

**PENGARUH KOMPETENSI PENGELOLA, KESADARAN
LINGKUNGAN SDM DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN WISATAWAN DI PANTAI TANJUNG SETUMU
PULAU DOMPAK KOTA TANJUNGPINANG**

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**



MARITO MAGDALENA HASIBUAN

2204020125

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MARITIM
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Marito Magdalena Hasibuan
NIM : 2204020125
Jurusan : Manajemen Bisnis
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi Pengelola, Kesadaran Lingkungan SDM dan Kualitas Layanan di Pantai Tanjung Setumu Pulau Dompak Kota Tanjungpinang

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dosen Penguji dan telah direvisi sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Menyetujui,

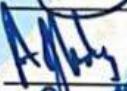
Dosen Pembimbing I


Indra Firdiyansyah, S.E., M.Si
NIP. 198902122022031006

Dosen Pembimbing II


Ezky Tiya siningsih, S.E., M.Si
NIP. 199202052022032010

Panitia Penguji,

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Bunga Paramita, S.E., M.Si</u> NIP. 198401122024212016	Ketua Penguji		4/8-26
2. <u>Kiki Wulandari, SE., MM</u> NIP. 199201212019032018	Penguji I		3/8-26
3. <u>Agriend.S Putra, S.E., M.E</u> NIP. 198906092022031005	Penguji II		3/8-26
4. <u>Indra Firdiyansyah, SE., M.Si</u> NIP. 198902122022031006	Penguji III		3/8-26
5. <u>Ezky Tiya siningsih, S.E., M.Si</u> NIP. 199202052022032010	Penguji IV		03/8-26

Tanggal Lulus: 03 Agustus 2026

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Maritim


Dr. Myrna Sofia, S.E., M.Si
NIP. 198207032015042001

Ketua Jurusan Manajemen Bisnis


Risdy Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si
NIP. 199012132018032001

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Marito Magdalena Hasibuan
NIM : 2204020125
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi Pengelola, Kesadaran Lingkungan SDM dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Pantai Tanjung Setumu Pulau Dompok Kota Tanjungpinang

Disetujui untuk digunakan dalam mengajukan Sidang Skripsi
Tanjungpinang, 11 Juni 2026
Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Indra Firdiyansyah, SE., M.Si
NIP. 198902122022031006



Ezky Tivasiningsih, S.E., M.Si
NIP. 199202052022032010

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim
Universitas Maritim Raja Ali Haji



Ezky Tivasiningsih, S.E., M.Si
NIP. 199202052022032010

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji

Tanjungpinang, 03 Agustus 2026

Yang membuat pernyataan,



Marito Magdalena Hasibuan
NIM.2204020125

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan pada tuhan yang maha esa atas segala karunia-Nya sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi penelitian dengan judul **"Pengaruh Kompetensi Pengelola, Kesadaran Lingkungan SDM dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Pantai Tanjung Setumu Pulau Dompak Kota Tanjungpinang"** yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata 1 (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH).

Dalam hal ini peneliti menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan kritikan-kritikan yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Dalam penyusunan skripsi ini, banyak pihak-pihak yang turut serta membangun mulai dari awal hingga akhir penyusunan skripsi ini. Oleh sebab itu, peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH).
2. Ibu Dr. Myrna Sofia, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH).
3. Ibu Risdy Absari Indah Pratiwi, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Bisnis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.
4. Ibu Ezky Tiyasiningsih, SE., M.Si selaku Koordinator Program Studi

Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH) dan juga selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberi arahan, saran dan perbaikan terhadap penyusunan proposal penelitian ini sehingga proposal penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

