

SKRIPSI

**PENGARUH PENGALAMAN PENGUNJUNG DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG WISATA ALAM
BUKIT MAMAKE DI KABUPATEN KOTABARU**

Oleh

SITI MAISYAROH



FAKULTAS KEHUTANAN

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

BANJARBARU

2024

**PENGARUH PENGALAMAN PENGUNJUNG DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG WISATA ALAM
BUKIT MAMAKE DI KABUPATEN KOTABARU**

Oleh

**SITI MAISYAROH
2010611220092**

Skripsi

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

**FAKULTAS KEHUTANAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARBARU**

2024

Judul Penelitian : **Pengaruh Pengalaman Pengunjung dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Alam Bukit Mamake di Kabupaten Kotabaru**

Nama Mahasiswa : **Siti Maisyaroh**

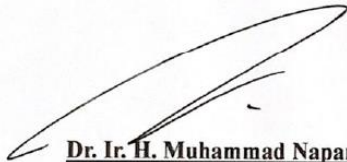
NIM : **2010611220092**

Minat Studi : **Manajemen Hutan**

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Pada Tanggal 28 Juni 2024

Pembimbing I

Pembimbing II



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



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

Mengetahui

Koordinator
Program Studi Kehutanan




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

Dekan
Fakultas Kehutanan




Prof. Dr. H. 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 tertulis memang diacu di dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari dijumpai hal-hal yang bertentangan dengan hal itu, akibatnya tidak merupakan tanggung jawab pembimbing.

Banjarbaru, 28 Juni 2024



Siti Maisyaroh

RINGKASAN PENELITIAN

Siti Maisyaroh, Pengaruh Pengalaman Pengunjung dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Alam Bukit Mamake di Kabupaten Kotabaru dibawah bimbingan Bapak Dr. Ir. H. Muhammad Naparin, M.M. dan Ibu Dr. Hj. Rina Muhayah Noor Pitri, S. Hut., M. Si. Penelitian ini memiliki dua tujuan yaitu pertama, menganalisis pengaruh pengalaman pengunjung terhadap kepuasan pengunjung di Wisata Alam Bukit Mamake. Kedua, menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung di Wisata Alam Bukit Mamake. Metode yang di gunakan adalah *Partial Least Square* (PLS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman pengunjung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung yang dibuktikan dengan nilai T statistik 7, 022 sedangkan nilai *P-value* 0,0000 yang berarti variabel pengalaman pengunjung terhadap kepuasan pengunjung dikatakan signifikan dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung karena nilai T statistic 4, 158 dan *P-value* 0,0000 yang berarti variabel kualitas layanan terhadap variabel kepuasan pengunjung dikatakan signifikan. Besar pengaruh pengaruh pengalaman pengunjung dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung yaitu 0,6773 atau 67%, berdasarkan pengaruh GoF diperoleh nilai sebesar 0,7153. Nilai GoF diatas >0,36 termasuk kategori besar yang artinya mempunyai tingkat kelayakan tinggi dalam menggambarkan sampel penelitian.

Uji *convergent validity* menjelaskan korelasi antar variable dengan indikator dinyatakan valid apabila nilai *outer loading* >0,6. Validitas diskriminan dari model pengukuran dapat dihitung berdasarkan nilai *cross loading* dari indikator terhadap masing-masing variabel laten. Uji *composite reliability* dan *Uji cronbach's alpha* variabel dikatakan reliabel dengan standar yang digunakan yaitu >0,6 dikatakan tidak reliabel jika nilai <0,6. Langkah menguji hipotesis dengan menggunakan *bootstrapping*, dikatakan signifikan jika nilai T statistik menunjukkan angka diatas 1,96. Hipotesis dikatakan signifikan dilihat pada nilai *P-value* dimana nilai 0,05 dikategorikan sedang dan nilai 0,01 dikategorikan sangat signifikan sedangkan nilai dari >0,1 dikategorikan tidak signifikan.

RIWAYAT HIDUP

Siti Maisyaroh lahir di Martapura pada tanggal 2 Juni 2002. Penulis adalah anak kedua dari 2 bersaudara. Ayah penulis bernama Yusmadi, ibu bernama jamilah dan kakak bernama Muhammad Su'aidi. Penulis berasal dari Tungkaran, Kecamatan Martapura, Kabupaten Banjar, Provinsi Kalimantan Selatan.

Penulis menempuh Pendidikan di SDN Tungkaran dan lulus pada tahun 2012. Penulis melanjutkan Pendidikan di MTS Hidayatullah Martapura dan lulus pada tahun 2016. Penulis melanjutkan Pendidikan di SMAN 1 Martapura dan lulus pada tahun 2020. Tahun 2020 penulis diterima untuk melanjutkan Pendidikan Strata-1 (S1) di jurusan Kehutanan, Fakultas Kehutanan Universitas Lambung Mangkurat melalui jalur SBMPTN (Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri).

