

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SARANA
PRASARANA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG WISATA
PEMANDIAN AIR PANAS BUKIT KILI KABUPATEN SOLOK**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Studi Strata
Satu (S1) Pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi*



Di Susun Oleh :

MESI AFRITA
NIM 201000461201004

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMIN SOLOK
TAHUN 2024**

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SARANA PRASARANA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG WISATA PEMANDIAN AIR PANAS BUKIT KILI KABUPATEN SOLOK

MESI AFRITA
NIM. 201000461201004

UNIVERSITAS MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMIN SOLOK
FAKULTAS EKONOMI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Pemandian Air Panas Bukit Kili Kabupaten Solok dengan sampel 100 responden yang diteliti dengan metode kuantitatif. Berdasarkan hasil analisis statistik, dapat diartikan bahwa Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung, hal ini dibuktikan dengan uji t dengan nilai signifikan $t_{hitung} 24.043 > t_{tabel} 1,66071$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Jadi bisa diartikan bahwa perkembangan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung. Berdasarkan hasil analisis statistik, dapat disimpulkan bahwa Sarana Prasarana secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Pemandian Air Panas Bukit Kili Kabupaten Solok. Hal ini dibuktikan dengan uji t dengan nilai signifikan $t_{hitung} 22.572 > t_{tabel} 1.66071$, dan nilai signifikansi sebesar $0,005 < 0,05$. Jadi dapat disimpulkan bahwa Sarana Prasarana berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung. Secara simultan Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Pemandian Air Panas Bukit Kili Kabupaten Solok. Hal ini dibuktikan dengan menggunakan uji F dengan nilai signifikan nilai $f^{hitung} 304,933 > f^{tabel} 3,09$ dengan signifikan yang dihasilkan sebesar 0,000 nilai ini jauh lebih kecil dari (0,05). Hal ini juga dapat dilihat dari nilai R Square diperoleh 0,863 atau 86,3% dan 13,7% selebihnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana, Kepuasan Pengunjung

ABSTRACT

INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND FACILITIES INFRASTRUCTURE TOWARDS SATISFACTION OF TOURIST VISITORS TO BUKIT KILI HOT SPRINGS, SOLOK DISTRICT

**MESI AFRITA
NIM. 201000461201004**

**MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMIN SOLOK UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS**

This research aims to determine the influence of service quality and infrastructure on visitor satisfaction at the Bukit Kili Hot Springs Tourism, Solok Regency with a sample of 100 respondents who were studied using quantitative methods. Based on the results of statistical analysis, it can be interpreted that Service Quality partially has a significant effect on Visitor Satisfaction, this is proven by the t test with a significant value of $t_{count} 24,043 > t_{table} 1.66071$ and a significance value of $0.000 < 0.05$. So it can be interpreted that the development of Service Quality has a significant effect on Visitor Satisfaction. Based on the results of statistical analysis, it can be concluded that infrastructure partially has a significant effect on visitor satisfaction at the Bukit Kili Hot Springs Tourism, Solok Regency. This is proven by the t test with a significant value of $t_{count} 22,572 > t_{table} 1.66071$, and a significance value of $0.005 < 0.05$. So it can be concluded that Infrastructure has a significant effect on Visitor Satisfaction. Simultaneously, the quality of service and infrastructure has a significant effect on visitor satisfaction at the Bukit Kili Hot Springs Tourism, Solok Regency. This is proven by using the F test with a significant value of $f_{count} 304.933 > f_{table} 3.09$ with the resulting significance of 0.000 , this value is much smaller than (0.05) . This can also be seen from the R Square value obtained at 0.863 or 86.3% and the remaining 13.7% is influenced by other variables not included in this research.