5. Indra Firdiyansyah, SE., M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, tak pernah lelah dalam memberikan arahan dan bimbingan.
6. Seluruh Dosen yang telah memberikan ilmu, bantuan, nasihat dan motivasi selama perjalanan perkuliahan penulis.
7. Kepada bapak Jumahat sebagai pemilik wisata lokal Pantai Tanjung Setumu Pulau Dompok Kota Tanjungpinang yang telah membantu penulis dalam proses penelitian sehingga dapat mengambil data selama dilapangan.
8. Kepada papa saya yang terbaik, selalu mensupport anaknya dimanapun berada walaupun suka buat kepikiran, tetapi selalu menjadi garda terdepan untuk melindungi dan membahagiakan penulis. Mamaku tersayang, Remina Sagala, yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi serta do'a hingga penulis mampu menyelesaikan skripsinya.
9. Kepada circle subuh diantaranya Yesica Novrianti Sinaga dan Desi Pesta Simamora yang telah membantu, memperjuangkan dan selalu mensupport senantiasa selama proses penyusunan sehingga mampu menyelesaikan skripsinya.
10. Kepada kos orange yakni Afriyona Putri dan Adinda yang sudah menjadi rumah untuk penulis disaat sakit, memberikan perhatian, semangat dan mendengar

cerewetan saya yang tiada habisnya selama proses penyusunan skripsi.

11. Terakhir, kepada diri sendiri yang tidak memilih menyerah dalam menjalani proses penulisan skripsi ini sampai selesai walaupun melewati banyak rintangan dan tantangan dari segala sisi. Saya percaya Tuhan punya rencana yang luar biasa untukku. Semuanya memang tidak mudah namun saya banyak belajar untuk lebih sabar, bertanggung jawab dan mampu menyelesaikan permasalahan yang ada. Terimakasih sudah bertahan.

Akhir kata peneliti berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pembaca, khususnya mahasiswa-mahasiswi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH).

