

**PENGARUH KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP
PELAYANAN DINAS PARIWISATA DI KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

**NURUL HUSNA
NIM. 150403007
Jurusan Manajemen Dakwah**



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY**

BANDA ACEH

1441H/ 2020 M

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar S-1
Dalam Ilmu Dakwah dan Komunikasi
Jurusan Manajemen Dakwah**

Oleh

NURUL HUSNA

NIM. 150403007

**Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Jurusan Manajemen Dakwah**

Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Fakhri, S.Sos., MA

NIP.196411291998031001

Sakdiah, S.Ag., M.Ag

NIP.197307132008012007

SKRIPSI

**Telah Dinilai oleh Dewan Penguji Sidang Munaqasyah KKU Skripsi
Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
Dinyatakan Lulus Serta Disahkan Sebagai
Tugas Akhir Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana S-1 Ilmu Dakwah
Prodi Manajemen Dakwah**

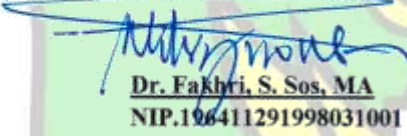
**Diajukan Oleh:
NURUL HUSNA
NIM. 150403007**

Pada Hari/Tanggal:

Jum'at, 23 Januari 2020 M
28 Jumadil Awal 1441 H

di
Darussalam - Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Munaqasyah,

Ketua,


Dr. Fakhri, S. Sos., MA
NIP. 196411291998031001

Sekretaris,


Sakdtah, S. Ag., MA
NIP. 197307132008012007

Penguji I,


Maimun Fuadi, S. Ag., M. Ag
NIP. 197511032009011008

Penguji II,


Fakhruddin, SE, MM
NIP. 196406162014111002

Mengetahui

**Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Ar-Raniry,**



Dr. Fakhri, S. Sos., MA
NIP. 196411291998031001

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya

Nama : Nurul Husna

NIM : 150403007

Jenjang : Strata Satu (S-1)

Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat karya yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

Banda Aceh, 13 Desember 2019

Yang Menyatakan,



Nurul Husna
NIM. 150403007

A R - R A N I R Y

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Kepuasan Wisatawan Terhadap Pelayanan Dinas Pariwisata Kota Banda Aceh”. Latar Belakang Masalah dalam pembahasan skripsi ini adalah sejauh mana pengaruh kepuasan wisatawan terhadap pelayanan Dinas Pariwisata Kota Banda Aceh. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa ada atau tidaknya pengaruh dan tingkat persentase Pengaruh Kepuasan Wisatawan Terhadap Pelayanan Dinas Pariwisata Kota Banda Aceh. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menerapkan metode kuantitatif dengan menggunakan metode penelitian lapangan (Field Research) metode ini dilakukan dengan mengobservasi langsung ke tempat wisata di Kota Banda Aceh, sehingga pembahasan dan data yang diperoleh lebih akurat dan objektif, metode pengambilan sampel yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah simple random sampling, yaitu pengambilan anggota sampel dan populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan tingkatan yang ada dalam populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 wisatawan yang berwisata di Kota Banda Aceh. Data dianalisa dengan uji validitas, uji realibilitas, uji regresi linear sederhana, uji koefisien determinasi, dan uji t, dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 22, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kepuasan wisatawan berpengaruh terhadap pelayanan dinas pariwisata Kota Banda Aceh. Adapun tingkat persentasenya adalah 32,7%.

Kata Kunci: Kepuasan Wisatawan dan Pelayanan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepuasan Terhadap Pelayanan Dinas Pariwisata Kota Banda Aceh”** . Shalawat beriring salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah SAW, keluarga serta para sahabat beliau sekalian.

Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana S-1 Pada program studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Kota Banda Aceh.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga tujukan Ayahanda tercinta M. Yusuf dan kepada Ibunda tercinta Nurma Wati yang telah mendoakan, membiayai dan memotivasi penulis dari awal hingga proses akhir perkuliahan berlangsung. Dan juga kepada keluarga besar tercinta kepada kakak, Mabrur Rahmi S.T, Kakak Fakhriatai S, Pd, dan juga Adek Rahmatillah, yang telah memberikan dukungan moril maupun materil, do'a dan semangat sehingga penulis terpacu menyelesaikan perkuliahan untuk meraih gelar sarjana.

Kemudian, ucapan terimakasih penulis juga ditujukan kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, di antaranya:

1. Bapak Dr. Fakhri, S. Sos., M.A. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
2. Bapak Dr. Jailani, M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah.
3. Ibu Sakdiah, S, Ag, MA. Dan Bapak Dr. Fakhri, S.Sos., MA. Selaku pembimbing I dan pembimbing II.

4. Seluruh Dosen dan staf di jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
5. Seluruh staf dan Pegawai di Kantor Dinas Pariwisata Kota Banda Aceh.
6. Semua sahabat seperjuangan yang telah banyak membantu, dan juga memotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini (Dian Nurul Anjeli, Safrina, Maulidia, Sindia Dewi, Nurul Husna, Cut Fitriyanti, Wirdatul Ahya), dan juga selaku sahabat selama di bangku perkuliahan.
7. Seluruh Keluarga besar Manajemen Dakwah angkatan 2015 yang merupakan teman seperjuangan selama di bangku perkuliahan.
8. Dan kepada semua pihak yang telah membantu yang tidak mungkin disebutkan satu persatu yang telah membantu baik moril maupun materil.

Hanya kepada Allah SWT yang dapat membalas segala bentuk kebaikan dari semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan apabila terdapat kekurangan dan kesalahpahaman dalam penulisan skripsi ini, dengan kerendahan hati penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Banda Aceh, 13 Desember 2019
Penulis,

Nurul Husna
NIM. 150403007

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR LAMPIRAN	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Pengertian Definisi.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Penelitian Sebelumnya Relevan.....	8
B. Landasan Teori.....	10
1. Pengertian Kepuasan.....	10
2. Pengertian Pelayanan	11
3. Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	13
4. Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik.....	14
5. Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	17
C. Kerangka Berpikir	18
D. Hipotesis Penelitian.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	20
B. Pendekatan Penelitian	21
C. Jenis Penelitian.....	21
D. Populasi dan Pengambilan Sampel	22
E. Teknik Pengumpulan Data.....	23
F. Tehnik Pengolahan dan Analisis Data	24

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	30
B. Karakteristik Responden	33
C. Uji Validitas dan Reabilitas	41
D. Analisis dan Pembahasan Pengaruh Kepuasan Wisatawan Terhadap Pelayanan Dinas Pariwisata Kota Banda Aceh	43
E. Analisis Data	56
F. Persentase Pengaruh Kepuasan Wisatawan Terhadap Dinas Pariwisata Kota Banda Aceh	60
G. Wisatawan Terhadap Pelayanan Dinas Pariwisata Kota Banda Aceh	60

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	61
B. Saran	62

DAFTAR PUSTAKA.....	63
----------------------------	-----------



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry tentang Pembimbing Skripsi Mahasiswa
- Lampiran 2 : Surat Pengantar Penelitian Ilmiah Mahasiswa dari Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry
- Lampiran 3 : Surat Telah Selesai Melakukan Penelitian Ilmiah dari Kantor Dinas Pariwisata Kota Banda Aceh
- Lampiran 4 : Tabulasi Data Jawaban Responden
- Lampiran 5 : Hasil Penelitian dan Pengujian Data Karakteristik Responden
- Lampiran 6 : Uji Validitas SPSS Versi 22
- Lampiran 7 : Tabel Uji Reabilitas Cara SPPS Versi 22
- Lampiran 8 : Tabel T
- Lampiran 9 : Struktur Organisasi Dinas Pariwisata Kota Banda Aceh
- Lampiran 10 : Dokumentasi Pada saat Penelitian
- Lampiran 11 : Dokumentasi Pada saat Sidang Munaqasyah
- Lampiran 12 : Daftar Riwayat Hidup



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu Relevan	8
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	19
Tabel 4.1	Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
Tabel 4.2	Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia	34
Tabel 4.3	Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	36
Tabel 4.4	Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	37
Tabel 4.5	Pengelompokan Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	39
Tabel 4.6	Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendapatan.....	40
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas.....	43
Tabel 4.8	Hasil Uji Reabilitas	44
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan	45
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan (X1.1).....	47
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan (X1.2).....	48
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan (X1.3).....	50
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan (X1.4).....	52
Tabel 4.14	Tanggapan Respon Terhadap Pelayanan.....	53
Tabel 4.15	Tanggapan Respon Terhadap Pelayanan (Y1.1).....	55
Tabel 4.16	Tanggapan Respon Terhadap Pelayanan (Y1.2).....	56
Tabel 4.17	Tanggapan Respon Terhadap Pelayanan (Y1.3).....	58
Tabel 4.18	Tanggapan Respon Terhadap Pelayanan (Y1.4).....	59
Tabel 4.19	Koefisien Regresi	60
Tabel 4.20	Koefisien Determinasi.....	62
Tabel 4.21	Hasil Uji T.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	17
Gambar 4.1	Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Gambar 4.2	Persentase Berdasarkan Usia	35
Gambar 4.3	Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	37
Gambar 4.4	Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	38
Gambar 4.5	Persentase Responden Berdasarkan Surat Perkawinan	39
Gambar 4.6	Persentase Responden Berdasarkan Pendapatan	41
Gambar 4.7	Persentase Responden Berdasarkan Kepuasan (X1.1)	48
Gambar 4.8	Persentase Responden Berdasarkan Kepuasan (X1.2)	49
Gambar 4.9	Persentase Responden Berdasarkan Kepuasan (X1.3)	50
Gambar 4.10	Persentase Responden Berdasarkan Kepuasan (X1.4)	52
Gambar 4.11	Persentase Responden Berdasarkan Pelayanan (Y1.1)	55
Gambar 4.12	Persentase Responden Berdasarkan Pelayanan (Y1.2)	57
Gambar 4.13	Persentase Responden Berdasarkan Pelayanan (Y1.3)	58
Gambar 4.14	Persentase Responden Berdasarkan Pelayanan (Y1.4)	59



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Philip Kotler, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang difikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.¹ Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia didefinisikan perihal atau cara meladeni dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.² Pelayanan publik kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kepuasan pelanggan adalah pengukuran pelanggan atau pengguna produk perusahaan atau jasa sangat senang dengan produk-produk atau jasa yang diterima. Pemasar mengetahui bahwa lebih menguntungkan untuk mempertahankan konsumen yang telah ada dibanding menggantikannya dengan konsumen baru. Memastikan konsumen yang ada sekarang mendapatkan kepuasan dari pembelian dan penggunaan produknya. Jadi, kepuasan konsumen merupakan perhatian utama dari pemasar.³

¹ Philip Kotler dan Lane Keller, Ahli Bahasa : Benyamin Molan *Manajemen Pemasaran, edisi 12 jilid 1*, (INDEKS, 2009), Hal. 177.

² Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Hal 505.

³M. Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*, (Deepublish, Yogyakarta2018), Hal. 132.

Banyaknya tempat wisata di Aceh dan khususnya di Banda Aceh yang sudah berkembang dengan pesat, dan oleh sebab itulah banyak wisatawan yang datang ke Aceh karena Aceh memiliki kekhususan tersendiri dan dengan adanya keistimewaan yaitu dengan diberlakukannya atau adanya penegakan Syariat Islam yang membuat orang yang dari luar Aceh tertarik untuk datang ke Aceh khususnya di Kota Banda Aceh. Perlu diketahui dengan adanya keberagaman budaya, adat, suku, yang menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan baik lokal maupun wisatawan yang dari luar yang datang ke Aceh, dan dengan banyaknya wisatawan yang datang ke Aceh maka perlu melihat bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pariwisata Kota Banda Aceh saat ini.

Pariwisata adalah suatu aktivitas dari visitor, orang yang melakukan perjalanan dan tinggal di tempat dan tinggal di luar tempat tinggalnya sehari-hari untuk periode tidak lebih dari 12 bulan untuk beragam kegiatan, lesure (waktu luang), agama, dan alasan pribadi lainnya tapi tidak mendapat upah/gaji dari perjalanannya tersebut.⁴ Pariwisata adalah suatu keinginan yang perlu diciptakan oleh negara untuk dinikmati oleh para wisatawan agar mereka memiliki pengalaman perjalanan yang sensasional, “wow”, dan tak terlupakan.⁵

⁴Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu pengantar*, (Jakarta: Rajawali, 1990). Hal. 172.

⁵Rimsky Kjudisseno, *Aktivitas dan Kompleksitas Kepariwisata (suatu tinjauan tentang kebijakan pengembangan kepariwisataan)*, (Jakarta: PT Gramedia Utama, 2017) . Hal. 11.

1. Manfaat Pariwisata:

1. Menambahkan kesempatan berusaha bagi penduduk maupun masyarakat yang tinggal disekitar objek wisata.
2. Sektor pariwisata bisa menyerap tenaga kerja yang bisa meningkatkan perolehan serta kesejahteraan penduduk.
3. Perolehan negara meningkat berbentuk pajak baik dari para wisatawan yang datang atau pajak dari fasilitas sosial di daerah objek wisata, dan keuntungan dari pertukaran mata uang Indonesia untuk keperluan para wisatawan.
4. Terpeliharanya kelestarian lingkungan hidup dan kebudayaan nasional. Dengan adanya pariwisata masyarakat selalu menjaga keutuhan serta kelestarian objek wisata, baik objek wisata keindahan alam, bangunan-bangunan dan peninggalan bersejarah atau budaya-budaya tradisional masyarakat.

2. Tujuan pariwisata:

1. Untuk memakai waktu senggang, baik rekreasi (berlibur), kebutuhan kesehatan, pelajaran dan pengetahuan serta untuk menjalankan ibadah atau berolahraga.
2. Untuk kebutuhan usaha atau bisnis, kunjungan keluarga, menjalankan tugas-tugas dan menghadiri konferensi. Apabila seseorang mengadakan perjalanan kurang dari 24 jam.⁶

⁶Ninggardnf. Blogspot. com /2016/12.

Dengan berwisata maka seseorang akan mendapatkan kesenangan atau kepuasan diri, terhadap Perjalanan yang dilakukan oleh wisatawan, saat seseorang berwisata, wisatawan juga mengetahui budaya yang ada di daerah yang dikunjungi. Dan tujuan keparwisataan sendiri adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan pendapatan devisa pada khususnya dan pendapatan Negara serta masyarakat pada umumnya. Memerperluas kesempatan serta lapangan kerja dan mendorong kegiatan-kegiatan industri penunjang dan industri sampingan lainnya.
- b. Memperkenalkan keindahan alam dan kebudayaan Indonesia.
- c. Meningkatkan persaudaraan atau persahabatan Nasional dan Internasional.⁷

Dengan adanya kegiatan pariwisata juga dapat meningkatkan pendapatan daerah yaitu bisa berupa dari penerimaan pembayaran tiket masuk, pembayaran parkir, di suatu tempat atau suatu daerah. Dan juga dengan adanya pariwisata dapat membuka peluang kerja bagi banyak pengangguran, meningkatkan kreatifitas masyarakat baik dari segi perekonomian, yaitu dengan membangun usaha-usaha yang berkaitan dengan pariwisata itu sendiri, baik yang berupa souvenir, dan juga dari makanan khas suatu daerah pariwisata. Dinas Pariwisata adalah suatu bidang untuk mempromosikan wisata bahari maupun wisata lainnya yang ada di daerah tersebut terutama di bidang pemasaran untuk menarik wisatawan lokal maupun wisata manca negara.

⁷ Oka A. Yaouti, *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. (PT. Pradnya Paramita. Jakarta. 1997) Hal. 35.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, mendorong penulis untuk mengambil judul skripsi **“Pengaruh Kepuasan Wisatawan Terhadap Pelayanan Dinas Pariwisata Di Kota Banda Aceh”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka yang menjadi pertanyaan dalam kajian ini adalah:

1. Apakah kepuasan wisatawan berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Pariwisata Kota Banda Aceh?
2. Berapakah tingkat presentase Pengaruh kepuasan wisatawan terhadap Pelayanan yang diberikan Dinas Pariwisata Kota Banda Aceh?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah dirumuskan tersebut, maka ada beberapa tujuan yang hendak dicapai dari penulisan ini, antara lain:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan wisatawan terhadap pelayanan Dinas Pariwisata Kota Banda Aceh
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan wisatawan terhadap pelayanan Dinas Pariwisata Kota Banda Aceh.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat sebagai bahan masukan kedepannya.
2. Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menjadi pedoman serta tolak ukur dalam bidang kepuasan wisatawan terhadap pelayanan Dinas
3. Secara akademis dapat dijadikan referensi tambahan kepada pembaca lain dalam melaksanakan penelitian selanjutnya.

