

**ANALISIS PENGARUH FASILITAS DAN  
KUALITAS PELAYANAN WISATA TERHADAP  
TINGKAT KUNJUNGAN WISATAWAN DI  
DANAU KELIMUTU KABUPATEN ENDE**



Sebagai Persyaratan

Mencapai Derajat Starta Satu (S1)

Program Studi Ekonomi Pembangunan

Oleh  
Yasinta Aydheanai Jehau  
31120068

**PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN  
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA  
KUPANG  
2024**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS PENGARUH FASILITAS DAN  
KUALITAS PELAYANAN WISATA TERHADAP  
TINGKAT KUNJUNGAN WISATAWAN DI DANAU  
KELIMUTU KABUPATEN ENDE**

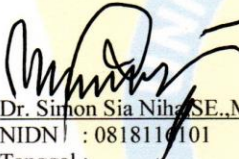
Oleh


Yasinta Aydheanai Jehau  
31120068

Telah Disetujui  
Oleh

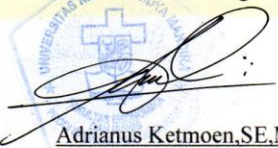
Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

  
Dr. Simon Sia Nih, SE., M.Si  
NIDN : 0818110101  
Tanggal :

  
Enike Tje Yustin Dima, SE., ME  
NIDN : 0806087901  
Tanggal :

Mengetahui  
Ketua Program Studi  
Ekonomi Pembangunan

  
Adrianus Ketmoen, SE., MM  
NIDN : 0812098901  
Tanggal :

## LEMBARAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Panitia Ujian Skripsi pada Program Studi Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang diselenggarakan pada :

Hari/Tanggal : Jumat, 26 Juli 2024

Jam : 11.00 -12.00 WITA

Tempat : Biro Umum

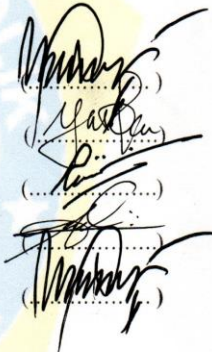
Atas Nama : Yasinta Aydheanai Jehau

No. Registrasi : 31120068

Dinyatakan : LULUS


### PANITIA PENGUJI SKRIPSI

1. Ketua : Dr. Simon Sia Niha, SE,M.Si
2. Sekretaris : Enike Tje Yustin Dima, SE, ME
3. Penguji I : Dr. M.E Perseveranda SE,M.Si
4. Penguji II : Adrianus Ketmoen, SE, MM
5. Penguji III : Dr. Simon Sia Niha, SE,M.Si



### MENGETAHUI:

  
**Dekan**  
**Fakultas Ekonomika dan Bisnis**  
  
**Dr. M.E. Perseveranda, SE,M.Si**  
**NIDN: 0819066703**

**Ketua Program Studi**  
**Ekonomi pembangunan**  
  
**Adrianus Ketmoen, SE, MM**  
**NIDN: 0812098901**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Yasinta Aydheanai Jehau

No Registrasi : 31120068

Fakultas/Program Studi : Fakultas Ekonomika Dan Bisnis/Ekonomi Pembangunan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

### **ANALISIS PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN WISATA TERHADAP TINGKAT KUNJUNGAN WISATAWAN DI DANAU KELIMUTU KABUPATEN ENDE**

Adalah benar – benar karya saya sendiri dan apabila dikemudian hari ditemukan unsur-unsur plagiarisme, maka saya bersedia diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kupang, September 2024



Yasinta Aydheanai Jehau

## **MOTTO**

“Aku di tolak dengan hebat sampai jatuh,tetapi Tuhan menolong aku “

(Mazmur 118:13)

“Jangan takut, Percaya saja “

(Markus 3:32)

