

SKRIPSI
PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PENGUNJUNG WISATA DI TAHURA
SULTAN ADAM MANDIANGIN

AKBAR WISNU KENCANA



PROGRAM STUDI KEHUTANAN
FAKULTAS KEHUTANAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARBARU

2025

SKRIPSI
PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PENGUNJUNG WISATA DI TAHURA
SULTAN ADAM MANDIANGIN

Oleh
AKBAR WISNU KENCANA
2110611110025

Skripsi
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Kehutanan
Program Studi Kehutanan

PROGRAM STUDI KEHUTANAN
FAKULTAS KEHUTANAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARBARU

2025

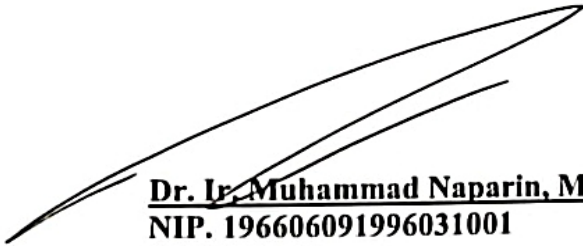
Judul Penelitian : Pengaruh *Service Quality* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung Wisata di Tahura Sultan Adam Mandiangin
Nama Mahasiswa : Akbar Wisnu Kencana
NIM : 2110611110025
Minat Studi : Manajemen Hutan

Telah dipertahankan di hadapan dosen penguji

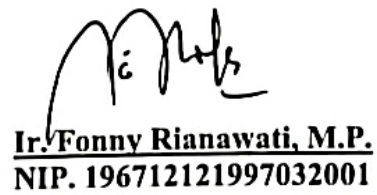
Pada tanggal 5 Agustus 2025

Pembimbing I

Pembimbing II



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



Ir. Fony Rianawati, M.P.
NIP. 196712121997032001

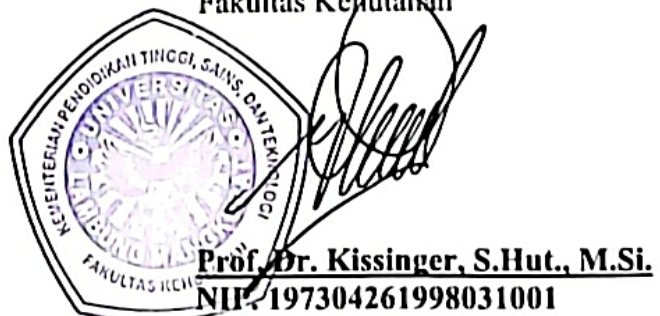
Mengetahui,

Koordinator
Program Studi Kehutanan

Dekan
Fakultas Kehutanan



Ir. Fony Rianawati, M.P.
NIP. 196712121997032001



Prof. Dr. Kissinger, S.Hut., M.Si.
NIP. 197304261998031001

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. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis memang diacu di dalam naskah dan disebutkan di dalam daftar pustaka. Apabila ada kemudian hari dijumpai hal-hal yang bertentangan dengan hal itu, akibatnya tidak merupakan tanggung jawab pembimbing.

Banjarbaru, Agustus 2025



Akbar Wisnu Kencana

ABSTRAK

AKBAR WISNU KENCANA. 2025. “Pengaruh *Service Quality* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung Wisata di Tahura Sultan Adam Mandiangin”. Skripsi, Program Studi Kehutanan Fakultas Kehutanan Universitas Lambung Mangkurat. Pembimbing: Dr. Ir. Muhammad Naparin, M.M. dan Ir. Fony Rianawati, M.P.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pengunjung; Loyalitas Pengunjung; Tahura Sultan Adam; *SmartPLS*.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (*responsiveness, assurance, tangible, empathy, dan reliability*) terhadap kepuasan pengunjung, serta pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pengunjung di Tahura Sultan Adam Mandiangin, Kalimantan Selatan. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *purposive sampling* dan melibatkan 175 responden yang merupakan pengunjung di Tahura Sultan Adam Mandiangin. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan kuesioner, sedangkan analisis data menggunakan metode *Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* dengan bantuan perangkat lunak *SmartPLS 3.2.9*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis *tangible* dan *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, sementara *responsiveness, assurance, dan empathy* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Selain itu, kepuasan pengunjung terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengunjung. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas fisik fasilitas dan keandalan layanan wisata menjadi faktor kunci dalam membangun kepuasan dan loyalitas pengunjung di destinasi wisata alam.

ABSTRACT

KENCANA AKBAR WISNU. 2025. The Influence of Service Quality on Tourist Satisfaction and Loyalty at Sultan Adam Grand Forest Park. Skripsi, Forestry Study Program Faculty of Forestry Lambung Mangkurat University. Advisors: Dr. Ir. Muhammad Naparin, M.M. and Ir. Fony Rianawati, M.P.

