

PAPER NAME

Giovani_TEMPLATE JURNAL JIH (1).doc
x

WORD COUNT

4964 Words

CHARACTER COUNT

31237 Characters

PAGE COUNT

13 Pages

FILE SIZE

646.1KB

SUBMISSION DATE

Dec 15, 2023 8:21 AM GMT+7

REPORT DATE

Dec 15, 2023 8:22 AM GMT+7

● **27% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 22% Internet database
- 16% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 20% Submitted Works database



IMPLIKASI TINGKAT PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG MASJID JABAL ARAFAH DESTINASI KOTA BATAM

Oleh

Giovani^{*1}, Andri Wibowo², Arina Luthfini Lubis³

^{2,3} Jurusan Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam; Jl. Gajah Mada, Tiban Lama, Kec. Sekupang, Kota Batam, Kepulauan Riau
e-mail: ^{*1}giovanni2342020@gmail.com, ²andreeewibowo.pku85@gmail.com, ³a.luthfinilubis@gmail.com

Abstrak

Provinsi Kepulauan Riau menawarkan banyak lokasi wisata yang menarik, dan pariwisata merupakan industri utama yang memberikan kontribusi signifikan terhadap kemajuan ekonomi masyarakat. Lokasi Batam berlokasi ideal antara Singapura dan Malaysia, menjadikannya pusat perdagangan. Industri perhotelan dan pariwisata juga berkembang. Slogan “Kepulauan Kepri Indah” merupakan salah satu inisiatif dan metode pemasaran yang dilakukan Pemerintah Daerah Kepri. Situs web untuk pariwisata Masjid Jabal Arafah merupakan salah satu tempat wisata religi di Batam dengan ciri khas arsitektur modern. Pengelola Masjid Jabal Arafah harus memperhatikan pelayanan yang diberikan agar tercipta destinasi yang sesuai bagi wisatawan dan dapat memenuhi ekspektasi pengunjung. Untuk mengumpulkan data untuk penelitian ini, berbagai prosedur harus digunakan, termasuk kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumen. Jenis analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif. Berdasarkan hasil uji menggunakan *software* SPSS, dapat dinyatakan bahwa seluruh item pernyataan atau pertanyaan yang diberikan dari seluruh variabel X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 dan Y adalah valid, karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Berdasarkan hasil uji reliabilitas X dan Y diatas, dapat dinyatakan bahwa semua nilai *Cronbach's Alpha* variabel X_1 (0.672), X_2 (0.848), X_3 (0.811), X_4 (0.813), X_5 (0.855) dan Y (0.797) memiliki nilai yang lebih besar dari 0,60 sehingga dinyatakan reliabel. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis alternatif untuk semua variabel diterima. Formulasi hasil persamaan regresi linier berganda adalah $Y = 0,787 + 0.091 X_1 - 0,210 X_2 + 0,117 X_3 + 0,942 X_4 + 0,524 X_5$. Faktor pelayanan memberikan pengaruh sebanyak 74,3% dalam keputusan pengunjung, sisanya sebesar 25,7% diluar dari yang dari variabel yang ditetapkan oleh penelitian ini.

Kata Kunci: Pelayanan, Kepuasan Pengunjung, Destinasi Wisata, Wisata Religi, Kota Batam

PENDAHULUAN

Pemerintah saat ini semakin berusaha mempertahankan dan mengembangkan pariwisata di Indonesia. Menurut (Indonesia.go.id, 2022) pada tahun 2022, rating wisatawan Indonesia akan meroket. Peringkat wisatawan Indonesia naik dari peringkat 44 ke peringkat 32 hanya dalam waktu 18 bulan. Indonesia naik 12 peringkat menjadi peringkat pertama di antara 117 negara dalam Indeks Daya Saing Perjalanan dan Pariwisata (TTCI) 2021, melampaui Malaysia, Thailand, dan Vietnam. Sementara itu, industri pariwisata Indonesia menduduki peringkat keenam

kawasan Asia Pasifik. Indonesia semakin terkenal dan mendunia seiring naiknya peringkatnya..

Tempat menarik wisatawan adalah lokasi yang menarik wisatawan karena daya tariknya, aset unggulannya, dan alam sekitarnya yang menakjubkan, serta menyediakan jasa kepada konsumen agar wisatawan dapat menikmati kunjungan di sebuah objek wisata. Menurut Siregar dalam (Alfarisi & Sofyan, 2022) tempat yang dikunjungi merupakan sesuatu yang menarik wisatawan; suatu objek wisata sangat mirip



dengan objek wisata. Suatu daya tarik wisata harus mempunyai ciri khas, karena hal inilah yang menjadi alasan utama pengunjung datang ke kawasan wisata tersebut. Menurut Ridwan dalam (Diadona, 2021) objek wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman, kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang dituju atau tujuan kunjungan wisatawan. Karena semakin ketatnya persaingan dalam dunia usaha khususnya dalam sektor jasa dan wisata, sehingga mendorong perusahaan mana pun untuk menempatkan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Kondisi ini terlihat dari banyak perusahaan menaruh komitmen mereka terhadap kepuasan pelanggan, dan banyak perusahaan yang menyadari bahwa kepuasan konsumen sangat penting untuk suatu objek wisata dan wisatawan, oleh karena itu perusahaan menerapkan strategi untuk mempertahankan kepuasan konsumen.

Menurut Kotler kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan (Kotler, n.d.). Dapat disimpulkan bahwa setiap perusahaan dan penyedia jasa objek wisata harus mengetahui kebutuhan setiap wisatawan sehingga setiap wisatawan yang berkunjung merasa puas dan ingin datang kembali. Menurut Radiosunu dalam (Pratama, 2016) kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected service*). Wisatawan pasti menuntut pelayanan yang bagus, sehingga setiap perusahaan berusaha

memberikan pelayanan yang baik untuk memuaskan wisatawan. Kepuasan wisatawan dapat dicapai jika harapan dari wisatawan terpenuhi, oleh karena itu kinerja produk dan jasa harus dimaksimalkan supaya memenuhi harapan wisatawan (Wibowo, 2019). Menurut Suryati dan Sudarsono dalam (Zarkasih, 2019), kepuasan pelanggan merupakan faktor penting dalam pemasaran barang maupun jasa. Karena jika suatu perusahaan atau objek wisata dapat memuaskan wisatawan, maka wisatawan akan loyal terhadap obyek wisata tersebut. Kemudian menurut Kotler dalam (Kotler, n.d.) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang akan diperkirakan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan.

