

**PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN DI WISATA TAMAN HUTAN RAYA**

IR. H. DJUANDA BANDUNG

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Pariwisata (S.Par)

Program Studi Industri Pariwisata



oleh :

Rere Zahra Salsabilla

2007406

**PROGRAM STUDI INDUSTRI PARIWISATA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

KAMPUS SUMEDANG

2024

LEMBAR HAK CIPTA

**PENGERUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN DI WISATA TAMAN HUTAN RAYA
IR. H. DJUANDA BANDUNG**

Oleh:

Rere Zahra Salsabilla

2007406

Skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
Pariwisata pada Program Studi Industri Pariwisata

©Rere Zahra Salsabilla Universitas Pendidikan Indonesia

2024


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang/ Skripsi ini tidak boleh diperbanyak
seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak ulang, difotokopi, atau cara lain tanpa
izin penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN DI WISATA TAMAN HUTAN RAYA IR. H. DJUANDA
BANDUNG**

Skripsi ini disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Pembimbing I


Prof. Dr. H. Yudha Munajat Saputra, M.Ed.
NIP. 196303121989011002

Pembimbing II


Oman Sukirman, S.E., M.M.
NIP. 197602192015041001

Mengetahui,

Plt. Ketua Program Studi Industri Pariwisata


Prof. Dr. H. Yudha Munajat Saputra, M.Ed.
NIP. 196303121989011002

ABSTRAK
PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN DI WISATA TAMAN HUTAN RAYA

IR. H. DJUANDA BANDUNG

Rere Zahra Salsabilla

rerezahra17@gmail.com

Program Studi Industri Pariwisata, Universitas Pendidikan Indonesia Pembimbing I :

Prof. Dr. H. Yudha Munajat Saputra, M.Ed.

Pembimbing II : Oman Sukirman, S.E.,M.M

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan wisatawan di wisata Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda Bandung. Latar belakang studi ini adalah rendahnya kinerja karyawan, dengan rata-rata di bawah 50%, yang disebabkan oleh kurangnya ketelitian, akurasi, ketepatan waktu, dan pengawasan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan analisis deskriptif dan verifikatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 100 wisatawan yang pernah berkunjung ke lokasi tersebut. Analisis data menggunakan regresi linier sederhana dengan bantuan IBM SPSS Statistic 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Indikator seperti kemampuan, motivasi, profesionalisme, kemampuan memberikan informasi, dan keramahan staf berkontribusi positif pada pengalaman wisatawan. Interaksi positif dengan karyawan terbukti meningkatkan kepuasan wisatawan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda telah berhasil memanfaatkan sumber daya manusia untuk meningkatkan kepuasan wisatawan, menunjukkan pentingnya kinerja karyawan dalam pengelolaan destinasi wisata yang berkelanjutan.

Kata Kunci: Kinerja Karyawan; Kepuasan Wisatawan; Destinasi Wisata Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda Bandung

ABSTRACT

THE ROLE OF EMPLOYEE PERFORMANCE ON TOURIST SATISFACTION IN THE TAMAN HUTAN RAYA IR. H. DJUANDA BANDUNG

Rere Zahra Salsabilla

rerezahra17@gmail.com

Program Studi Industri Pariwisata, Universitas Pendidikan Indonesia Pembimbing I :

Prof. Dr. H. Yudha Munajat Saputra, M.Ed.

Pembimbing II : Oman Sukirman, S.E.,M.M

This study aims to analyze the role of employee performance on tourist satisfaction at in Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda Bandung. The background of this study is the low performance of employees, with an average of below 50%, which is caused by a lack of thoroughness, accuracy, timeliness, and supervision. The research method used is quantitative with descriptive and verification analysis. Data were collected through questionnaires distributed to 100 tourists who had visited the location. Data analysis using simple linear regression with the help of IBM SPSS Statistic 26. The results showed that employee performance has a significant influence on tourist satisfaction. Indicators such as ability, motivation, professionalism, ability to provide information, and staff friendliness contribute positively to the tourist experience. Positive interactions with employees are proven to increase tourist satisfaction. This study concludes that the Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda has successfully utilized human resources to increase tourist satisfaction, demonstrating the importance of employee performance in the management of sustainable tourist destinations.