C. Penjelasan Istilah

Agar tidak terjadi kesalahan bagi para pembaca dalam memahami istilah yang ada dalam penulisan ini, maka peneliti perlu menjelaskan istilah-istilah yang terdapat dalam penulisan ini. Adapun istilah yang dimaksud yaitu:

1. Pengaruh

Pengaruh Menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia* “pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang”. Sementara itu, Surakhmad menyatakan bahwa pengaruh adalah kekuatan yang muncul dari suatu benda atau orang dan juga gejala dalam yang dapat memberikan perubahan terhadap apa yang ada di sekelilingnya.⁸

⁸Departemen Pendidikan Nasional, “*Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*”, Edisi Ke-4, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama), 2014, Hal. 849.

Jadi pengertian pengaruh dapat diartikan sebagai suatu daya atau kekuatan yang timbul dari sesuatu, baik itu orang maupun benda serta segala sesuatu yang ada sehingga mempengaruhi apa-apa yang ada disekitarnya.

2. Kepuasan

Menurut Kotler dan Keller mengatakan kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang konsumen rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan adalah perasaan senang atau tidaknya seseorang setelah membandingkan kinerja atau suatu produk, sesuai dengan yang diharapkan.

3. Pelayanan

Menurut Sampara pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Jadi pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain dan memberikan pelayanan yang baik dan membuat orang lain merasa puas dengan apa yang diharapkan.⁹

⁹ Sinambela, Lijan Pontak. *"Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi"*. (Jakarta: PT Bumi Aksara), 2008, Hal. 50

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian sebelumnya yang Relevan

Dalam penulisan ini, penulis mencantumkan penelitian yang telah dilakukan oleh pihak lain yang relevan dengan penelitian ini sebagai bahan rujukan pendukung, pelengkap serta pembanding dalam menyusun skripsi dan mengembangkan materi yang ada dalam penelitian yang ada dalam penelitian yang akan diteliti.

Tabel. 2.1

Penelitian Terdahulu yang Relevan

No.	Peneliti	Tahun	Judul	Variabel	Hasil kajian
1.	Decy Dwi Pramudita	2014	Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Kebun Raya Bogor	Kepuasan Pengunjung dan Pelayanan Kebun Raya Bogor	Adanya pengaruh kepuasan pengunjung Terhadap Pelayanan Kebun Raya Bogor.

2	Ambar Kusuma Astuti	2017	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Kawasan Wisata Dlingo	Pengaruh kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan	Adanya kepuasan wisatawan terhada kualitas layanan. ¹⁰
3	Ibnu Al Taufiq	2016	Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas dan Kualitas Pelayanan rumah Makan Di Drini Kabupaten Gunungkidul	Kepuasan pengunjung dan Pelayanan Rumah Makan	Adanya Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Rumah Makan

¹⁰JRMB, Volume 12, No,2, Desember 2017

B. Landasan Teori

Menurut Snelbeckern Moleong mendefinisikan teori sebagai seperangkat proposisi yang berinteraksi secara sintaksi yaitu mengikuti aturan tertentu yang dapat dihubungkan secara logis dengan lainnya, dengan data atas dasar yang dapat diamati, dan berfungsi sebagai wahana untuk meramalkan dan menjelaskan fenomena yang diamati.

1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan merupakan respon positif dari pelanggan dimana ditunjukkan dengan hal seperti perasaan senang, terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dalam pelayanan. Kepuasan merupakan perasaan seorang atau kecewa seorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan- harapannya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja memenuhi harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan.¹¹

Kepuasan pelanggan merupakan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.¹² Jadi kepuasan merupakan perasaan senang atau tidaknya seseorang setelah mendapatkan apa yang diinginkan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan.

¹¹Jurnal *Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 3, No. 12, Hal. 2118- 2122

¹²Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran, Jilid,1, edisi kesebelas*, (Jakarta, P.T Indeks Gramedia, 2006). Hal. 192.

2. Pengertian pelayanan

Pelayanan menurut Gronroos, pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan¹³. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹⁴

Selanjutnya dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa instansi pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi satuan kerja/satuan organisasi Kementrian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi

¹³ Rasminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), Hal 2.

¹⁴ Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 butir 1.

penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Menurut Agung Kurniawan mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Sedangkan menurut Sinambela pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah disetiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.¹⁵

Pelayanan adalah kegiatan melayani yang dilakukan oleh seseorang atau oleh sebuah lembaga dengan baik dan prima yang menyebabkan kepuasan pada orang lain dan melebihi ekspektasi yang diharapkan orang tersebut. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap setiap istitusi penyelenggara negara, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.¹⁶

¹⁵Agung Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Pembaruan, 2005). Hal 6.

¹⁶ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Pasal 2 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

3. Unsur –unsur Pelayanan Publik

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa unsur yang mendukung jalannya kegiatan pelayanan publik. unsur-unsur tersebut antara lain:

a. Sistem Prosedur dan Metode

Yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

b. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur, dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

c. Sarana dan Prasarana

Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.

d. Masyarakat sebagai pelanggan

Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.¹⁷

¹⁷ A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta PT. Bumi Aksara, 1995), Hal 8.

4. Azas, prinsip dan standar pelayanan publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, azas-azas dalam pelayanan publik tercermin dari:

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Keamanan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.¹⁸

Dalam proses proses pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No.63/KEP/M. PAN 7/2003 antara lain adalah:

1) Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbeli-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2) Kejelasan

Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3) Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

¹⁸ Lijan Poltak, Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, (Jakarta, Bumi Aksara, 2006), Hal, 6.

4) Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6) Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8) Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9) Kedisiplinan, kesopan, dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi

dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

5. Jenis-jenis pelayanan publik

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :

a. Pelayanan administratif

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain kartu Tanda Penduduk (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku pemilik kendaraan Bermotor (BPKB), Surat izin mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

b. Pelayanan barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

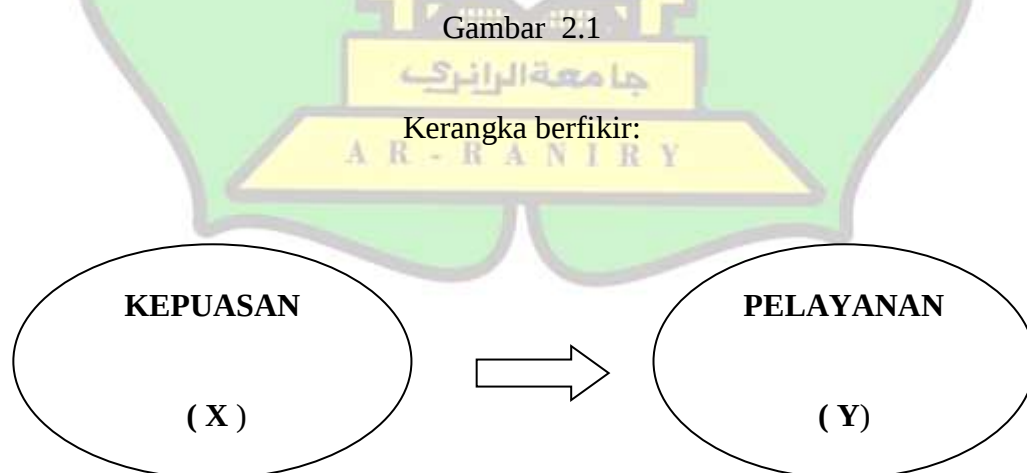
c. Pelayanan jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya, pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.¹⁹

C. Kerangka Berpikir

Kerangka berfikir dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan dua variabel atau lebih. Ditinjau dari jenis hubungan variabel, yaitu hubungan sebab akibat yaitu suatu variabel yang mempengaruhi variabel lainnya. Kerangka pemikiran akan memberikan manfaat berupa persepsi yang sama antara peneliti dan pembaca terhadap jalur pemikiran peneliti, dalam rangka membentuk hipotesis risetnya secara logis.²⁰

Berdasarkan uraian teori yang dijelaskan mengenai kepuasan wisatawan dan mengenai pelayanan Dinas pariwisata, maka dapat dirumuskan kerangka berfikirnya seperti dibawah ini.



¹⁹Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 Tahun 2003.

²⁰ Husein Umar, *Desain Penelitian MSDM dan perilaku karyawan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada . 2008), Hal. 215.

D. Hipotesis penelitian

Hipotesis adalah pernyataan sementara yang masih lemah kebenarannya, maka perlu di uji kebenarannya²¹. Hipotesis adalah suatu yang masih kurang atau kesimpulan yang masih belum sempurna. Pengertian ini kemudian diperluas dengan maksud sebagai kesimpulan penelitian yang belum sempurna, sehingga perlu disempurnakan dengan membuktikan kebenaran hipotesis itu melalui penelitian. Pembuktian itu hanya dapat dikakukan dengan menguji hipotesis dimaksud dengan data di lapangan.²²

Berdasarkan uraian pemikiran di atas dan untuk menjawab indentifikasi masalah, maka penulis dapat menyatakan hipotesis sebagai berikut:

H0 = kepuasan wisatawan tidak berpengaruh terhadap pelayanan

H1 = kepuasan wisatawan berpengaruh terhadap pelayanan.

²¹Sofian Siregar . *Metode Penelitian Kuantitatif, dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual dan SPSS*, (Jakarta: Kencana, 2013).

²² Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial lainnya*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005), Hal 75.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Definisi Operasional Variabel Penelitian

1. Kepuasan

Kepuasan pelanggan merupakan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.

2. Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan melayani yang dilakukan oleh seseorang atau oleh sebuah lembaga dengan baik dan prima yang menyebabkan kepuasan pada orang lain dan melebihi ekspektasi yang diharapkan orang tersebut.

Tabel 3.1

Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Devinisi Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	Item Pertayaan
Independent Variabel (X)					
Kepuasan	Kepuasan pelanggan merupakan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.	Pelayana n Emosion al Kualitas Produk Harga	1-4	Interval	A1-A4

Dependent Variabel (Y)					
Pelayanan	Pelayanan adalah kegiatan melayani yang dilakukan oleh seseorang atau oleh sebuah lembaga dengan baik dan prima yang menyebabkan kepuasan pada orang lain dan melebihi ekspektasi yang diharapkan orang tersebut.	Kehandalan Ketanggapan Jaminan Empati	1-4	Interval	B1-B4

B. Pendekatan dan Metode Penelitian

Pendekatan penelitian yang penulis gunakan adalah pendekatan kuantitatif. Dimana penelitian kuantitatif lebih berdasarkan pada data yang dihitung untuk menghasilkan penaksiran kuantitatif yang kokoh.²³

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode dengan menggunakan teknik survei, yaitu metode penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual.²⁴

²³ Husein Umar. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. (Jakarta: Rajawali Pers, 1998). Hal. 36.

²⁴ Moh Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), Hal. 56.

C. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini untuk memperoleh data yang lebih akurat penulis menggunakan metode penelitian lapangan (*Field Research*) metode ini dilakukan dengan mengobservasi langsung tempat wisata yang ada di Kota Banda Aceh sehingga pembahasan dan data yang diperoleh data lebih akurat dan objektif.

Untuk membantu kelancaran dalam penelitian penulis menggunakan metode penelitian perpustakaan (*Library Research*), yaitu dengan menggunakan beberapa literature atau bahan perpustakaan yang mendukung penyusunan penelitian ini.

Penelitian ini bersifat deskriptif, deskriptif dalam penelitian merupakan uraian sistematis (dan bukan sekedar pendapat pakar dan penulis buku) dan hasil-hasil penelitian yang relevan dengan variabel yang diteliti²⁵. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode dengan menggunakan teknik survei, yaitu metode penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual.²⁶ Metode yang penulis gunakan adalah metode penyebaran kuesioner dan wawancara.

²⁵ Sogiono. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2006). Hal. 58.

²⁶ Moh Nazir. *Metode Penelitian*. (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005. Hal. 56.

D. Populasi dan Metode pengambilan sampel

Populasi yaitu keseluruhan objek yang menjadi sasaran penelitian dan sampel akan diambil dari populasi ini.²⁷ Sedangkan Pengambilan sampel merupakan sebagian dari populasi itu. Populasi misalnya penduduk wilayah tertentu, jumlah pegawai pada organisasi tertentu, jumlah dan murid di sekolah tertentu, dan sebagainya.²⁸

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir.²⁹

²⁷ Moh. Kasiram. *Metode Penelitian Kualitatif-Kualitatif*, (Malang: UIN Maliki Press, 2008). Hal. 257.

²⁸ Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2006). Hal . 215.

²⁹Puguh Suharso. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi dan Praktik*. (Jakarta: Indeks, 2009). Hal. 61.

E. Tehnik Pengumpulan data

Guna mendapatkan data yang dibutuhkan, teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis pada penelitian ini adalah:

1. Observasi, yaitu seluruh kegiatan pengamatan terhadap suatu objek.³⁰
2. Angket

Mengumpulkan data primer dengan jalan menyebarkan kuesioner (angket) kepada responden yang menjadi anggota sampel dan melakukan wawancara dengan pihak terkait dengan masalah yang diteliti. Kuesioner adalah suatu daftar pertanyaan untuk memperoleh data berupa jawaban- jawaban dari responden (orang- orang yang menjawab).³¹

3. Studi dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek.

Untuk membantu peneliti dalam mengumpulkan pembahasan teori dalam penelitian ini maka peneliti melakukan studi dokumentasi pada beberapa perpustakaan, diantaranya di perpustakaan fakultas dakwah dan komunikasi, perpustakaan wilayah, perpustakaan UIN Ar-Raniry dan E-Perpustakaan.

³⁰Freddy Rangkuti, *Riset Pemasaran*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2007). Hal. 42

³¹Koentjaraningrat. *Metode- Metode Penelitian Masyarakat*. (Jakarta: PT. Gramedia, 1994). Hal. 173.

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Data mempunyai kedudukan yang paling penting dalam penelitian, karena data merupakan penggambaran variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai alat pembuktian hipotesis. Oleh karena itu, benar atau tidaknya data sangat bermutu atau tidaknya hasil penelitian. Sedangkan benar tidaknya data tergantung dari baik tidaknya instrumen pengumpulan data. Sedangkan instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting, yaitu valid dan reliabel.³²

1. Uji Validitas

Validitas adalah pengukuran yang menunjukkan tingkat ketepatan (kesahihan) ukuran suatu instrumen terhadap konsep yang diteliti. Suatu instrumen adalah tepat untuk digunakan sebagai ukuran suatu konsep jika memiliki tingkat validitas yang tinggi. Sebaliknya, validitas rendah mencerminkan bahwa instrumen kurang tepat untuk diterapkan.³³

Pengujian validitas ini menggunakan alat bantu SPSS. Koefisien korelasi tiap item akan dibandingkan dengan ttabel maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid dan harus dikeluarkan dari pengujian yang dilakukan.

Teknik analisis data yang digunakan penulis adalah analisis data kuantitatif dengan bantuan statistik. Hipotesis yang digunakan penulis akan diuji dengan

³²Tukiran Taniredja dan Hidayati Mustafidah. *Penelitian Kuantitatif: Sebuah Pengantar*. (Bandung: Alfabeta, 2012). Hal. 41.

³³Tukiran Taniredja dan Hidayati Mustafidah. *Penelitian Kuantitatif: Sebuah Pengantar*. (Bandung: Alfabeta, 2012). Hal. 108.

menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana, koefisien determinasi dan uji hipotesis (uji *t*).

a. Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui jenis hubungan antar variabel yang diteliti.³⁴ Adapun persamaan regresi sederhana X terhadap Y adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b \cdot X$$

Keterangan:

a = Bilangan konstanta

b = Angka atau arah koefisien regresi

X = Variabel independen

Y = Variabel dependen

b. Koefisien Determinasi

Untuk menggunakan seberapa besar kontribusi dari Maklumat Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dilakukan perhitungan statistik dengan menggunakan koefisien determinasi (KD).

