

**SKRIPSI**

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP TINGKAT KEPUASAN  
PENGUNJUNG WISATA PANTAI BATAKAN BARU DI KABUPATEN  
TANAH LAUT**

Oleh  
**RAKHMAD**



**FAKULTAS KEHUTANAN  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARBARU**

**2023**

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP TINGKAT KEPUASAN  
PENGUNJUNG WISATA PANTAI BATAKAN BARU DI KABUPATEN  
TANAH LAUT**

**Oleh**

**RAKHMAD  
1910611110004**

**Skripsi**

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Kehutanan  
Program Studi Kehutanan**

**FAKULTAS KEHUTANAN  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARBARU**

**2023**

Judul Penelitian : **Pengaruh *Service Quality* Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Wisata Pantai Batakan Baru Di Kabupaten Tanah Laut**

Nama Mahasiswa : **Rakhmad**

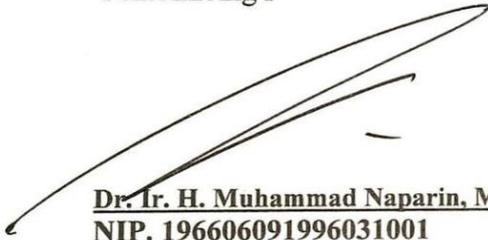
Nomor Induk Mahasiswa : **1910611110004**

Program Studi : **Kehutanan**

Minat Studi : **Manajemen Hutan**

Menyetujui,  
Komisi Dosen Pembimbing

Pembimbing I



**Dr. Ir. H. Muhammad Naparin, M.M**  
**NIP. 196606091996031001**

Pembimbing II



**Hj. Rina Muhayah Noor Pitri, S. Hut, M.Si**  
**NIP. 197902062003122003**

Penguji



**Ir. Damaris Payung, M.S**  
**NIP. 195911071986032001**

Penguji



**Dr. Ir. Zainal Abidin, M.P**  
**NIP. 196202051989031003**

Mengetahui,

Koordinator,  
Program Studi



**Yuniarti, S. Hut, M.Si**  
**NIP. 197803022003122004**

Dekan,  
Fakultas Kehutanan



**Kissinger, S. Hut, M. Si**  
**NIP. 197304261998031001**

## RIWAYAT HIDUP

RAKHMAD dilahirkan di Pagatan, Kalimantan Selatan pada tanggal 30 Mei 2000. Penulis merupakan anak pertama dari pasangan Ayah Syahrudin dan Ibu Suaibah dan memiliki adik laki-laki bernama Riduansyah.

Penulis menempuh pendidikan formal di SDN Mudalang pada tahun 2008, MTsN 1 Tanah Bumbu pada tahun 2014, dan SMAN 1 Kusan Hilir pada tahun 2016. Pada tahun 2019, penulis mengikuti kuliah di Fakultas Kehutanan, Universitas Lambung Mangkurat melalui jalur mandiri dan memilih minat Manajemen Hutan.

Selama menempuh pendidikan di perguruan tinggi, penulis mengikuti Praktik Kerja Lapangan di Kawasan Hutan Dengan Tujuan Khusus (KHDTK), Kebun Raya Banua (KRB) dan Miniatur Hutan Hujan Tropis (MH2T) di kawasan perkantoran Sekretariat Daerah Provinsi Kal-Sel pada tanggal 21 Juni sampai dengan 02 Juli 2021. Penulis juga mengikuti Praktik Hutan Tanaman di Kesatuan Pengelolaan Hutan (KPH) Madiun dan Saradan, Perum Perhutani Unit II Jawa Timur pada tanggal 10 Januari 2022 sampai dengan 19 Januari 2022. Penulis mengikuti Praktik Kerja Khusus di Kesatuan Pengelolaan Hutan (KPH) Pulau Laut Sebuku pada tanggal 2 Februari 2023 sampai dengan 31 Maret 2023. Selama masa kuliah Penulis aktif sebagai pengurus BEM FAHUTAN dan juga seminaris juga aktif mengikuti seminar baik internal maupun eksternal kampus.