Keywords: Employee Performance; Tourist Satisfaction; Tourism Destination of Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda Bandung

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR HAK CIPTA	ii
LEMBAR PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Gambaran Umum Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda masa kini	9
2.1.1 Objek Wisata Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda.....	9
2.1.2 Koleksi Flora dan Fauna Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda	14
2.1.3 Pre Wedding dan Fasilitas Pesta Pernikahan	16
2.1.4 Jarak antara Lokasi Objek Wisata Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda.....	16
2.2 Kajian Pustaka.....	17
2.2.1 Kinerja Karyawan	17
2.2.2 Wisatawan.....	20
2.2.3 Kepuasan Wisatawan	21
2.3 Penelitian Terdahulu	23
2.4 Kerangka Pemikiran	27

2.5 Hipotesis Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1. Desain Penelitian	31
3.2 Partisipan, Populasi dan Sampel.....	33
3.2.1 Partisipan.....	33
3.2.2 Populasi	33
3.2.3 Sampel.....	34
3.3 Instrumen Penelitian	36
3.3.1 Operasional Variabel Indikator	36
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data	40
3.4 Prosedur Penelitian.....	41
3.5 Uji Instrumen.....	42
3.5.1 Uji Validitas	42
3.5.2 Uji Realiabilitas	47
3.6 Uji Analisis Data.....	48
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	48
3.7.1 Uji Normalitas	49
3.7.2 Uji Heteroskedastisitas.....	50
3.7.3 Uji Koefisien Determinasi R^2	51
3.7.4 Uji Regresi Linear Sederhana	51
3.8 UJI HIPOTESIS	51
3.8.1 UJI F	51
3.8.2 UJI T	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Gambaran Umum.....	53
4.2 Analisis Deskriptif	55
4.2.1 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan	55
4.2.2 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Wisatawan.....	57
4.3 Deskriptif Responden	58
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	60
4.4.1 Uji Normalitas	60

4.4.2 Uji Heteroskedastisitas	62
4.4.3 Uji Koefisien Determinasi R^2	63
4.4.4 Uji Regresi Linear Sederhana	65
4.5 Uji Hipotesis	66
4.5.1 Uji F	66
4.5.2 Uji T	67
4.6 Pembahasan	69
4.6.1 Pengaruh Kinerja karyawan terhadap Kepuasan wisatawan.....	69
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	71
5.1 Simpulan	71
5.2 Implikasi	71
5.3 Rekomendasi.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN	77

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3. 1 Data Kunjungan Tahun 2023.....	33
Tabel 3. 2 Operasional Variabel	36
Tabel 3. 3 Skala Linkert	41
Tabel 3. 4 Uji Validitas	43
Tabel 3. 5 Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4. 1 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan.....	55
Tabel 4. 2 Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Wisatawan	57
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Generasi	59
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	60
Tabel 4. 5 Uji Normalitas	61
Tabel 4. 6 Tingkat Hubungan Koefisien Korelasi Determinasi	64
Tabel 4. 7 Hasil Uji Korelasi Determinasi.....	64
Tabel 4. 8 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	66
Tabel 4. 9 Hasil Uji F.....	67
Tabel 4. 10 Hasil Uji T.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Hasil Pra Survei	5
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 4. 1 Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda.....	54
Gambar 4. 2 Hasil Scatterplot.....	62
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	63

DAFTAR PUSTAKA

- Sholiha, A. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelaporan Keuangan dan Tingkat Pendidikan Pemilik terhadap Penerapan SAK EMKM dengan Pemahaman Teknologi Informasi sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus pada UMKM di Jakarta Timur)*.
- Alya, O. :, Ayuningtyas, I., & Agustriyana, D. (2022). *PENGARUH BEBAN KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN KEBERSIHAN TAHURA IR. H. DJUANDA* (Vol. 30, Issue 2). Arieska, P., Herdiani, N., & Nahdlatul Ulama Surabaya Alamat, U. (2018). *PEMILIHAN TEKNIK SAMPLING BERDASARKAN PERHITUNGAN EFISIENSI RELATIF* (Vol. 6, Issue 2). <http://jurnal.unimus.ac.id>
- Ariska, W. (2020). *Analisis Faktor Tingkat Kunjungan Wisatawan Pada Kawasan Objek Wisata Candi Muara Takus*.
- Syahputri, A., Fallenia, F., & Syahfitri, R. (2023). *Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif*.<https://jurnal.diklinko.id/index.php/tarbiyah/https://jurnal.diklinko.id/index.php/tarbiyah/>
- Berliansyah, F. (2019). *Analisis Pengaruh dan Stres Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening di Rumah Sakit Budi Kemuliaan Batam*.
- Burhannuridin, R. (2022). *PENGARUH SERVANT LEADERSHIP KEPALA SEKOLAH TERHADAP MUTU PEMBELAJARAN DARING DI SMP NEGERI 29 KOTA BANDUNG*.
- Fikri, N. (2018). *KEPUASAN ATLET TERHADAP KUALITAS LAYANAN PELATIH SEKOLAH SEPAKBOLA (SSB) DI KABUPATEN BANTUL*.
- Hardianti, P. (2022). *HUBUNGAN KEBUGARAN JASMANI DENGAN TINGKAT KONSENTRASI SISWA DALAM MATA PELAJARAN PJOK DI SMPN 12 KOTA BANDUNG*.
- Hong, D. (2021). *STRATEGI PENGELOLAAN DAN PENGEMBANGAN DESTINASI WISATA DANAU BELUQ DI KAMPUNG DEMPAR OLEH DINAS*