K_d = Nilai koefisien determinasi

R_{yx} = Nilai koefisien korelasi

³⁴Riduwan. *Metode dan Teknik Penulisan Tesis*. (Bandung: Alfabeta, 2004) . Hal. 145.

c. Uji Hipotesis

Untuk menguji apakah variabel- variabel koefisien sederhana signifikan atau tidak maka dilakukan pengujian melalui uji t . Adapun langkah- langkah pengujiannya adalah sebagai berikut:

1) Menentukan hipotesis

H_1 = Ada pengaruh secara signifikan antara Kepuasan Wisatawan terhadap Pelayanan .

H_0 = Tidak ada pengaruh signifikan antara Kepuasan Wisatawan terhadap Pelayanan.

2) Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan $\alpha = 5\%$ (signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian.

3) Menentukan t hitung

4) Menentukan t tabel

Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\%$ dengan derajat kebebasan (df) = 100-2

5) Kriteria Penguji

H_0 diterima jika t hitung $< t$ tabel

H_0 ditolak jika t hitung $> t$ tabel

6) Membandingkan t tabel dengan t tabel

7) Membuat kesimpulan

d. Uji Realibilitas

Sementara uji realibilitas bertujuan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Jadi, dengan kata lain bahwa reabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan, bila alat pengukur tersebut digunakan dua kali, untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten.

Untuk menguji reliabilitas data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. *Cronbach's Alpha* adalah koefisien alpha yang dikembangkan oleh *Cronbach* sebagai ukuran umum dari konsistensi internal skala multi item. Angka *Cronbach's Alpha* pada kisaran 0.70 dapat diterima, diatas 0.80 baik.

Koefisien reliabilitas yang dihasilkan kemudian dibuat nilainya. Variabel yang memiliki koefisien reabilitas negatif atau lebih kecil dari nilai pada tabel perlu direvisi karena memiliki tingkat reliabilitas yang rendah.³⁵

a. Uji Signifikansi / Uji – t (Parsial)

Untuk menguji variable-variabel koefisien regresi berganda signifikan atau tidak signifikan, maka dilakukan pengujian dengan uji-t.

Langkah-langkah pengujian sebagai berikut:

³⁵Santoso. S. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. (Jakarta: Alex Media Komputindo Gramedia, 2000). Hal. 264.

1) Menentukan Hipotesis

H_0 : Tidak terdapat pengaruh kepuasan wisatawan terhadap Pelayanan

Dinas Pariwisata Kota Banda Aceh

H_1 : Terdapat pengaruh kepuasan wisatawan terhadap Pelayanan

Dinas Pariwisata Kota Banda Aceh

2) Menentukan Signifikan

Tingkat signifikan menggunakan $\alpha = 5\%$ (signifikan 5% atau 0,05)

Jika nilai signifikan < probability 0,05 maka hipotesa diterima

3) Menentukan t hitung

4) Menentukan t table

Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 0,025$ dengan derajat kebebasan

$$(df) = n - k = 100 - 2 = 98$$

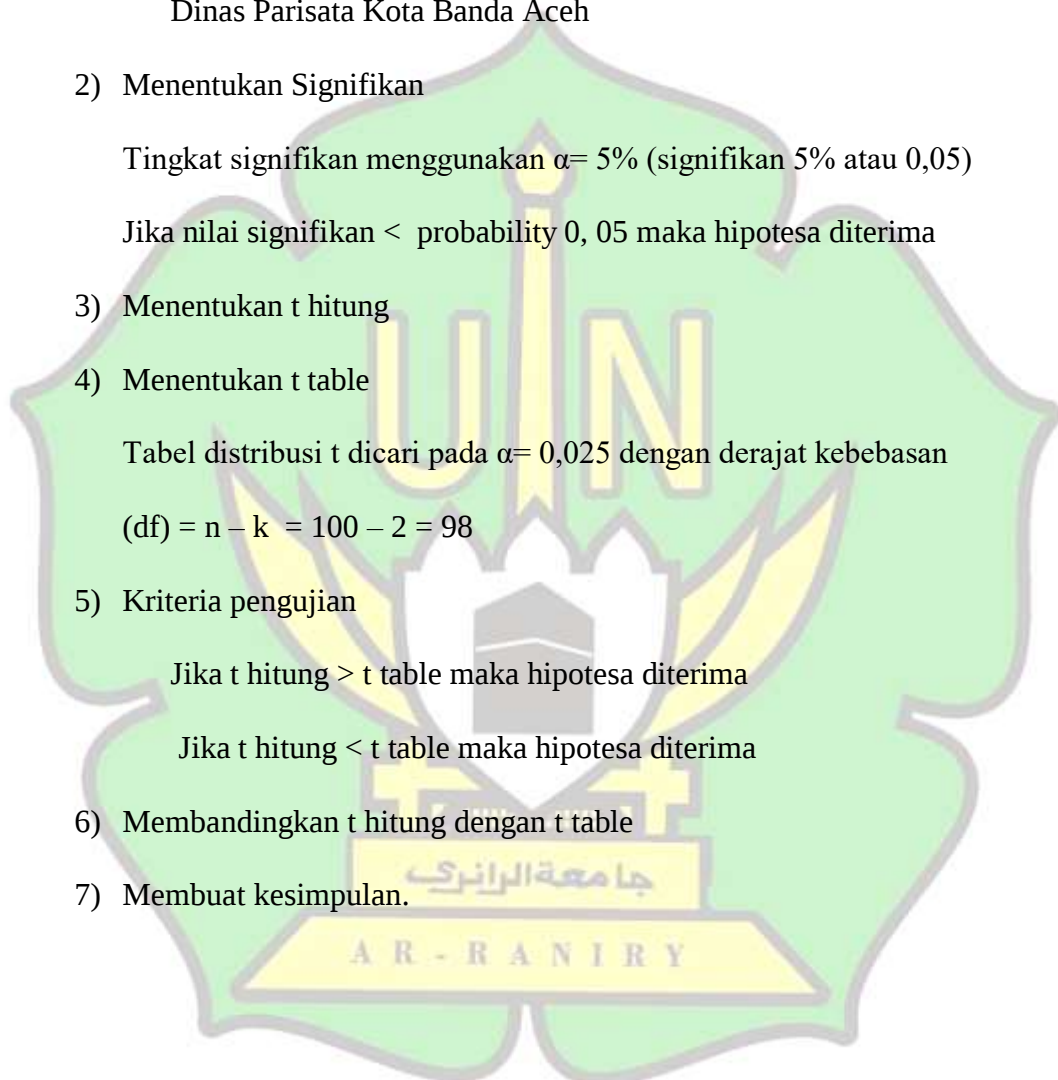
5) Kriteria pengujian

Jika t hitung > t table maka hipotesa diterima

Jika t hitung < t table maka hipotesa diterima

6) Membandingkan t hitung dengan t table

7) Membuat kesimpulan.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Dinas Pariwisata Kota Banda Aceh

Kota Banda Aceh merupakan Ibukota provinsi Aceh yang memiliki kisah sejarah besar bagi Indonesia, disini merupakan tempat berkumpulnya kemajemukan segala suku bangsa di masyarakat dengan nilai-nilai tradisi islamiyah, dan menjadi pusat pemerintahan.

Kota Banda Aceh dengan segala keindahan pesona dan nuansa seni tradisinya serta nilai sejarahnya sangat menjadi idola dan tujuan bagi dari wisatawan untuk datang ke Banda Aceh yang terkenal sebagai Serambi Mekkah tanah rencong. Untuk meningkatkan pariwisata di Kota ini Walikota Banda Aceh menunjuk Dinas Pariwisata sebagai perangkat dinas untuk pelaksana pemerintah di bidang Kepariwisataan, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota Banda Aceh.³⁶

2. Visi Misi Dinas Pariwisata Kota Banda Aceh

Visi Dinas Pariwisata Kota Banda Aceh adalah “Terwujudnya Kota Banda Aceh sebagai Destinasi Wisata Religi”. Demi terwujudnya visi, Dinas Pariwisata Kota Banda Aceh menerapkan enam misi sebagai berikut:

³⁶Dinas Pariwisata Banda Aceh. Blogspot.com

- a. Menyusun perencanaan kepariwisataan berbasis budaya dan religi.
- b. Mengoptimalkan potensi objek- objek budaya, sejarah, religi, dan edukasi tsunami sebagai objek unggulan kepariwisataan Aceh.
- c. Membangun kemitraan antara pemerintah, masyarakat, dan swasta dalam membangun kepariwisataan Banda Aceh.
- d. Meningkatkan kualitas dan profesional sumber daya manusia di bidang kepariwisataan.
- e. Menyiapkan suatu informasi kepariwisataan dan budaya serta mengoptimalkan pelayanan kepariwisataan.
- f. Menumbuhkan kebanggaan sikap sadar wisata dan sadar budaya dalam masyarakat.³⁷

3. Tugas, fungsi dan Kewenangan Dinas Pariwisata Kota Banda Aceh

Dinas Pariwisata mempunyai tugas melaksanakan Urusan Pemerintahan di bidang Pariwisata yang menjadi kewenangan Kota dan tugas pembantuan yang diberikan kepada Kota.

Fungsi Dinas Pariwisata adalah sebagai berikut:

- a. Perumusan kebijakan di bidang Pariwisata
- b. Pelaksanaan kebijakan di bidang Pariwisata
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang Pariwisata
- d. Pelaksanaan administrasi Dinas Pariwisata sesuai dengan lingkup tugasnya

³⁷Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Banda Aceh

- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

Kewenangan Dinas Pariwisata adalah sebagai berikut:

- a. Pengelola daya tarik wisata
- b. Pengelolaan kawasan strategis pariwisata
- c. Pengelolaan destinasi pariwisata
- d. Penetapan tanda daftar usaha pariwisata
- e. Pemasaran pariwisata dalam dan luar negeri daya tarik, destinasi dan kawasan strategis pariwisata
- f. Penyediaan prasarana (zona kreatif/ruang kreatif /kota kreatif) sebagai ruang berekspresi, berpromosi dan berinteraksi bagi insan kreatif
- g. Pelaksanaan peningkatan kapasitas sumber daya manusia pariwisata dan ekonomi kreatif tingkat dasar.³⁸

³⁸ Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 11 Tahun 2016, Tentang Susunan, Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Tata Kerja Dinas Pariwisata Kota Banda Aceh.

B. Karakteristik Responden

Dalam upaya mendapatkan data dalam penelitian ini maka telah dilakukan penyebaran kuisioner kepada para wisatawan yang berwisata di Kota Banda Aceh pada Bulan Juli hingga Agustus 2019 sebanyak 100 responden. Adapun karakteristik responden adalah sebagai berikut:

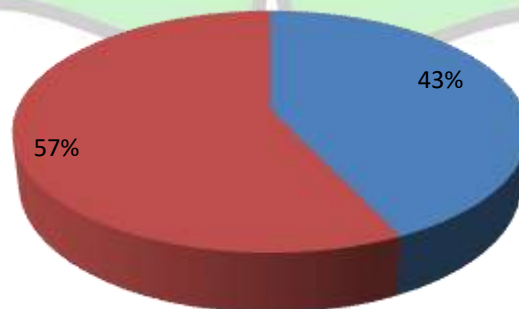
Tabel 4.1 :
Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	47	47,0	47,0	47,0
2	53	53,0	53,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber :Data koesioner yang telah diolah dengan SPSS versi 22

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki adalah 47 orang, sedangkan perempuan berjumlah 53 orang. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar.4.1
Pendapat responden tentang jenis kelamin



Dari diagram di atas dapat dilihat bahwa tingkat persentase responden berdasarkan jenis kelamin yaitu, yang berjenis kelamin laki-laki adalah 43% sedangkan perempuan adalah 53%.

Oleh karena itu, dari data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, dapat disimpulkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki lebih sedikit dalam penelitian ini, sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan merupakan responden yang paling dominan dalam penelitian ini.

Tabel 4.2 :

Pengelompokan Berdasarkan Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	51	51,0	51,0	51,0
2	27	27,0	27,0	78,0
3	16	16,0	16,0	94,0
4	6	6,0	6,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

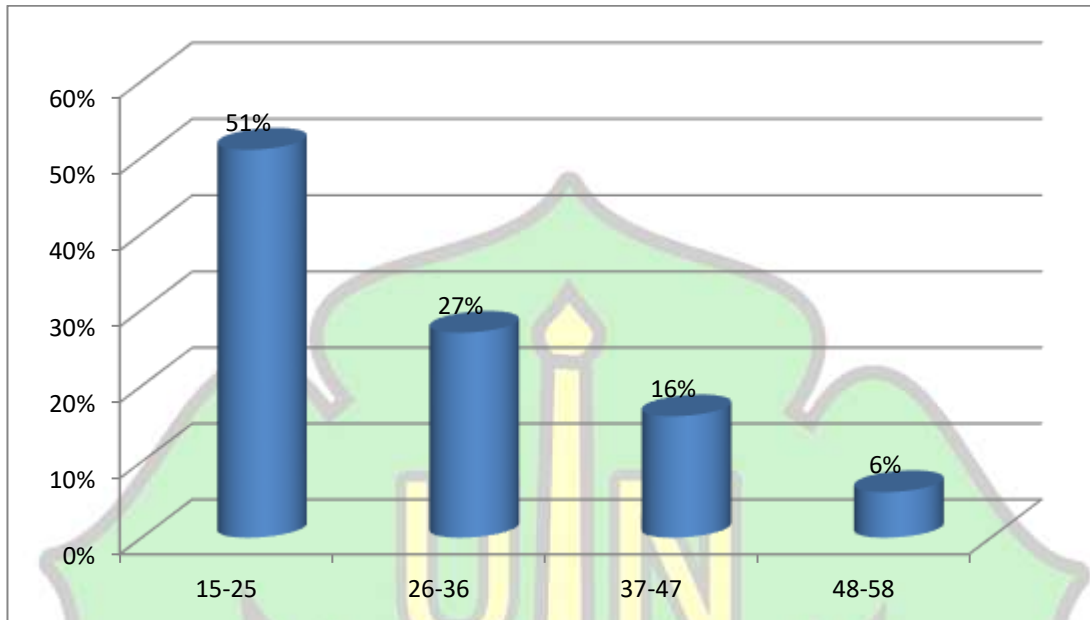
Sumber: Data koesiner yang telah diolah dengan SPSS versi 22

Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa jumlah responden yang berusia 15 -25 tahun adalah sebanyak 51 orang, yang berusia 26- 36 tahun adalah sebanyak 27 orang, yang berusia 37-47 tahun adalah sebanyak 16 orang, dan yang berusia 48-58 tahun adalah sebanyak 6 orang.

Data diatas berdasarkan dari hasil jawaban responden data di dapatkan dari hasil penyebaran kuesioner, kepada wisatawan yang berwisata di Kota Banda Aceh.

Gambar.4.2

Pendapat Responden tentang usia



Dari diagram di atas maka dapat diketahui bahwa tingkat presentase responden berdasarkan usia yaitu, yang berusia 15-25 tahun adalah 51% usia 26- 36 tahun adalah 27% usia 37-47 tahun adalah 16% usia 48-58 tahun 6% .