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kehutanan Universitas Lambung Mangkurat Penulis melakukan penelitian dan penyusunan karya ilmiah dengan judul “Pengaruh *Service Quality* Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Wisata Alam Pantai Batakan Baru Di Kabupaten Tanah Laut” yang dibimbing oleh Bapak Dr. Ir. H. Muhammad Naporin, M.M. dan Ibu Hj. Rina Muhayah Noor Pitri, S.Hut, M.Si

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi ini bukan karya ilmiah yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi lain. Skripsi ini tidak mengandung karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis memang diacu dalam naskah dan disebutkan di daftar pustaka. Apabila kemudian hari dijumpai hal-hal yang bertentangan dengan hal itu, akibatnya tidak merupakan tanggung jawab pembimbing.

Banjarbaru, Juni 2023



Rakhmad

## PRAKATA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “**Pengaruh *Service Quality* Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Ekowisata Pantai Batakan Baru Di Kabupaten Tanah Laut**”. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Kehutanan Universitas Lambung Mangkurat. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. H. Muhammad Naparin, M.M. selaku Dosen pembimbing I
2. Hj. Rina Muhyah Noor Pitri, S. Hut, MSi. selaku Dosen pembimbing II
3. Orang tua, keluarga dan seluruh teman-teman yang telah memberikan berupa bantuan, semangat serta doa dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penelitian ini. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca serta semua pihak yang membutuhkan.

Banjarbaru, Juni 2023

Rakhmad

## RINGKASAN

**RAKHMAD.** “Pengaruh *Service Quality* Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Wisata Alam Pantai Batakan Baru Di Kabupaten Tanah Laut”. Atas bimbingan dari Bapak Dr. Ir. Muhammad Naparin, M.M. selaku dosen pembimbing pertama dan Ibu Dr. Rina Muhayah Noor Pitri, S.Hut, M.Si selaku dosen pembimbing kedua.

Pantai Batakan merupakan obyek wisata bahari yang terpadu dengan panorama alam pegunungan pantai yang terletak di kecamatan Panyipatan, Kabupaten Tanah Laut, untuk mencapai lokasi Pantai Batakan relatif mudah karena kondisi jalannya cukup baik ,berkelak-kelok dan turun-naik serta menyajikan pemandangan alam yang indah berupa barisan perbukitan yang menghijau, hamparan persawahan yang menguning, serta perkampungan nelayan yang berada di tepi pantai. Sebelah timurnya terdapat perbukitan pinus yang menjadi bagian dari Pegunungan Meratus. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *service quality* terhadap tingkat kepuasan pengunjung ekowisata Pantai Batakan Baru. Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan pemahaman dalam menciptakan kepuasan pengunjung dan dapat digunakan untuk bahan perbandingan dan referensi pada penelitian selanjutnya.

Jenis penelitian dalam penelitian ini penelitian deskriptif. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Teknik penentuan responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling* yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sebagai responden, apabila orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Kriteria responden yang digunakan pada penelitian ini minimal berusia 17 tahun. Responden dalam penelitian ini adalah seluruh wisatawan yang berkunjung ke Pantai Batakan Baru. Panduan ukuran sampel yang diambil menggunakan rumus Malhotra yang dapat ditentukan dengan cara jumlah indikator ditambah jumlah variabel dikali 5.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *reliability* memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Pantai Batakan Baru. Hal tersebut ditunjukkan dengan p-value sebesar 0,000. Pengaruh signifikan dari

variabel *reliability* menunjukkan bahwa semakin baik kehandalan dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung maka semakin meningkatkan kepuasan pengunjung. Hal tersebut mengungkapkan bahwa kehandalan dipengaruhi oleh profesionalisme, keahlian, dan kesopanan petugas atau pengelola.

