

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DISPORA CENTER
KOTA TANJUNGPINANG**

SKRIPSI



**SHERLY MONICA
NIM. 170565201088**

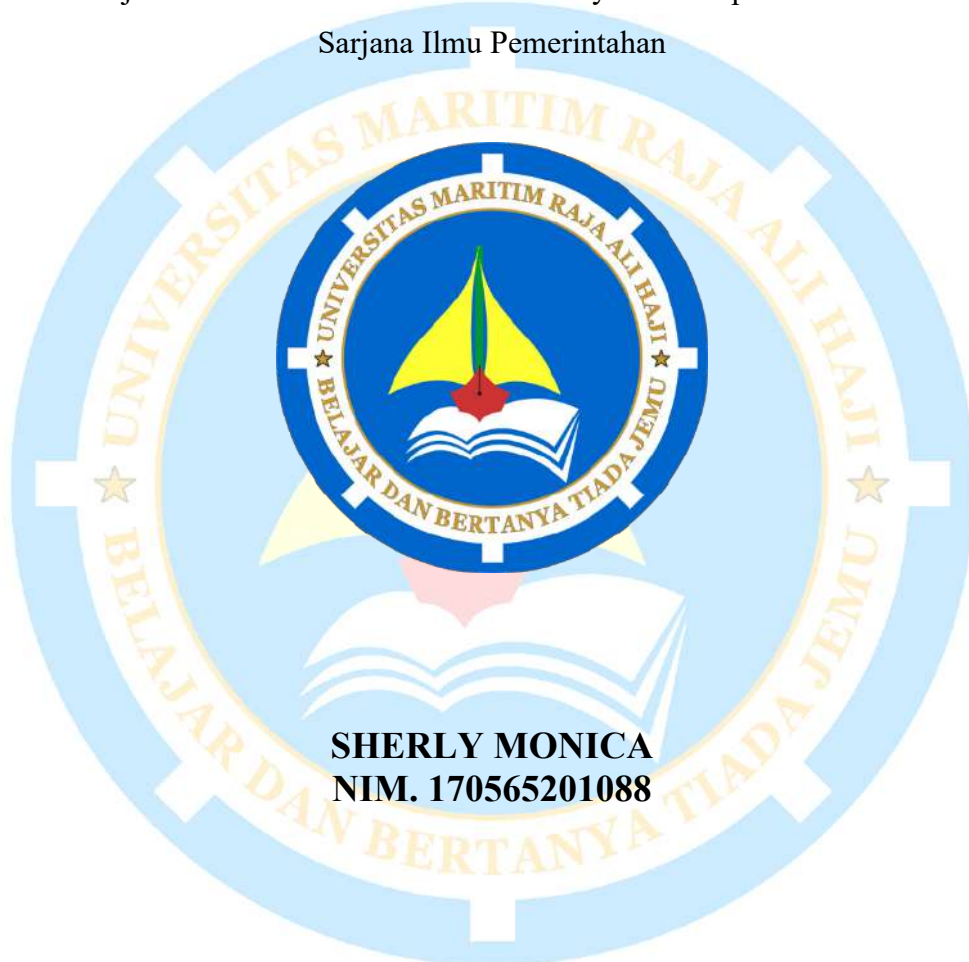
**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG**

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DISPORA CENTER
KOTA TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Pemerintahan