## **PERSEMBAHAN**

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberikan berkat, pengetahuan dan keyakinan bahwa permulaan dari pengetahuan adalah takut akan Tuhan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Untuk Orang tua yang berjasa dan Tercinta Bapa Dion Ali dan Mama Nur Jeneo yang selalu mendoakan dengan penuh cinta dan memberikan dukungan serta semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Tuhan Yesus selalu berkati bapa dan mama.
3. Untuk Kaka dan Adik berdua Tersayang, Kaka Ariel Jehau, Ade Nia Jehau dan adik Gisela Jehau yang selalu mendengar keluh dan selalu membantu serta memotivasi penulis.
4. Untuk Keluarga Besar Jehau dan Jeneo yang sudah memberi dukungan dan doa kepada penulis
5. Untuk Sahabat Mita, Helsy, Sandra, Rein, Kenet, Elvira, Tiara dan Yuyun yang selalu memberikan masukan-masukan dan semangat kepada penulis selama ini.
6. Untuk Almamater Tercinta Ekonomi Pembangunan FEB UNWIRA dan Teman-Teman Seangkatan Economic Development 20A

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat, rahmat, penyertaan dan kasih karunia-Nya, penulis bisa menyelesaikan penulisan proposal ini yang berjudul **“Analisis Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Wisata Terhadap Tingkat Kunjungan Wisatawan Di Danau Kelimutu Kabupaten Ende”**. Tujuan dari penulisan ini adalah Untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Penulisan Skripsi ini dapat terlaksana dengan baik berkat dukungan dari banyak pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan limpah terima kasih kepada:

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Ibu Dr. M.E. Perseveranda, SE, M.Si selaku Ketua Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Bapak Adrianus Ketmoen, SE, MM selaku Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Bapak Dr. Simon Sia Niha, SE,.M.Si selaku pembimbing 1 dan Ibu Enike T. Yustin Dima,. SE.,ME selaku pembimbing II yang telah rela meluangkan waktu untuk membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan proposal ini.
5. Bapak Adrianus Ketmoen, SE, MM selaku pembimbing akademik yang selalu membimbing dan memberikan solusi kepada penulis selama kuliah.

6. Pegawai Tata Usaha Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah membantu dan melancarkan semua administrasi.
7. Bapak – Ibu Dosen yang selalu sabar memberikan bimbingan dan dukungan selama kuliah.
8. Orang Tua Tercinta Ayah Dionisius Ali dan Ibu Nurlela Cesilia Jeneo Kaka Aril, Adik Nia dan Adik Gisel serta keluarga besar yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan yang besar kepada penulis selama ini.
9. Semua Kawan (Therumpi Team serta sahabat Helsy Mitha, Sandra, Kenet, Rein, Elvira, Yuyun, Tiara dan teman-teman FEB Angkatan 20 ) serta rekan-rekan Ekonomi Pembangunan angkatan 2020 yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dengan cara mereka masing-masing.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun secara tidak langsung dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Walaupun demikian, penulis menyadari bahwa penulis merupakan manusia yang tidak pernah luput dari kesalahan, sebab itu penulis sadar bahwa penulisan proposal ini masih mempunyai banyak kesalahan dan jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penulisan ini. Akhir kata semoga Skripsi ini dapat dijadikan acuan untuk ditindak lanjuti peneliti lainnya dan bermanfaat bagi kita semua terutama bagi Program Studi Ekonomi Pembangunan tercinta.

Kupang , Juli 2024

Penulis

## ABSTRAK

Penelitian ini ditulis oleh Yasinta Aydehanai Jehau (31120068). Program Studi Ekonomi Pembangunan dibawah bimbingan Pembimbing I Bapak Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si dan Pembimbing II Ibu Enike The Yustin Dima SE, ME dengan judul penelitian “ Analisis Pengaruh fasilitas dan Kualitas Pelayanan Wisata Terhadap Tingkat Kunjungan Wisatawan di Danau Kelimutu Kabupaten Ende”.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran Fasilitas dan kualitas pelayanan wisata terhadap Tingkat kunjungan wisatawan di danau kelimutu secara deskriptif dan mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan Fasilitas dan kualitas pelayanan wisata terhadap Tingkat Kunjungan wisatawan di danau kelimutu secara statistik. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif serta sumber data berupa data primer dan data sekunder yang diperoleh dengan teknik kuesioner (angket).