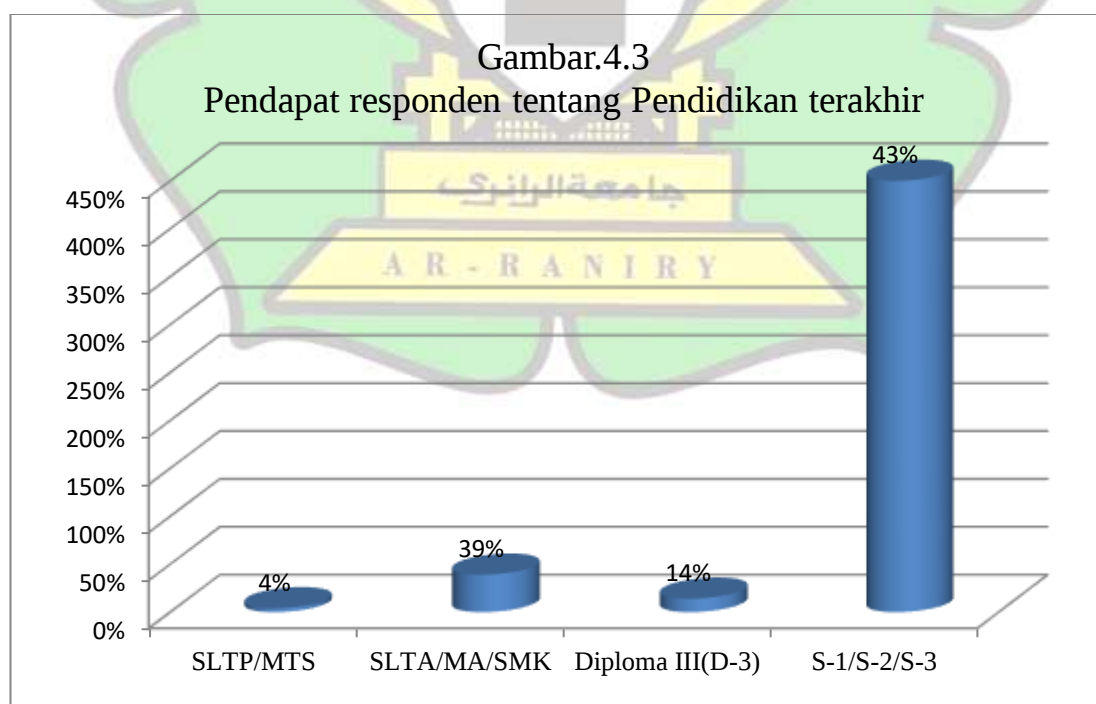
Oleh karena itu, dari data karakteristik responden berdasarkan usia tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden yang berusia 15-25 tahun adalah responden yang paling dominan dalam penelitian ini, yang kemudian diikuti responden yang berusia, usia 26-36 tahun, usia 37-47 tahun, usia 48-58 tahun merupakan responden yang paling sedikit dalam penelitian ini.

Tabel 4.3
Pengelompokan Berdasarkan Pendidikan terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	4	4,0	4,0	4,0
2	39	39,0	39,0	43,0
3	14	14,0	14,0	57,0
4	43	43,0	43,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Data koesiner yang telah diolah dengan SPSS Versi 22

Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa yang pendidikan terakhir ditingkat SLTP/MTS adalah sebanyak 4 orang, yang pendidikan terakhir di tingkat SLTA/MA/SMK adalah sebanyak 39 orang, yang pendidikan terakhir tingkat Diploma 111(D-3), adalah sebanyak 14 orang, sedangkan yang pendidikan terakhir ditingkat S-1/S-2/S-3, adalah sebanyak 43 orang, untuk lebih jelasnya dapat digambar dibawah ini:



Dari diagram di atas maka dapat disimpulkan bahwa, responden yang tingkat pendidikan terakhirnya adalah S-1/S-2/S-3, merupakan responden paling dominan dalam penelitian ini. Dimana persentasenya mencapai pada angka 43%. Dan responden yang paling sedikit dalam penelitian ini adalah responden yang pendidikan terakhirnya tingkat SLTP/MTS yaitu dengan tingkat persentasenya hanya 4%.

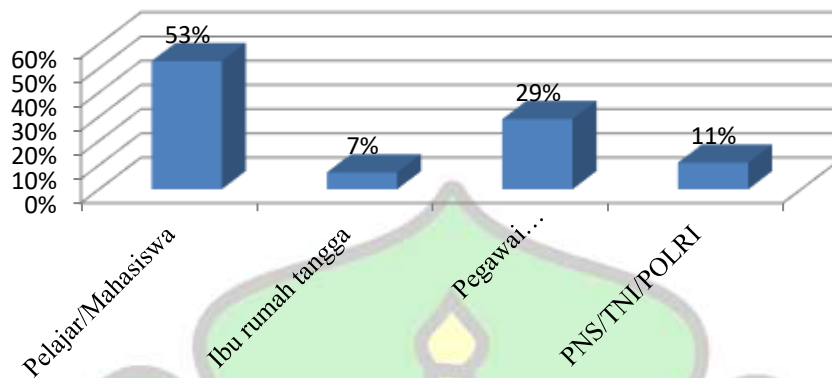
Tabel 4.4
Pengelompokan Berdasarkan pekerjaan Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	53	53,0	53,0	53,0
2	7	7,0	7,0	60,0
3	29	29,0	29,0	89,0
4	11	11,0	11,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Data koesiner yang telah diolah dengan SPSS versi 22

Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa yang bekerja sebagai pelajar/mahasiswa adalah sebanyak 53 orang, yang bekerja sebagai Ibu rumah tangga adalah sebanyak 7 orang, yang bekerja sebagai Pegawai swasta/ wiraswata adalah sebanyak 29 orang, yang bekerja sebagai PNS/TNI/POLRI adalah sebanyak 11 orang, untuk lebih jelas dapat dilihat dari gambar dibawah ini:

Gambar. 4.4
Pendapt responden Tentang Pekerjaan



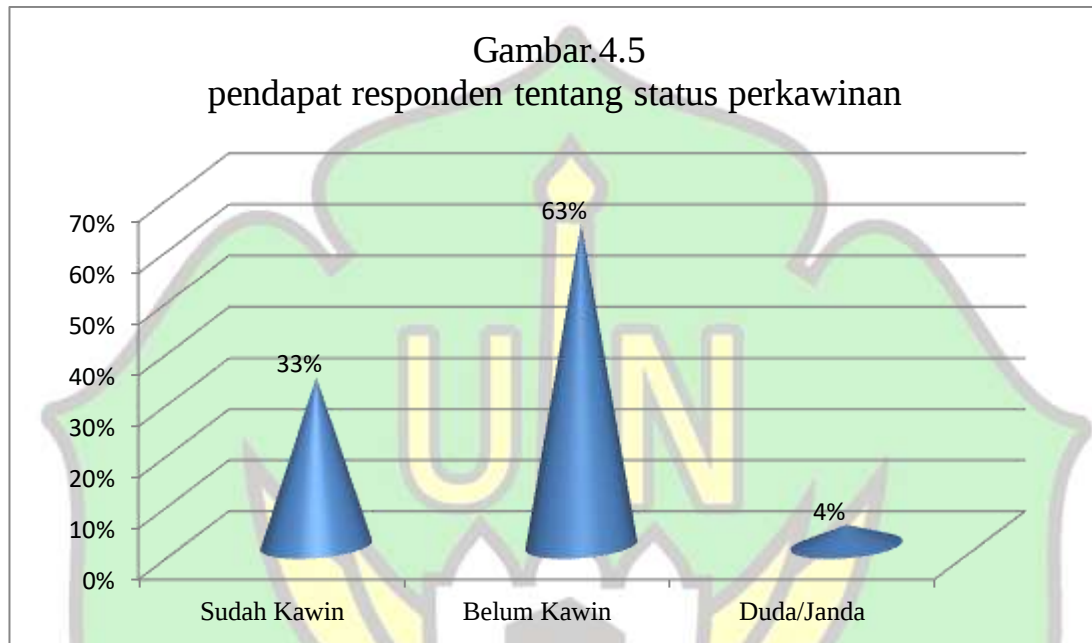
Dari diagram diatas, terlihat responden yang berprofesi sebagai pelajar/mahasiswa menjadi responden yang paling dominan dalam penelitian ini. Dengan tingkat persentase mencapai angka 53%. Dan responden yang paling sedikit dalam penelitian ini adalah responden sebagai ibu rumah tangga yaitu dengan tingkat persentase sebesar 7%.

Tabel 4.5
Pengelompokan Berdasarkan Status Perkawinan Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	33	33,0	33,0	33,0
2	63	63,0	63,0	96,0
3	4	4,0	4,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Data koesiner yang telah diolah dengan SPSS versi 22

Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa yang berstatus Sudah kawin adalah sebanyak 33 orang, yang berstatus Belum kawin adalah sebanyak 63 orang, dan yang berstatus sebagai Duda/Janda adalah sebanyak 4 orang, untuk lebih jelas dapat dilihat digambar dibawah ini:



Dari diagram di atas maka dapat disimpulkan bahwa, berdasarkan status perkawinan, responden yang belum kawin menjadi paling dominan dalam penelitian ini. Dimana tingkat persentasenya adalah 63%. Kemudian diikuti oleh responden yang sudah kawin, dengan tingkat persentase 33%. Dan adapun yang terakhir adalah yang duda/janda, dengan tingkat persentase 4%.

Tabel 4.6

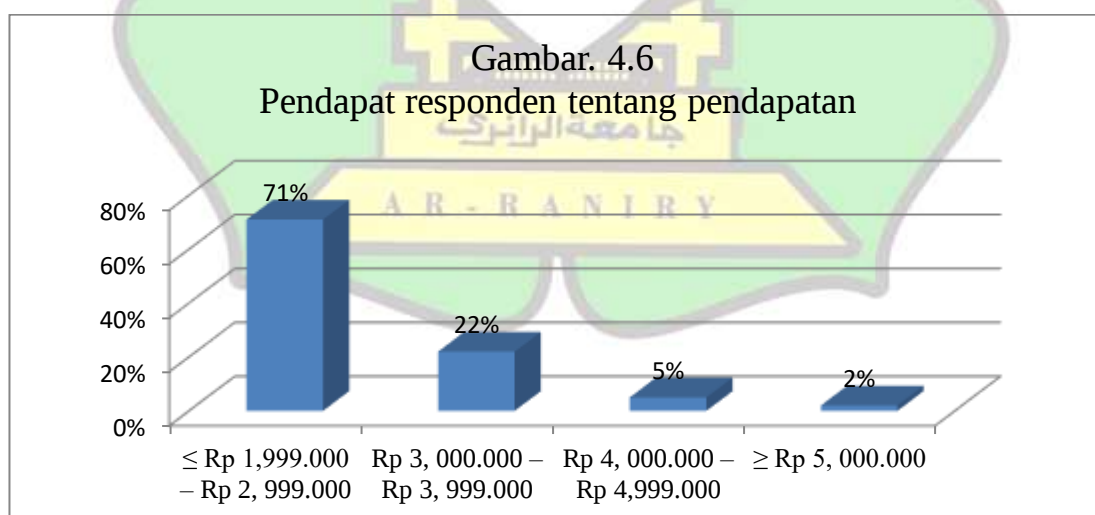
Pengelompokan Berdasarkan Pendapatan Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	71	71,0	71,0	71,0
2	22	22,0	22,0	93,0
3	5	5,0	5,0	98,0
4	2	2,0	2,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Data koesiner yang telah diolah dengan SPSS versi 22

Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa yang berpendapatan $\leq$ Rp 1,999.000 – Rp 2, 999.000

Yang berpendapatan Rp 3,000.000 – Rp 3,999.000 adalah sebanyak 22 orang, yang berpendapatan Rp 4,000.000 – Rp 4,999.000 adalah sebanyak 5 orang, dan yang berpendapatan $\geq$ Rp 5, 000.000. untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Dari diagram di atas maka dapat disimpulkan bahwa, tingkat pendapatan perbulan, responden yang paling dominan adalah $\leq$ Rp 1,999.000 – Rp 2, 999.000. Dengan tingkat persentase sebesar 71%. Dan yang paling sedikit adalah yang berpendapatan $\geq$ Rp 5, 000.000, dengan tingkat persentasenya sebesar 2%.

C. Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian kuesioner tentang pengaruh kepuasan wisatawan terhadap pelayanan Dinas Pariwisata Kota Banda Aceh mencakup uji validitas dan reliabilitas, pengujian ini dilakukan dengan tujuan agar penulis tidak mengambil kesimpulan yang salah mengenai gambaran keadaan yang sebenarnya terjadi. Pengujian validitas dan reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS (*Statistical product and service solution*) versi 22.

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui item pertanyaan dengan skor total pada tingkat signifikan 5% dan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka item pertanyaan dinyatakan valid, dan jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ maka item pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid. Dimana nilai r_{tabel} ($n-2=98$) untuk taraf kesalahan 5% yaitu sebesar 0,1966

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item pertanyaan	Corrected item pernyataan total korelasi	r tabel(Taraf signifikan 5%)	Ket
(X)	Kepuasan wisatawan 1	0,735	0,1966	Valid
	Kepuasan wisatawan 2	0,741		Valid
	Kepuasan wisatawan 3	0,787		Valid
	Kepuasan wisatawan 4	0,423		Valid
(Y)	Pelayanan Dinas 1	0,778	0,1966	Valid
	Pelayanan Dinas 2	0,840		Valid
	Pelayanan Dinas 3	0,685		Valid
	Pelayanan Dinas 4	0,608		Valid

Sumber: Data yang telah diolah menggunakan SPSS versi 22

Dari tabel uji validitas dengan menggunakan SPSS versi 22 di atas, dapat dilihat bahwa koefisien validitas (R) atau rhitung > rtabel. Dari hasil uji validitas tiap item pertanyaan, maka dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan pada penelitian ini dinyatakan valid dan penelitian ini dapat dilanjutkan.

b. Uji Reabilitas

Uji Reabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi dari suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama atau membuat hasil konsistensi. Dalam melakukan uji reliabilitas digunakan metode pengukuran Reliabilitas *AlphaCronbach* (α) karena setiap butir pertanyaan menggunakan skala pengukuran interval. Suatu instrument dapat dikatakan reliable/ handal apabila nilai *alpha* (α) lebih besar dari 0,60.

Tabel 4.8
Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Reliabilitas coeficient	Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>Kepuasan wisatawan</i>	4 item pertanyaan	0,814	Reliabel
<i>Pelayanan Dinas</i>	4 item pertanyaan	0,818	Reliabel

Sumber : Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS versi 22

Dari tabel uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS versi 22 di atas, dapat dilihat bahwa nilai Alpha $> 0,60 = (\alpha X = 0.814 \text{ dan } \alpha Y = 0.818) > 0,60$. Dari hasil uji reliabilitas variabel maka dapat disimpulkan bahwa variabel pada penelitian ini dinyatakan reliable.

D. Analisis dan Pembahasan Pengaruh Kepuasan Wasatawan Terhadap Pelayanan Dinas Pariwisata Kota Banda Aceh

1. Analisis dan pembahasan Kepuasan Wisatawan di Kota Banda Aceh

Berdasarkan kuisisioner yang telah disebarkan pada wisatawan yang berwisata di Kota Banda Aceh pada bulan juli di tempat wisata di Kota Banda Aceh. Maka penulis akan menganalisis Kepuasan Wisatawan yang dapat dilihat dari pengisian kuesioner sebagai berikut :

Tabel 4.9 :

Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Wisatawan

Kepuasan (X)		ST		TS		KS		S		SS	
		S									
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Mendapatkan Pelayanan yang baik.	0	0%	9	9%	21	21%	4	4%	5	5%
2	Petugas tidak Emosional .	1	1%	21	21%	34	34%	53	53%	5	5%
3	Kualitas Produk Sudah bermutu.	2	2%	12	12%	42	42%	40	40%	4	4%
4	Fasilitas Harga yang ditawarkan terjangkau	0	0%	2	2%	6	6%	59	59%	33	33%

Data pada tabel 4.9 diatas, menunjukkan penyebaran data hasil jawaban responden terhadap variabel kepuasan wisatawan dengan kuesioner yang diarahkan pada pertanyaan yang merujuk pada indikator mendapatkan pelayanan, petugas tidak emosional, kualitas produk sudah bermutu dan fasilitas harga yang ditawarkan terjangkau.

Jawaban responden pada kategori jawaban sangat setuju sebesar 11,75% yaitu hasil dari penjumlahan sangat setuju ($5+5+4+33=42 : 4 =11,75\%$), setuju sebesar 39% yaitu hasil pejumlahan ($4 + 53 + 40 + 59 =156 : 4 = 39\%$), kurang setuju sebesar 25,75% % yaitu hasil penjumlahan dari kurang setuju ($2 + 34 + 42 + 6 =$

$103 : 4 = 25,75 \%$), tidak setuju sebesar 11% yaitu hasil penjumlahan dari tidak setuju ($9 + 21 + 12 + 2 = 44 : 4 = 11\%$), dan sangat tidak setuju sebesar 0,75 %, hasil penjumlahan dari sangat tidak setuju ($0 + 1 + 2 + 0 = 3 : 4 = 0,75 \%$).

Adapun jawaban responden yang tertinggi adalah kategori setuju, kemudian kategori kurang setuju dan selanjutnya diikuti oleh kategori tidak setuju dan kategori sangat setuju dan jawaban responden yang paling rendah adalah kategori sangat tidak setuju.