Provinsi Kepulauan Riau memiliki banyak destinasi wisata yang menarik dan pariwisata merupakan sektor utama yang berperan penting dalam pertumbuhan ekonomi masyarakat. Dengan beragam seni, budaya dan kekayaan alam, banyak menarik wisatawan mancanegara untuk berkunjung di kepulauan riau, khususnya kota Batam yang merupakan pintu masuk bagi wisatawan mancanegara ketiga di Indonesia setelah Jakarta dan Bali. Lokasi Batam secara strategis dekat dengan Singapura dan Malaysia membuat kota ini menjadi pusat bisnis perhotelan dan pariwisata nya juga meningkat. Menurut (Wikipedia, 2023) sekitar 2,25 juta orang, atau 25% dari wisatawan asing yang datang ke Indonesia, melewati Batam. Selain itu, kota Manado, Belitung, dan pulau Kalimantan memanfaatkan Kepulauan Riau sebagai model wisata lintas batas Indonesia.

Tabel 1. Trend Kunjungan Wisatawan Mancanegara Di Provinsi Kepulauan Riau 2019-2023

No	Bulan	Jumlah Kunjungan Wisatawan				
		2019	2020	2021	2022	2023
1	Januari	192.856	220.696	261	328	120.648
2	Februari	233.194	124.465	173	364	93.085
3	Maret	260.289	54.102	428	1.363	126.527
4	April	229.250	1.139	248	11.807	118.817
5	Mei	225.171	1.198	265	23.842	99.359
6	Juni	265.904	1.787	271	57.469	171.453



7	Juli	217.313	1.765	161	80.215	
8	Agustus	264.933	1.654	165	79.470	
9	September	230.576	1.999	144	104.652	
10	Oktober	227.146	740	158	106.160	
11	November	241.249	561	285	103.940	
12	Desember	276.914	542	544	188.544	
Tahunan		2.864.795	411.248	3.103	758.154	

Sumber : Badan Pusat Statistik

Menurut SK Menspasportel No. KM 98 PW. 102 MPPT dalam (Renita, 2021) obyek pariwisata mengacu pada lokasi atau keadaan di mana sumber daya alam dibangun dan dieksploitasi untuk menciptakan tujuan wisata yang menarik wisatawan. Pemanfaatan sumber daya alam sebagai destinasi wisata dapat didefinisikan sebagai objek wisata yang memiliki keunikan dan keindahan sehingga menarik para wisatawan untuk berkunjung (Simbolon et al., 2023). Pada saat Kepulauan Riau terpisah dari provinsi Riau, pariwisata di

Kepulauan Riau mengalami peningkatan, dengan adanya peningkatan tersebut, pemerintah meningkatkan dan membangun tempat wisata Kepulauan Riau. Salah satu usaha dan strategi marketing yang dilakukan pemerintah adalah Wonderful Kepri. Selain itu strategi lainnya yang bisa dilakukan untuk meningkatkan keinginan pengunjung untuk datang ke lokasi wisata adalah dengan strategi branding yang tepat dan optimal (Amalia et al., 2023). Berikut merupakan beberapa tempat wisata saat ini di Kepulauan Riau:

Tabel 2 Objek Wisata Kepulauan Riau

No	Wisata Alam	Wisata Belanja	Wisata Budaya	Wisata Keagamaan	Wisata Sejarah	Wisata Hiburan & Modern
1	Karang Alangkalam	Pasar Raya Kota Tanjung Pinang	Teater Mak Yong	Masjid Jabal Arafah	Kem Pengungsi Galang	Mega Wisata Ocarina
2	Pantai Glory Melur	Pasar Samarinda Batam	Tari Zapin	Masjid Agung Batam	Benteng Bukit Kursi	Areca Waterpark
3	Pantai Vio vio	Grand Batam Mall	Museum Sri Serindit	Pura Agung Amertha Buana	Balai Adat Indra Perkasa	Bintan Indrasakti Bay Waterpark
4	Laut Natuna	Bintan Indah Mall	Museum Mini Linggam Cahaya	Kelenteng Cetya Tridarma	Telaga Tujuh Hang Tuah	Sunrise City Waterpark
5	Pulau Bawah	Pasar Bestari Bintan Center	Museum Batam	Gua Maria	Tugu Pensil	Golden Prawn

Sumber : Dinas Pariwisata Kepulauan Riau

Obyek wisata masjid jabal arafah adalah salah satu tempat wisata di Batam, dengan desain yang modern. Berada di pusat bisnis Kota Batam Jl. Imam Bonjol, Lubuk Baja Kota,

Kecamatan Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau 29444, dengan luas 4.607 meter persegi. Pertama kali dibuka pada Jumat, 13 juli 2012, masjid jabal arafah semakin



berkembang dan menjadi destinasi wisata oleh masyarakat di Kota Batam maupun diluar kota Batam.

Tabel 3. Data Pengunjung Objek Wisata Masjid Jabal Arafah 2021 – 2023

No	Tahun	Jumlah Kunjungan Wisatawan
1	2021	27.547
2	2022	36.630
3	2023	34.000

Sumber: Data Peneliti

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa pada tahun 2021 jumlah pengunjung berjumlah 27.547 pasca covid 19 dengan perkiraan 3000 orang pengunjung per bulan. Pada tahun 2022 jumlah pengunjung sebanyak 36.630 dengan perkiraan 3050 orang per bulan, kemudian pada tahun 2023 mencapai 34.000.

Setiap karyawan yang ada pada obyek wisata Masjid Jabal Arafah memiliki tugasnya masing-masing, dimana ada yang standby di beberapa tempat yang sering dikunjungi wisatawan yaitu seperti tower, perpustakaan, dan taman. Pengelola masjid jabal arafah perlu memperhatikan pelayanan yang diberikan agar bisa menciptakan obyek wisata yang nyaman bagi pengunjung dan bisa memuaskan harapan pengunjung. Berdasarkan keterangan sebelumnya, peneliti antusias dalam melakukan penelitian dengan judul “Implikasi Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Masjid Jabal Arafah Destinasi Kota Batam”.