Populasi dalam penelitian ini keseluruhan wisatawan yang ada di di Danau Kelimutu Kabupaten Ende.. Sampel dalam penelitian ini bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut dengan pengumpulan data pada bulan juni. Kemudian data diolah menggunakan program *EVIIEWS*, 13 tahun 2024 untuk mencari hasil statistik deskriptif, regresi linear berganda, Uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, uji hipotesis dan uji determinasi ( $R^2$ ).

Secara Parsial Variabel Fasilitas ( $X_1$ ) berpengaruh Positif dan signifikan terhadap Tingkat Kunjungan wisatawan karena  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel dan nilai signifikansi  $>$  0,05, Variabel Kualitas Pelayanan Wisata berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Tingkat Kunjungan wisatawan karena nilai  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel dan nilai signifikansi  $>$  0,05.

Secara simultan diperoleh nilai signifikansi  $<$  0,05 ( $0,000 <$  0,05) yang artinya Fasilitas dan kualitas pelayanan wisata secara Bersama-sama berpengaruh Signifikan terhadap Tingkat Kunjungan wisatawan di Danau kelimutu. Nilai Koefisien Determinasi 0,456 atau 45%

Diharapkan kepada peneliti selanjutnya agar lebih mengembangkan variabel-variabel bebas lain yang berpengaruh terhadap Tingkat Kunjungan Wisatawan Kabupaten ende

***Kata Kunci : Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Wisata***



## ABSTRACT

This research was written by Yasinta Aydheanai Jehau (31120068). Development Economics Study Program under the guidance of Supervisor I Mr. Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si and Supervisor II Mrs. Enike The Yustin Dima SE, ME with the research title "Analysis of the Influence of Facilities and Quality of Tourist Services on the Level of Tourist Visits at Lake Kelimutu, Ende Regency".

The aim of this research is to describe the facilities and quality of tourist services on the level of tourist visits to Lake Kelimutu descriptively and to determine the partial and simultaneous influence of facilities and quality of tourist services on the level of tourist visits to Lake Kelimutu statistically. This research uses quantitative data as well as data sources in the form of primary data and secondary data obtained using questionnaire techniques.

The population in this study are all tourists in Lake Kelimutu, Ende Regency. The sample in this study is part of the number and characteristics of this population with data collected in June. Then the data was processed using the EVIEWS program, 13 of 2024 to look for results of descriptive statistics, multiple linear regression, research instrument tests, classical assumption tests, hypothesis tests and determination tests ( $R^2$ ).

Partially, the Facility Variable ( $X_1$ ) has a positive and insignificant effect on the level of tourist visits because  $t \text{ count} > t \text{ table}$  and the significance value is  $> 0.05$ , the Tourist Service Quality variable has a positive and not significant effect on the level of tourist visits because the  $t \text{ count} < t \text{ table}$  and significance value  $> 0.05$ .

Simultaneously, a significance value of  $< 0.05$  ( $0.000 < 0.05$ ) was obtained, which means that the facilities and quality of tourist services together have a significant influence on the level of tourist visits to Lake Kelimutu. Determination Coefficient Value 0.456 or 45%

It is hoped that future researchers will further develop other independent variables that influence the level of tourist visits in Ende Regency

***Keywords: Facilities and Quality of Tourist Services***

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan masala .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR .....</b>	<b>8</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	8
2.1.1 Fasilitas .....	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.3 Pariwisata ( <i>Tourism</i> ) .....	17
2.1.4 Hubungan Fasilitas terhadap Tingkat Kunjungan.....	19
2.1.5 Hubungan Kualitas Objek Wisata Terhadap Minat Berkunjung Wisatawan .....	20
2.1.6 Komponen Pariwisata .....	21
2.1.7 Obyek Wisata .....	23
2.1.8 Elemen Pariwisata.....	23
2.1.9 Faktor Pendukung dan Faktor Pengambat Obyek Pariwisata	24
2.1.10 Pariwisata Daerah.....	26