Tanjungpinang, 30 Juli 2026



MARITO MAGDALENA HASIBUAN

NIM : 2204020125

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERSETUJUAN

PERNYATAAN ORISINALITAS

MOTTO

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR.....iii

DAFTAR ISI.....v

DAFTAR GAMBAR.....xi

DAFTAR TABEL.....xii

DAFTAR LAMPIRAN.....xiv

BAB I PENDAHULUAN.....1

1.1 Latar Belakang Masalah1

1.2 Identifikasi Masalah.....7

1.3 Pembatasan Masalah.....8

1.4 Perumusan Masalah.....8

1.5 Tujuan Penelitian9

1.6 Manfaat Penelitian9

1.7 Sistematika Penulisan10

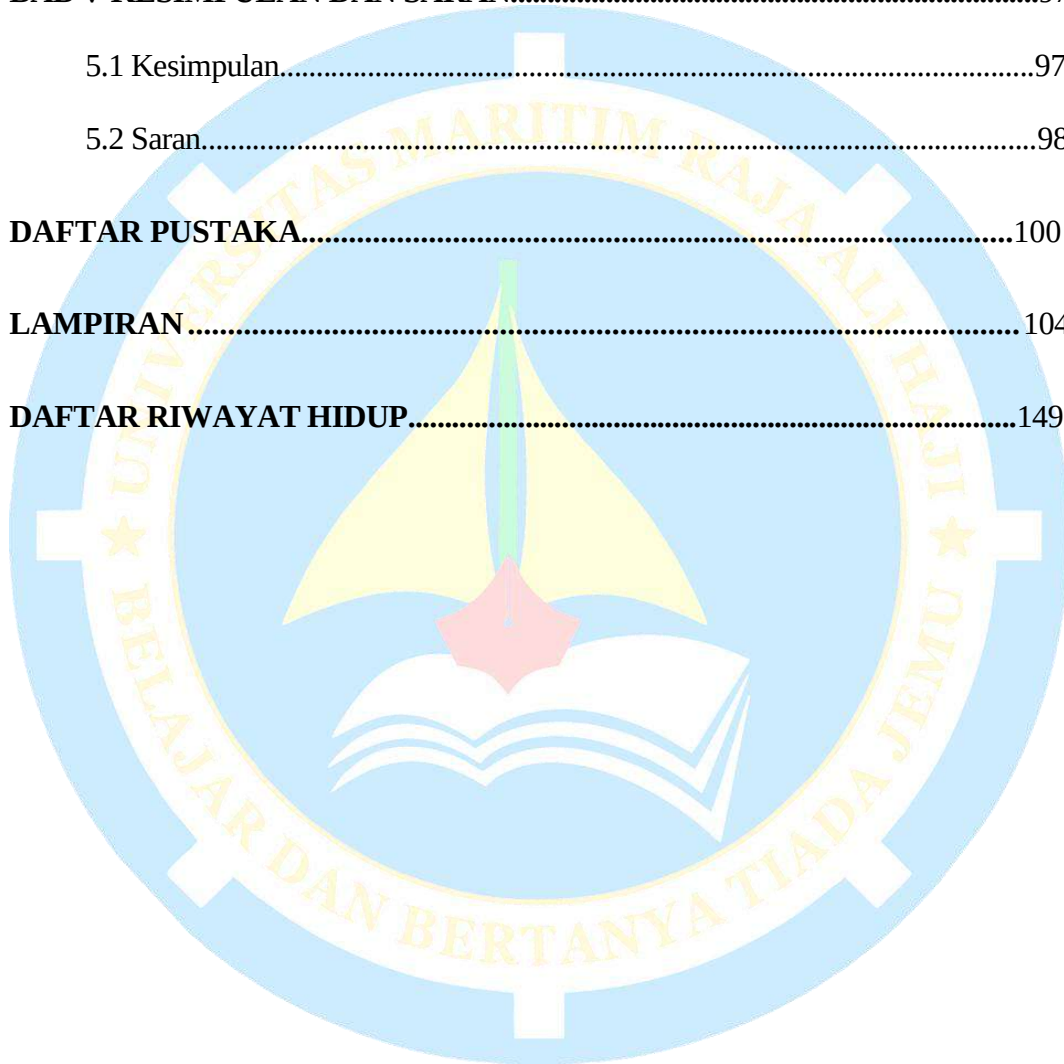
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Tinjauan Pustaka.....	12
2.1.1 Kepuasan Wisatawan	13
2.1.1.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan.....	14
2.1.1.2 Indikator Kepuasan Wisatawan.....	15
2.1.2 Kompetensi Pengelola.....	16
2.1.2.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi Pengelola.....	17
2.1.2.2 Indikator Kompetensi Pengelola	20
2.1.3 Kesadaran Lingkungan SDM.....	21
2.1.3.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kesadaran Lingkungan SDM.....	22
2.1.3.2 Indikator Kesadaran Lingkungan SDM	24
2.1.4 Kualitas Layanan	25
2.1.4.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan... ..	26
2.1.4.2 Indikator Kualitas Layanan.....	28
2.2 Penelitian Terdahulu	29
2.3 Kerangka Pemikiran.....	34
2.4 Pengembangan Hipotesis	35
2.4.1 Kompetensi pengelola berpengaruh terhadap kepuasan	

wisatawan.....	35
2.4.2 Kesadaran lingkungan SDM berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan.....	36
2.4.3 Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan.....	37
2.4.4 Kompetensi pengelola, kesadaran lingkungan SDM dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan.....	39
2.5 Hipotesis	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	43
3.1 Desain Penelitian	43
3.2 Operasional Variabel Penelitian.....	43
3.2.1 Variabel Independen.....	44
3.2.2 Variabel Dependen.....	44
3.3 Teknik Penentuan Populasi atau Sampel	47
3.3.1 Populasi	47
3.3.2 Sampel	47
3.4 Metode Pengumpulan Data	48
3.4.1 Data Primer.....	49
3.4.2 Data Sekunder.....	50