Keywords: Service Quality; Customer Satisfaction; Customer Loyalty; Sultan Adam Grand Forest Park; SmartPLS.

This study aims to analyze the influence of service quality dimensions (responsiveness, assurance, tangibles, empathy, and reliability) on customer satisfaction, as well as the effect of satisfaction on customer loyalty at Sultan Adam Grand Forest Park in South Kalimantan. The research employed a quantitative method with a purposive sampling approach, involving 175 respondents who were tourist at the park. Data were collected through observation and questionnaires, and analyzed using Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with the assistance of SmartPLS version 3.2.9. The results revealed that the tangible and reliability hypotheses had a significant effect on customer satisfaction, while responsiveness, assurance, and empathy had no significant effect. Moreover, customer satisfaction was found to have a significant influence on customer loyalty. These findings indicate that enhancing the physical quality of facilities and the reliability of tourism services are key factors in fostering customer satisfaction and loyalty in nature-based tourism destinations.

RINGKASAN

AKBAR WISNU KENCANA, Pengaruh *Service Quality* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung Wisata di Tahura Sultan Adam Mandiangin yang dibimbing oleh DR. IR. MUHAMMAD NAPARIN, M.M. dan IR. FONNY RIANAWATI, M.P.

Tahura Sultan Adam Mandiangin merupakan salah satu wisata unggulan dari *Geopark* Meratus yang terletak di Kecamatan Karang Intan, Kabupaten Banjar, Provinsi Kalimantan Selatan. Salah satu potensi wisata yang dimiliki Tahura Sultan Adam Mandiangin yaitu berupa keindahan perbukitan yang menyuguhkan pemandangan seperti berada di atas awan. Pengelolaan wisata menjadi salah satu cara meningkatkan potensi yang menjadi daya tarik wisatawan. Peningkatan potensi wisata Tahura Sultan Adam Mandiangin dibuktikan dengan meningkatnya jumlah wisatawan pertahunnya. Pelayanan dengan kualitas yang baik menjadi kunci dari kepuasan dan loyalitas pengunjung. Kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan para pengunjung akan memberikan manfaat seperti terjalinnya hubungan yang baik antara pengunjung dengan pihak pengelola wisata.

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *emphaty* dan *reliability* terhadap kepuasan pengunjung wisata di Tahura Sultan Adam Mandiangin dan menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pengunjung wisata di Tahura Sultan Adam Mandiangin. Metode yang digunakan adalah *purposive sampling* untuk penentuan responden dengan menggunakan kriteria yaitu pengunjung wisata Tahura Sultan Adam Mandiangin yang berusia minimal 16 tahun atau pengunjung yang sedang menempuh pendidikan minimal Sekolah Menengah Atas (SMA). Penentuan jumlah sampel mengacu pada rumusan Malhotra, yaitu jumlah indikator ditambah jumlah variabel dikali 5. Data dikumpulkan menggunakan cara observasi dan kuesioner. Analisis data menggunakan metode *Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* dengan bantuan perangkat lunak *SmartPLS 3.2.9*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis *responsiveness* (daya tanggap) memiliki *P-value* sebesar 0,188, hipotesis *assurance* (jaminan) memiliki *P-value* sebesar 0,577, dan hipotesis *tangible* (bukti fisik) memiliki *P-value* sebesar

0,000. Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan *P-value* pada hipotesis *emphaty* (empati) sebesar 0,144, *P-value* pada hipotesis *reliability* (keandalan) sebesar 0,000 dan *P-value* hipotesis *customer satisfaction* (kepuasan pengunjung) sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa *tangible* dan *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, sedangkan *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini juga menunjukkan bahwa loyalitas dipengaruhi secara signifikan oleh kepuasan pengunjung di Tahura Sultan Adam Mandiangin.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pengunjung; Loyalitas Pengunjung; Tahura Sultan Adam; SmartPLS

RIWAYAT HIDUP

AKBAR WISNU KENCANA dilahirkan di Transabangdep, Desa Bintang Ninggi I, Kecamatan Teweh Selatan, Kabupaten Barito Utara, Provinsi Kalimantan Tengah pada tanggal 13 Februari 2004. Penulis merupakan anak kedua dari 2 bersaudara. Ayah penulis bernama Ngaderi dan Ibu penulis bernama Mistyowati serta kakak laki-laki penulis bernama Diyan Adiatma.

Penulis menempuh pendidikan formal di SDN 2 Bintang Ninggi I pada tahun 2009 dan lulus pada tahun 2015. Penulis melanjutkan pendidikan di SMPN 5 Muara Teweh pada tahun 2015 dan lulus pada tahun 2018. Penulis kemudian melanjutkan pendidikan di SMAN 2 Muara Teweh pada tahun 2018 dan lulus pada tahun 2021. Tahun 2021 penulis diterima untuk melanjutkan Pendidikan Strata-1 (S1) di Program Studi Kehutanan, Fakultas Kehutanan, Universitas Lambung Mangkurat melalui jalur SNMPTN (Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi Negeri) dengan minat Manajemen Hutan.