2.2 Penelitian Terdahulu .....	27
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1 Lokasi dan Tempat penelitian .....	35
3.2 Definisi Operasional Variabel .....	35
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	36
3.3.1 Jenis Data .....	36
3.3.2 Sumber Data .....	37
3.4 Populasi dan Sampel .....	37
3.4.1 Populasi .....	37
3.4.2 Sampel .....	38
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	38
3.6 Identifikasi Variabel .....	39
3.6.1 Variabel bebas (Independent variable) .....	39
3.6.2 Variabel Terikat (Dependent Variabel) .....	39
3.7 Teknik Analisis Data .....	40
3.7.1 Statistik Deskriptif .....	40
3.7.2 Statistik Inferensial .....	41
3.7.2.1 Analisis Regresi Linear Berganda .....	41
3.7.2.2 Uji Instrumen Penelitian .....	42
3.7.2.3 Uji Asumsi Klasik .....	43
3.7.2.4 Uji Hipotesis .....	45
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM DAN OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>49</b>
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Ende .....	49
4.1.1 Karakteristik Lokasi dan Wilayah Kabupaten Ende .....	49
4.1.2 Letak Geografis Danau Kelimutu .....	52
4.2 Profil Tempat Penelitian .....	54
4.2.1 Profil Dinas Pariwisata Ende .....	54
4.3. Taman Nasional Kelimutu .....	59
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>64</b>
5.1 Hasil Penelitian .....	64

5.2. Hasil Analisis Data .....	64
5.2.1 Hasil Analisis Statistik Deskriptif .....	64
5.2.2 Regresi Linear Berganda .....	66
5.3.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	68
5.2.3.1 Uji Validitas .....	68
5.2.3.2 Uji Reabilitas.....	69
5.2.4 Uji Asumsi Klasik .....	70
5.2.4.1 Uji Normalitas .....	70
5.2.4.2 Uji Multikolinieritas .....	71
5.2.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	72
5.2.4.4 Uji Autokorelasi .....	73
5.2.5 Uji Hipotesis .....	74
5.2.5.1 Uji Parsial (t).....	74
5.2.5.2 Uji Simultan (F) .....	75
5.2.5.3 Uji Determinasi ( $R^2$ ) .....	76
5.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	78
5.3.1 Pengaruh Fasilitas Terhadap Tingkat Kunjungan Wisatawan di Danau Kelimutu .....	78
5.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Wisata Terhadap Tingkat Kunjungan Wisatawan di Danau Kelimutu .....	80
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>84</b>
6.1 Kesimpulan .....	84
6.2 Saran .....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>45</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Wisatawan Danau Kelimutu 5 Tahun Terakhir.....	27
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	27
Tabel 3.1 Operasional variable .....	35
Tabel 3.2 Pencapaian Skor Maksimum Persepsi Responden.....	41
Tabel 5.1 Deskripsi Variabel Fasilitas .....	64
Tabel 5.2 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	65
Tabel 5.3 Deskripsi Variabel Tingkat Kunjungan Wisatawan.....	65
Tabel 5.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	67
Tabel 5.5 Uji Validitas .....	69
Tabel 5.6 Uji reliabilitas .....	70
Tabel 5.7 Uji Multikolinieritas .....	72
Tabel 5.8 Uji Heteroskedastisitas .....	73
Tabel 5.9 Hasil Uji Autokorelasi.....	74
Tabel 5.10 Uji Parsial ( t ) .....	75
Tabel 5.11 Uji Simultan (f).....	76
Tabel 5.12 Uji Determinasi $R^2$ .....	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 5.8 Uji Normalitas .....	71