3.5 Teknik Analisis Data.....	50
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	50
3.6 Uji Kualitas Data.....	50
3.6.1 Uji Validitas	51
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	51
3.7 Uji Asumsi Klasik	51
3.7.1 Uji Normalitas	51
3.7.2 Multikolinearitas.....	52
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas	52
3.8 Analisis Regresi Linear Berganda.....	52
3.9 Uji Hipotesis.....	53
3.9.1 Uji t (Parsial)	53
3.9.2 Uji f (Simultan).....	53
3.10 Koefisien Determinasi (R^2)	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	55
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	57
4.2.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
4.2.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	58
4.2.3 Profil Responden Jumlah Kunjungan.....	60
4.3 Deskripsi Jawaban Responden.....	61

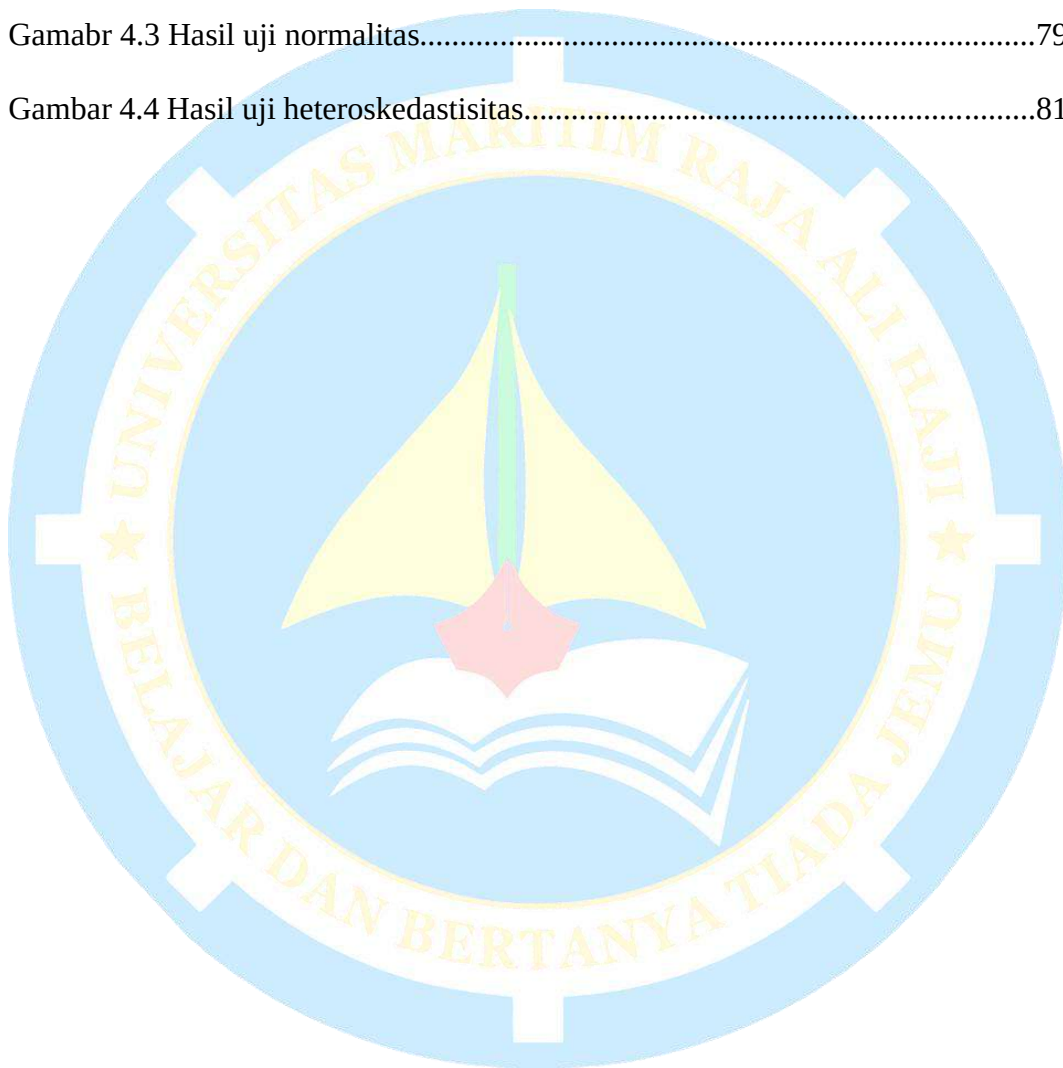
4.3.1 Analisis Deskripsi Variabel.....	61
4.3.1.1 Deskripsi Variabel Kompetensi Pengelola.....	61
4.3.1.2 Deskripsi Variabel Kesadaran Lingkungan SDM.....	64
4.3.1.3 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan.....	66
4.3.1.4 Deskripsi Variabel Kepuasan Wisatawan.....	68
4.4 Analisis Data.....	70
4.4.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	70
4.4.2 Hasil Uji Validitas.....	71
4.4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	74
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	76
4.5.1 Hasil Uji Normalitas.....	76
4.5.2 Uji Multikolinearitas.....	79
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	79
4.6 Analisis Regresi Berganda.....	81
4.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	81
4.7 Pengujian Hipotesis.....	83
4.7.1 Secara Parsial (Uji t).....	83
4.7.2 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (f).....	85
4.8 Koefisien Determinasi (R^2).....	85
4.9 Pembahasan.....	87
4.9.1 Pengaruh Kompetensi Pengelola Terhadap Kepuasan Wisatawan.....	87
4.9.2 Pengaruh Kesadaran Lingkungan SDM Terhadap Kepuasan	