Variabel *assurance* dapat dilihat dari rasa percaya yang diberikan pengelola atau petugas wisata kepada pengunjung agar pengunjung bebas dari bahaya resiko dan keragu-raguan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *assurance* memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Pantai Batakan Baru. Hal tersebut ditunjukkan dengan p-value sebesar 0,000. Hal tersebut dikarenakan petugas atau pengelola pantai mampu menjelaskan informasi yang diperlukan dan dapat dipahami pengunjung dengan baik, sehingga pengunjung merasa percaya kepada petugas atau pengelola Pantai Batakan Baru.

Berdasarkan hasil pengujian model struktural menyatakan bahwa variabel *tangible* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hal tersebut ditunjukkan dari nilai p-value sebesar 0,000. Berdasarkan temuan di lapangan, Pantai Batakan Baru dapat menunjukkan eksistensinya dengan baik kepada pengunjung. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan variabel bukti fisik dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan pengunjung dibandingkan dengan variabel lainnya. Variabel *tangible* dapat dilihat dari fasilitas yang memadai. Fasilitas yang tersedia seperti pendopo, gazebo, kamar mandi, toilet, penginapan, tempat sampah, *playground*, area penginapan private, dan dermaga terlihat dalam kondisi yang baik dan layak. Keadaan fasilitas yang memadai serta fasilitas dan lingkungan yang bersih sekaligus nyaman akan memberikan kepuasan pada pengunjung Pantai Batakan Baru.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel empati (*empathy*) memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hal tersebut ditunjukkan dari nilai p-value sebesar 0,088, sedangkan ketentuan p-value yang ideal adalah kurang dari 0,05. Variabel empati (*empathy*) memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung hal tersebut dikarenakan pengunjung merasa bahwa petugas atau pengelola kurang berinteraksi dengan

pengunjung sehingga kebutuhan dan harapan pengunjung kurang tersampaikan dengan baik.

Hasil uji model struktural menunjukkan bahwa nilai p-value variabel daya *responsiveness* memiliki nilai sebesar 0,560. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung Pantai Batakan Baru. Hal ini dikarenakan pengunjung merasa bahwa kesiapan petugas atau pengelola dalam melayani pengunjung kurang cepat.

Berdasarkan Hasil pengujian *R Square* besar pengaruh *reliability*, *assurance*, *tangible emphaty*, dan *responsiveness* terhadap *customer satisfaction* sebesar 0,780 atau sebesar 78,4% yang artinya variabel *reliability*, *assurance*, *tangible emphaty*, dan *responsiveness* tersebut mampu menjelaskan variabel *customer satisfaction* sebesar 78% sedangkan sisanya sebesar 22,0% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	i
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	ii
<b>PERYATAAN</b> .....	iii
<b>PRAKATA</b> .....	iv
<b>RINGKASAN</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan .....	2
C. Manfaat.....	3
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	4
A. Kepuasan Pengunjung/pelanggan ( <i>Customer Satisfaction</i> ) .....	4
B. Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ) .....	5
<b>III. KEADAAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b> .....	9
A. Letak dan Luas.....	9
B. Topografi .....	9
C. Iklim dan Curah Hujan.....	10
D. Sosial Ekonomi .....	10

<b>IV. METODE PENELITIAN</b> .....	12
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	12
B. Alat Penelitian .....	12
C. Pendekatan Penelitian .....	12
D. Pengambilan Sampel Responden.....	13
E. Metode Pengumpulan Data .....	13
F. Definisi Operasional .....	14
G. Model Penelitian .....	16
<b>V. HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	20
A. Karakteristik Responden .....	20
B. Analisis Data Model <i>Smart-PLS3</i> .....	23
C. Kepuasan Pengunjung Pantai Batakan Baru .....	33
<b>VI. PENUTUP</b> .....	36
A. Kesimpulan.....	36
B. Saran.....	36
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	37
<b>LAMPIRAN</b> .....	40