Maka berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan beberapa pendapat responden terhadap Kepuasan Wisatawan:

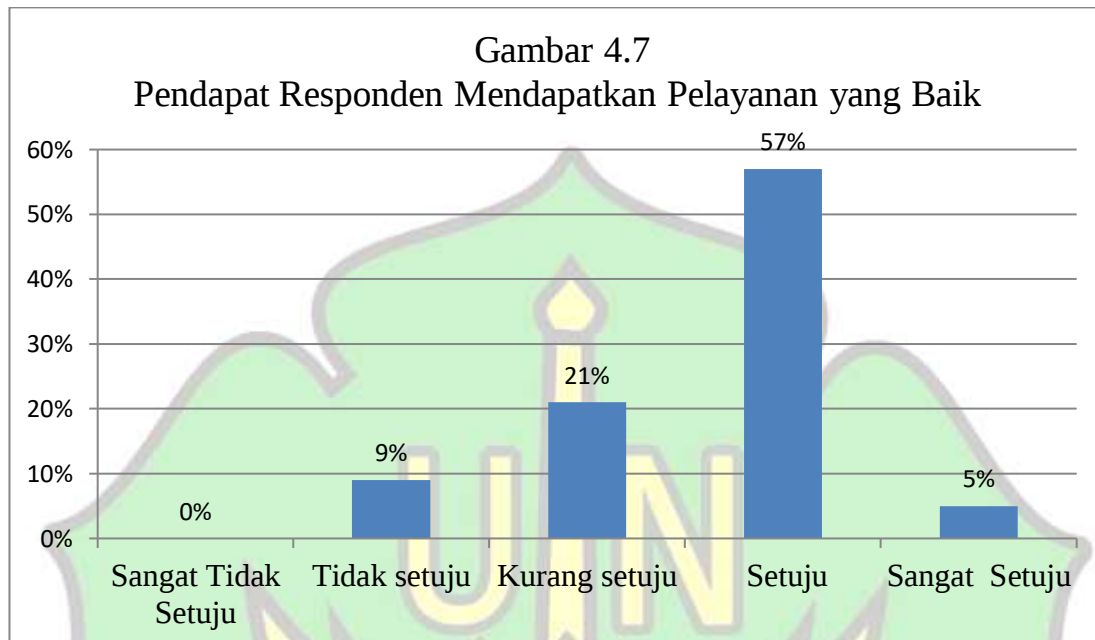
Tabel 4.10:
Tanggapan Responden Terhadap Mendapatkan Pelayanan yang baik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	9	9,0	9,0	9,0
3	21	21,0	21,0	30,0
4	57	57,0	57,0	87,0
5	13	13,0	13,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Data koesioner yang Telah di olah dengan SPSS Versi 22

Pernyataan “mendapatkan pelayanan yang baik”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1,2%), tidak setuju sebanyak 9 orang (9%), kurang setuju sebanyak 21 orang (21%), setuju sebanyak 57 orang (57%), dan sangat setuju sebanyak 5 orang (5%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa wistawan mendapatkan pelayanan yang baik,

karena 57% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelas, terdapat pada tabel dan gambar berikut.



Tabel 4.11 :
Tanggapan Responden Petugas Tidak Emosional

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Va 1	1	1,0	1,0	1,0
lid 2	7	7,0	7,0	8,0
3	34	34,0	34,0	42,0
4	53	53,0	53,0	95,0
5	5	5,0	5,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

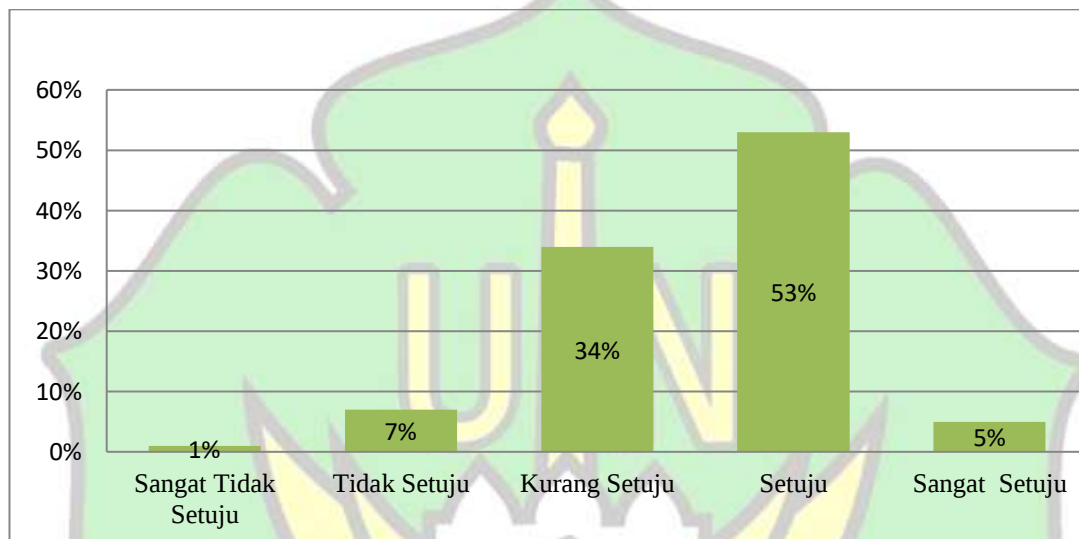
Sumber: Data kuesioner yang telah diolah dengan SPSS versi 22

Dari tabel diatas dapat dilihat terdapat sebanyak 1 Wisatawan yang sangat tidak setuju terhadap pernyataan “petugas tidak emosional”. Selanjutnya disusul oleh

Tidak Setuju sebanyak 7 orang wisatawan, yang Kurang Setuju sebanyak 34 orang, yang Setuju sebanyak 53 orang, dan yang Sangat Setuju Sebanyak 5 orang. Untuk lebih jelas, dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar.4.8

Pendapat Responden Petugas Tidak Emosional

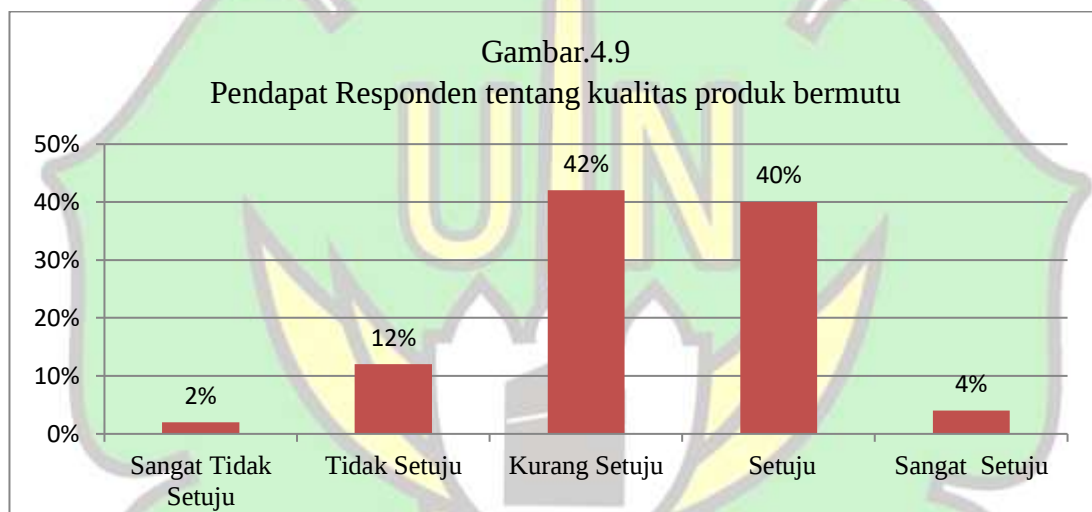


Tabel 4.12 :

Tanggapan Responden tentang Kualitas Produk Sudah Bermutu

	Frekuensi	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2,0	2,0
2	12	12,0	14,0
3	42	42,0	56,0
4	40	40,0	96,0
5	4	4,0	100,0
Total	100	100,0	

Pernyataan “Kualitas produk bermutu”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2%), tidak setuju sebanyak 12 orang (12%), kurang setuju sebanyak 42 orang (42%), setuju sebanyak 40 orang (40%), dan sangat setuju sebanyak 4 orang (4%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa wisatawan tentang kualitas produk sudah bermutu kurang setuju, karena 42% responden kurang setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelas, terdapat pada tabel dan gambar berikut.

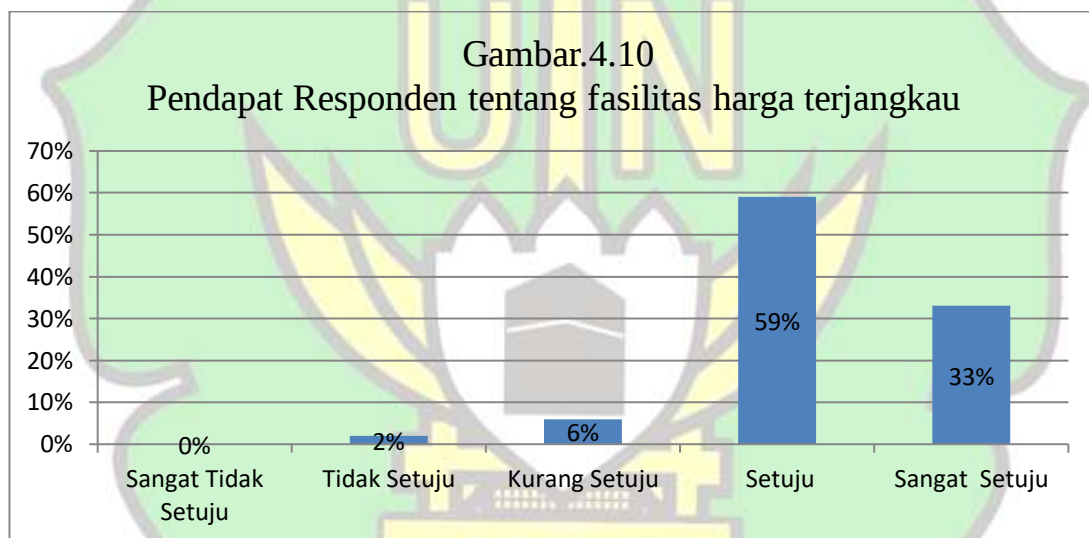


Pernyataan “Fasilitas harga yang ditawarkan terjangkau”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 orang (0%), tidak setuju sebanyak 2 orang (2%), kurang setuju sebanyak 6 orang (6%), setuju sebanyak 59 orang (59%), dan sangat setuju sebanyak 33 orang (33%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa wisatawan tentang Fasilitas harga yang ditawarkan terjangkau, banyak yang setuju, karena 59% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelas, terdapat pada tabel dan gambar berikut.

Tabel 4.13:

Tanggapan Responden tentang Fasilitas Harga Yang Ditawarkan Terjangkau

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	2,0	2,0	2,0
3	6	6,0	6,0	8,0
4	59	59,0	59,0	67,0
5	33	33,0	33,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	



2. Analisis dan Pembahasan Pelayanan Dinas Pariwisata Kota Banda Aceh

Berdasarkan kuisisioner yang telah disebarkan pada wisatawan berwisata di Kota Banda Aceh pada bulan juli di tempat wisata di Kota Banda Aceh. Maka penulis akan menganalisis Kepuasan Wisatawan yang dapat dilihat dari pengisian kuisisioner sebagai berikut

Tabel 4.14

Analisis dan Pembahasan Pelayanan Dinas Pariwisata Kota Banda Aceh

Pelayanan (Y)		ST		TS		KS		S		SS	
		S									
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Kehandalan dalam melayani	2	2%	9	9%	37	37%	42	42%	10	10%
2	Ketanggapan petugas dalam memberikan layanan	1	1%	9	9%	37	37%	42	42%	10	10%
3	Kenyamanan sudah menjadi Jaminan	0	0%	3	3%	13	13%	65	65%	19	19%
4	Petugas mempunyai rasa Empati	0	0%	3	3%	23	23%	60	60%	14	14%

Sumber : Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS versi 22

Data pada tabel 4.14. diatas, menunjukkan penyebaran data hasil jawaban responden terhadap kuesioner yang diarahkan pada pertanyaan yang merujuk pada indikator Kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati.

Jawaban responden pada kategori jawaban sangat setuju sebesar 13,25% yaitu hasil dari penjumlahan sangat setuju ($10 + 10 + 19 + 14 = 53 : 4 = 13,25\%$), setuju sebesar 52,25% yaitu hasil penjumlahan dari setuju ($42 + 42 + 65 + 60 = 209 : 4 = 52,25\%$), kurang setuju sebesar 27,5 % yaitu hasil penjumlahan dari kurang setuju ($37 + 37 + 13 + 23 = 110 : 4 = 27,5\%$), tidak setuju sebesar 6 % yaitu hasil penjumlahan dari tidak setuju ($9 + 9 + 3 + 3 = : 4 = 6\%$), dan sangat tidak setuju

sebesar 0,75%, hasil penjumlahan dari sangat tidak setuju ($2 + 1 + 0 + 0 = 3 : 4 = 0,75 \%$).

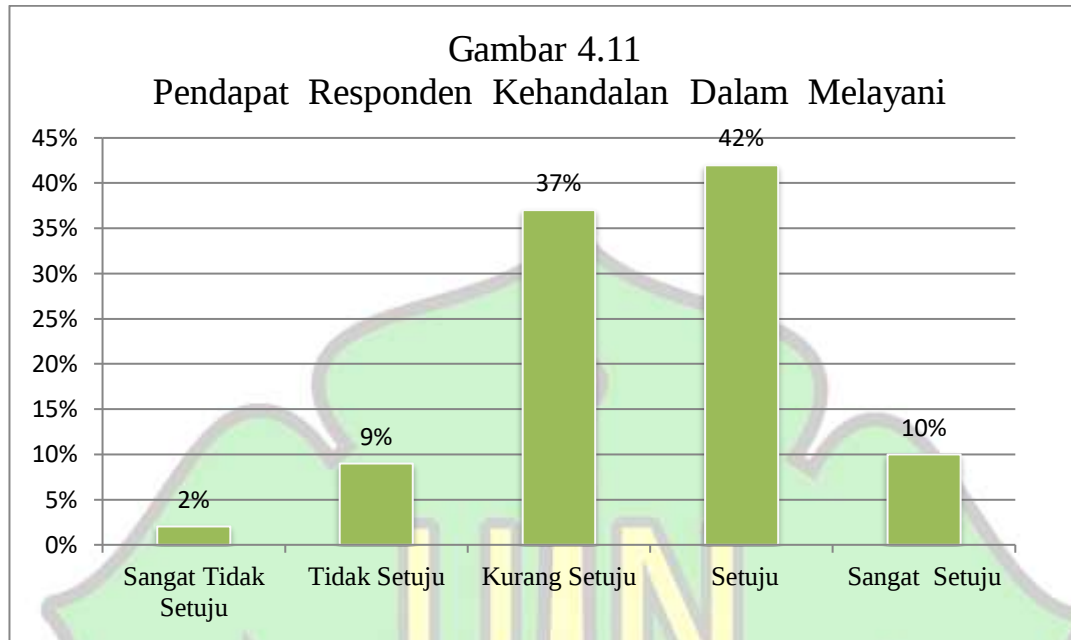
Adapun jawaban responden yang tertinggi adalah kategori setuju, kemudian kategori kurang setuju dan selanjutnya diikuti oleh kategori sangat setuju dan setuju, dan jawaban responden yang paling rendah adalah kategori sangat tidak setuju.

Maka berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan beberapa pendapat responden terhadap pelayanan:

1. Pernyataan “Kehandalan dalam melayani”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2%), tidak setuju sebanyak 9 orang (9%), kurang setuju sebanyak 37 orang (37%), setuju sebanyak 42 orang (42%), dan sangat setuju sebanyak 10 orang (10%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa Wisatawan setuju untuk kehandalan dalam memberikan layanan, karena 42% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelas, terdapat pada tabel dan gambar berikut.