**SHERLY MONICA
NIM. 170565201088**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG**

2022

LEMBAR PERSEMBAHAN

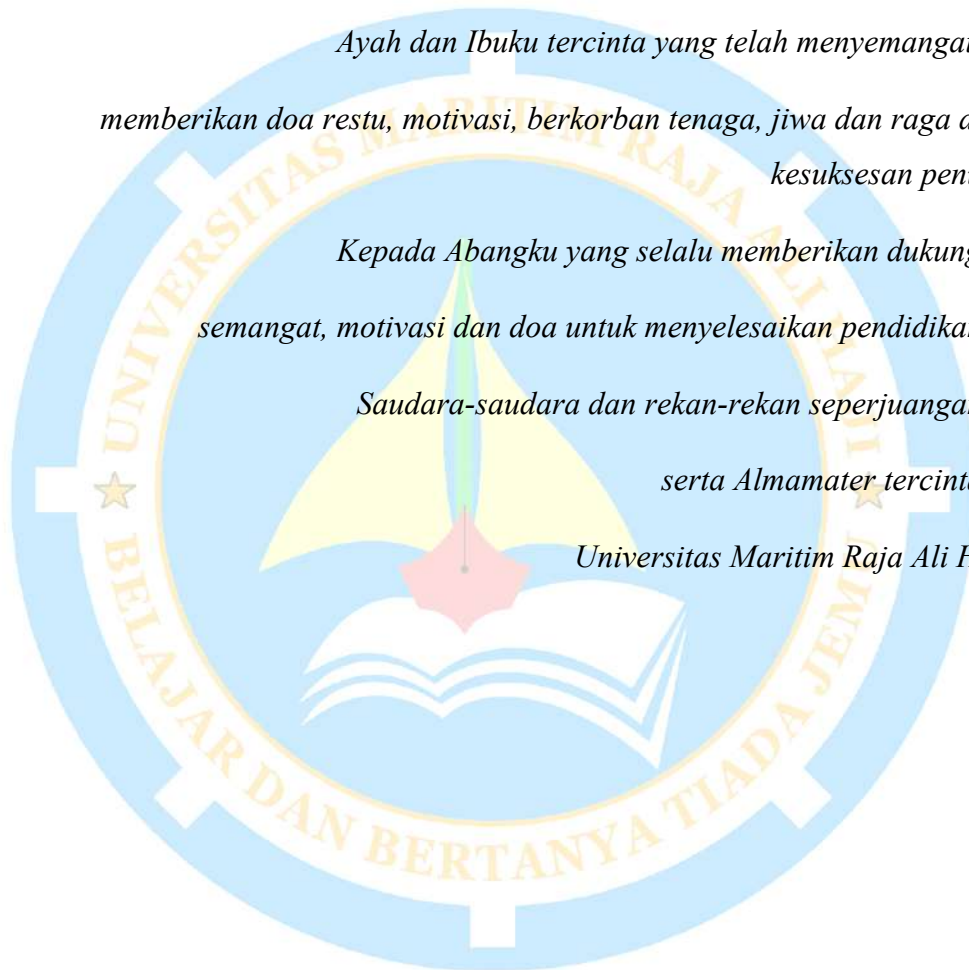
*Dengan penuh rasa syukur atas kehadiran Allah SWT,
Kupersembahkan karya yang sederhana ini kepada mereka yang telah
membesarkanku dengan penuh cinta kasih, kesabaran, dan orang
yang paling ku sayangi:*

*Ayah dan Ibuku tercinta yang telah menyemangati,
memberikan doa restu, motivasi, berkorban tenaga, jiwa dan raga demi
kesuksesan penulis.*

*Kepada Abangku yang selalu memberikan dukungan,
semangat, motivasi dan doa untuk menyelesaikan pendidikanku.*

*Saudara-saudara dan rekan-rekan seperjuanganku,
serta Almamater tercintaku,*

Universitas Maritim Raja Ali Haji.



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sherly Monica

Nomor Induk Mahasiswa : 170565201088

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Maritim Raja Ali Haji

Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap
kepuasan pengunjung Dispora Center Kota
Tanjungpinang

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional).

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 18 Juli 2022

Yang Membuat Pernyataan



Sherly Monica

NIM. 170565201088

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Sherly Monica
Nomor Induk Mahasiswa : 170565201088
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap
kepuasan pengunjung Dispora Center Kota
Tanjungpinang

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Ditetapkan di : Tanjungpinang
Pada Tanggal : 18 Juli 2022

Dewan Penguji,

1. Assist. Prof Nazaki, S.Sos., M.Si
NIP. 198311032012121001 Ketua (.....)
2. Assist. Prof. Ryan Anggria Pratama, S.Sos, M.IP
NIDN. 0020129206 Anggota 1 (.....)
3. Assist. Prof. Ardi Putra, M.Ip
NIDN. 0019109204 Anggota 2 (.....)
4. Assist. Prof. Handrisal, S.Sos., M.Si
NIDN. 1020028802 Anggota 3 (.....)
5. Assist. Prof. Novi Winarti, M.A
NIDN. 0005118904 Anggota 4 (.....)

Disahkan Oleh:

Dekan


Dr. Oksep Achayanto, SH., MH
NIP.198109292015041002

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Dispora Center Kota Tanjungpinang.”**

Adapun penyusunan skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menempuh Ujian Sarjana Program Studi Ilmu Pemerintahan di Universitas Maritim Raja Ali Haji guna memperoleh gelar sarjana strata satu (S1). Penyusunan penelitian skripsi ini tidak akan terlaksana tanpa adanya bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak yang terlibat yang telah membantu. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ayahanda Agustiawarman, S.Sos., MM, Ibunda Ilfa Nora, S.Sos, Abangku Octa Pratama, serta Kakakku Melina yang telah memberikan doa, membimbing, dan memberikan kasih sayang dan segala dukungan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Yudhanto Satyagraha Adiputra, S.IP., M.A selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji.
3. Bapak Handrisal, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dalam penulisan skripsi penulis. Terima kasih banyak atas waktu, tenaga, dan pikiran Bapak dalam memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan skripsi ini.