Wisatawan.....	89
4.9.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan.....	92
4.9.4 Pengaruh Kompetensi Pengelola, Kesadaran Lingkungan SDM, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan.....	94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	97
5.1 Kesimpulan.....	97
5.2 Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA.....	100
LAMPIRAN	104
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	149



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	36
Gambar 4.1 Pantai Tanjung Setumu.....	57
Gambar 4.2 Hasil uji normalitas dengan histogram.....	78
Gamabr 4.3 Hasil uji normalitas.....	79
Gambar 4.4 Hasil uji heteroskedastisitas.....	81



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Fasilitas Pantai Tanjung Setumu.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	46
Tabel 3.2 Skala Likert.....	52
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	59
Tabel 4.2 Usia Responden.....	60
Tabel 4.3 Jumlah Kunjungan.....	61
Tabel 4.4 Persentase Indikator Variabel Kompetensi Pengelola.....	62
Tabel 4.5 Persentase Indikator Variabel Kesadaran Lingkungan SDM.....	65
Tabel 4.6 Persentase Indikator Variabel Kualitas layanan.....	68
Tabel 4.7 Persentase Indikator Variabel Kepuasan Wisatawan.....	71
Tabel 4.8 Analisis statistik deskriptif.....	72
Tabel 4.9 Hasil uji validitas variabel kompetensi pengelola (X1).....	73
Tabel 4.10 Hasil uji validitas variabel kesadaran lingkungan SDM (X2).....	74
Tabel 4.11 Hasil uji validitas kualitas layanan (X3).....	74
Tabel 4.12 Hasil uji validitas kepuasan wisatawan (Y).....	75
Tabel 4.13 Hasil uji reliabilitas variabel kompetensi pengelola (X1).....	76
Tabel 4.14 Hasil uji reliabilitas variabel kesadaran lingkungan SDM (X2).....	76
Tabel 4.15 Hasil uji reliabilitas variabel kualitas layanan (X3).....	77
Tabel 4.16 Hasil uji reliabilitas variabel kepuasan wisatawan (Y).....	77
Tabel 4.17 Hasil uji multikolinearitas.....	80

Tabel 4.18 Hasil regresi linear berganda.....	81
Tabel 4.19 Koefesien determinasi.....	84
Tabel 4.20 Hasil uji t (Parsial).....	84
Tabel 4.21 Pengujian hipotesis secara simultan (F).....	86



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Wawancara.....	101
Lampiran 2 Lokasi Pantai Tanjung Setumu.....	102
Lampiran 3 Kuesioner.....	103
Lampiran 4 Tabulasi.....	104
Lampiran 5 Hasil Pengolahan Data menggunakan SPSS.....	105