Tabel 4.15
Tanggapan Responden tentang Kehandalan Dalam Melayani

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2,0	2,0	2,0
	2	9	9,0	9,0	11,0
	3	37	37,0	37,0	48,0
	4	42	42,0	42,0	90,0
	5	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



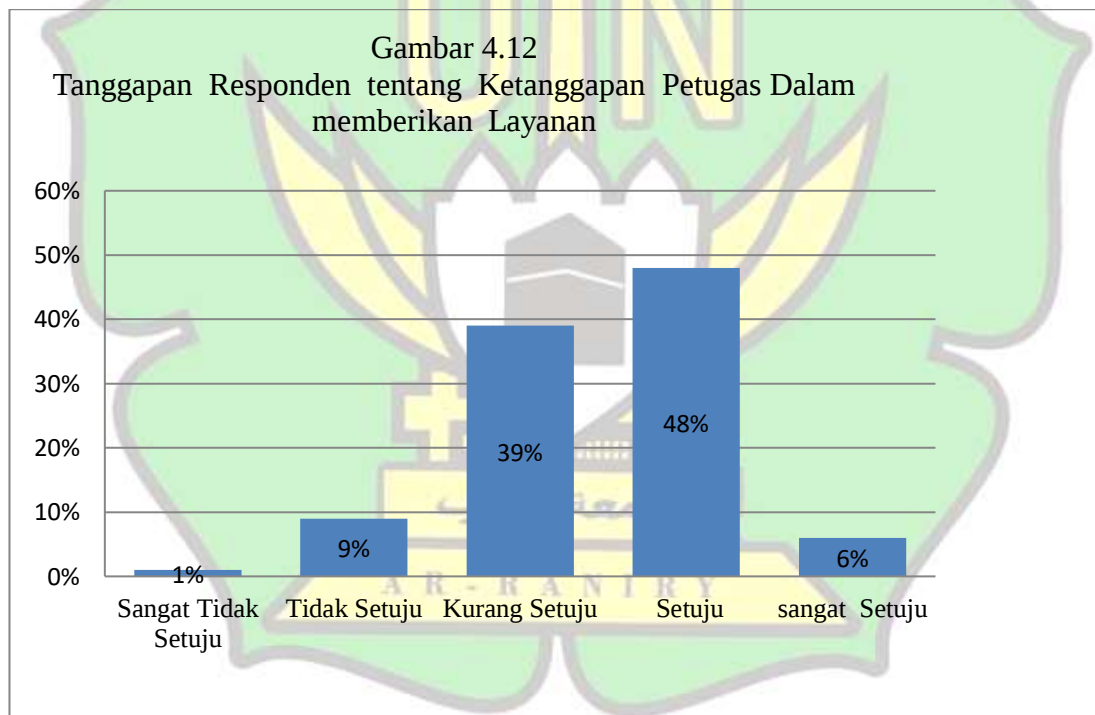
2. Pernyataan “Ketanggapan petugas dalam memberikan layanan”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1%), tidak setuju sebanyak 9 orang (9%), kurang setuju sebanyak 36 orang (36%), setuju sebanyak 48 orang (48%), dan sangat setuju sebanyak 6 orang (6%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa Wisatawan setuju untuk Ketanggapan petugas dalam memberikan layanan , karena 48% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelas, terdapat pada tabel dan gambar berikut.

Tabel 4.16:

Tanggapan Responden tentang Ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1,0	1,0	1,0
2	9	9,0	9,0	10,0
3	36	36,0	36,0	46,0
4	48	48,0	48,0	94,0
5	6	6,0	6,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Data yang telah diolah dengan SPSS versi 22



3. Pernyataan “Kenyamanan Sudah menjadi jaminan”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 orang (0%), tidak setuju sebanyak 3 orang (3%), kurang setuju sebanyak 13 orang (13%), setuju sebanyak 65 orang (65%), dan sangat setuju sebanyak 19 orang (19%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden,

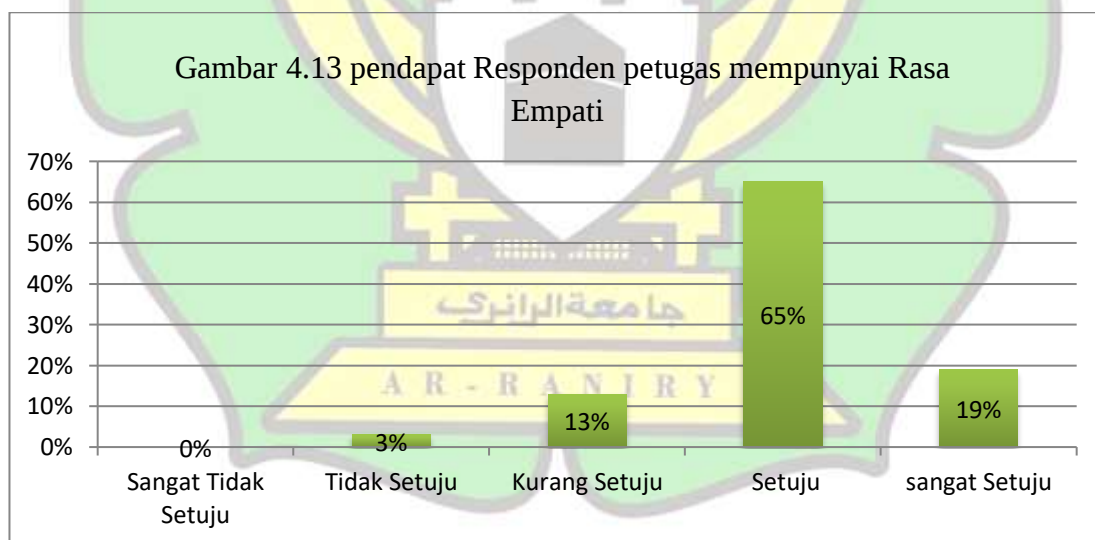
dapat disimpulkan bahwa Wisatawan setuju untuk Kenyamanan Sudah menjadi jaminan, karena 65% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelas, terdapat pada tabel dan gambar berikut.

Tabel 4.17 :

Tanggapan Responden tentang Kenyamanan Sudah menjadi jaminan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3,0	3,0	3,0
	3	13	13,0	13,0	16,0
	4	65	65,0	65,0	81,0
	5	19	19,0	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Data yang telah diolah dengan SPSS versi 22



4. Pernyataan “Petugas mempunyai rasa empati”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 orang (0%), tidak setuju sebanyak 3 orang (3%), kurang setuju sebanyak 23 orang (23%), setuju sebanyak 60 orang (60%), dan sangat setuju

sebanyak 14 orang (14%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa Wisatawan setuju untuk Petugas mempunyai rasa empati, karena 60% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelas, terdapat pada tabel dan gambar berikut.

Tabel 4.18:

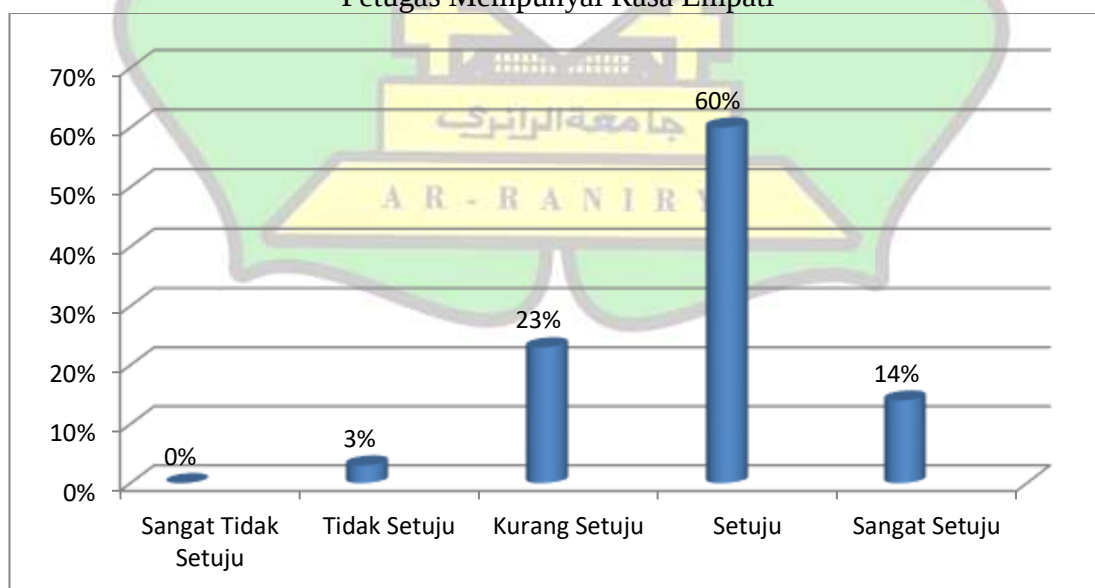
Tanggapan Responden tentang Kenyamanan Sudah menjadi jaminan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	3,0	3,0	3,0
3	13	13,0	13,0	16,0
4	65	65,0	65,0	81,0
5	19	19,0	19,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Data yang telah diolah dengan SPSS VERSI 22

Gambar 4.14

Petugas Mempunyai Rasa Empati



E. Analisis Data

Untuk mengetahui respon dari responden maka di analisis data dengan menggunakan rata-rata keseluruhan skor yang telah dibuat dengan metode skala likert. Analisis data tentang Pengaruh kepuasan wisatawan terhadap pelayanan Dinas Pariwisata Kota Banda Aceh, mencakup analisis regresi sederhana, koefisien determinasi, dan uji signifikansi (uji t). Analisis regresi sederhana, koefisien determinasi, dan uji signifikansi (uji t) ini dilakukan secara manual dan menggunakan program SPSS (Statistical Product and Service Solutions) versi 22.

a. Analisis Koefisien Regresi Sederhana

Analisis hasil penelitian mengenai pengaruh kepuasan wisatawan terhadap pelayanan Dinas Pariwisata Kota Banda Aceh, dianalisis dengan menggunakan metode kuantitatif untuk membuktikan hipotesis yang diajukan dengan menggunakan model analisis regresi sederhana.

Tabel 4.19
Koefisien Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5,711	1,335		4,277	,000
Jumlah	,615	,089	,571	6,894	,000

Tabel diatas menunjukkan hasil yang diperoleh dari dimasukkan data kuesioner ke dalam SPSS versi 22 dan hasil tersebut dimasukkan dalam persamaan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

$$Y = 5,711 + 0,615$$

$$Y = 6,326s$$

Hasil analisis regresi linear dari tabel di atas menunjukkan bahwa Kepuasan Wisatawan memiliki hubungan terhadap Pelayanan Dinas dengan regresi nilai variabel adalah sebesar 0,000, sedangkan nilai variabel Pelayanan Dinas adalah sebesar 0,000. Adapun ketentuan penerimaan atau penolakan hipotesis, jika terjadi signifikansi < 0,05 atau signifikansi = 0,05 maka H1 diterima dan H0 ditolak. Berdasarkan signifikansinya yaitu Kepuasan wisatawan (X) dengan signifikansinya 0,000, berpengaruh signifikan terhadap pelayanan Dinas (Y).

b. Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi dari kepuasan (X1) terhadap pelayanan (X2), dilakukan perhitungan statistic dengan menggunakan koefisien determinasi (KD). Berikut adalah hasil analisis regresi linear berganda menggunakan SPSS versi 22.

Tabel 4.20

Koefisien Derteminasi

Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	,571 ^a	,327	,320		1,824

Sumber : Data yang telah diolah menggunakan SPSS versi 22

Dari tabel koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS versi 22 di atas, dapat dilihat bahwa nilai R square adalah 0,327. Maka dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini, kebersihan dan kenyamanan berpengaruh terhadap minat sebesar 0.327.

c. Uji Signifikansi/Uji – t (Parsial)

Nilai t digunakan untuk menguji apakah variabel bebas berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel terikat. Berikut adalah regresi linear berganda menggunakan SPSS versi 22.

Tabel 4.21
T Tabel

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5,711	1,335		4,277	,000
Jumlah	,615	,089	,571	6,894	,000

Sumber : Data yang telah diolah menggunakan SPSS versi 22

Dari hasil uji t di atas dapat diketahui nilai t hitung adalah 6,894 seperti pada tabel di atas. Langkah – langkah pengujian sebagai berikut:

1. Menentukan Hipotesis

H_0 : Tidak terdapat pengaruh kepuasan wisatawan terhadap pelayanan Dinas pariwisata Kota Banda Aceh.

H_1 : Terdapat pengaruh kepuasan wisatawan terhadap pelayanan Dinas pariwisata Kota Banda Aceh.

2. Menentukan tingkat signifikan

Tingkat signifikan menggunakan = 5% (signifikan 5% atau 0,05)

Jika nilai signifikan < probability 0,05 maka hipotesa diterima.

signifikansi = 0,000 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesa diterima.

3. Menentukan t hitung

Berdasarkan tabel 4.21. diperoleh t hitung sebesar 6,894.

4. Menentukan t tabel

Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 0,025$ dengan derajat kebebasan (df) = $n - k = 100 - 2 = 98$. Maka diperoleh untuk t_{tabel} sebesar 1,98447

5. Kriteria Pengujian

H_0 diterima Jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{table}}$

H_0 ditolak Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{table}}$

6. Membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel}

Nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($6,894 > 1,98447$) maka H_0 ditolak

7. Kesimpulan

Nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($6,894 > 1,98447$), maka H_0 ditolak, artinya bahwa ada pengaruh secara signifikan antara kepuasan wisatawan terhadap pelayanan dinas.

Jadi dalam kasus ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan wisatawan berpengaruh terhadap pelayanan Dinas pariwisata Kota Banda Aceh. Sehingga hipotesis awal yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara pengaruh kepuasan wisatawan terhadap pelayanan dinas pariwisata Kota Banda Aceh dapat diterima.

F. Pengaruh Kepuasan Wisatawan Terhadap Pelayanan Dinas Pariwisata Kota Banda Aceh

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kepuasan Wisatawan terhadap Pelayanan pada dinas Pariwisata Kota Banda Aceh. Dimana hasil pengujian pengaruh yang dilakukan dengan menggunakan metode uji regresi diketahui bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$.

G. Persentase Pengaruh Kepuasan Wisatawan Terhadap Pelayanan Dinas Pariwisata Kota Banda Aceh

Berdasarkan kuesioner yang telah diedarkan kepada wisatawan yang berwisata ke Kota Banda Aceh dan telah diuji dengan menggunakan SPSS versi 22 bahwa besarnya pengaruh kepuasan wisatawan terhadap pelayanan Dinas Pariwisata 32,7%. Hal ini terbukti bahwa nilai R Square pada tabel adalah 0,327 yang menunjukkan bahwa variabel Y dipengaruhi oleh variabel X sebesar 32,7% dan sisanya sebesar 68,0% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

BAB V

KESIMPULAN

Bab ini merupakan penutup dari uraian-uraian sebelumnya, setelah menganalisis pengaruh kepuasan wisatawan terhadap pelayanan Dinas pariwisata, maka peneliti dapat memberikan kesimpulan dan saran sebagai berikut:

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa:

1. Adanya pengaruh kepuasan wisatawan terhadap pelayanan Dinas Pariwisata Kota Banda Aceh. Hal ini dibuktikan dengan sejumlah penilaian yang diberikan wisatawan (responden) yang berwisata di Kota Banda Aceh. Selain itu, hal tersebut juga dibuktikan oleh hasil regresi yang telah diuji menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, dimana nilai t_{hitung} adalah 6,894. Sedangkan nilai t_{tabel} adalah 1,98447 dan hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya terdapat pengaruh kepuasan wisatawan terhadap pelayanan Dinas Pariwisata Kota Banda Aceh.
2. Koefisien R^2 menunjukkan besarnya pengaruh kepuasan wisatawan terhadap pelayanan Dinas pariwisata Kota Banda Aceh. Adapun nilai R^2 yang diperoleh adalah sebesar 0,327. Artinya besarnya pengaruh kepuasan wisatawan terhadap pelayanan Dinas Pariwisata Kota Banda Aceh adalah 32,7%.