LANDASAN TEORI

Sektor jasa dalam industri pariwisata sangatlah penting; jika tingkat pelayanan yang diminta para tamu tersedia, mereka pasti ingin kembali lagi dan menyarakannya kepada orang lain. Menurut Tjiptono dan Chandra dalam (Suhartapa, 2022) ketika konsumen memperoleh tingkat pelayanan yang sesuai dengan harapannya, maka tingkat pelayanan tersebut dikatakan berkualitas tinggi. Kualitas pelayanan adalah tolak ukur bagi produk dan jasa yang diberikan terhadap pengunjung,

pelayanan yang diberikan akan direview oleh pengunjung dan menghasilkan nilai pelayanan, kualitas pelayanan yang memuaskan akan mendapat nilai yang baik dari pengunjung. Menurut Lestari et al., dalam (Jannah et al., 2023) tingkat kepuasan terhadap suatu layanan menentukan kualitasnya, menjadikan layanan yang paling puas adalah layanan dengan kualitas terbaik, dimana harapan konsumen terhadap kinerja produk dan jasa memenuhi ekspektasi konsumen, jika tidak memenuhi harapan, pelanggan pasti tidak puas; namun, jika layanan yang diberikan memenuhi harapan tersebut, maka layanan tersebut berkualitas tinggi dan memenuhi kebutuhan pelanggan (Safrizal et al., 2022). Oleh karena itu setiap Perusahaan jasa atau obyek wisata harus memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada (Supardi et al., 2023).

Kualitas pada umumnya berhubungan dengan sebuah pelayanan yang diberikan, yaitu pelayanan yang baik, bagaimana seorang karyawan melayani konsumen, sikap dan tata krama yang baik sehingga memuaskan konsumen (Putri et al., 2023). Menurut Triguno dalam (Pratama, 2016) pelayanan / penyampaian terbaik, yaitu “Setiap saat, berikan layanan yang memadai dan dapat diterima, sopan, membantu, dan profesional”. Menurut Tjiptono dalam (Andi Alfianto Anugrah Ilahi, 2021) kualitas layanan dapat diukur dengan mengevaluasi kesan konsumen terhadap layanan nyata yang mereka terima/peroleh dengan apa yang sebenarnya mereka harapkan/inginkan dalam kaitannya dengan kualitas layanan suatu perusahaan. Menurut Sutedja dalam (Fadhilah & Cahya, 2022) kualitas pelayanan diartikan sebagai aktivitas yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya. Kenyamanan yang diberikan, kecepatan pelayanan, kemudahan lokasi, dan tarif yang masuk akal dan kompetitif semuanya berkontribusi terhadap keunggulan layanan.

Menurut (Halim et al., 2021) berpedoman pada pernyataan Tjiptono (2000) bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan

<http://stp-mataram.e-journal.id/JHI>



jasa, yaitu: (1) Reliabilitas, (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan; (2) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan layanan dengan tanggap; (3) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan; (4) Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para konsumen; (5) Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Menurut Kotler (2002) dalam (Prasetio, 2021) mengemukakan bahwa Ketika seseorang membandingkan persepsi/kesannya terhadap hasil suatu produk dengan harapannya, mereka akan merasa puas atau kecewa. Menurut Tjiptono & Chandra dalam (Mahira et al., 2021) kepuasan pelanggan dikatakan sebagai sebuah respon emosional seseorang yang mencakup beberapa aspek seperti ekspektasi terhadap produk, pengalaman penggunaan, dan seterusnya, respon tersebut terjadi pada waktu tertentu seperti pada saat setelah digunakan, pengalaman akumulatif, atau setelah produk jasa tersebut dipilih. Menurut Daryanto & Setyobudi dalam (Nanincova, 2019) pengertian kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan atau perasaan senang yang dicapai apabila produk sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen. Oleh karena itu kepuasan pelanggan sangat mempengaruhi obyek wisata Masjid Jabal Arafah karena dapat meningkatkan nilai dari obyek wisata tersebut dan menumbuhkan loyalitas pengunjung, sehingga setiap pengunjung yang datang merasa puas dan ingin berkunjung kembali.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, metode yang akan digunakan adalah kuantitatif, dimana akan menunjukkan hubungan antara variabel yang

akan diteliti, dimana penelitian kuantitatif menggunakan analisis data dalam bentuk numeral (angka) mulai dari penafsiran data dan pengumpulan data tersebut, serta diolah menggunakan metode statistik. Pendekatan penelitian yang digunakan merupakan pendekatan deskriptif untuk mengetahui nilai dari setiap variabel dan memberikan gambaran yang akurat atas penelitian yang akan dilakukan. Menurut Sugiyono dalam (Jayusman & Shavab, 2020) menyatakan bahwa penelitian dengan pendekatan deskriptif digunakan untuk mengetahui nilai dari variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa adanya perbandingan dengan variabel yang lain. Menurut Dapat disimpulkan bahwa penelitian deskriptif adalah bagaimana pendekatan dan mendapatkan data untuk digunakan dalam membuat laporan.

Populasi

Menurut *Encyclopaedia Britannica* (2015) dalam (Welianto & Nailuar, 2019) menyatakan bahwa populasi merupakan seluruh jumlah penduduk yang berada di suatu daerah, sedangkan menurut Sugiyono dalam (Purwanti & Dewi, 2014) populasi merupakan generalisasi wilayah yang terdiri dari obyek atau subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Arikunto (2006:130) dalam (Abadiyah & Purwanto, 2016) populasi merupakan jumlah keseluruhan dari subjek penelitian. Populasi pada penelitian ini merupakan setiap pengunjung dari luar Batam yang sudah pernah berkunjung di obyek wisata Masjid Jabal Arafah yaitu jumlah pengunjung pada tahun 2022 sebesar 648 orang

Sampel

Menurut Sugiyono (2010) dalam (Salangka, 2013) menyatakan bahwa sampel adalah komponen ukuran dan susunan populasi. Studi ini hanya melibatkan sebagian dari populasi sebagai responden karena besarnya populasi dan terbatasnya waktu, uang, dan tenaga, yaitu populasi pada tahun 2022 sebanyak 700 orang dan dibagi 12 bulan, maka



didapat jumlah per bulannya adalah 58 orang. Untuk menentukan jumlah sampel yang akan diteliti, penulis menggunakan rumus slovin sehingga didapatkan jumlah responden sebanyak 51 orang.

Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan harus menggunakan beberapa teknik yaitu kuesioner, wawancara, observasi dan dokumen. Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket yang berupa pertanyaan. Menurut Moleong dalam (Yuhana & Aminy, 2019) wawancara merupakan percakapan antara dua orang atau lebih yang dilakukan oleh pewawancara dan narasumber. Dimana narasumber dan peneliti berhadapan langsung untuk menjelaskan apa yang akan diteliti dan untuk mendapatkan data dan informasi secara langsung dari narasumber yang berkaitan. Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara kepada General Manager dari obyek wisata Masjid Jabal Arafah untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan, jumlah pengunjung Masjid Jabal Arafah, serta sejarah dari Masjid Jabal Arafah. Menurut Arikunto (2010) (Manalu & Mesra, 2019) dalam observasi merupakan suatu aktivitas yang sempit, yakni memperhatikan sesuatu dengan menggunakan mata. Dalam penelitian ini, penulis melakukan observasi langsung pada obyek wisata Masjid Jabal Arafah untuk mengamati pengunjung dan karyawan yang sedang bertugas serta melihat apa saja fasilitas yang ada pada obyek wisata Masjid Jabal Arafah. Dalam penelitian ini, beberapa dokumen yang dibutuhkan berasal dari Badan Pusat Statistik, Dinas Pariwisata Kepulauan Riau, serta dari obyek wisata Masjid Jabal Arafah.

Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, dimana tujuannya untuk melihat adanya pengaruh pada variabel kualitas pelayanan serta mendeskripsikan kepuasan pengunjung dan kualitas pelayanan. Analisis deskriptif melakukan penyajian fakta dan

menganalisis secara sistematis, dengan menentukan tabel frekuensi dan rata-rata, kemudian dideskripsikan mengenai variasi responden yang merespon pertanyaan, sehingga lebih mudah untuk disimpulkan dan dipahami.

Uji validitas merupakan pengujian yang dilakukan pada suatu angket kuesioner untuk mengetahui apakah angket tersebut valid atau sah. Menurut Sugiyono (2006) dalam (Rindiasari, Hidayat, Yuliani et al., 2021) tujuan dari uji validitas adalah untuk menguji sejauh mana alat ukur yang digunakan dapat mengenai sasaran.

Uji reliabilitas merupakan pengujian pada suatu angket kuesioner yang termasuk salah satu indikator dari variabel. Menurut Ghazali (2013, p.12) dalam (Wijaya, 2018) setiap instrumen penelitian dapat dikatakan konsisten, apabila instrument tersebut terbukti reliabel yaitu Ketika indikator nilai Cronbach $\alpha > 0,6$.

Uji normalitas merupakan pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah suatu model regresi dinyatakan memiliki distribusi normal atau tidak, pengujian ini didapat dari probability plot. Model regresi dikatakan baik, jika hasil pengujian menyatakan distribusi data normal atau mendekati normal. Menurut Ghazali (2013) dalam (Christine et al., 2019) uji normalitas adalah pengujian model regresi, untuk menentukan variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.

Menurut Narimawati (2010) dalam (Gonibala et al., 2019) analisis linier berganda merupakan analisis asosiasi yang digunakan secara bersamaan, berfungsi untuk meneliti pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel tergantungan dengan skala intervalnya. Jadi, pada penelitian ini analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (independen) yaitu bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), ketanggapan (X_3), empati (X_4), jaminan (X_5) terhadap variabel terikat (dependen) yaitu keputusan pengunjung (Y) pada obyek wisata Masjid Jabal Arafah.



Uji Hipotesis dilakukan untuk memastikan pengaruh dari tiap variabel independen terhadap variabel dependen. Hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. H₀₁ : Variabel bukti langsung (*tangibles*) tidak mempengaruhi kepuasan pengunjung pada obyek wisata Masjid Jabal Arafah di kota Batam
H_{a1} : Variabel bukti langsung (*tangibles*) mempengaruhi kepuasan pengunjung pada obyek wisata Masjid Jabal Arafah di kota Batam
2. H₀₂ : Variabel kehandalan (*reliability*) tidak mempengaruhi kepuasan pengunjung pada obyek wisata Masjid Jabal Arafah di kota Batam
H_{a2} : Variabel kehandalan (*reliability*) mempengaruhi kepuasan pengunjung pada obyek wisata Masjid Jabal Arafah di kota Batam
3. H₀₃ : Variabel daya tanggap (*responsiveness*) tidak mempengaruhi kepuasan pengunjung pada obyek wisata Masjid Jabal Arafah di kota Batam
H_{a3} : Variabel daya tanggap (*responsiveness*) mempengaruhi kepuasan pengunjung pada obyek wisata Masjid Jabal Arafah di kota Batam
4. H₀₄ : Variabel jaminan (*assurance*) tidak mempengaruhi kepuasan pengunjung pada obyek wisata Masjid Jabal Arafah di kota Batam
H_{a4} : Variabel jaminan (*assurance*) mempengaruhi kepuasan pengunjung pada obyek wisata Masjid Jabal Arafah di kota Batam
5. H₀₅ : Variabel daya empati (*empathy*) tidak mempengaruhi kepuasan pengunjung pada

obyek wisata Masjid Jabal Arafah di kota Batam

H_{a5} : Variabel daya empati (*empathy*) mempengaruhi kepuasan pengunjung pada obyek wisata Masjid Jabal Arafah di kota Batam

6. H₀₆ : Variabel bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*empathy*), semuanya tidak mempengaruhi kepuasan pengunjung pada obyek wisata Masjid Jabal Arafah di kota Batam

H_{a6} : Variabel bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*empathy*) secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pengunjung pada obyek wisata Masjid Jabal Arafah di kota Batam

HASIL DAN PEMBAHASAN

Obyek wisata masjid jabal arafah merupakan salah satu obyek wisata di kota batam, dengan desain yang modern. Dengan desain berbentuk kubah beton berlubang-lubang dan pencahayaan yang indah, terdapat ikan hias, pohon dan wisatawan dapat melihat langsung kubah dan langit biru karena semua tembus pandang, dan terdapat teropong yang bisa digunakan untuk melihat daerah sekitar batam, Singapura dan Malaysia, tersedia akses internet gratis bagi para jamaah dan wisatawan yang berkunjung. Obyek wisata masjid jabal arafah sudah banyak dikunjungi oleh wisatawan baik pengunjung yang ingin melaksanakan ibadah atau yang hanya ingin berwisata.