Keywords: *Service Quality, Infrastructure, Visitor Satisfaction*

DAFTAR PUSTAKA

- Afgani, Jurnal Ilmiah, Mahasiswa Manajemen, Nauval Afgani, dan Sigit Wibawanto. 2019. "PENGUNJUNG PEMANDIAN AIR PANAS KRAKAL." 1(1):146–57.
- Alkhori, Mella, Datus Salam, Brillian Rosy, dan Universitas Negeri Surabaya. 2022. "Masyarakat Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1." IX:377–91.
- Alyani, Annisa Fitri, Khoirul Fajri, dan Anti Riyanti. 2022. "Di Desa Wisata Alamendah (The Effect Of Service Quality And Tourist Attractions On Customer Satisfaction In The Alamendah Tourism Village)." 1:260–69.
- Dwi, Aldilla, Septianing Putri, dan Naili Farida. n.d. "PENGUNJUNG (Studi Obyek Wisata Goa Kreo Kota Semarang) Pendahuluan Kajian Teori." X(I):781–93.
- Hayati, Ulfa, dan Ida Nirwana. n.d. "Inovasi dan Kreativitas dalam Ekonomi IMPLEMENTASI MINAT BELI PRODUK TENUN BERDASARKAN." 7(4):63–69.
- Isa, Muhammad, dan Kata Kunci. 2020a. "No Title." 3(2):111–25.
- Isa, Muhammad, dan Kata Kunci. 2020b. "Pengaruh Kualitas Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Pemandian Air Panas 'Aek Milas Siabu' Kabupaten Mandailing Natal." 3(2):111–25.
- Juli Suci, Asep Ajidin, Arfita, Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan, Bisnis Jemb, Vol No, Juli Desember, Arfita Febri Suci, dan Asep Ajidin. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik , Sarana Prasarana Publik Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan E-KTP Di Kantor Camat Ampek Angkek Kabupaten Agam." 2(1):221–31.
- Latifa, Umma, Nur Aziza, dan Sugeng Purwanto. 2022. "Pengaruh Citra Destinasi dan Electronic Word of Mouth Terhadap Minat Berkunjung Pada Wisata Pantai Tambakrejo Blitar." 6(1):2077–84.
- Lintang, Meike, dan I. Gede Anom. 2020. "Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Sarana dan Prasarana di Kawasan Kota Lama Semarang."

8(2):349–57.

- Marianti. 2019. *Pengaruh Sarana Prasarana Pariwisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Objek Wisata Permandian Air Panas Lejja Di Kabupten Soppeng*.
- Medana, Desa, Kecamatan Tanjung, Kabupaten Lombok, Jl Panjtilar, Negara No, Kekalik Jaya, dan Mataram-prov Ntb. 2022. “Pengelolaan Sarana Dan Prasarana Kawasan Wisata Pantai Impos Desa Medana Kecamatan Tanjung Kabupaten Lombok Utara.” 11(2).
- Nirwana, Ida. 2022. “Pengaruh Kreativitas dan Inovasi Terhadap Kepuasan Konsumen.” *Journal of Innovation Research and Knowledge* 1(8):503–6.
- Rahmah, Puji, Asnia Minarti, Muchlis Abbas, dan Nanna Amriana. 2023. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Kawasan Wisata Permandian Alam Lejja.” 6:174–82.
- Rasidah, Nasrah. 2023. “Pengaruh Kemampuan Kerja (Work Ability) Dan Kualitas Kerja (Work Quality) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Solok.” *jurnal ekonomi dan manajemen* 3(1):110–21. doi: 10.30649/aamama.v21i1.98.
- Ridwan, Mohamad, dan Erie Hidayat Sukriadi. 2022. “Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Hutan Raya Ir . H . Djuanda Bandung (The Effect Of Tourist Facilities And Service Quality On The Satisfaction Of Visitors To The Forest Park Ir . H . Djuanda Bandung).” 1:201–14.
- Ryanda, Rahmad, dan Nidia Wulansari. 2023. “Pengaruh Sarana dan Prasarana Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Pulau Pasumpahan Padang.” 1–6.
- Sabri, Wahyu, Afni Yeni, Seflidiana Roza, Program Studi Manajemen, Universitas Mahaputra, Muhammad Yamin, Struktur Organisasi, Struktur Organisasi, Struktur Organisasi, dan Struktur Organisasi. 2023. “Pengaruh Kepemimpinan , Struktur Organisasi , Kedisiplinan , dan Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan (studi kasus Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Solok).” (1):76–87.
- Solihah, Gina Maratus, Totok Sundoro, dan Parmadi Sigit Purnomo. 2020. “Pengaruh sarana prasarana dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien

- rawat inap di rumah sakit nur hidayah bantu yogyakarta.” 17–29.
- Solok, Kabupaten. 2023. “Fruitset Sains : Jurnal Pertanian Agroteknologi.” 11(2):133–43.
- Sriwahyuni, Niken, Ida Nirwana, Wahyu Indah Mursalini, Studi Manajemen, Universitas Mahaputra, Muhammad Yamin, dan Kota Solok. 2023. “Pengaruh Desain Interior dan Menu Makanan Terhadap Peningkatan Jumlah Pengunjung Sobat Coffee di Kota Solok.” 2(1).
- Yakup. 2019. “Strategi Pemasaran Guna Meningkatkan Kunjungan Wisatawan di Agrowisata Linggayoni”.” (2017):1–7.
- Yakup, Anggita Permata. 2019. “Pengaruh Sektor Pariwisata Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia.” *Universitas Airlangga Surabaya*.
- Yeni Afni, Nasrah Rasidah. 2023. “Pengaruh Efisiensi Kerja Pegawai Dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19.” *jurnal publikasi sistem informasi* 2(3):220–36.
- Zaimil, Roza, Universitas Mahaputra, dan Muhammad Yamin. 2020. “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada.” 5(2):193–208.
- Zulhamdi. 2021. “Pengaruh Promosi Online Terhadap Minat Kunjungan Wisatawan Ke Masjid Islamic Centre Rokan Hulu.”