

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of management competence, environmental awareness among human resources (HR), and service quality on tourist satisfaction at Tanjung Setumu Beach. The research problem stems from the still suboptimal management of tourism, low environmental awareness, and service quality that has not yet reached its full potential, all of which affect tourist satisfaction levels. This study employed a quantitative research method, using a questionnaire distributed to 105 tourist respondents at Tanjung Setumu Beach to collect data. The data analysis techniques included validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, t-tests, F-tests, and the coefficient of determination, all conducted using SPSS. The results show that the variable of management competence has a positive and significant effect on tourist satisfaction, with a significance value of $< 0.001 < 0.05$. The variable of staff environmental awareness has no effect on tourist satisfaction, with a significance value of $0,178 > 0,05$. The service quality variable has a partial, positive, and significant effect on tourist satisfaction, with a significance level of $< 0.001 < 0.05$. Simultaneously, the variables of manager competence and service quality have a significant effect on tourist satisfaction, whereas the environmental awareness of human resources has no effect on tourist satisfaction. Based on the research results, it can be concluded that manager competence and service quality are important factors in increasing tourist satisfaction at Tanjung Setumu Beach. Therefore, tourism managers need to improve service quality and staff environmental awareness to ensure tourist comfort and satisfaction.

Keywords: Managerial Competence, Staff Environmental Awareness, Service Quality, Tourist Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi pengelola, kesadaran lingkungan Sumber Daya Manusia (SDM) dan kualitas layanan terhadap kepuasan wisatawan di Pantai Tanjung Setumu. Permasalahan dalam penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih kurang optimalnya pengelolaan wisata, rendahnya kesadaran lingkungan, serta kualitas layanan yang belum maksimal sehingga memengaruhi tingkat kepuasan wisatawan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 105 responden wisatawan Pantai Tanjung Setumu. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji f, dan koefisien determinasi dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kompetensi pengelola berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan dengan nilai signifikansi sebesar $< 0,001 < 0,05$. Variabel kesadaran lingkungan SDM tidak berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan dengan nilai signifikansi sebesar $0,178 > 0,05$. Variabel kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan dengan nilai signifikansi sebesar $< 0,001 < 0,05$. Secara simultan, variabel kompetensi pengelola dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan sedangkan kesadaran lingkungan SDM tidak berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kompetensi pengelola dan kualitas layanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan wisatawan di Pantai Tanjung Setumu. Oleh karena itu, pengelola wisata perlu meningkatkan kualitas layanan serta kesadaran lingkungan SDM guna menciptakan kenyamanan dan kepuasan wisatawan.

Kata Kunci: Kompetensi Pengelola, Kesadaran Lingkungan SDM, Kualitas Layanan, Kepuasan Wisatawan