Gambar 2. Grafik perbandingan

4 Dalam uji validitas menggunakan signifikan 5% yaitu dengan nilai 0,05 untuk taraf signifikansi, apabila probabilitas hasil korelasi dinyatakan diatas 0,05 (5%) maka instrumen dikatakan tidak valid, namun jika probabilitas tinggi hasil korelasi dinyatakan dibawah 0,05

(5%) instrumen dikatakan valid atau sah. Berdasarkan hasil uji SPSS versi 24, dapat dinyatakan bahwa seluruh item pernyataan atau pertanyaan yang diberikan dari seluruh variabel X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 dan Y adalah valid, karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Hasil uji validitas bisa dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel X_1, X_2, X_3, X_4 , dan X_5

Variabel	No Butir Instrumen	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Bukti Fisik (X_1)	X1.1	0.556	> 0.275	Valid
	X1.2	0.424	> 0.275	Valid
	X1.3	0.347	> 0.275	Valid
	X1.4	0.577	> 0.275	Valid
	X1.5	0.671	> 0.275	Valid
Kehandalan (X_2)	X2.1	0.862	> 0.275	Valid
	X2.2	0.860	> 0.275	Valid
	X2.3	0.845	> 0.275	Valid
Ketanggapan (X_3)	X3.1	0.735	> 0.275	Valid
	X3.2	0.754	> 0.275	Valid
	X3.3	0.780	> 0.275	Valid
	X3.4	0.877	> 0.275	Valid
Jaminan (X_4)	X4.1	0.739	> 0.275	Valid
	X4.2	0.782	> 0.275	Valid
	X4.3	0.817	> 0.275	Valid
	X4.4	0.839	> 0.275	Valid
Empati (X_5)	X5.1	0.860	> 0.275	Valid
	X5.2	0.876	> 0.275	Valid
	X5.3	0.891	> 0.275	Valid
Kepuasan Pengunjung	Y1	0.833	0.275	Valid
	Y2	0.725	0.275	Valid
	Y3	0.804	0.275	Valid



Variabel	No Butir Instrumen	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
	Y4	0.791	0.275	Valid
	Y5	0.784	0.275	Valid
	Y6	0,806	0.275	Valid

Sumber : Data diolah melalui program SPSS

Uji reliabilitas digunakan untuk menghitung reliabel atau tidaknya setiap item kuesioner yang digunakan dalam penelitian. Berikut ini merupakan hasil pengujian reliabilitas terhadap variabel kepuasan pengunjung yang ada pada obyek wisata Masjid Jabal Arafah.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y

Variabel	Alpha	Cronbach's Alpha	Keterangan
X1	0.672	0,60	Reliabel
X2	0.848	0,60	Reliabel
X3	0.811	0,60	Reliabel
X4	0,813	0,60	Reliabel
X5	0,855	0,60	Reliabel
Y	0.797	0,60	Reliabel

Sumber : Hasil Perhitungan Peneliti

Berdasarkan hasil evaluasi reliabilitas X dan Y diatas, semua nilai Cronbach's Alpha variabel X₁ (0.672), X₂ (0.848), X₃ (0.811), X₄ (0,813), X₅ (0,855) dan Y (0.797) memiliki nilai yang lebih besar dari 0,60. Oleh karena itu, semua instrumen pengukuran yang digunakan dianggap dapat diandalkan.

Pengolahan data selanjutnya dilakukan dengan melakukan uji normalitas terhadap keseluruhan variabel yang diujikan.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		51
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.40249325
Most Extreme Differences	Absolute	.103
	Positive	.081
	Negative	-.103
Test Statistic		.103
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

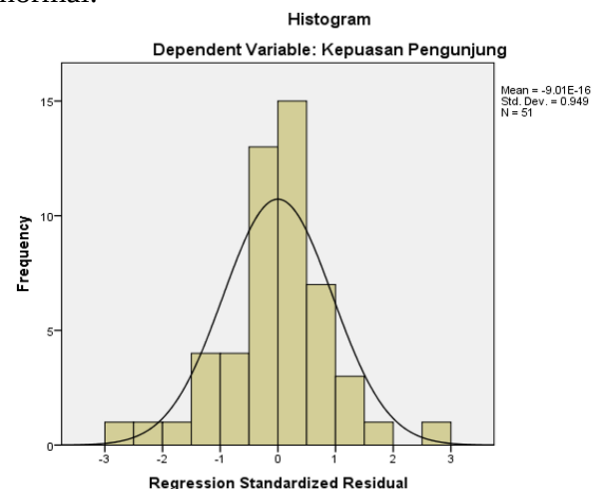
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Gambar 2. Hasil Uji Normalitas

Dapat disimpulkan bahwa nilai sig adalah 0,200 > 0,05 dari hasil uji normalitas satu sampel Kolmogorov-Smirnov. Oleh karena itu, tanggapan kuesioner dinyatakan normal.

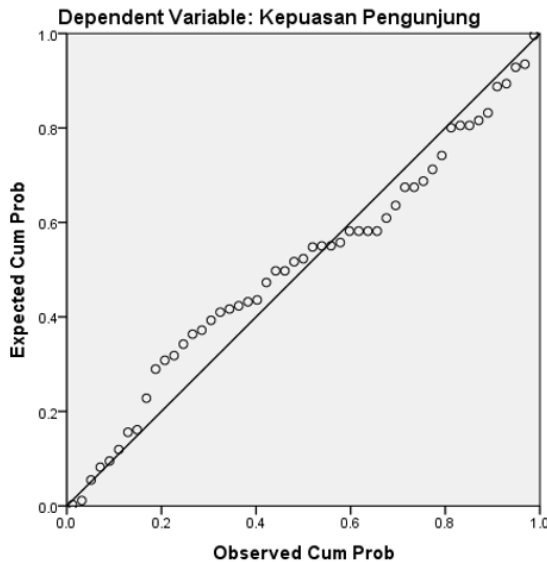


Gambar 3. Histogram Uji Normalitas

Data yang digunakan dikatakan berdistribusi normal karena seperti yang ditunjukkan oleh hasil uji normalitas histogram di atas, data berbentuk gunung atau lonceng.



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 4. Plot Hasil Uji Normalitas

Jika titik-titiknya mengikuti garis diagonal maka data dianggap berdistribusi teratur, sesuai dengan temuan uji normalitas menggunakan grafik plot probabilitas. Karena titik-titik pada gambar mengikuti garis diagonal, maka data dianggap normal.

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh variabel X_1 (bukti fisik), X_2 (kehandalan), X_3 (ketanggapan), X_4 (jaminan) dan X_5 (empati) terhadap variabel Y (kepuasan pengunjung). Dalam penelitian ini menggunakan uji analisis regresi linear berganda yaitu sebagai berikut :

Uji Pengaruh Parsial (Uji-t)

Dapat disimpulkan bahwa variabel variabel Y berpengaruh apabila nilai sig kurang dari 0,05 dan t hitung melebihi t tabel.

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.197	4.248		.963
	Bukti Fisik	1.126	.257	.530	.4375

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Gambar 5. Hasil Uji t Variabel X_1

Berdasarkan gambar diatas, diketahui bahwa nilai sig X_1 $0.00 < 0.05$ dan nilai t hitung $4.375 > 2.014$, maka dapat disimpulkan bahwa H_{a1} diterima dan terdapat pengaruh X_1 terhadap Y.

