABSTRAK	xi
<i>ABSTRACT</i>	xiii
KATA PENGANTAR	xv
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR TABEL	xxi
BAB 1_PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat	6
BAB 2_TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.2 Penelitian Terdahulu	11
2.3 Hipotesis Penelitian	14
BAB 3_METODE PENELITIAN	17
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	17
3.2 Pendekatan Penelitian	17
3.3 Populasi dan Sampel.....	17
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.5 Definisi Operasional	22
3.6 Teknik Analisis Data	25
BAB 4_HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Hasil Penelitian	37
4.2 Hasil Analisis Data.....	43
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	59
BAB 5_PENUTUP	65

5.1	Kesimpulan.....	65
5.2	Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....		67
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		70
Lampiran 1.	Kuesioner	70
Lampiran 2.	Kuesioner Penelitian menggunakan Google Form	74
Lampiran 3.	Pedoman Wawancara	75
Lampiran 4.	Hasil Wawancara.....	77
Lampiran 5	Data Karakteristik Responden	80
Lampiran 6	Tabulasi data Kualitas Pelayanan (X)	90
Lampiran 7	Tabulasi data Kepuasan Wisatawan (Z) dan Minat Berkunjung Kembali (Y) ..	93
Lampiran 8	Hasil Uji Validitas	96
Lampiran 9	Hasil Uji Reliabilitas.....	98
Lampiran 10	Hasil Uji Asumsi Klasik	99
Lampiran 11	Hasil Uji Hipotesis.....	101
Lampiran 12	Dokumentasi Penelitian	103
Lampiran 13	Biodata Penulis	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	16
Gambar 3. 1 Diagram analisis jalur.....	32
Gambar 3. 2 Sobel Test Online.....	35
Gambar 3. 3 Kerangka Pemikiran	36
Gambar 4. 2 Hasil Diagram Jalur	55
Gambar 4. 3 Sobel test.....	58
Gambar 4. 4 Ulasan wisatawan terkait indikator tangible (bukti fisik) di Taman Wisata Candi Borobudur.....	59
Gambar 4. 5 Ulasan wisatawan terkait indikator Responsiveness (responsif) di Taman Wisata Candi Borobudur	60
Gambar 4. 6 Ulasan wisatawan terkait harga tiket	61
Gambar 4. 7 Ulasan wisatawan terkait kepuasan wisatawan	63
Gambar 4. 8 Ulasan kepuasan wisatawan	64

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Kunjungan Wisatawan 5 tahun terakhir	1
Tabel 1. 2 Lowest Rating GMaps Borobudur Temple	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3. 1 Waktu Pelaksanaan Penelitian.....	17
Tabel 3. 2 Empat Skala Likert Kuesioner.....	21
Tabel 3. 3 Pedoman Interpretasi terhadap koefisien korelasi	33
Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	39
Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan asal daerah.....	39
Tabel 4. 3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	40
Tabel 4. 4 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir	41
Tabel 4. 5 Karakteristik responden berdasarkan penghasilan.....	41
Tabel 4. 6 Karakteristik responden berdasarkan kunjungan ke Taman Wisata Candi Borobudur	42
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas.....	43
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4. 9 Uji Normalitas 1	45
Tabel 4. 10 Uji Normalitas 2	46
Tabel 4. 11 Uji Multikolinieritas	47
Tabel 4. 12 Uji Heteroskedastisitas	47
Tabel 4. 13 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	48
Tabel 4. 14 Hasil Uji Parsial Model 1	49
Tabel 4. 15 Koefisien Determinasi Model 1	50
Tabel 4. 16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda (Model 2)	51
Tabel 4. 17 Uji Parsial model 2	52
Tabel 4. 18 Koefisien Determinasi Model 2.....	53
Tabel 4. 19 Persamaan substruktural	55
Tabel 4. 20 Pengaruh Langsung	55
Tabel 4. 21 Koefisien Korelasi	57

“Halaman ini sengaja dikosongkan”