PARIWISATA KABUPATEN KUTAI BARAT SKRIPSI.

- Al-Imamah, I. (2021). *KONTRIBUSI LAYANAN SISTEM OPEN LIBRARY TERHADAP PERILAKU PENELUSURAN INFORMASI MAHASISWA (Studi Korelasional di Perpustakaan Telkom University).*
- Kamaludin, J. (2020). *PENGARUH KUALITAS WEBSITE RESORT TERHADAP MINAT PEMESANAN KAMAR.*
- Jamarnis, S., & Susanti, F. (2019). *PEGARUH HARGA DAN PERIKLANAN MELALUI INTERNET TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK SABUN MEREK LUX PADA MAHASISWA STIE “KBP” PADANG.*
- Kemenkeu. (2024). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 10 TAHUN 2009 TENTANG KEPARIWISATAAN.*
- Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia. (2022, December 9). *World Tourism Organization (UN-WTO).* Kemlu.Go.Id.
https://kemlu.go.id/portal/id/read/135/halaman_list_lainnya/world-tourism-organization-un-wto
- M. A. Maulana, W. Ramadan, Lia Warlina, & L.Warlina. (2020). *KESIAPAN PENGELOLAAN TAMAN HUTAN RAYA IR H. DJUANDA TERHADAP PENERAPAN KEBIJAKAN NEW NORMAL.*
- Manihuruk, B. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelaporan Keuangan dan Tingkat Pendidikan Pemilik terhadap Penerapan SAK EMKM dengan Pemahaman Teknologi Informasi sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus pada UMKM di Jakarta Timur).*
- Mardiatmoko, G. (2020). *PENTINGNYA UJI ASUMSI KLASIK PADA ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA. BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan, 14(3), 333–342.*
<https://doi.org/10.30598/barekengvoll14iss3pp333-342>
- Marpaung, F., Namirah, Y., Usandra, S., Putra, G., & Monica, C. (2020). *PENGARUH KOMUNIKASI, PELATIHAN DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT GLOBELINK SEA AND AIR FREIGHT INDONESIA. In Jurnal Warta Edisi (Vol. 63).*

- Maryu, S. (2018). *Pengaruh Motivasi Terhadap Disiplin Kerja Pegawai (Studi pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat)*.
- Muslim, M. (2022). *PENGARUH ATRAKSI, AKTIVITAS, AMENITAS DAN AKSESIBILITAS TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI TAMAN NUSA BALI*.
- Sajiwo, B. (2020). *PENGARUH PENGUNGKAPAN SUSTAINABILITY REPORT TERHADAP NILAI PERUSAHAAN : Studi Pada Perusahaan yang Terdaftar Dalam Indeks LQ45 Tahun 2014-2018*.
- Sabrina, S. (2018). *PENGARUH MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BALAI PENGELOLAAN TAMAN HUTAN RAYA IR. H. DJUANDA*.
- I Made Weda Satia Negara, I Nyoman Sudiarta, & I Wayan Suardana. (2019). *FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN WISATAWAN BERKUNJUNG DI SERANGAN DENPASAR BALI*. In *JUMPA* (Vol. 6, Issue 1).
- Sholikhah, A. (2016). *STATISTIK DESKRIPTIF DALAM PENELITIAN KUALITATIF*.
- Sukaesih Kurniati, P., & Fidowaty, T. (2017). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PENELITIAN DOSEN UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA*. In *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi: Vol. VII* (Issue 2).
- Waruwu, M. (2023). *Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. Widyawati. (2019). *Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sulsebar Parepare*.
- Yasir, M., & Susilawati. (2021). *PENDIDIKAN KARAKTER PADA GENERASI ALPHA: TANGGUNG JAWAB, DISIPLIN DAN KERJA KERAS*. *Jurnal PKM: Pengabdian Kepada Masyarakat*, 04(03).

Cahyadi. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Baja Ringan Di Pt Arthanindo Cemerlang.*