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.901	1.865	4.772	.000
	Kehandalan	1.037	.194	5.342	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Gambar 6. Hasil Uji t Variabel X_2

Berdasarkan gambar diatas, diketahui bahwa nilai sig X_2 $0.00 < 0.05$ dan nilai t hitung $5.342 > 2.014$, maka dapat disimpulkan bahwa H_{a2} diterima dan terdapat pengaruh X_2 terhadap Y.

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.078	2.231	3.172	.003
	Ketanggapan	.917	.174	5.272	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Gambar 7. Hasil Uji t Variabel X_3

Berdasarkan gambar diatas, diketahui bahwa nilai sig X_3 $0.00 < 0.05$ dan nilai t hitung $5.272 > 2.014$, maka dapat disimpulkan bahwa H_{a3} diterima dan terdapat pengaruh X_3 terhadap Y.

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.372	1.500	2.248	.029
	Jaminan	1.210	.117	10.346	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Gambar 8. Hasil Uji t Variabel X_4

Berdasarkan gambar diatas, diketahui bahwa nilai sig X_4 $0.00 < 0.05$ dan nilai t hitung $10.346 > 2.014$, maka dapat disimpulkan bahwa H_{a4} diterima dan terdapat pengaruh X_4 terhadap Y.

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.176	1.680	4.865	.000
	Empati	1.109	.174	6.373	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Gambar 9. Hasil Uji t Variabel X_5

Berdasarkan gambar diatas, diketahui bahwa nilai sig X_5 $0.00 < 0.05$ dan nilai t hitung $6.373 > 2.014$, maka dapat disimpulkan bahwa H_{a5} diterima dan terdapat pengaruh X_5 terhadap Y.

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh jumlah keseluruhan variabel X terhadap variabel Y. Apabila nilai sig $< 0,05$ dan F hitung $> F$ tabel, maka dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y, sebaliknya apabila nilai sig $> 0,05$ dan F hitung $< F$ tabel maka dapat



dinyatakan bahwa terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	283.807	5	56.761	25.971	.000 ^b
	Residual	98.349	45	2.186		
	Total	382.157	50			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

b. Predictors: (Constant), Empati, Bukti Fisik, Ketanggapan, Jaminan, Kehandalan

Gambar 10. Hasil Uji F

Berdasarkan gambar diatas, diketahui bahwa nilai sig $0,00 < 0,05$ dan nilai F hitung $25,971 > 2,014$, maka dapat disimpulkan pengaruh variabel bukti fisik (X_1), Kehandalan (X_2), Ketanggapan (X_3), Jaminan (X_4), Empati (X_5) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung (Y) pada obyek wisata Masjid Jabal Arafah Batam di Kota Batam.

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.787	2.723		.289	.774
	Bukti Fisik	.091	.201	.043	.454	.652
	Kehandalan	-.210	.222	-.123	-.944	.350
	Ketanggapan	.117	.153	.077	.763	.450
	Jaminan	.942	.188	.645	5.017	.000
	Empati	.524	.200	.318	2.625	.012

a. Dependent Variable: Kepuasan Penngunjung

Gambar 11. Hasil Uji Adjusted R²

Berdasarkan hasil uji tiap koefisien maka didapatkan formulasi matematika hubungan seluruh variabel X terhadap Variabel Y dalam bentuk analisis regresi berganda. Rumus matematikanya adalah $Y = 0,787 + 0,091 X_1 - 0,210 X_2 + 0,117 X_3 + 0,942 X_4 + 0,524 X_5$

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.862 ^a	.743	.714	1.478

a. Predictors: (Constant), Empati, Bukti Fisik, Ketanggapan, Jaminan, Kehandalan

Gambar 11. Hasil Uji Adjusted R²

Berdasarkan hasil uji R² diatas, dapat disimpulkan bahwa kontribusi variabel bukti fisik (X_1), Kehandalan (X_2), Ketanggapan (X_3), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5) berpengaruh sebesar 74,3% terhadap variabel keputusan berkunjung (Y).

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis alternatif untuk semua variabel diterima sebagai berikut:

- H_{01} : Ditolak karena tidak sesuai dengan hasil penelitian
- H_{a1} : Diterima, karena terbukti bahwa bukti langsung mempengaruhi kepuasan pengunjung
- H_{02} : Ditolak karena tidak sesuai dengan hasil penelitian
- H_{a2} : Diterima, karena terbukti bahwa kehandalan mempengaruhi kepuasan pengunjung
- H_{03} : Ditolak karena tidak sesuai dengan hasil penelitian
- H_{a3} : Diterima, karena terbukti bahwa daya tanggap mempengaruhi kepuasan pengunjung
- H_{04} : Ditolak karena tidak sesuai dengan hasil penelitian
- H_{a4} : Diterima, karena terbukti bahwa jaminan mempengaruhi kepuasan pengunjung
- H_{05} : Ditolak karena tidak sesuai dengan hasil penelitian
- H_{a5} : Diterima, karena terbukti bahwa daya empati mempengaruhi kepuasan pengunjung
- H_{06} : Ditolak karena tidak sesuai dengan hasil penelitian
- H_{a6} : Diterima, karena terbukti bahwa bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, serta empati secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pengunjung

2. Formulasi hasil persamaan regresi linier berganda adalah $Y = 0,787 + 0,091 X_1 - 0,210 X_2 + 0,117 X_3 + 0,942 X_4 + 0,524 X_5$. Berdasarkan persamaan ini maka jumlah pengunjung hanya ada 1 orang jika keseluruhan variabel pelayanan tidak mendukung tempat wisata tersebut. Selain itu, berkurangnya 1 orang pengunjung



dipengaruhi oleh kehandalan dari penyedia layanan.

3. Faktor pelayanan memberikan pengaruh sebanyak 74,3% dalam keputusan pengunjung, sisanya sebesar 25,7% diluar dari yang dari variabel yang ditetapkan oleh penelitian ini.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti memberikan saran kepada pengelola obyek wisata Masjid Jabal Arafah untuk meningkatkan seluruh variabel yang berkaitan dengan pelayanan agar di masa depan pengunjung semakin puas dan ingin berkunjung kembali pada obyek wisata Masjid Jabal Arafah.