4. Ibu Novi Winarti, M.A selaku Dosen Pembimbing II dalam penulisan skripsi penulis yang telah membantu dalam memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Kustiawan, S.S., M.Soc. Sc selaku Dosen Pembimbing Akademik saya selama perkuliahan yang selalu memberi masukan dan meluangkan waktu dalam menyelesaikan berbagai permasalahan perkuliahan.
6. Seluruh Dosen serta para staf di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH) Tanjungpinang, terima kasih atas segala bantuan, serta ilmu yang telah diberikan.
7. Sahabatku Ramida yang selalu membantu dalam kelancaran penulisan skripsi penulis. Terima kasih untuk waktu, pikiran, dan tenaga yang telah diberikan selama pengerjaan skripsi ini berlangsung. Semoga kita sukses dengan karir yang cemerlang, xx.
8. Sahabat-sahabat kentalku Lidya, Millenia, Mona. Terima kasih karena telah hadir di kehidupan penulis, karena tanpa kalian, cerita dan warna-warni hidup ini terasa kurang lengkap.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dikarenakan oleh segala keterbatasan dan kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis akan dengan senang hati menerima segala kritik dan saran dalam memperbaiki skripsi ini.

Tanjungpinang, 18 Juli 2022



Penulis

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademik Universitas Maritim Raja Ali Haji, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sherly Monica
Nomor Induk Mahasiswa : 170565201088
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Maritim Raja Ali Haji
Jenis Karya : Skripsi

Skripsi ini dibuat untuk pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul

“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Dispora Center Kota Tanjungpinang.”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tanjungpinang

Pada tanggal : 18 Juli 2022

Yang Menvatakan,



Sherly Monica

NIM.170565201088

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.2 Kerangka Teori	11
2.2.1 Kepuasan Pengunjung	11
2.2.2 Pelayanan	13
2.2.2.1 Pelayanan Publik	14
2.2.2.2 Kualitas Pelayanan	16
2.2.3 Fasilitas	19
2.3 Kerangka Pemikiran	22
2.4 Konsep Operasional	22
2.5 Hipotesis Penelitian	23
BAB 3 METODE PENELITIAN	24
3.1 Pendekatan Penelitian	24
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian	24
3.3 Populasi dan Sampel	25
3.3.1 Populasi	25
3.3.2 Sampel	25
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	26
3.4 Variabel dan Pengukuran	27

3.4.1 Variabel	27
3.4.2 Pengukuran	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data	28
3.6 Teknik Analisa Data	29
3.6.1 Analisis Eksplanatif	29
3.6.2 Uji Validitas	31
3.6.3 Uji Reliabilitas	31
3.6.4 Analisis Data	32
3.6.5 Uji Hipotesis	34
3.7 Jadwal Penelitian	36
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian	37
4.1.1 Lokasi Penelitian	37
4.1.2 Objek Penelitian	40
4.2 Hasil Penelitian	41
4.2.1 Gambaran Umum Responden Penelitian	41
4.2.2 Eksplanasi Variabel Penelitian	42
4.2.3 Hasil Pengujian Statistik Eksplanatif	50
4.2.4. Pengujian Kualitas Data	51
4.2.5 Pengujian Analisis Regresi Berganda	54
4.2.6 Uji Hipotesis	57
BAB 5 PENUTUP	59
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	61
DAFTAR REFERENSI	63
LAMPIRAN	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Alat Fitness Dispora Center Kota Tanjungpinang	4
Tabel 1. 2 Jumlah Pengunjung Rutin Dispora Center Tahun 2019-2022	4
Tabel 2. 1 Peneliti Terdahulu	9
Tabel 3. 1 Skala Likert	28
Tabel 3. 2 Tingkat Reliabilitas	32
Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian	36
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4. 3 Intensitas Berkunjung	42
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	43
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas	46
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Pada Kepuasan Pengunjung	48
Tabel 4. 7 Hasil Uji Statistik Eksplanatif	50
Tabel 4. 8 Hasil Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4. 9 Hasil Validitas Variabel Fasilitas	52
Tabel 4. 10 Hasil Validitas Kepuasan Pengunjung	52
Tabel 4. 11 Hasil Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	53
Tabel 4. 12 Hasil Reliabilitas Variabel Fasilitas	53
Tabel 4. 13 Hasil Reliabilitas Variabel Kepuasan Pengunjung	54
Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi Berganda	54
Tabel 4. 15 Nilai Substitusi Sumbangan Efektif dan Sumbangan Relatif	55
Tabel 4. 16 Hasil Sumbangan Relatif dan Sumbangan Efektif	56
Tabel 4. 17 Hasil Uji Parsial (Uji t)	57
Tabel 4. 18 Hasil Uji Simultan (Uji F)	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran22



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	67
Lampiran 2. Data Tabulasi Jawaban Responden	70
Lampiran 3. Surat Rekomendasi Penelitian dari Fakultas	75
Lampiran 4. Surat Rekomendasi Penelitian dari Instansi Pemerintahan	76
Lampiran 5. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian	77
Lampiran 6. Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing	78
Lampiran 7 Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Usulan Penelitian	79
Lampiran 8. Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Skripsi	80