B. Saran

1. Bagi Dinas Pariwisata Kota Banda Aceh

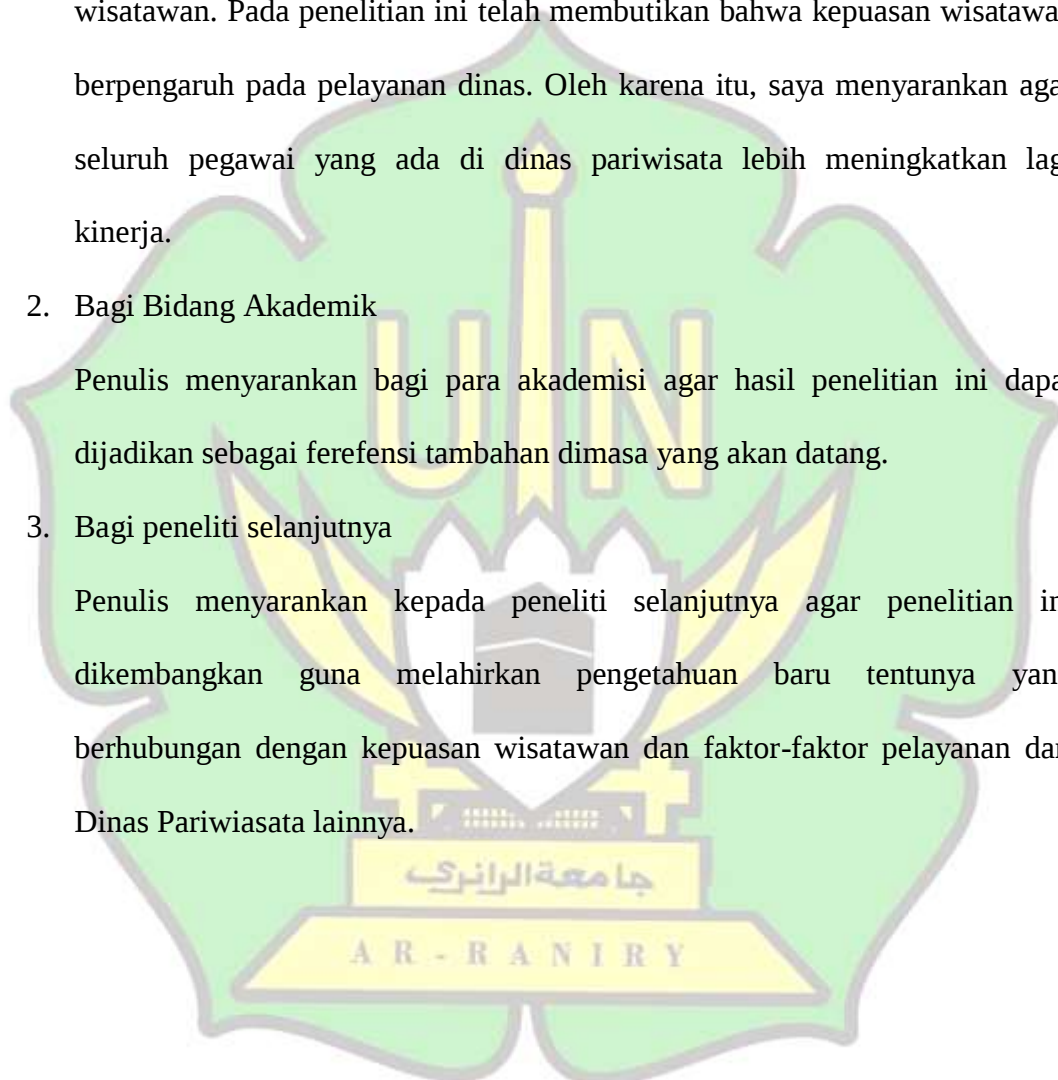
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Dinas Pariwisata Kota Banda Aceh dalam hal meningkatkan pelayanan kepada wisatawan. Pada penelitian ini telah membuktikan bahwa kepuasan wisatawan berpengaruh pada pelayanan dinas. Oleh karena itu, saya menyarankan agar seluruh pegawai yang ada di dinas pariwisata lebih meningkatkan lagi kinerja.

2. Bagi Bidang Akademik

Penulis menyarankan bagi para akademisi agar hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai ferefensi tambahan dimasa yang akan datang.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Penulis menyarankan kepada peneliti selanjutnya agar penelitian ini dikembangkan guna melahirkan pengetahuan baru tentunya yang berhubungan dengan kepuasan wisatawan dan faktor-faktor pelayanan dari Dinas Pariwiasata lainnya.



DAFTAR PUSTAKA

Agung, K. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*.

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Banda Aceh

Dinas Pariwisata Banda Aceh. Blogspot.com

Firmansyah, M. A. 2008. *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*.

Judisseno, R. K. 2017. *Aktivitas dan Kompleksitas Kepariwisata (suatu tujuan kebijakan pengembangan kepariwisataan)*.

JRMB, Volume 12, No,2, Desember 2017

Jurnal Administrasi Publik (JAP), vol 3. No. 12 hal 2118-2122. ,

Kasiram, M. 2008. *Metode Penelitian kuantitatif-kuantitatif*. Malang: UIN Maliki Press.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 2003.

Koetjaraningrat. 1994. *Metode-metode penelitian Masyarakat* . Jakarta: PT Gramdia .

Kotler, P., Keller, L., Bahasa, A., & Molan, B. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 jilid 1. Indek*.

Nasional, D. P. 2014. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: P.T Gramedia Pustaka Ninggardnf. Blogspot.com /2016/12.

Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 11 Tahun 2016, Tentang Susunan, Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Tata Kerja Dinas Pariwisata Kota Banda Aceh.

- Rangkuti, F. 2007. *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia pustaka Utama.
- Rasmito, & Winarsih, A. S. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riduwan. 2004. *Metode dan Tehnik Penulisan Tesis* . Bandung: Alfabeta.
- S, S. 2000. *Buku latihan SPSS Statistik Paranatik* . Jakarta: Alek Media kompuntido Gramedia.
- Sinambela, & Pontak, L. 2008. *Reformasi Pelayanan publik Teori, kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Siregar, S. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual dan SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Soerjono, & Soekanto. 1990. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali.
- Suharso, P. 2009. *Metode Kuantitatif untuk Bisnis : pendekatan filosofi* . Jakarta: Indeks.
- Tarisedja, T., & Mustafidah, H. 2012. *Penelitian Kuantitatif: sebuah pengantar*. Bandung: Alfabeta.
- Umar, H. 2008. *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada .
- Umar, H. 1998. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 butir 1.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Pasal 2 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Youti, O. A. 1997. *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. Jakarta: PT pradnya Paramita.

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Nomor: B.4456/UA.08/FMK/2019-2020

Tentang:

Pembimbing Skripsi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Semester Ganjil Tahun Akademik 2019/2020

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

- Menimbang :** a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan Skripsi mahasiswa pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry, maka dipandang perlu menunjuk Pembimbing Skripsi yang dituangkan ke dalam Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry;
- b. Bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai Pembimbing Skripsi.
- Mengingat :** 1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, tentang Standar Pendidikan Nasional;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009, tentang Dosen;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
7. Peraturan Menteri Agama No. 53 Tahun 2010, tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
8. Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan IAIN Ar-Raniry Banda Aceh menjadi UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang organisasi dan tata kerja UIN Ar-Raniry;
10. Keputusan Menteri Agama No. 89 Tahun 1963, tentang Penetapan Pendirian IAIN Ar-Raniry;
11. Keputusan Menteri Agama No. 153 Tahun 1968, tentang Penetapan Pendirian Fakultas Dakwah IAIN Ar-Raniry;
12. Keputusan Menteri Agama Nomor 40 tahun 2008 tentang Statuta IAIN Ar-Raniry;
13. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry No. 01 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Wewenang kepada Dekan dan Direktur PPs dalam Lingkungan UIN Ar-Raniry;
14. DIPA UIN Ar-Raniry Nomor: 025.04.2.423925/2019, Tanggal 5 Desember 2018.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :** Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry sebagai Pembimbing Skripsi Mahasiswa.
- Pertama :** Menunjuk Sdr. 1). Dr. Fakhri, S.Sos, MA (Sebagai Pembimbing Utama)
- 2). Sakdiah, S.Ag, M.Ag. (Sebagai Pembimbing Kedua)
- Untuk membimbing Skripsi:
- Nama : Nurul Husna
- NIM/Jurusan : 150403007/Manajemen Dakwah (MD)
- Judul : Pengaruh Kejuasan Wisatawan terhadap Pelayanan Dinas Pariwisata di Kota Banda Aceh
- Kedua :** Kepada Pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- Ketiga :** Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada dana DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2019;
- Keempat :** Segala sesuatu akan diubah dan ditetapkan kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalam Surat Keputusan ini.
- Kutipan :** Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di: Banda Aceh

Pada Tanggal: 14 November 2019 M

17 Rabi'ul Awwal 1441 H

Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Dekan,



Tembusan:

1. Rektor UIN Ar-Raniry;
2. Kabag. Keuangan dan Akuntansi UIN Ar-Raniry;
3. Pembimbing Skripsi;
4. Mahasiswa yang bersangkutan;
5. Arsip.

Keterangan:

SK berlaku sampai dengan tanggal: 14 November 2020 M



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7552548, www.dakwah.arraniry.ac.id

Nomor : B.2232/Un.08/FDK.L/PP.00.9/6/2019

26 Juni 2019

Lamp : -

Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada

- Yth, 1. Kepala KESBANGPOL Kota Banda Aceh
2. Kepala Dinas Pariwisata Kota Banda Aceh
3. Responden

di-

Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama /Nim : **Nurul Husna / 150403007**

Semester/Jurusan : **VIII / Manajemen Dakwah**

Alamat sekarang : **Blang Krueng**

saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **"Pengaruh Kepuasan Wisatawan Terhadap Pelayanan Dinas Pariwisata Di Kota Banda Aceh"**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.



Wassalam
Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan,

Yusri



PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH
DINAS PARIWISATA

Jalan Sultan Iskandar Muda No. 4 Telepon (0651) 8052020, Banda Aceh

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 800/ 113 /2019

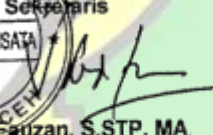
Kepala Dinas Pariwisata Kota Banda Aceh dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : **Nurul Husna**
NIM : 150403007
Program Studi : Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Ar-Raniry

Telah selesai melakukan penelitian pada Dinas Pariwisata Kota Banda Aceh dan Pengumpulan data pada tanggal 26 Juli 2019 dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul **"Pengaruh Kepuasan Wisatawan Terhadap Pelayanan Dinas Pariwisata di Kota Banda Aceh"**.

Demikian surat keterangan ini dikeluarkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 26 Juli 2019

Kepala Dinas Pariwisata
Kota Banda Aceh
Sekretaris

Sand Fauzan, S.STP, MA
Nip.19820530 200112 1 002

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

Petunjuk Pengisian:

Berilah tanda(√) pada salah satu pertanyaan yang Bapak/ibu/saudara/i pilih.

1. Sangat Tidak Setuju (STS)

Berarti Bapak/ibu/saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pernyataan tersebut sungguh-sungguh tidak benar dan tidak sesuai dengan arah pemikiran yang dirasakan.

2. Tidak Setuju (TS)

Berarti Bapak/ibu/saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pernyataan tersebut banyak tidak benarnya.

3. Kurang Setuju (KS)

Berarti Bapak/ibu/Saudara/i berpendapat apa yang terkandung dalam pernyataan tersebut tidak berpihak atau sulit untuk menyatakan setuju.

4. Setuju (S)

Berarti Bapak/ibu/Saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pernyataan tersebut lebih banyak benar

5. Sangat Setuju (SS)

Berarti Bapak/ibu/saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pernyataan tersebut sungguh-sungguh benar dan sesuai dengan arah pemikiran yang dirasakan.

Peneliti

Nurul Husna
NIM. 150403007

Tanggal Survei :

Jam :

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :

2. Alamat :

3. Jenis Kelamin :

☐

1. laki-laki

☐

2. perempuan

4. Usia Bapak/Ibu/ Saudara/i :

☐

1. 15-25 tahun

☐

2. 26 – 36 tahun

☐

3. 37 – 47 tahun

☐

4. 48- 58 tahun

5. Pendidikan Bapak/Ibu/ Saudara/i :

☐

1. SLTP/MTS

☐

2. SLTA/MA/SMK

☐

3. Diploma III (D-3)

☐

4. S-1 /S-2 /S-3

6. Pekerjaan Bapak/Ibu/ Saudara/i :

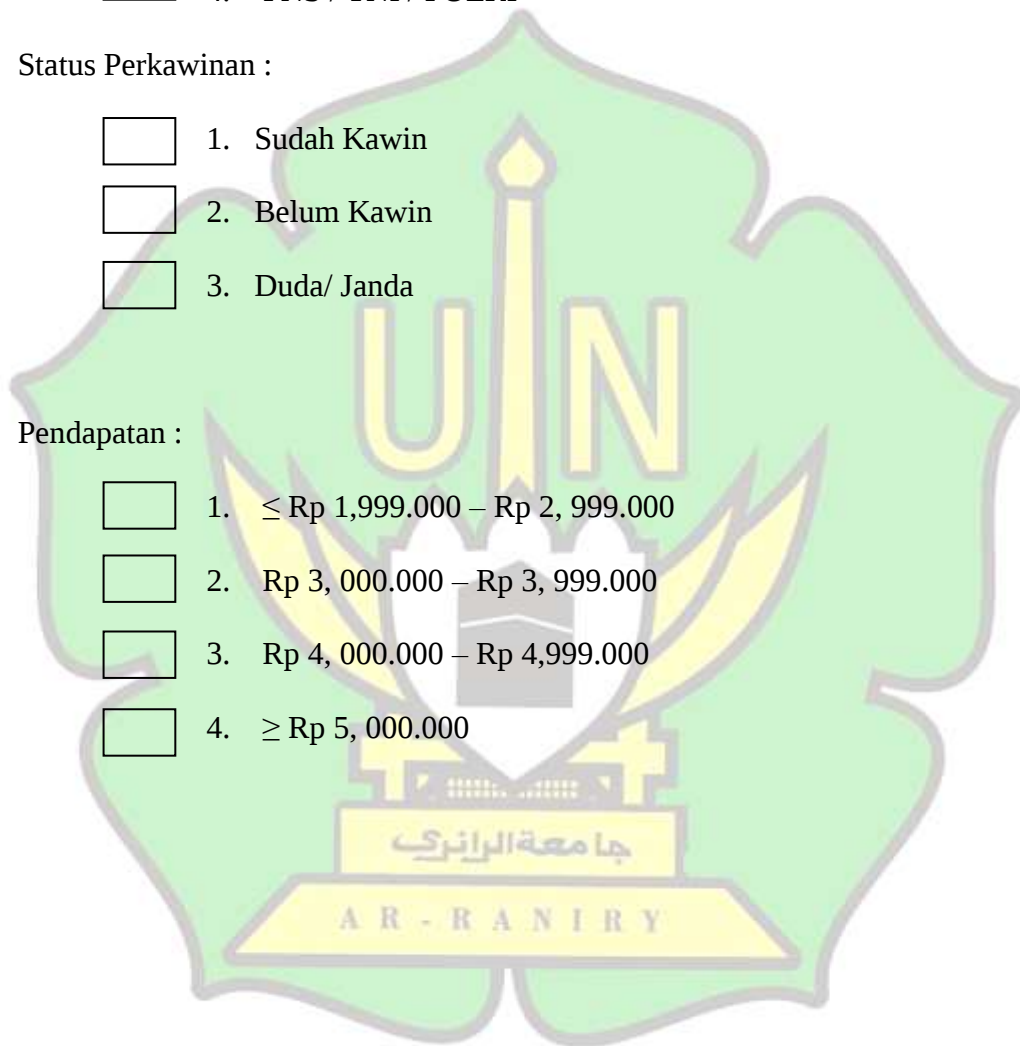
- ☐ 1. Pelajar/ mahasiswa
- ☐ 2. Ibu rumah tangga
- ☐ 3. Pegawai swasta /wiraswata
- ☐ 4. PNS / TNI / POLRI

7. Status Perkawinan :

- ☐ 1. Sudah Kawin
- ☐ 2. Belum Kawin
- ☐ 3. Duda/ Janda

8. Pendapatan :

- ☐ 1. $\leq$ Rp 1,999.000 – Rp 2, 999.000
- ☐ 2. Rp 3, 000.000 – Rp 3, 999.000
- ☐ 3. Rp 4, 000.000 – Rp 4,999.000
- ☐ 4. $\geq$ Rp 5, 000.000



PENDAPAT RESPONDEN

Kepuasan (Variabel X)		STS	TS	KS	S	SS
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
A1	Mendapatkan Pelayanan yang baik					
A2	Petugas ramah dan tidak Emosional					
A3	Kualitas Produk sudah bermutu					
A4	Fasilitas Harga yang ditawarkan terjangkau					