DAFTAR PUSTAKA

- 1 Abadiyah, R., & Purwanto, D. (2016). Pengaruh Budaya Organisasi, Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai Bank di Surabaya. *Indonesia Accounting Journal*, 2(1).
- 2 Alfarisi, M. R., & Sofyan, A. (2022). *Pesan Pariwisata Pada Aplikasi Instagram Tentang Objek Wisata Situ Cileunca Pangalengan*. 2.
- 32 Amalia, E., Supardi, & Lubis, A. L. (2023). Strategi Branding “Terpikat Pulau Penyengat” Sebagai Destinasi Wisata Sejarah, Budaya & Religi di Kepulauan Riau. *DIMENSI*, 12(01), 212–229. <https://doi.org/https://doi.org/10.33373/dms.v12i1.5000>
- 8 Diadona. (2021). *Pengertian Objek Wisata, Daya Tarik Wisata, Wisata Alam, dan Definisi Menurut Para Ahli* No Title. 12 Juli 2021.
- 8 Fadhilah, M., & Cahya, A. D. (2022). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, lokasi dan inovasi produk terhadap keputusan pembelian konsumen dengan word of mouth sebagai variabel moderasi. *Forum Ekonomi*, 3(3), 607–617. <https://doi.org/10.29264/jfor.v24i3.11336>
- 6 Gonibala, N., Masinambow, V. . A. J., &

P-ISSN: 2088-4834 E-ISSN : 2685-5534

- 44 Maramis, M. T. B. (2019). *Analisis Pengaruh Modal dan Biaya Produksi Terhadap Pendapatan UMKM di Kota Kitamobagu*. 19(01).
- 15 Halim, F., Kurniullah, A. Z., Butarbutar, M., Efendi, Sudarso, A., Purba, B., Lie, D., Sisca, Simarmata, H. M. P., Permadi, L. A., & Novela, V. (2021). Manajemen Pemasaran Jasa. In *Manajemen Pemasaran Jasa* (1st ed.). Yayasan Kita Menulis.
- 15 Ikhlas, R. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Heha Sky View Yogyakarta*. 1(1), 16–25.
- 38 Ilahi, A. A. A., & Arifuddin. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Signaling*, 10(2), 58. <https://doi.org/10.56327/signaling.v10i2.1093>
- 9 Jayusman, I., & Shavab, O. A. K. (2020). Aktivitas Belajar Mahasiswa Dengan Menggunakan Media Pembelajaran Learning Management System (Lms) Berbasis Edmodo Dalam Pembelajaran Sejarah. *Jurnal Artefak*, 7. <https://doi.org/10.25157/ja.v7i1.3180>
- 14 Kotler, P. (n.d.). *Marketing Management*.
- 14 Mahira, Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *Journal Of Communication Education*, 15. <https://doi.org/10.58217/joce-ip.v15i1.226>
- 7 Manalu, A., & Mesra, M. (2019). Analisis Produk Kerajinan Lampu Hias Dari Batok Kelapa Pada Perajin Wak Jek Art (Wja) Di Medan Ditinjau Dari Bentuk. *Gorga : Jurnal Seni Rupa*, 8(1). <https://doi.org/10.24114/gr.v8i1.13638>
- 1 Nanincova, N. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe And Bistro*. 2, 1–5.
- Prasetyo, A. (2021). Pengaruh Kualitas

<http://stp-mataram.e-journal.id/JHI>



- Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Acman: Accounting and Management Journal*, 1–6. <https://doi.org/10.55208/aj.v1i2.25>
- Pratama, H. F. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Objek Wisata Sejarah Benteng Malborough Kota Bengkulu. *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar*.
- Purwanti, N. D., & Dewi, R. M. (2014). Pengaruh Jumlah Kunjungan Wisatawan Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Mojokerto Tahun 2006-2013. 1–12.
- Putri, S. P. A., Wibowo, A., & Lubis, A. L. (2023). Analisis Pengaruh Kinerja Pengawas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Pacific Palace Batam. *Jurnal Mata Pariwisata*, 2(1), 29–33. https://doi.org/https://doi.org/10.59193/terapan_pariwisata_5
- Ratnaningsih.et.al, H. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kepuasan Dalam Pembuatan E - KTP Di Kecamatan Cobleng Kota.
- Renita. (2021). Pengertian Obyek Wisata Menurut Para Ahli Dan Jeni-jenis Wisata.
- Rindiasari, Hidayat, Yuliani, P. R., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji Validitas Dan Reliabilitas Angket Kepercayaan Diri. 4(5). <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i5.7257>
- Safrizal, Ilham, W., & Wibowo, A. (2022). Analisis Mutu Pelayanan Departemen Housekeeping di Travelodge Hotel Batam. *Jurnal Mekar*, 1(2), 41–50. <https://doi.org/https://doi.org/10.59193/jmr.v1i2.72>
- Simbolon, S. O., Lubis, A. L., & Wibowo, A. (2023). Strategi SWOT Untuk Mengembangkan Potensi Destinasi Wisata Pantai Melayu di Kota Batam. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Agama Dan Budaya*, 8(2), 81–95.
- <http://ojs.uhnsugriwa.ac.id/index.php/parbud/article/view/3067>
- Suhartapa, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Taman Indonesia Kaya Semarang. *Khasanah Ilmu - Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 13(2), 99–107. <https://doi.org/10.31294/khi.v13i2.12337>
- Supardi, Lubis, A. L., Wibowo, A., & Zaharafatimah. (2023). Pelatihan Layanan Perjalanan Wisata Berbahasa Inggris Di SMK Negeri 2 Batam. *Jurnal Keker Wisata*, 1(2), 153–162. <https://doi.org/https://doi.org/10.59193/jkw.v1i2.172>
- Welianto, A., & Nailuar, N. N. (2019). *Populasi: Pengertian, Faktor, dan Ciri-cirinya*.
- Wibowo, A. (2019). Attraction, Infrastructure, Facilitation and Hospitality dalam Pengembangan Desa Wisata: Studi kasus Bono Kelurahan Teluk Meranti, Kecamatan Teluk Meranti Kabupaten Pelalawan. *VITKA Jurnal Manajemen Pariwisata*, 01(02), 9–15. <https://www.scribd.com/document/501754842/document-2>
- Wijaya, I. K. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Cv Bukit Sanomas. 6(2).
- Wikipedia. (2023). *Pariwisata di Kepulauan Riau*.
- Yuhana, A. N., & Aminy, F. A. (2019). Optimalisasi Peran Guru Pendidikan Agama Islam Sebagai Konselor dalam Mengatasi Masalah Belajar Siswa. *Jurnal Penelitian Pendidikan Islam*, 7(1). <https://doi.org/10.36667/jppi.v7i1.357>
- Zarkasih, H. (2019). Pengaruh Fasilitas, Servicecapes ..., Haris Zarkasih, FEB UMP, 2022. 2016, 10–23.