Selama mnempuh Pendidikan di perguruan tinggi penulis telah mengikuti Pengenalan Kehidupan Kampus Bagi Mahasiswa Baru (PKKMB) pada tahun 2020. penulis mengikuti Kerja Lapangan di Kawasan Hutan dengan Tujuan Khusus (KHDTK) Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 24 Juni sampai dengan 3 Juli 2022. Penulis juga mengikuti Praktik Hutan Tanaman di Kesatuan Pengelolaan Hutan (KPH) Madiun dan Saradan, Perum Perhutani Unit II Jawa Timur pada tanggal 24 Januari sampai dengan 1 Februari 2023 dan Praktik Kerja Khusus (Magang) pada 15 Januari sampai dengan 02 Maret 2024 di PT Hutan Rindang Banua, Kalimantan Selatan.

Sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Kehutanan di Universitas Lambung Mangkurat penulis melakukan penelitian dan menyusun skripsi dengan judul **“Pengaruh Pengalaman Pengunjung dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Alam Bukit Mamake di Kabupaten Kotabaru”** yang dibimbing oleh Bapak Dr. Ir. H. Muhammad Naparin, M.M. dan Ibu Dr. Hj. Rina Muhayah Noor Pitri, S. Hut., M. Si.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan usulan penelitian dengan judul “Pengaruh Pengalaman Pengunjung Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Alam Bukit Mamake Di Kabupaten Kotabaru” Penyusunan usulan penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan dan memperoleh gelar Sarjana Kehutanan di Fakultas Kehutanan, Universitas Lambung Mangkurat. Penyusunan usulan penelitian ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. H. Muhammad Naparin, M. M. Selaku Dosen Pembimbing I
2. Ibu Dr. Rina Muhayah Noor Pitri, S.Hut., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing II
3. Kedua orang tua, teman-teman, serta pihak terkait yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Barangkali dalam penyusunan usulan penelitian ini terdapat kekurangan dan kesalahan, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan dan kesempurnaan usulan penelitian ini. Semoga usulan penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta dapat menambah pengetahuan bagi kita semua.

Banjarbaru, Juni 2024

Siti Maisyaroh

DAFTAR ISI

	Halaman
<u>PRAKATA</u>	7
<u>DAFTAR ISI</u>	8
<u>DAFTAR TABEL</u>	v
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	vi
<u>DAFTAR LAMPIRAN</u>	vii
<u>I. PENDAHULUAN</u>	Error! Bookmark not defined.
A. <u>Latar Belakang</u>	Error! Bookmark not defined.
B. <u>Rumusan Masalah</u>	3
C. <u>Batasan Masalah</u>	3
D. <u>Tujuan Penelitian</u>	3
E. <u>Manfaat Penelitian</u>	4
<u>II. TINJAUAN PUSTAKA</u>	Error! Bookmark not defined.
A. <u>Pengalaman Pengunjung</u>	5
B. <u>Kualitas Layanan</u>	7
C. <u>Kepuasan Pengunjung</u>	10
<u>III. KEADAAN UMUM LOKASI PENELITIAN.</u>	Error! Bookmark not defined.
defined.	
A. <u>Letak dan Luas</u>	12
B. <u>Topografi</u>	12
C. <u>Tipe Iklim dan Curah Hujan</u>	13
D. <u>Sosial Ekonomi</u>	13
<u>IV. METODE PENELITIAN</u>	Error! Bookmark not defined.
A. <u>Tempat dan Waktu Penelitian</u>	14
B. <u>Alat Penelitian</u>	14
C. <u>Pendekatan Penelitian</u>	15
D. <u>Penentuan Responden</u>	15
E. <u>Metode Pengambilan Data</u>	16

F. <u>Definisi Operasional</u>	17
G. <u>Model Penelitian</u>	21
<u>V. HASIL DAN PEMBAHASAN</u>	25
A. <u>Karakteristik Responden</u>	25
B. <u>Analisis Data Smart-PLS</u>	29
<u>VI. PENUTUP</u>	44
A. <u>Kesimpulan</u>	44
B. <u>Saran</u>	45
<u>DAFTAR PUSTAKA</u>	46
<u>LAMPIRAN</u>	50

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
1. Skor Skala Likert.....	17
2. Indikator Variabel Pengalaman Pengunjung.....	18
3. Indikator Variabel <i>Service Quality</i> (kualitas layanan).....	20
4. Indikator Variabel kepuasan Pengunjung.....	21
5. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	26
6. Karakteristik responden berdasarkan usia.....	27
7. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	28
8. Karakteristik responden berdasarkan asal daerah.....	29
9. Uji Validitas sebelum valid.....	30
10. Uji Validitas setelah valid.....	32
11. Discriminant <i>Validity: Cross-Loading</i>	34
12. Nilai <i>Composite Reliability</i>	36
13. Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	36
14. Nilai <i>R square</i>	37
15. Rekapitulasi Uji Model Struktural.....	39

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Halaman
1. Lokasi penelitian	14
2. Model Konsep Hipotesis	24
3. Outer model sebelum validasi.....	30
4. Outer model setelah validasi.....	32

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Halaman
1. Dokumentasi	50
2. Kuisisioner Penelitian.....	51
3. Rekapitulasi Jawaban Responden	57