Selama menempuh pendidikan di perguruan tinggi, penulis telah mengikuti Pengenalan Kehidupan Kampus bagi Mahasiswa Baru (PKKMB) pada tahun 2021. Penulis mengikuti Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Kawasan Hutan Dengan Tujuan Khusus (KHDTK) Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 4 Juli sampai dengan 13 Juli 2023. Penulis juga mengikuti Praktik Hutan Tanaman di Perhutani *Forestry Institute* (PeFI) Perum Perhutani Unit II Madiun, Jawa Timur pada tanggal 15 Januari sampai dengan 22 Januari 2024 dan Praktik Kerja Khusus (Magang) di PBBH PT. Karya Delta Permai, Kabupaten Murung Raya, Kalimantan Tengah pada tanggal 2 Juli sampai dengan 8 September 2024.

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kehutanan di Universitas Lambung Mangkurat, penulis melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh *Service Quality* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung Wisata di Tahura Sultan Adam Mandiangin”** yang dibimbing oleh Bapak Dr. Ir. Muhammad Naparin, M.M. dan Ibu Ir. Fonyy Rianawati, M.P.

PRAKATA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh *Service Quality* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung Wisata di Tahura Sultan Adam Mandiangin**”. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Kehutanan Universitas Lambung Mangkurat.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua Orang Tua, Kakak dan keluarga yang selalu memberikan doa, dukungan, serta nasihat,
2. Bapak Dr. Ir. H. Muhammad Naparin, M.M. selaku Dosen Pembimbing I, dan Ibu Ir. Fonny Rianawati, M.P. selaku Dosen Pembimbing II,
3. Seluruh teman-teman yang telah memberikan dukungannya dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca sebagai referensi penelitian kedepannya.

Banjarbaru, Agustus 2025

Akbar Wisnu Kencana

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
RINGKASAN	v
RIWAYAT HIDUP	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	3
C. Manfaat	3
II. TINJAUAN PUSTAKA	4
A. <i>Responsiveness</i>	4
B. <i>Assurance</i>	5
C. <i>Tangible</i>	5
D. <i>Emphaty</i>	6
E. <i>Reliability</i>	7
F. Kepuasan Pengunjung	7
G. Loyalitas Pengunjung	8
III. KEADAAN UMUM LOKASI PENELITIAN	10

A. Letak dan Luas	10
B. Batas-batas Kawasan.....	10
C. Sejarah Kawasan	11
D. Progres Pengukuhan.....	14
IV. METODE PENELITIAN.....	16
A. Waktu dan Tempat Penelitian	16
B. Alat dan Bahan Penelitian	16
C. Penentuan Responden	17
D. Metode Pengumpulan Data	17
E. Metode Analisis Data	18
F. Definisi Operasional.....	21
G. Model Penelitian	25
V. HASIL DAN PEMBAHASAN	27
A. Karakteristik Responden	27
B. Analisis Data Menggunakan <i>SmartPLS</i>	31
C. Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung Wisata di Tahura Sultan Adam Mandiingin	41
VI. PENUTUP	45
A. Kesimpulan	45
B. Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN.....	50

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
1. Skala <i>Likert</i>	19
2. Indikator <i>responsiveness</i>	21
3. Indikator <i>assurance</i>	22
4. Indikator <i>tangible</i>	22
5. Indikator <i>emphaty</i>	23
6. Indikator <i>reliability</i>	24
7. Indikator kepuasan pengunjung	24
8. Indikator loyalitas pengunjung.....	25
9. Karakteristik responden berdasarkan usia.....	27
10. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	28
11. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	29
12. Karakteristik responden berdasarkan asal kota	30
13. Hasil uji validitas dan reliabilitas belum valid	33
14. Hasil uji validitas dan reliabilitas sudah valid.....	35
15. <i>Convergent validity: Outer loadings & AVE (Average Variance Extracted)</i>	36
16. <i>Discriminant validity: Fornell-Larcker criterion</i>	37
17. Reliabilitas: <i>Cronbach's Alpha dan Composite Reliability</i>	38
18. <i>Structural Model Evaluation: R-Square, Q-Square Predictive Relevance, Goodness Of Fit</i>	39
19. Uji Hipotesis: <i>Path Coefficients, t-Statistics, P-values</i>	40

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Halaman
1. Peta lokasi penelitian.....	16
2. Model struktur penelitian	26
3. Hasil uji model struktural belum valid.....	31
4. Hasil uji model struktural sudah valid	34
5. Fasilitas di Tahura Sultan Adam Mandiangin.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Halaman
1. Dokumentasi penelitian.....	51
2. Kuesioner penelitian.....	52
3. Rekapitulasi data responden.....	57
4. Hasil olah data.....	61