● 27% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 22% Internet database
- Crossref database
- 20% Submitted Works database
- 16% Publications database
- Crossref Posted Content database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	123dok.com	Internet	2%
2	jotis.triatmamulya.ac.id	Internet	2%
3	Udayana University on 2015-08-07	Submitted works	1%
4	vitka on 2023-11-28	Submitted works	1%
5	Universitas Bunda Mulia on 2021-08-19	Submitted works	<1%
6	researchgate.net	Internet	<1%
7	journal.isi-padangpanjang.ac.id	Internet	<1%
8	jurnal.stkipppersada.ac.id	Internet	<1%

9	journal.uc.ac.id	Internet	<1%
10	iapsop.com	Internet	<1%
11	journal.ikipgriptk.ac.id	Internet	<1%
12	Universitas Muria Kudus on 2017-09-18	Submitted works	<1%
13	repository.iainkudus.ac.id	Internet	<1%
14	journal.arimbi.or.id	Internet	<1%
15	Tia peppy Melly anggraeni, Agus Eko Sujianto. "THE EFFECT OF SERVI...	Crossref	<1%
16	eprints.umsida.ac.id	Internet	<1%
17	World Maritime University on 2014-07-11	Submitted works	<1%
18	repository.ub.ac.id	Internet	<1%
19	repository.unibos.ac.id	Internet	<1%
20	Nadia Afrilliana. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pel...	Crossref	<1%

21	Syntax Corporation on 2022-06-15	<1%
	Submitted works	
22	Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur on 2020-...	<1%
	Submitted works	
23	iGroup on 2013-11-12	<1%
	Submitted works	
24	repo.iain-tulungagung.ac.id	<1%
	Internet	
25	repository.stimykpn.ac.id	<1%
	Internet	
26	Farah Afra Apsari, Ivo Novitaningtyas. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Di...	<1%
	Crossref	
27	stp-mataram.e-journal.id	<1%
	Internet	
28	Universitas Pendidikan Indonesia on 2020-08-24	<1%
	Submitted works	
29	eprints.polsri.ac.id	<1%
	Internet	
30	batamnews.co.id	<1%
	Internet	
31	disdukcapil.acehtengahkab.go.id	<1%
	Internet	
32	repository.ampta.ac.id	<1%
	Internet	

33	aziizsyahrul.wordpress.com	Internet	<1%
34	id.wikipedia.org	Internet	<1%
35	Frivanty Ekatiarta Nuriman, Dian Hakip Nurdyansyah. "Pengaruh Rasio...	Crossref	<1%
36	Universitas Jenderal Soedirman on 2023-11-15	Submitted works	<1%
37	Universitas Negeri Jakarta on 2023-06-12	Submitted works	<1%
38	e-journal.trisakti.ac.id	Internet	<1%
39	eprints.unram.ac.id	Internet	<1%
40	etheses.uinmataram.ac.id	Internet	<1%
41	jurnal.staialhidayahbogor.ac.id	Internet	<1%
42	repository.umsu.ac.id	Internet	<1%
43	Okpri Meila. "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan ...	Crossref	<1%
44	San Petro, Warjeni Antrianingsih. "Pengaruh Modal, Penerapan Cash B...	Crossref	<1%

45	Universitas Islam Indonesia on 2018-08-03	<1%
	Submitted works	
46	digilib.uinsby.ac.id	<1%
	Internet	
47	e-campus.iainbukittinggi.ac.id	<1%
	Internet	
48	garuda.kemdikbud.go.id	<1%
	Internet	
49	repository.usm.ac.id	<1%
	Internet	
50	Tria Meinawati, Suhendro Suhendro, Endang Masitoh. "Analisis Determ...	<1%
	Crossref	
51	Universitas Jenderal Soedirman on 2022-08-11	<1%
	Submitted works	
52	journal.stienugresik.ac.id	<1%
	Internet	
53	scribd.com	<1%
	Internet	
54	Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia on 2015-03-24	<1%
	Submitted works	
55	Rizcky Ardiansyah, Rosida P Adam, Bakri Hasanuddin. "PENGARUH KU...	<1%
	Crossref	
56	Sriwijaya University on 2021-06-28	<1%
	Submitted works	

57	Universitas Islam Riau on 2023-12-07	<1%
	Submitted works	
58	Universitas Tadulako on 2023-11-12	<1%
	Submitted works	
59	core.ac.uk	<1%
	Internet	
60	elibs.unigres.ac.id	<1%
	Internet	
61	Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia on 2015-07-03	<1%
	Submitted works	
62	MAKSI MAKSI MAKSI. "Volume 2 Nomor 1 Juni 2011", JURNAL RISET ...	<1%
	Crossref	
63	Rijal Arslan. "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADA...	<1%
	Crossref	
64	Samuel Gerardo Putera Serva, Algani Adam Ray, Irma Wati, Ummu Hab...	<1%
	Crossref	
65	Universitas Putera Batam on 2023-07-29	<1%
	Submitted works	
66	digilib.esaunggul.ac.id	<1%
	Internet	
67	ejournal.bsi.ac.id	<1%
	Internet	
68	eprints.upj.ac.id	<1%
	Internet	

69	iGroup on 2014-01-15	<1%
	Submitted works	
70	pt.slideshare.net	<1%
	Internet	
71	repository.uhn.ac.id	<1%
	Internet	
72	journal.lembagakita.org	<1%
	Internet	
73	Siti Juhairiah, Doddy Teguh Yuwono. "Pentingnya Menumbuhkan Minat..."	<1%
	Crossref	
74	Sulton Sholehuddin, Fahrurrozi Rahman. "Dimensi Kualitas Pelayanan t..."	<1%
	Crossref	
75	Universitas Wijaya Kusuma Surabaya on 2021-08-31	<1%
	Submitted works	
76	repository.radenintan.ac.id	<1%
	Internet	
77	"Az Orvosi Hetilap 1957 júniusi lapszámai", Orvosi Hetilap, 1957	<1%
	Crossref	
78	Aryanto Alfredo, Chalil Chalil, Nirwan Nirwan. "LOYALITAS KONSUMEN..."	<1%
	Crossref	
79	Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia on 2015-07-01	<1%
	Submitted works	
80	LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part II on 2022-06-25	<1%
	Submitted works	

81

Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya on 2018-... <1%

Submitted works

82

repository.iainpalopo.ac.id <1%

Internet