Pelayanan (Variabel Y)		STS	TS	KS	S	SS
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
B1	Kehandalan petugas ditempat wisata dalam melayani					
B2	Ketanggapan petugas ditempat wisata dalam memberikan layanan					
B3	Kenyamanan ditempat wisata sudah menjadi Jaminan					
B4	Petugas mempunyai rasa Empati					

Lampiran 5

Hasil penelitian dan Penujian Data Karakteristik responden

Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	47	47,0	47,0	47,0
2	53	53,0	53,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Pengelompokan Berdasarkan Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	51	51,0	51,0	51,0
2	27	27,0	27,0	78,0
3	16	16,0	16,0	94,0
4	6	6,0	6,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Pengelompokan Berdasrkan Pendidikan terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	4	4,0	4,0	4,0
2	39	39,0	39,0	43,0
3	14	14,0	14,0	57,0
4	43	43,0	43,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Pengelompokan Berdasarkan pekerjaan Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	53	53,0	53,0	53,0
	2	7	7,0	7,0	60,0
	3	29	29,0	29,0	89,0
	4	11	11,0	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pengelompokan Berdasarkan Status Perkawinan Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	33	33,0	33,0	33,0
	2	63	63,0	63,0	96,0
	3	4	4,0	4,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pengelompokan Berdasarkan Pendapatan Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	71	71,0	71,0	71,0
	2	22	22,0	22,0	93,0
	3	5	5,0	5,0	98,0
	4	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tanggapan Responden Terhadap Mendapatkan Pelayanan yang baik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	9	9,0	9,0	9,0
3	21	21,0	21,0	30,0
4	57	57,0	57,0	87,0
5	13	13,0	13,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Tanggapan Responden Petugas Tidak Emosional

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1,0	1,0	1,0
2	7	7,0	7,0	8,0
3	34	34,0	34,0	42,0
4	53	53,0	53,0	95,0
5	5	5,0	5,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Tanggapan Responden tentang Kualitas Produk Sudah Bermutu

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2,0	2,0	2,0
2	12	12,0	12,0	14,0
3	42	42,0	42,0	56,0
4	40	40,0	40,0	96,0
5	4	4,0	4,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Tanggapan Responden tentang Fasilitas Harga Yang Ditawarkan Terjangkau

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	2,0	2,0	2,0
3	6	6,0	6,0	8,0
4	59	59,0	59,0	67,0
5	33	33,0	33,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Tanggapan Responden tentang Kehandalan Dalam Melayani

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2,0	2,0	2,0
2	9	9,0	9,0	11,0
3	37	37,0	37,0	48,0
4	42	42,0	42,0	90,0
5	10	10,0	10,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Tanggapan Responden tentang Ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1,0	1,0	1,0
2	9	9,0	9,0	10,0
3	36	36,0	36,0	46,0
4	48	48,0	48,0	94,0
5	6	6,0	6,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Tanggapan Responden tentang Kenyamanan Sudah menjadi jaminan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3,0	3,0	3,0
	3	13	13,0	13,0	16,0
	4	65	65,0	65,0	81,0
	5	19	19,0	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



Lampiran 6

Uji Validitas Cara SPSS Versi 22

Correlations

	A1	A2	A3	A4	Jumlah	B1	B2	B3	PD	B4	JLH
A1 Pears on Correlation Sig. (2-tailed) N	1	,357* ,000	,424** ,000	,155 ,123	,735* ,000	,359* ,000	,495* ,000	,379** ,000	,072 ,475	,425* ,000	,563* ,000
A2 Pears on Correlation Sig. (2-tailed) N	,357* ,000	1	,562** ,000	,054 ,594	,741* ,000	,227* ,023	,338* ,001	,183 ,068	,150 ,137	,199* ,047	,326* ,001
A3 Pears on Correlation Sig. (2-tailed) N	,424* ,000	,562* ,000	1	,070 ,492	,787* ,000	,318* ,001	,400* ,000	,186 ,064	,015 ,880	,141 ,163	,367* ,000
A4 Pears on Correlation	,155 ,423*	,054 ,281*	,070 ,213*	1	,423* ,233*	,281* ,052	,213* ,078	,233* ,281*	,052 ,078	,078 ,281*	,281* ,281*

	Sig. (2- tailed) N	,123 100	,594 100	,492 100		,000 100	,005 100	,034 100	,019 100	,608 100	,440 100	,005 100
Ju ml ah	Pears on Corre lation Sig. (2- tailed) N	,735* 100	,741* 100	,787** 100	,423** 100	1 100	,437* 100	,541* 100	,361** 100	,105 100	,318* 100	,571* 100
B1	Pears on Corre lation Sig. (2- tailed) N	,359* 100	,227* 100	,318** 100	,281** 100	,437* 100	1 100	,754* 100	,244* 100	,178 100	,141 100	,778* 100
B2	Pears on Corre lation Sig. (2- tailed) N	,495* 100	,338* 100	,400** 100	,213* 100	,541* 100	,754* 100	1 100	,367** 100	,026 100	,250* 100	,840* 100
B3	Pears on Corre lation	,379* 100	,183 100	,186 100	,233 100	,361* 100	,244* 100	,367* 100	1 100	,000 100	,507* 100	,685* 100

	Sig. (2- tailed) N	,000 100	,068 100	,064 100	,019 100	,000 100	,015 100	,000 100		1,00 0 100	,000 100	,000 100
P D	Pears on Corre lation Sig. (2- tailed) N	,072 100	,150 100	,015 100	,052 100	,105 100	,178 100	,026 100	,000 100	1 100	-,028 100	,070 100
		,475 100	,137 100	,880 100	,608 100	,300 100	,077 100	,796 100	1,000 100		,781 100	,486 100
B4	Pears on Corre lation Sig. (2- tailed) N	,425* 100	,199* 100	,141 100	,078 100	,318* 100	,141 100	,250* 100	,507** 100	-,028 100	1 100	,608* 100
		,000 100	,047 100	,163 100	,440 100	,001 100	,162 100	,012 100	,000 100	,781 100		,000 100
JL H	Pears on Corre lation Sig. (2- tailed) N	,563* 100	,326* 100	,367** 100	,281** 100	,571* 100	,778* 100	,840* 100	,685** 100	,070 100	,608* 100	1 100
		,000 100	,001 100	,000 100	,005 100	,000 100	,000 100	,000 100	,000 100	,486 100	,000 100	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 7

Uji Reabilitas Cara SPSS versi 22

Case Processing Summary

	N	0/0
Case Valid	100	100,0
Excuded*	0	,0
Total	100	100,0

- a. Litwise deletion based on all Variables in the prosedure.

Reability Staistics

Conbanch's Alpha	N of Items
,847	10

Item-Total Statistic

	Scale mean if item Deleted	Scale Variance if item Deleted	Corected item-Total Correlation	Cronbrach Alpha if Item Deleted
A1	55,8	49,054	,673	,826
A2	55,78	51,103	,524	,836
A3	56,00	49,980	,572	,832
A4	55,9	53,780	,318	,848
Jumlah	44,49	34,172	,784	,814
B1	55,83	48,870	,625	,827
B2	55,83	48,526	,740	,822
B3	55,32	51,654	,532	,837
B4	55,47	52,211	,458	,840
JLH	44,49	32,172	,804	,818

Tabel Titik Kritis Distribusi t

df	α 0.1	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0025	0.001
1	3.077684	6.313752	12.706205	31.820516	63.656741	127.321336	318.308839
2	1.885618	2.919986	4.302653	6.964557	9.924843	14.089047	22.327125
3	1.637744	2.353363	3.182446	4.540703	5.840909	7.453319	10.214532
4	1.533206	2.131847	2.776445	3.746947	4.604095	5.597568	7.173182
5	1.475884	2.015048	2.570582	3.364930	4.032143	4.773341	5.893430
6	1.439756	1.943180	2.446912	3.142668	3.707428	4.316827	5.207626
7	1.414924	1.894579	2.364624	2.997952	3.499483	4.029337	4.785290
8	1.396815	1.859548	2.306004	2.896459	3.355387	3.832519	4.500791
9	1.383029	1.833113	2.262157	2.821438	3.249836	3.689662	4.296806
10	1.372184	1.812461	2.228139	2.763769	3.169273	3.581406	4.143700
11	1.363430	1.795885	2.200985	2.718079	3.105807	3.496614	4.024701
12	1.356217	1.782288	2.178813	2.680998	3.054540	3.428444	3.929633
13	1.350171	1.770933	2.160369	2.650309	3.012276	3.372468	3.851982
14	1.345030	1.761310	2.144787	2.624494	2.976843	3.325696	3.787390
15	1.340606	1.753050	2.131450	2.602480	2.946713	3.286039	3.732834
16	1.336757	1.745884	2.119905	2.583487	2.920782	3.251993	3.686155
17	1.333379	1.739607	2.109816	2.566934	2.898231	3.222450	3.645767
18	1.330391	1.734064	2.100922	2.552380	2.878440	3.196574	3.610485
19	1.327728	1.729133	2.093024	2.539483	2.860935	3.173725	3.579400
20	1.325341	1.724718	2.085963	2.527977	2.845340	3.153401	3.551808
21	1.323188	1.720743	2.079614	2.517648	2.831360	3.135206	3.527154
22	1.321237	1.717144	2.073873	2.508325	2.818756	3.118824	3.504992
23	1.319460	1.713872	2.068658	2.499867	2.807336	3.103997	3.484964
24	1.317836	1.710882	2.063899	2.492159	2.796940	3.090514	3.466777
25	1.316345	1.708141	2.059539	2.485107	2.787436	3.078199	3.450189
26	1.314972	1.705618	2.055529	2.478630	2.778715	3.066909	3.434997
27	1.313703	1.703288	2.051831	2.472660	2.770683	3.056520	3.421034
28	1.312527	1.701131	2.048407	2.467140	2.763262	3.046929	3.408155
29	1.311434	1.699127	2.045230	2.462021	2.756386	3.038047	3.396240
30	1.310415	1.697261	2.042272	2.457262	2.749996	3.029798	3.385185
31	1.309464	1.695519	2.039513	2.452824	2.744042	3.022118	3.374899
32	1.308573	1.693889	2.036933	2.448678	2.738481	3.014949	3.365306
33	1.307737	1.692360	2.034515	2.444794	2.733277	3.008242	3.356337
34	1.306952	1.690924	2.032245	2.441150	2.728394	3.001954	3.347934
35	1.306212	1.689572	2.030108	2.437723	2.723806	2.996047	3.340045
36	1.305514	1.688298	2.028094	2.434494	2.719485	2.990487	3.332624
37	1.304854	1.687094	2.026192	2.431447	2.715409	2.985244	3.325631
38	1.304230	1.685954	2.024394	2.428568	2.711558	2.980293	3.319030
39	1.303639	1.684875	2.022691	2.425841	2.707913	2.975609	3.312788
40	1.303077	1.683851	2.021075	2.423257	2.704459	2.971171	3.306878
41	1.302543	1.682878	2.019541	2.420803	2.701181	2.966961	3.301273
42	1.302035	1.681952	2.018082	2.418470	2.698066	2.962962	3.295951
43	1.301552	1.681071	2.016692	2.416250	2.695102	2.959157	3.290890
44	1.301090	1.680230	2.015368	2.414134	2.692278	2.955534	3.286072
45	1.300649	1.679427	2.014103	2.412116	2.689585	2.952079	3.281480

46	1.300228	1.678660	2.012896	2.410188	2.687013	2.948781	3.277098
47	1.299825	1.677927	2.011741	2.408345	2.684556	2.945630	3.272912
48	1.299439	1.677224	2.010635	2.406581	2.682204	2.942616	3.268910
49	1.299069	1.676551	2.009575	2.404892	2.679952	2.939730	3.265079
50	1.298714	1.675905	2.008559	2.403272	2.677793	2.936964	3.261409
51	1.298373	1.675285	2.007584	2.401718	2.675722	2.934311	3.257890
52	1.298045	1.674689	2.006647	2.400225	2.673734	2.931765	3.254512
53	1.297730	1.674116	2.005746	2.398790	2.671823	2.929318	3.251268
54	1.297426	1.673565	2.004879	2.397410	2.669985	2.926965	3.248149
55	1.297134	1.673034	2.004045	2.396081	2.668216	2.924701	3.245149
56	1.296853	1.672522	2.003241	2.394801	2.666512	2.922521	3.242261
57	1.296581	1.672029	2.002465	2.393568	2.664870	2.920420	3.239478
58	1.296319	1.671553	2.001717	2.392377	2.663287	2.918394	3.236795
59	1.296066	1.671093	2.000995	2.391229	2.661759	2.916440	3.234207
60	1.295821	1.670649	2.000298	2.390119	2.660283	2.914553	3.231709
61	1.295585	1.670219	1.999624	2.389047	2.658857	2.912729	3.229296
62	1.295356	1.669804	1.998972	2.388011	2.657479	2.910967	3.226964
63	1.295134	1.669402	1.998341	2.387008	2.656145	2.909262	3.224709
64	1.294920	1.669013	1.997730	2.386037	2.654854	2.907613	3.222527
65	1.294712	1.668636	1.997138	2.385097	2.653604	2.906015	3.220414
66	1.294511	1.668271	1.996564	2.384186	2.652394	2.904468	3.218368
67	1.294315	1.667916	1.996008	2.383302	2.651220	2.902968	3.216386
68	1.294126	1.667572	1.995469	2.382446	2.650081	2.901514	3.214463
69	1.293942	1.667239	1.994945	2.381615	2.648977	2.900103	3.212599
70	1.293763	1.666914	1.994437	2.380807	2.647905	2.898734	3.210789
71	1.293589	1.666600	1.993943	2.380024	2.646863	2.897404	3.209032
72	1.293421	1.666294	1.993464	2.379262	2.645852	2.896113	3.207326
73	1.293256	1.665996	1.992997	2.378522	2.644869	2.894857	3.205668
74	1.293097	1.665707	1.992543	2.377802	2.643913	2.893637	3.204056
75	1.292941	1.665425	1.992102	2.377102	2.642983	2.892450	3.202489
76	1.292790	1.665151	1.991673	2.376420	2.642078	2.891295	3.200964
77	1.292643	1.664885	1.991254	2.375757	2.641198	2.890171	3.199480

α	0.1	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0025	0.001
df							
78	1.292500	1.664625	1.990847	2.375111	2.640340	2.889077	3.198035
79	1.292360	1.664371	1.990450	2.374482	2.639505	2.888011	3.196628
80	1.292224	1.664125	1.990063	2.373868	2.638691	2.886972	3.195258
81	1.292091	1.663884	1.989686	2.373270	2.637897	2.885960	3.193922
82	1.291961	1.663649	1.989319	2.372687	2.637123	2.884973	3.192619
83	1.291835	1.663420	1.988960	2.372119	2.636369	2.884010	3.191349
84	1.291711	1.663197	1.988610	2.371564	2.635632	2.883071	3.190111
85	1.291591	1.662978	1.988268	2.371022	2.634914	2.882154	3.188902
86	1.291473	1.662765	1.987934	2.370493	2.634212	2.881260	3.187722
87	1.291358	1.662557	1.987608	2.369977	2.633527	2.880386	3.186569
88	1.291246	1.662354	1.987290	2.369472	2.632858	2.879533	3.185444
89	1.291136	1.662155	1.986979	2.368979	2.632204	2.878699	3.184345
90	1.291029	1.661961	1.986675	2.368497	2.631565	2.877884	3.183271
91	1.290924	1.661771	1.986377	2.368026	2.630940	2.877088	3.182221
92	1.290821	1.661585	1.986086	2.367566	2.630330	2.876309	3.181194

93	1.290721	1.661404	1.985802	2.367115	2.629732	2.875547	3.180191
94	1.290623	1.661226	1.985523	2.366674	2.629148	2.874802	3.179209
95	1.290527	1.661052	1.985251	2.366243	2.628576	2.874073	3.178248
96	1.290432	1.660881	1.984984	2.365821	2.628016	2.873360	3.177308
97	1.290340	1.660715	1.984723	2.365407	2.627468	2.872661	3.176387
98	1.290250	1.660551	1.984467	2.365002	2.626931	2.871977	3.175486
99	1.290161	1.660391	1.984217	2.364606	2.626405	2.871308	3.174604
100	1.290075	1.660234	1.983972	2.364217	2.625891	2.870652	3.173739



**Dokumentasi pada saat pengambilan data Pada Dinas Pariwisata
Kota Banda Aceh**



Dokumentasi Pada saat sidang Munaqasyah:

