

## **SKRIPSI**

# **PENGARUH PELATIHAN DAN KOMPETENSI PENGELOLA WISATA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA OBJEK WISATA PANTAI TANJUNG LAYAR SAWARNA KABUPATEN LEBAK BANTEN**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Menempuh Gelar Sarjana  
Manajemen Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas La Tansa Mashiro



Oleh:

**Irma Hermawati**  
**19111224**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS (FEB)  
UNIVERSITAS LA TANS4 MASHIRO  
2023 M / 1445 H**

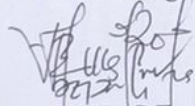
## LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Nama : Irma Hermawati  
NPM : 19111224  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Pelatihan Dan Kompetensi Pengelola Wisata  
Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Objek Wisata Pantai  
Tanjung Layar Sawarna Kabupaten Lebak Banten

Skripsi ini telah disetujui untuk di ujikan Dalam Ujian Sidang Skripsi

Rangkasbitung, Oktober 2023

Pembimbing I



Euis Ajizah, S.E., M.M  
NIDN.0429018404

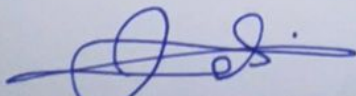
Pembimbing II



Pipin Survanisari, S.E., M.M  
NIDN.0407037605

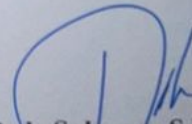
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas La Tansa Mashiro



Dr. HJ. Zakiyya Tunnufus, S.E., M.M  
NPP : 22306740898004

Ketua Program Studi



Dede Suharna, S.E., M.M  
NPP : 10105800204017

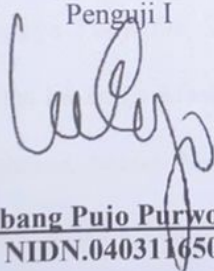
## LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

Nama : Irma Hermawati  
NPM : 19111224  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Pelatihan Dan Kompetensi Pengelola Wisata  
Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Objek Wisata Pantai  
Tanjung Layar Sawarna Kabupaten Lebak Banten

Skripsi ini telah diujikan dalam Ujian Siding Skripsi dan dinyatakan Lulus

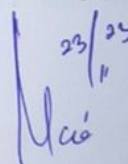
Rangkasbitung, November 2023

Penguji I



**Drs. H. Bambang Pujo Purwoko, S.H., M.M**  
NIDN.0403116502

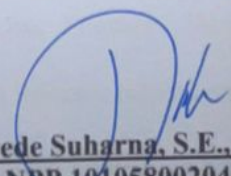
Penguji II



**Maesaroh, SE., MM**  
NIDN.0410118704

Mengetahui

Ketua program studi manajemen



**Dede Suharna, S.E., M.M**  
NPP.10105800204017

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelatihan dan Kompetensi Pengelola Wisata Terhadap Kualitas Pelayanan Di Objek Wisata Tanjung Layar Sawarna Lebak Banten” Skripsi ini merupakan tugas akhir dalam rangka memperoleh gelar sarjana program studi manajemen (S.M) pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas La Tansa Mashiro.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. KH. Sholeh Rosyad, S.Ag., MM selaku Rektor Universitass La Tasna Mashiro
2. Ibu Hj. Zakiyya Tunnufus, S.E., M.M, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas La Tansa Mashiro.
3. Bapak Dede Suharna, Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas La Tansa Mashiro.
4. Ibu Euis Ajizah, S.E., M.M, sebagai Pembimbing I dan Ibu Pipin Suryanisari, S.E., M.M sebagai pembimbing II, yang telah memberikan arahan dan bimbingan serta saran-saran sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Seluruh Dosen pengajar Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas La Tansa Mashiro yang telah memberikan ilmunya selama perkuliahan, yang bermanfaat bagi penulis dalam menambah ilmu pengetahuan.

6. Seluruh Staf administrasi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas La Tansa Mashiro, yang telah memberikan dukungan dan kerjasamanya sejak awal perkuliahan sampai dengan selesai.
7. Seluruh pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Lebak terutama Ibu Ila Rahma Cahayani, S.Par, Ibu Elyta Sri Indriyani S.Par, Ibu Yuyun Yuningsih, SE, Ibu Wanda Dania Utami, S.Par dan Juga Bapak Ali Surahman, S.,SN yang telah membantu memberikan data yang butuhkan oleh penulis serta Ibu Holisoh selaku Sekretaris Desa Sawarna dan seluruh pegawai Desa Sawarna yang telah memberikan izin untuk penelitian.
8. Orang tua dan keluarga tercinta atas doa dan semangat yang terus menerus dibarengi dengan dukungan moril maupun materil yang tak terhingga. Teman-teman Lesa, Risa dan yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terimakasih atas kesenangan, canda tawa yang membahagiakan, serta orang terkasihku terimakasih banyak untuk kasih sayang yang luar biasa, semangat yang terus diberikan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
9. Penulis menyadari bahwa karya ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan tenaga, kemampuan dan waktu. Sehingga segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan, guna memperbaiki penulisan di masa berikutnya.

Rangkasbitung,     Oktober 2023

Penulis



## **ABSTRAK**

**Irma Hermawati, 19111224**

**Pengaruh Pelatihan Dan Kompetensi Pengelola Wisata Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Objek Wisata Pantai Tanjung Layar Sawarna Kabupaten Lebak Banten**

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis pengaruh pelatihan dan kompetensi pengelola wisata terhadap kualitas pelayanan pada objek wisata pantai Tanjung Layar Sawarna kabupaten Lebak Banten. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian Deskriptif Kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan secara random, sampel dalam penelitian ini terdiri dari 36 pengelola pada objek wisata pantai Tanjung Layar Sawarna. Dan teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan penyebaran kuesioner yang memenuhi kriteria dalam penelitian ini.

Pengujian terhadap penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji instrument data, uji asumsi klasik, kemudian dianalisis dengan uji korelasi dan uji regresi linier berganda menggunakan program IBM SPSS (*Statistic Program For Social Science*) v.20.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh secara parsial antara Pelatihan Terhadap Kualitas Pelayanan, hasil uji t pada Pelatihan memperoleh nilai signifikan  $0,002 < 0,05$  dan nilai thitung  $3,319 > t$  tabel  $2,035$  sehingga dapat disimpulkan bahwa

Ho ditolak dan Ha diterima artinya terdapat pengaruh X1 terhadap Y dan signifikan terhadap Y. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh secara parsial antara Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan, hasil uji t pada Kompetensi memperoleh  $0,041 < 0,05$  dan nilai thitung  $2,128 > 0,041$  sehingga dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima artinya X2 terdapat pengaruh dan signifikan terhadap Y. Hasil uji F menunjukkan sebesar  $0,002 < 0,05$  dan nilai Fhitung  $7,399 > Ftabel 3,276$  sehingga dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti terdapat pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y.

**Kata kunci : Pengaruh Pelatihan Dan Kompetensi Pengelola Wisata Terhadap Kualitas Pelayanan**

## ***ABSTRACK***

***Irma Hermawati, 19111224***

***The Effect of Training and Competence of Tourism Managers on Service Quality at the tourist attraction of Tanjung Layar Sawarna Beach, Lebak Regency, Banten***

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of training and competence of tourism managers on service quality at Tanjung Layar Sawarna beach tourist attraction, Lebak Banten Regency. The method used in this research is Quantitative Descriptive research method. The sampling technique used was random, the sample in this study consisted of 36 managers at the Tanjung Layar Sawarna beach tourist attraction. And data collection techniques carried out using the distribution of questionnaires that meet the criteria in this study.

Testing of this research was carried out using data instrument tests, classical assumption tests, then analyzed by correlation tests and multiple linear regression tests using the IBM SPSS (Statistical Program For Social Science) v.20 program.

The results showed that there was a partial influence between Training on Service Quality, the results of the t test on Training obtained a significant value of  $0.002 < 0.05$  and a tcount value of  $3.319 > t \text{ table } 2.035$  so it can be concluded that  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted, meaning that there is an influence of  $X_1$  on  $Y$  and significant on  $Y$ . The results showed that there was a partial influence between



Competence on Service Quality, the results of the t test on Competence obtained 0.041 <0.05 and a tcount value of 2.128> 0.041 so it can be concluded that Ho is rejected and Ha is accepted, meaning that X2 has an influence and is significant on Y. The results of the F test menu are as follows.

***Keywords: The Effect of Training and Competence of Tourism Managers on Service Quality***

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Irma Hermawati

NPM : 19111224

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa SKRIPSI yang berjudul :

**“Pengaruh Pelatihan dan Kompetensi Pengelola Wisata Terhadap Kualitas Pelayanan di Objek Wisata Pantai Tanjung Layar Sawarna Kabupaten Lebak Banten”**

1. Merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukan merupakan hasil plagiat dan penjiplakan terhadap karya orang lain, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar;
2. Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya mengizinkan dan menyetujui untuk dikelola oleh STIE La Tansa Mashiro sesuai dengan norma hukum dan etika yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan kelulusan dan pencabutan ijazah yang telah saya peroleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas La Tansa Mashiro.

Rangkasbitung, .....

**Irma Hermawati**

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Pembatasan Masalah.....	7
1.4 Perumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan dan kegunaan penelitian .....	8
1.5.1 Tujuan Penelitian .....	8
1.5.2 Kegunaan Penelitian .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>12</b>
2.1 Deskripsi Teori .....	12

2.1.1	Teori Dasar ( <i>Grand Theory</i> ).....	12
2.1.2	Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.3	Pelatihan .....	16
2.1.4	Kompetensi Pengelola Wisata .....	19
2.2	Hasil Penelitian Terdahulu .....	23
2.3	Hubungan antar variabel.....	33
2.3.1	Hubungan Pelatihan dengan Kualitas Pelayanan.....	33
2.3.2	Hubungan Kompetensi Pengelola Wisata Terhadap Kualitas Pelayanan.....	33
2.4	Kerangka Pemikiran .....	34
2.5	Hipotesis Penelitian .....	35
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>36</b>
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	36
3.1.1	Tempat Penelitian .....	36
3.1.2	Waktu Penelitian.....	37
3.2	Metode Penelitian .....	37
3.3	Populasi dan Sampling .....	38
3.3.1	Populasi.....	38
3.3.2	Sampling .....	39
3.4	Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	39
3.4.1	Pelatihan .....	39
3.4.2	Kompetensi Pengelola Wisata .....	41

3.4.3	Kualitas Pelayanan.....	44
3.5	Instrumen Penelitian .....	50
3.6	Uji Instrumen Penelitian.....	56
3.6.1	Uji Validitas .....	56
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	57
3.7	Teknik Pengumpulan Data .....	58
3.8	Teknik Analisis Data .....	59
3.8.1	Uji Prasyarat Data.....	59
3.8.2	Uji Analisis Data.....	63
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>66</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	66
4.1.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	66
4.1.1.1	Visi dan Misi Perusahaan .....	66
4.1.1.2	Struktur Organisasi.....	68
4.1.2	Deskriptif Data .....	72
4.1.2.1.	Deskriptif Statistik Pelatihan (X1) .....	72
4.1.2.2.	Deskriptif Statistik Kompetensi (X2) .....	73
4.1.2.3.	Deskriptif Statistik Kualitas Pelayanan (Y) .....	75
4.1.3	Hasil Penelitian Responden.....	80
4.1.3.1.	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan .....	76
4.1.3.2.	Tanggapan Responden Terhadap Pengaruh Pelatihan .....	98
4.1.3.3.	Tanggapan Responden Terhadap Kompetensi Pengelola ...	107

4.1.4 Uji Coba Instrumen Penelitian .....	76
4.1.4.1. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Y) .....	76
4.1.4.2. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1) .....	77
4.1.4.3. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2) .....	78
4.1.4.4. Uji Reliabilitas Variabel Y .....	79
4.1.4.5. Uji Reliabilitas Variabel X1 .....	79
4.1.4.6. Uji Reliabilitas Variabel X2 .....	80
4.1.5 Hasil Uji Prasyarat Data .....	110
4.1.5.1. Uji Normalitas .....	110
4.1.5.2. Uji Heteroskedastisitas .....	111
4.1.5.3. Uji Multikolinearitas .....	112
4.1.5.4. Uji Autokorelasi .....	112
4.1.5.5. Uji Regresi Linear Berganda .....	113
4.1.5.6. Uji Koefisien Korelasi .....	114
4.1.5.7. Uji Koefisien Determinasi .....	115
4.1.6 Uji Analisis Data .....	115
4.1.6.1. Uji Parsial (uji t) .....	115
4.1.6.2. Uji simultan (uji F) .....	116
4.2 Pembahasan .....	117
4.2.1. Pengaruh Pelatihan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan .....	117
4.2.2. Pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan .....	119

4.2.3. Pengaruh Pelatihan dan Kompetensi Pengelola Berpengaruh terhadap	
Kualitas Pelayanan .....	120
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>122</b>
5.1 Kesimpulan .....	122
5.2 Saran .....	122
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka pemikiran .....	34
Gambar 3. 1 Gambar Pantai Tanjung Layar .....	36
Gambar 4. 1 Struktur Kepengurusan Pengelola Objek Wisata Pantai Tanjung Layar Sawarna.....	69
Gambar 4. 2 Gambar Histogram Pelatihan (X1).....	73
Gambar 4. 3 Gambar Histogram Kompetensi (X2) .....	74
Gambar 4. 4 Gambar Histogram Kualitas Pelayanan .....	76

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Kunjungan Pada Obyek dan Daya Tarik Wisata (ODTW) di Kabupaten Lebak Tahun 2020-2022 .....	2
Tabel 1.2 Data Pelatihan SDM Pariwisata dan Ekraf di Kabupaten Lebak .....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	31
Tabel 3.1 Waktu Penelitian .....	37
Tabel 3.2 Tabel Operasional Variabel .....	46
Tabel 3.3 Tabel Instrumen Penelitian Data Primer .....	51
Tabel 3.4 Nilai Uji Koefisien Korelasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 1 Deskriptif Data Statistik .....	72
Tabel 4. 2 Deskriptif Statistik Kompetensi (X2) .....	73
Tabel 4. 3 Deskriptif Statistik Kualitas Pelayanan (Y) .....	75
Tabel 4. 4 Kelas Interval .....	81
Tabel 4. 5 Hasil Responden Variabel Y.1 .....	81
Tabel 4. 6 Hasil Responden Variabel Y.2 .....	82
Tabel 4. 7 Hasil Responden Variabel Y.3 .....	82
Tabel 4. 8 Hasil Responden Variabel Y.4 .....	83
Tabel 4. 9 Hasil Responden Variabel Y.5 .....	84
Tabel 4. 10 Hasil Responden Variabel Y.6 .....	84
Tabel 4. 11 Hasil Responden Variabel Y.7 .....	85

Tabel 4. 12 Hasil Responden Variabel Y.8.....	86
Tabel 4. 13 Hasil Responden Variabel Y.9.....	86
Tabel 4. 14 Hasil Responden Variabel Y.10.....	87
Tabel 4. 15 Hasil Responden Variabel Y.11.....	88
Tabel 4. 16 Hasil Responden Variabel Y.12.....	88
Tabel 4. 17 Hasil Responden Variabel Y.13.....	89
Tabel 4. 18 Hasil Responden Variabel Y.14.....	90
Tabel 4. 19 Hasil Responden Variabel Y.15.....	90
Tabel 4. 20 Hasil Responden Variabel Y.16.....	91
Tabel 4. 21 Hasil Responden Variabel Y.17.....	92
Tabel 4. 22 Hasil Responden Variabel Y.18.....	92
Tabel 4. 23 Hasil Responden Variabel Y.19.....	93
Tabel 4. 24 Hasil Responden Variabel Y.20.....	94
Tabel 4. 25 Hasil Responden Variabel Y.21.....	94
Tabel 4. 26 Hasil Responden Variabel Y.22.....	95
Tabel 4. 27 Hasil Responden Variabel Y.23.....	96
Tabel 4. 28 Hasil Responden Variabel Y 24.....	96
Tabel 4. 29 Rekapitulasi Variabel Y .....	97
Tabel 4. 30 Hasil Responden Terhadap Variabel X1.1.....	98
Tabel 4. 31 Hasil Responden terhadap Variabel X1.2.....	99
Tabel 4. 32 Hasil Responden Variabel X1.3.....	99
Tabel 4. 33 Hasil Responden Variabel X1.4.....	100

Tabel 4. 34 Hasil Responden Variabel X1.5.....	101
Tabel 4. 35 Hasil Responden Variabel X1.6.....	102
Tabel 4. 36 Hasil Responden Variabel X1.7.....	102
Tabel 4. 37 Hasil Responden Variabel X1.8.....	103
Tabel 4. 38 Hasil Responden Variabel X1.9.....	104
Tabel 4. 39 Hasil Responden Variabel X1.10.....	104
Tabel 4. 40 Hasil Responden Variabel X1.11.....	105
Tabel 4. 41 Hasil Responden Variabel X1.12.....	106
Tabel 4. 42 Rekapitulasi Variabel X1 .....	106
Tabel 4. 43 Hasil Responden Variabel X2.1 .....	107
Tabel 4. 44 Hasil Responden Variabel X2.2.....	108
Tabel 4. 45 Hasil Responden Variabel X2.3.....	109
Tabel 4. 46 Rekapitulasi Variabel X2 .....	109
Tabel 4. 47 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Y).....	76
Tabel 4. 48 Validitas Kualitas Pelayanan (X1).....	77
Tabel 4. 49 Validitas Kualitas Pelayanan (X2).....	78
Tabel 4. 50 Uji Realibilitas Kualitas Pelayanan (Y) .....	79
Tabel 4. 51 Uji Reliabilitas Pengaruh Pelatihan (X1).....	79
Tabel 4. 52 Uji Reliabilitas Pengaruh Pelatihan (X2).....	80
Tabel 4. 53 Uji Normalitas.....	110
Tabel 4. 54 Uji Heteroskeastisitas.....	111
Tabel 4. 55 Uji Multikolinearitas .....	112

Tabel 4. 56 Uji Autokorlasi .....	112
Tabel 4. 57 Uji Regresi Linier Berganda .....	113
Tabel 4. 58 Uji Koefisien Korelasi (R) .....	114
Tabel 4. 59 Uji Koefisien Determinasi .....	115
Tabel 4. 60 Uji Parsial.....	115
Tabel 4. 61 Uji Simultan .....	116

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kualitas Pelayanan ini merupakan variabel terikat penelitian karena dipengaruhi oleh variabel bebas yaitu pelatihan (X1) dan kompetensi pengelola wisata (X2). Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan dapat diukur dari persepsi dan pengalaman pengunjung dalam menggunakan pelayanan di objek wisata. Fenomena pada variabel (Y) yaitu kualitas pelayanan di objek wisata Pantai Tanjung Layar Sawarna Kabupaten Lebak Banten adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola wisata yang dapat mempengaruhi pengalaman dan kepuasan pengunjung. Dalam meningkatkan persaingan masing-masing perusahaan harus dapat memenangkan persaingan tersebut dengan menampilkan produk atau pelayanan yang terbaik dan dapat memenuhi selera konsumen yang selalu berkembang dan berubah-ubah. Untuk memenangkan persaingan yang semakin kompetitif para pelaku usaha dituntut untuk mampu menciptakan keunggulan bersaing atas layanannya dalam upaya memuaskan pelanggan. (Nugraha, 2018) Oleh karena itu, penting bagi pengelola pariwisata untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna menjaga kepuasan pengunjung dan meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan ke objek wisata Pantai Tanjung Layar Sawarna Kabupaten Lebak Banten.

**Tabel 1. 1**  
**Daftar Kunjungan Pada Obyek dan Daya Tarik Wisata (ODTW)**  
**di Kabupaten Lebak Tahun 2020-2022**

<b>PANTAI TANJUNG LAYAR</b>			
<b>BULAN</b>	<b>TAHUN</b>		
	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
JANUARI	13,349	2,485	11,287
FEBRUARI	3,622	405	8,508
MARET	3,625	2,284	11,281
APRIL	-	7,083	10,500
MEI	-	38,468	114,233
JUNI	-	6,849	11,181
JULI	-		13,010
AGUSTUS	17,504	1,625	4,23
SEPTEMBER	8,403	13,216	5,853
OKTOBER	-	1,246	7,407
NOVEMBER	-	3,310	4,454
DESEMBER	-	29,786	5,155
<b>JUMLAH</b>	<b>46,503</b>	<b>106,757</b>	<b>207,099</b>

*Sumber: data diperoleh dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata*

Seperti yang bisa kita lihat terjadi penurunan jumlah kunjungan wisata bulan februari pada tahun 2022 (8.508), jika dibandingkan dengan jumlah kunjungan pada bulan januari tahun 2022 (11.287), atau terjadi penurunan sebanyak 2.779 atau sebesar -24,62%. Terjadi penurunan juga pada bulan april tahun 2022 (10.500) jika dibandingkan dengan jumlah kunjungan pada bulan maret tahun 2021 (11.281) atau terjadi penurunan sebanyak 781 atau sebesar -



6,92%. dan terjadi penurunan pengunjung pada bulan juni tahun 2022 (11.181) jika dibandingkan dengan jumlah kunjungan pada bulan mei tahun 2022 (114.233) atau terjadi penurunan sebanyak 103.052 atau sebesar -90,21%. Terjadi penurunan juga pada bulan agustus tahun 2022 (4.230) jika dibandingkan dengan jumlah kunjungan pada bulan juli tahun 2022 (13.010) atau terjadi penurunan sebanyak 8.780 atau sebesar -67,48%. Dan di bulan november tahun 2022 juga mengalami penurunan kunjungan wisata sebanyak (4.454) jika dibandingkan dengan kunjungan wisata pada bulan oktober tahun 2022 (7.407) atau terjadi penurunan sebanyak 29.53 atau sebesar -39,86%.

Pada penelitian ini, variabel (X1) pelatihan digunakan untuk memperkirakan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di objek wisata Pantai Tanjung Layar. Oleh karena itu, peneliti akan memeriksa apakah pengelola wisata yang telah menjalani pelatihan memiliki dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan di objek wisata tersebut.

Penelitian ini mengevaluasi pengaruh variabel X1 (tour operator training) terhadap kualitas pelayanan destinasi wisata Pantai Tanjung Layar. Oleh karena itu, peneliti menyelidiki apakah pengelola wisata yang terlatih berpengaruh positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan tempat wisata tersebut.

Keterlibatan masyarakat dalam sektor pariwisata tanpa didukung oleh kemauan mereka untuk menetapkan tujuan Pariwisata berbasis masyarakat tidak

tercapai. Intinya pelaksanaan wisata masyarakat prinsipnya adalah yang paling penting berfokus pada bagaimana mempertahankan dan memastikan kebaikan kesejahteraan ekonomi, sosial dan budaya masyarakat setempat pariwisata terjadi. Salah satu upaya utama dilaksanakan untuk mendukung tingkat kesiapsiagaan masyarakat melalui pendidikan, pelatihan dan sosialisasi kepada masyarakat diri lokal dengan kata lain, berbasis masyarakat Pariwisata memiliki konsep pemberdayaan masyarakat yang merujuk pada pemberian akses hak kepada mereka sama dalam bidang politik, ekonomi dan sosial budaya.

Pemberdayaan masyarakat wisata adalah tindakan dari suatu proses yang tidak sederhana meningkatkan kesempatan bagi masyarakat yang kurang beruntung tidak hanya mengembangkan ekonomi tetapi juga proses pemberian insentif dalam bentuk pelatihan warga negara menjadi lebih baik, lebih termotivasi, lebih termotivasi, lebih mampu, Anda memiliki kemampuan dan kesadaran untuk menetapkan tujuan hidupnya. (Sulaiman, 2018)

**Tabel 1. 2**  
**Data Pelatihan SDM Pariwisata dan Ekraf di Kabupaten Lebak**

<b>N O</b>	<b>NAMA KEGIATAN PELATIHAN</b>	<b>JUMLAH PESERT A</b>	<b>TAHUN PELAKSANAAN</b>
1	Workshop Pengembangan Desa Wisata	25 Orang	2020
2	Pelatihan Digitalisasi: Branding, Pemasaran dan Penjualan pada Desa Wisata, Homestay/Pondok Wisata, Kuliner, Souvenir, Fotografi	40 Orang	2021

3	Pelatihan Pengelolaan Usaha <i>Homestay</i> / Pondok Wisata	40 Orang	2021
4	Kebersihan Lingkungan, Sanitasi, dan Pengelolaan Sampah Destinasi Pariwisata	40 Orang	2021
5	Pelatihan Mitigasi Bencana	40 Orang	2021
6	Pelatihan Pemandu Wisata Alam (Geowisata)	40 Orang	2021
7	Pelatihan Peningkatan Inovasi dan Higenitas Sajian Kuliner di Destinasi Wisata	40 Orang	2021
8	Pelatihan Pemandu Geowisata	40 Orang	2022
9	Pelatihan Usaha <i>Homestay</i> / Pondok Wisata	40 Orang	2022
10	Pelatihan Digitalisasi	40 Orang	2022
11	Pelatihan Pengelolaan Desa Wisata	40 Orang	2022

Dalam konteks penelitian di atas, variabel (X2) kompetensi destinasi wisata mengacu pada keterampilan atau kemampuan pengelola yang bekerja di objek wisata tersebut. Kompetensi dapat mencakup banyak aspek yang berbeda seperti pengetahuan, keterampilan teknis, kepemimpinan, kerja tim, layanan pelanggan, dll. Fenomena yang terkait dengan Kompetensi pengelola wisata.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam dunia pariwisata karena berhubungan erat dengan kepuasan wisatawan. Untuk mencapai tujuan objek wisata tertentu, diperlukan kualitas pelayanan yang baik agar wisatawan merasa puas dan kembali lagi ke objek wisata tersebut di masa

depan. Misalnya, jika tujuan objek wisata pantai Tanjung Layar Sawarna Kabupaten Lebak Banten adalah untuk menarik wisatawan sebanyak mungkin dan memperkenalkan keindahan pantai, maka kualitas pelayanan yang baik seperti ramah tamah, informasi yang jelas, dan kebersihan yang terjaga dapat meningkatkan kepuasan wisatawan dan memperkuat citra objek wisata tersebut. Oleh karena itu, mengaitkan tujuan objek dengan kualitas pelayanan sangat penting dalam meningkatkan daya tarik dan keberhasilan sebuah objek wisata. itu dikatakan banyak organisasi telah menyadari bahwa mereka tetap menjadi unggul untuk mendapatkan loyalitas pelanggan, karena kualitas layanan bahan yang dibutuhkan untuk meyakinkan pelanggan pilih organisasi sebagai Kedua. Mencapai kualitas pelayanan yang tinggi adalah arti dari menjadi pelanggan setia Berikan layanan yang berkualitas dianggap sebagai cara yang paling efektif memastikan layanan perhotelan tingkat tinggi pesaing sambil mempertahankan loyalitas pelanggan (Amalia Susepti, 2017)

Oleh karena itu, perusahaan harus menganalisis secara menyeluruh faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan meningkatkan variabel kualitas pelayanan tersebut. Dengan ini, perusahaan dapat meningkatkan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya meningkatkan citra dan reputasi perusahaan serta meningkatkan profitabilitas jangka panjang.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan yang teridentifikasi dalam penelitian ini adalah:

1. Terjadinya penurunan jumlah kunjungan wisatawan bulan Februari tahun 2022 sebanyak 2.779 atau sebesar -24,62%
2. Terjadinya penurunan jumlah kunjungan wisatawan bulan April tahun 2022 sebanyak 781 atau sebesar -6,92%
3. Terjadinya penurunan jumlah kunjungan wisatawan bulan Juni tahun 2022 sebanyak 103. 052 atau sebesar -90,21%
4. Terjadinya penurunan jumlah kunjungan wisatawan bulan Agustus tahun 2022 sebanyak 8.780 atau sebesar -67,48%
5. Terjadinya penurunan jumlah kunjungan wisatawan bulan November tahun 2022 sebanyak 29.53 atau sebesar -39,86%

## **1.3 Pembatasan Masalah**

Untuk lebih mengarahkan permasalahan yang akan di bahas sehingga tercapai tujuan yang diinginkan, maka masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini di batasi dalam pelatihan dan kompetensi pengelola wisata terhadap kualitas pelayanan pada objek wisata pantai Tanjung Layar Sawarna Kabupaten Lebak Banten. Dengan membatasi dua variabel utama yaitu, pelatihan dan kompetensi pengelola wisata serta bagaimana kedua variabel ini mempengaruhi kualitas pelayanan. Sampel penelitian ini menggunakan sampel jenuh. Periode

penelitian selama 8 bulan dari April – November dengan menggunakan alat analisis SPSS versi 20.

#### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh pelatihan terhadap kualitas pelayanan pada objek wisata pantai Tanjung Layar Sawarna Kabupaten Lebak Banten ?
2. Apakah terdapat pengaruh kompetensi pengelola wisata terhadap kualitas pelayanan pada objek wisata pantai Tanjung Layar Sawarna Kabupaten Lebak Banten?
3. Apakah terdapat pengaruh pelatihan dan kompetensi pengelola wisata terhadap kualitas pelayanan pada objek wisata Tanjung Layar Sawarna Kabupaten Lebak Banten ?

#### **1.5 Tujuan dan kegunaan penelitian**

##### **1.5.1 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh Pelatihan terhadap Kualitas Pelayanan pada objek wisata pantai Tanjung Layar Sawarna Kabupaten Lebak Banten

2. Untuk mengetahui adanya pengaruh Kompetensi Pengelola wisata terhadap Kualitas Pelayanan pada objek wisata pantai Tanjung Layar Sawarna Kabupaten Lebak Banten
3. Untuk mengetahui adanya Pengaruh Pelatihan dan Kompetensi Pengelola wisata terhadap Kualitas Pelayanan pada objek wisata pantai Tanjung Layar Sawarna Kabupaten Lebak Banten

### **1.5.2 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian bisa dilihat dengan dua cara yaitu dilihat secara teoritis dan secara praktis sebagai berikut :

#### **1. Kegunaan Secara teoritis**

Secara teoritis, prosposal skripsi pengaruh pelatihan dan kompetensi pengelola wisata terhadap kualitas pelayanan pada objek wisata pantai Tanjung Layar Sawarna Kabupaten Lebak Banten memiliki beberapa kegunaan, diantaranya :

- a. Penelitian di atas dapat berkontribusi pada pengembangan teori dan pemahaman tentang hubungan antara pendidikan dan keterampilan pengelola pariwisata dengan kualitas pelayanan tempat wisata. Skripsi ini dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya yang ingin melihat hubungan yang serupa dengan objek dan konteks yang berbeda.



- b. Selain itu, skripsi ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori manajemen dan pemasaran pariwisata, khususnya terkait peran pelatihan dan pengembangan kompetensi pengelola pariwisata dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Temuan penelitian ini juga dapat memberikan rekomendasi bagi pengelola pariwisata untuk mengembangkan program pelatihan dan pengembangan keterampilan yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas layanan di destinasi pariwisata.

## 2. Kegunaan Secara Praktis

Secara teoritis, prosposal skripsi pengaruh pelatihan dan kompetensi pengelola wisata terhadap kualitas pelayanan pada objek wisata pantai Tanjung Layar Sawarna Kabupaten Lebak Banten memiliki beberapa kegunaan, diantaranya :

1. Berkontribusi kepada pengelola Resor Wisata Pantai Tanjung Layar, Desa Sawarna, Kecamatan Bayah, Kabupaten Lebak untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Skripsi ini dapat menjadi pedoman bagi supervisor dalam mengidentifikasi dan memperbaiki faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.
2. Tawarkan keuntungan bagi wisatawan yang berkunjung ke objek wisata ini. Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan

diharapkan wisatawan akan merasa lebih puas dan nyaman selama berkunjung sehingga akan meningkatkan reputasi Pantai Tanjung Layar sebagai destinasi wisata yang menarik.

3. Meningkatkan pemahaman tentang pentingnya pelatihan dan kompetensi pengelola pariwisata dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Skripsi ini dapat memberikan pemahaman yang lebih jelas tentang hubungan antara pendidikan dan keterampilan manajemen pariwisata dan kualitas layanan, sehingga dapat menjadi referensi bagi para peneliti atau profesional pariwisata dalam meningkatkan kualitas layanan destinasi pariwisata lainnya.
4. Kontribusi terhadap perkembangan ilmu kepariwisataan di Indonesia. Skripsi ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti atau sarjana lain yang ingin melakukan penelitian sejenis atau mengembangkan penelitian tentang kualitas pelayanan di destinasi pariwisata. Dengan demikian, dapat meningkatkan pemahaman dan pengetahuan industri pariwisata di seluruh Indonesia.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Deskripsi Teori**

##### **2.1.1 Teori Dasar (*Grand Theory*)**

Keunggulan Bersaing (*Resource-based theory*) adalah teori yang menjelaskan hal tersebut perusahaan dapat meningkatkan keunggulan bersaingnya mengembangkan sumber daya untuk memimpin bisnis untuk bertahan dalam jangka panjang. Kunci dari pendekatan RBT adalah strategi meliputi sumber daya, peluang, keunggulan kompetitif dan terutama profitabilitas dapat dipahami mekanisme, mempertahankan keunggulan kompetitif dari waktu ke waktu Model seperti itu membutuhkan penggunaan efek karakteristik yang unik tentang perusahaan.

Teori ini pertama kali dikemukakan oleh Wernerfelt (1984). artikelnya "A Resource-Based View of the Firm (Pandangan Berbasis Sumber Daya Perusahaan)". Tetapi studi yang dikutip adalah Barney (1991) "Sumber daya permanen dan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan". Perusahaan menjelaskan sumber daya membantu bisnis meningkatkan efisiensi dan efektivitas aktivitas perusahaan. Selanjutnya, keunggulan kompetitif dapat bersaing pahami dengan menyampaikan gagasan tentang apa perusahaan itu dibuat elemen heterogen dan statis. Langkah-langkah untuk memaksimalkan

untuk mendapatkan keunggulan kompetitif, perusahaan harus memenuhi empat nilai, kelangkaan, tak dapat ditiru, dan tak tergantikan. (Hafiez, 2018)

## **2.1.2 Kualitas Pelayanan**

### **2.1.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan ekspresi dari sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan harapan (ekspektasi) dan kinerja (hasil) (Gofur, 2019). (Thawil, 2019) menyimpulkan bahwa kualitas jasa adalah sekumpulan bentuk produksi atau jasa tertentu yang dapat kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Dalam hal ini, perusahaan penyedia jasa memerlukan komunikasi langsung antar pelanggan dan pelaku bisnis, faktor perilaku karyawan seperti sikap dan keterampilan komunikasi adalah faktor terpenting yang mempengaruhi seberapa baik penghasilan seseorang.

### **2.1.2.2 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan**

(Situmorang, 2022), Mengatakan bahwa masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

1. Untuk Dimensi Tangibel (Berwujud), terdiri atas indikator :
  - a. Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
  - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
  - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
  - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
  - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Untuk Dimensi Reliability (Kehandalan), terdiri atas indikator:
- a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
  - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
  - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
  - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Untuk Dimensi Responsiviness (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator :
- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
  - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
  - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
  - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
  - e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
  - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

4. Untuk Dimensi Assurance (Jaminan), terdiri atas indikator :
  - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
  - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
  - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
  - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. Untuk Dimensi Empathy (Empati), terdiri atas indikator :
  - a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
  - b. Petugas melayani dengan sikap ramah Petugas melayani dengan sikap sopan santun
  - c. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)
  - d. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

### **2.1.2.3 Tujuan Kualitas Pelayanan**

(Chaniago, 2020), mengatakan bahwa, dalam memberikan sebuah pelayanan kepada konsumen, tentu sebuah perusahaan mempunyai tujuan dari pemberian pelayanan tersebut. Tujuan pelayanan yang berkualitas adalah sebagai berikut :

- a. Membuat konsumen merasa puas
- b. Menumbuhkan jumlah konsumen yang loyal dan dampak akhirnya memudahkan perusahaan memperoleh keuntungan

Bagi perusahaan, pelayanan konsumen memiliki arti penting, tanpa konsumen sulit bagi perusahaan menciptakan transaksi, dengan demikian orientasi kegiatan pelayanan adalah memberikan kepuasan melebihi yang diberikan oleh kompetitor.

### **2.1.3 Pelatihan**

#### **2.1.3.1 Definisi Pelatihan**

(Elizar1), 2018) berpendapat bahwa pelatihan merupakan proses dimana orang-orang mencapai kemampuan tertentu untuk membantu mencapai tujuan organisasi. Oleh karna itu, proses ini terikat dengan berbagai tujuan organisasi. Sedangkan pelatihan menurut (Bariqi, 2018) adalah kegiatan menambah pengetahuan dan ketrampilan para karyawan.

Pekerjaan normal sehari-hari Pelatihan menurut (Notoadmojo, 2009) dalam Jurnal (Afifa, 2020) adalah sebuah usaha yang dilakukan untuk pengembangan Sumber Daya Manusia terutama dalam pengembangan intelektual dan kepribadian manusia serta prilakunya.

Sedangkan menurut (Hamalik, 2006) dalam Jurnal (Muhamad Andi Prayogi, 2018) mengatakan bahwa pelatihan adalah suatu proses yang terdiri dari tindakan atau usaha yang dilaksanakan dengan sengaja guna meningkatkan kemampuan kerja dalam bidang



tertentu. (Muhamad Andi Prayogi, 2018) juga mengatakan bahwa pelatihan adalah bagian penting dalam suatu perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga tujuan dari perusahaan tersebut dapat tercapai.

#### **2.1.3.2 Dimensi dan Indikator Pelatihan**

(Ahmad Badawi Saluy, 2019) mengatakan bahwa Masing-masing variabel mempunyai indikatornya masing masing seperti :

- 1) Dimensi Materi Pelatihan, dengan Indikator :
  - a. Materi Pelatihan dirancang dengan baik.
  - b. Materi Pelatihan yang diadakan membahas tentang masalah yang sedang dihadapi atau sedang dibicarakan.
- 2) Dimensi Metode Pelatihan, dengan Indikator :
  - a. Metode yang dipilih telah disesuaikan dengan jenis pelatihan yang akan dilaksanakan.
  - b. Metode pelatihan dapat mudah dipahami oleh peserta
  - c. Para pelatih (trainer) merupakan orang yang berpengalaman dan ahli di bidangnya
  - d. Para pelatih (trainer) dapat Menimbulkan dan meningkatkan perhatian para personel kepada aspek tugas dan tanggung jawab yang diemban.

3) Dimensi Sarana Pelatihan, dengan indikator :

- a. Tempat pelatihan tertata dengan dengan baik
- b. Sarana dan perlengkapan pelatihan telah disediakan dengan lengkap.

4) Dimensi Peserta Latihan, dengan indikator :

- a. Peserta pelatihan memusatkan perhatian terhadap masalah-masalah yang sedang ditangani di lapangan
- b. Peserta Pelatihan Memberikan perhatian terhadap hal-hal yang menjadi tugas dan fungsinya sebagai seorang karyawan yang baik

5) Dimensi Evaluasi Pelatihan, dengan Indikator :

- a. Pelatihan dapat Meningkatkan partisipasi dalam volume pekerjaan
- b. Pelatihan dapat Membangkitkan minat dan rasa ingin tahu karyawan terhadap sesuatu

#### **2.1.3.3 Tujuan Pelatihan**

Tujuan pelatihan harus spesifik dan terukur ini adalah tujuan dari pelatihan yang dilakukan meningkatkan keterampilan kerja sehingga peserta bisa mencapai kinerja maksimal dan meningkatkan pemahaman peserta tentang etos kerja yang harus ada berlaku (Wahyuningsih, 2019).

## **2.1.4 Kompetensi Pengelola Wisata**

### **2.1.4.1 Definisi Kompetensi**

Proses pengembangan pariwisata dapat memperkuat citra pariwisata mempromosikan dan meningkatkan aksesibilitas dan meningkatkan kualitas dan pelayanan serta keterampilan SDM. Menurut (Kurniawan, 2021) Proses mengembangkan pariwisata dilihat dari segi pelaksanaannya Teknik kerja, lalu prinsipnya adalah mengembangkan pariwisata dengan memaksimalkan layanan dan produk. Salah satu faktor penting dalam memaksimalkan potensinya juga adalah proses pemasaran yang mungkin untuk pengenalan pariwisata seluas mungkin.

### **2.1.4.2 Dimensi dan Komponen Kompetensi**

Menurut Spencer end Spencer (1993) dalam Buku (Dr. Ir. Achmad Daengs GS. SE., 2022) mengklasifikasikan dimensi dan komponen kompetensi individual dibagi menjadi tiga, yaitu :

1. Kompetensi intelektual, adalah karakter sikap dan perilaku atau kemauan dan kemampuan intelektual individu (dapat berupa pengetahuan, keterampilan, pemahaman profesional, pemahaman kontekstual, dan lain-lain) yang bersifat relatif stabil ketika menghadapi permasalahan di tempat kerja, yang dibentuk dari sinergi antara watak, konsep diri, motivasi internal, serta kapasitas pengetahuan kontekstual

2. Kompetensi emosional adalah karakter sikap dan perilaku atau kemauan dan kemampuan untuk menguasai diri dan memahami lingkungan secara objektif dan moralis sehingga pola emosinya relatif stabil ketika menghadapi berbagai permasalahan di tempat kerja yang terbentuk melalui sinergi antara watak, konsep diri, motivasi internal serta kapasitas pengetahuan mental/emosional
3. Kompetensi sosial adalah karakter sikap dan perilaku atau kemauan dan kemampuan untuk membangun simpul-simpul kerja sama dengan orang lain yang relatif bersifat stabil ketika menghadapi permasalahan di tempat kerja yang terbentuk melalui sinergi antara watak, konsep diri, motivasi internal serta kapasitas pengetahuan sosial

#### **2.1.4.3 Indikator Kompetensi**

Menurut Hutapea dan Thoha (2008) dalam Buku (Dr. Ir. Achmad Daeng GS. SE., 2022) ada tiga indikator kompetensi yaitu:

1. Pengetahuan (*knowledge*) adalah informasi atau pengetahuan yang dimiliki oleh seorang karyawan untuk melakukan tugas dan tanggungjawab sesuai dengan bidang atau divisi yang digelutinya (tertentu). Pengetahuan yang harus dimiliki karyawan antara lain :
  - a. Pengetahuan dibidang yang berhubungan dengan posisi atau pekerjaannya

- b. Pengetahuan menerima dan menganalisa informasi baik dari dalam dan luar organisasi
  - c. Pengetahuan inovasi, inovasi sebagai suatu ide/gagasan baru yang diterapkan untuk memprakarsai atau memperbaiki suatu produk atau proses
  - d. Pengetahuan teknis, pengetahuan tentang penguasaan teknis dan seluk-beluk kewajiban audit
  - e. Memahami pekerjaan serta memahami data dari berbagai sumber untuk menarik kesimpulan
2. Keterampilan (*skill*) merupakan suatu upaya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan kepada karyawan dengan baik dan maksimal. Keterampilan yang harus dimiliki karyawan antara lain :
- a. Keterampilan teknis mencakup menguasai metode, prosedur dan teknik untuk melaksanakan kegiatan, kemampuan untuk menggunakan peralatan yang relevan bagi kegiatan, kemampuan untuk menggunakan peralatan yang diperlukan dalam mendukung kegiatan
  - b. Keterampilan hubungan antar pribadi yang meliputi keterampilan untuk berkomunikasi secara jelas dan efektif dan kemampuan menciptakan Kerjasama

- c. Keterampilan konseptual mencakup pembelajaran berkelanjutan, yaitu karyawan secara teratur menciptakan dan mengambil manfaat dari kesempatan pembelajaran, menggunakan pengetahuan dan keterampilan yang baru didapat diaplikasikan pada pekerjaan serta manajemen waktu
3. Sikap (*attitude*) merupakan pola tingkah laku seorang karyawan/pegawai di dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan peraturan perusahaan. Sikap kerja yang positif meliputi :
- a. Kemampuan adaptasi. Yaitu menyesuaikan diri Ketika mengalami perubahan tugas atau lingkungan kerja dan menyesuaikan diri terhadap pekerjaan terkait dengan struktur kerja, proses, persyaratan atau budaya
  - b. Rasa memiliki. Adanya rasa ikut memiliki karyawan terhadap perusahaan akan membuat karyawan memiliki sikap untuk ikut menjaga dan bertanggungjawab terhadap perusahaan sehingga pada akhirnya akan menimbulkan loyalitas demi tercapainya tujuan
  - c. Hubungan antar pribadi meliputi : hubungan sosial diantara karyawan. Hubungan yang harmonis saling menghargai antara

atasan dan karyawan, situasi kerja dan sugest dari teman sekerja

- d. Suka terhadap pekerjaan. Karyawan melakukan pekerjaan yang akan dilakukan dengan senang hati sebagai indikatornya bisa dilihat dari karyawan berinisiatif menyelesaikan pekerjaan.

## **2.2 Hasil Penelitian Terdahulu**

Menurut Randi (2018: 15) penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan.

1. (Cici Carmiasih<sup>1</sup>), 2022), penelitiannya berjudul “Pengaruh Pelatihan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Dimediasi Komitmen Organisasi Pada Juru Pelihara Dan Satuan Pengamanan (Satpam) Di Kawasan Cagar Budaya Muara Jambi” Penelitian ini dilakukan pada dasarnya untuk melihat pelatihan pegawai, kualitas pelayanan dan komitmen organisasi pada juru pelihara dan satuan pengamanan (satpam) di kawasan Cagar Budaya Muara Jambi. Kuisisioner dalam penelitian ini dibuat bersifat tertutup yaitu pertanyaan dibuat sedemikian rupa sehingga responden dibatasi dalam memberi jawaban dengan skala 1 sampai 5 sesuai dengan menggunakan metode Likert Summated Rating (LSR) dengan spesifikasi sangat setuju (5), setuju (4), cukup setuju (3), tidak setuju (2) dan sangat tidak setuju (1). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dan kuantitatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini

menggunakan metode survey, teknik pengumpulan data dengan pengamatan (kuisisioner) dan hasil penelitian cenderung untuk digeneralisasikan. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah berjumlah 70 orang, pengumpulan data dapat menggunakan sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui kuesioner (angket) dan observasi (pengamatan). Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat orang atau sekelompok tentang fenomena sosial. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variable. Penelitian ini menggunakan analisis data Partial Least Square (PLS), Analisis PLSSEM terdiri dari dua sub model yaitu model pengukuran (measurement model) atau sering disebut outer model dan model struktural (structural model) atau sering disebut inner model. Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan penulis adalah objeknya yaitu Penelitian ini dilakukan di kawasan Cagar Budaya Muara Jambi sedangkan persamaannya adalah X1 dan Y yaitu Pelatihan (X1) dan Kualitas Pelayanan (Y).

2. (Tukunang, 2019), penelitiannya berjudul “Pengaruh Kompetensi Pramusaji Terhadap Kualitas Pelayanan Restoran Di Kota Tomohon”. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Dengan metode analisis data korelasi sederhana untuk mengetahui tingkat kompetensi pramusaji terhadap kualitas pelayanan. Dan analisis koefisien determinasi untuk mengetahui seberapa besar kompetensi pramusaji mempengaruhi kualitas pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai korelasinya dimana  $r=1,735$  yang menyatakan bahwa pengaruh



yang kuat antara kompetensi pramusaji terhadap kualitas pelayanan restoran di Kota Tomohon kemudian nilai koefisien determinasi yaitu  $KD = 54,1\%$  terhadap kualitas pelayanan. Dari hasil tersebut tersebut dapat dikatakan bahwa pengaruh variable kompetensi pramusaji sebesar  $54,1\%$  terhadap kualitas pelayanan dan sisanya  $45,9\%$  dipengaruhi factor lain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pramusaji sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan restoran di Kota Tomohon. Oleh karena itu sebaiknya pihak restoran yaitu para supervisor yang ada di setiap restoran dapat memberikan training atau memberikan kesempatan kepada karyawannya untuk mengembangkan diri dengan mengikuti pelatihan-pelatihan baik yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun kerja sama dengan pihak-pihak lain yang berkompeten seperti Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) yang mendapat pengawasan langsung dari Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP). Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan penulis adalah perusahaannya penelitian ini dilakukan di sebuah Restoran yang ada di Kota Tomohon, sedangkan persamaannya adalah variabel X2 dan Y yaitu Kompetensi Pramusaji (X1) dan Kualitas Pelayanan (Y)

3. (Ridho A. M., 2020) Penelitiannya berjudul “Pengaruh Pelatihan, Pengembangan Karir dan Produktivitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan The Arista Hotel Palembang”. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dimana variabel diukur dengan skala likert. Pengumpulan data menggunakan angket (pernyataan). Objek penelitian ini adalah karyawan The Arista Hotel Palembang Medan dengan populasi 120 orang yang menggunakan

teknis sampling jenuh. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis jalur (path analysis) dibantu dengan pengolahan data menggunakan SPSS versi 24. Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan penulis adalah perusahaannya penelitian ini dilakukan di The Arista Hotel Palembang, metode penelitiannya juga menggunakan Uji Normalitas Uji Homogenitas Dengan model regresi  $Y = 3,502 + 0,360X_1 + 0,254X_2 + 0,453X_3 + e$ . Ketiga Variabel bebas tersebut berjalan seiring dengan variable terikat artinya makin tinggi Pelatihan, Pengembangan Karir dan Produktivitas kerja makin tinggi pula kualitas pelayanan karyawan the Arista Hotel Palembang. Terdapat pengaruh yang signifikan pelatihan secara parsial terhadap kualitas pelayanan karyawan The Arista Hotel Palembang, ditunjukkan nilai sig t sebesar  $0,035 < \alpha (0,05)$ . Terdapat pengaruh yang signifikan Pengembangan Karir secara parsial terhadap kualitas Pelayanan karyawan The Arista Hotel Palembang, ditunjukkan nilai sig t sebesar  $0,009 > \alpha (0,05)$

4. (Kadek Wira Adi Saputra<sup>1</sup>, 2022) judul penelitiannya “Pengaruh kompetensi karyawan terhadap kualitas pelayanan departemen front office di hotel puri salon seminyak”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kompetensi karyawan terhadap kuliatas palayanan di front office departemen pada hotel Puri Saron Seminyak. Penelitian ini dilakukan pada Hotel Puri Saron Seminyak. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode sampel jenuh dimana yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan front office di hotel Puri Saron Seminyak. Berdasarkan hasil

penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel kompetensi karyawan (X) menunjukan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) di Hotel Puri Saron Seminyak

5. (Suana, 2018) penelitiannya berjudul “pengaruh pelatihan dan kompensasi terhadap produktivitas karyawan pada hotel maya ubud resort & spa”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh positif dan signifikan antara pelatihan yang dilakukan perusahaan dan kompensasi yang diberikan perusahaan terhadap produktivitas karyawan pada hotel Maya Ubud Resort & Spa. Penelitian ini dilakukan pada seluruh karyawan yang bekerja di Maya Ubud Resort & Spa yang berjumlah 300 orang karyawan, dan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik random sampling. Sampel penelitian ini berjumlah 50 orang karyawan hotel Maya Ubud Resort & Spa. Berdasarkan hasil penelitian terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara pelatihan terhadap produktivitas karyawan pada Maya Ubud Resort & Spa dan terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara kompensasi terhadap produktivitas karyawan pada Maya Ubud Resort & Spa. Pemimpin di Maya Ubud Resort & Spa hendaknya lebih meningkatkan kualitas pelatihan dan pemberian kompensasi untuk meningkatkan produktivitas karyawan di Maya Ubud Resort & Spa. Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan penulis adalah variabel (Y) Yaitu Produktivitas Karyawan. Sedangkan persamaannya adalah (X1) Pelatihan dan (X2) Kompetensi, Hasil Uji Validitas, Hasil Regresi Linier Berganda, Hasil Uji Simultan, Hasil Uji (f)

6. (Ikhlas, 2017), Penelitiannya berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Pantai Carocok Painan Pesisir Selatan”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata Pantai Carocok Painan Pesisir Selatan. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif (assosiatif) dengan pendekatan kausal. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 66.547 orang. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang. Teknik pengambilan sampel dengan purposive sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan angket berdasarkan skala likert yang telah diuji validitas dan realibilitasnya. Teknik analisis data menggunakan bantuan program komputer SPSS versi 16.00. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan hasil yang signifikan. Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan penulis adalah variabel (Y) Yaitu Kepuasan Pengunjung di objek wisata pantai Carocok Painan Pesisir Selatan. Sedangkan persamaannya adalah (X1) Kualitas Pelayanan
7. (Jannah, 2018), Penelitiannya berjudul “Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Fasilitas, dan Pelatihan terhadap Kualitas Pelayanan Prima di KSPPS MUI Jatim Se-Gresik”. Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Fasilitas, dan Pelatihan terhadap Kualitas Pelayanan Prima di KSPPS-MUI Jatim Se-Gresik” merupakan penelitian kuantitatif yang dilakukan untuk menguji apakah terdapat pengaruh secara simultan maupun parsial antara kompetensi sumber daya manusia, fasilitas, dan pelatihan terhadap kualitas pelayanan prima di KSPPS-MUI Jatim Se-Gresik. Metode analisis yang

digunakan adalah regresi linier berganda. Pengujian hipotesis dilakukan dengan cara statistik yaitu uji F (simultan) dan uji T (parsial). Subjek penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja di KSPPS-MUI Jatim Se-Gresik yang berjumlah 30 orang. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dimana teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner kepada pegawai KSPPS-MUI Jatim Se-Gresik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama atau simultan terdapat pengaruh signifikan antara variabel kompetensi sumber daya manusia (X1), fasilitas (X2), dan pelatihan (X3) terhadap kualitas pelayanan (Y) dengan nilai  $f_{hitung} > f_{tabel}$  yaitu sebesar  $107,353 > 2,98$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$  yaitu 0,000 dengan sumbangsih persentase variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 91,7% dan sisanya 8,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini. Sedangkan pengujian secara parsial menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia (X1) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan prima (Y) dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,373 > 2,056$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$  yaitu 0,025. Untuk variabel fasilitas (X2) secara parsial terdapat pengaruh terhadap kualitas pelayan prima (Y) dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,340 > 2,056$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$  yaitu 0,027. Dan yang terakhir untuk variabel pelatihan (X3) secara parsial terdapat pengaruh terhadap kualitas pelayanan prima (Y) dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,245 > 2,056$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$  yaitu 0,034. Dari hasil penelitian ini

diharapkan supaya bisa menjadi acuan oleh KSPPS MUI untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat menjadi pelayanan yang prima

8. (Gofur, Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan, 2019) Penelitiannya berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kualitas Pelayanan”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian berpengaruh positif dan signifikan.
9. (Thawil M. I., 2019), Penelitiannya berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan”. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen sebanyak 50 responden yang diambil dengan teknik purposive. Regresi berganda digunakan untuk pengujian hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan. Namun kualitas layanan belum dapat membuktikan hubungan terhadap kepuasan pelanggan.
10. (Muhamad Andi Prayogi, 2018) Penelitiannya berjudul “Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan”. Penelitian ini menggunakan pendekatan Asosiatif. Hasil penelitian terlihat secara parsial bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan. Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan penulis adalah variabel (Y) Yaitu Kinerja Karyawan dan

objek penelitiannya yaitu Pt. Mopoli Raya Medan, sedangkan persamaannya adalah (X1) Pelatihan.

**Tabel 2. 1**  
**Penelitian Terdahulu Yang Relevan**

N O.	NAMA PENELITIAN	VARIABEL PENELITIAN	METODE PENELITIAN	SAMPEL PENELITIAN	ALAT ANALISIS	HASIL PENELITIAN
1	Cici Carmiasih 2022	Pelatihan pegawai (X1) kualitas pelayanan (Y)	Deskriptif dan kuantitatif	70 Orang Responden	Analisis yang digunakan adalah partial least square (pls).	Hasil penelitian menunjukan bahwa pelatihan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan
2	Tukunang 2019	Kompetensi pramusaji (X1) kualitas pelayanan restoran di kota tomohon (Y)	Motode kuantitatif	100 Orang Responden	Korelasi sederhana	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pramusaji sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan restoran di kota tomohon.
3	(Ridho A. M., 2020)	Pelatihan (X1) Produktivitas Kerja (X2) Kualitas Pelayanan(Y)	Kuantitatif	120 Orang Responden	Teknik analisis jalur (path analysis)	terdapat pengaruh Pelatihan terhadap Kualitas Pelayanan Terdapat pengaruh yang signifikan Produktivitas Kerja secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan
4	Kadek Wira Adi Saputra1, 2022	Kompetensi karyawan (X1) kualitas pelayanan(Y)	Kuantitatif	50 Orang Responden100	Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif	kompetensi karyawan (X) menunjukan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variable kualitas pelayanan

5	Suana, 2018	Pelatihan (X1) kompensasi (X2) produktivitas karyawan (Y)	Kuantitatif	50 Orang Responden	Regresi linier berganda	terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pelatihan terhadap produktivitas karyawan terdapat pengaruh signifikan antara kompensasi terhadap produktivitas karyawan
6	Ikhlas, 2017	Kualitas pelayanan (X1) kepuasan pengunjung (Y)	Kuantitatif dengan pendekatan kausal	100 Orang Responden	SPSS	terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X Kualitas Pelayanan terhadap Y Kepuasan Pengunjung
7	Jannah, 2018	Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Fasilitas, dan Pelatihan terhadap Kualitas Pelayanan Prima di KSPPS MUI Jatim Se-Gresik	Kuantitatif	30 Orang Responden	Deskriptif persentase dan regresi linier berganda	kompetensi sumber daya manusia (X1) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan prima (Y) fasilitas (X2) berpengaruh terhadap Kualitas (Y), dan pelatihan (X3) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y)
8	Gofur, 2019	Kualitas pelayanan (X1) harga (X2) kepuasan pelanggan (Y)	Kuantitatif	80 Orang Responden	Regresi linier berganda	kualitas pelayanan (X1) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) dan harga (X2) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap



						kepuasan pelanggan (Y)
9	Thawil 2019	Kualitas produk (X1) kualitas pelayanan (X2) kepuasan pelanggan (Y)	Observasi	50 Orang Responden	Purposive sampling	Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Dan Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan
10	Muhamad andi prayogi, 2018	Pelatihan (X1) motivasi kerja (X2) kinerja karyawan (Y)	Pendekatan asosiatif	60 Orang Responden	Regresi linier berganda	Pelatihan berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan Dan Motivasi kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan

## 2.3 Hubungan antar variabel

### 2.3.1 Hubungan Pelatihan dengan Kualitas Pelayanan

(Ramadhani, 2020) Berdasarkan dari data hasil perhitungan analisis regresi sederhana yang telah dilakukan, menunjukan terdapat pengaruh yang positif antara variabel pelatihan terhadap kualitas pelayanan.

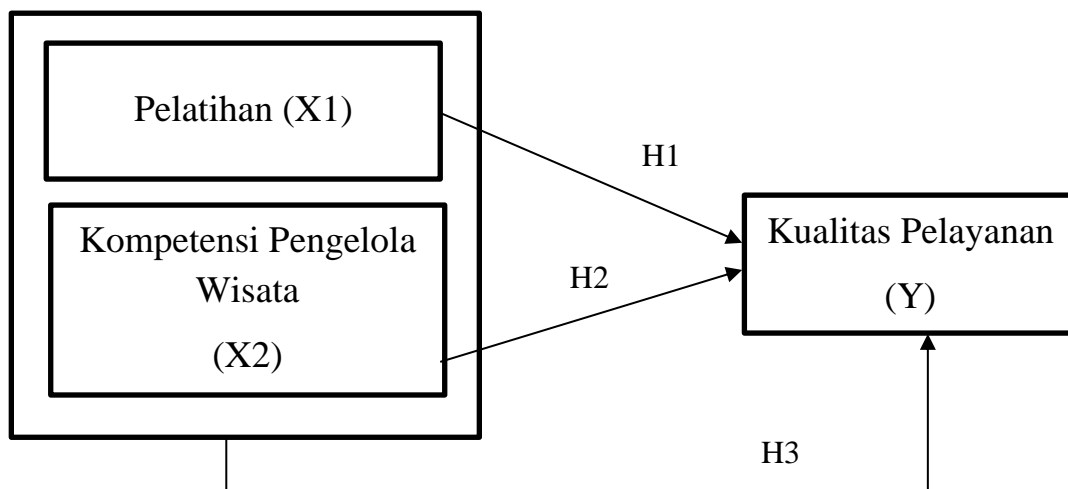
### 2.3.2 Hubungan Kompetensi Pengelola Wisata Terhadap Kualitas Pelayanan

(Kadek Wira Adi Saputra<sup>1</sup>, 2022) Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukan bahwa variabel kompetensi karyawan (X2) menunjukan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) di hotel puri saron minyak.

## 2.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka acuan pemecahan masalah yang sistematis diperlukan untuk mengembangkan penyusunan proposal skripsi ini. sehingga keseluruhan dapat dirasakan dan diidentifikasi dengan jelas, dalam hal ini sumber data pengukuran lebih akurat. Agar dapat dipahami secara mudah, peneliti perlu menyajikan kerangka pemikiran dalam bentuk gambar atau model.

Judul Penelitian Manajemen: **Pengaruh Pelatihan dan Kompetensi Pengelola Wisata terhadap Kualitas Pelayanan pada Objek Wisata Pantai Tanjung Layar Sawarna Kabupaten Lebak Banten.** Kerangka pemikiran digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 2. 1**  
**Kerangka pemikiran**

## **2.5 Hipotesis Penelitian**

H1 : Terdapat Pengaruh Pelatihan (X1) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y) Pada Objek Wisata Pantai Tanjung Layar Sawarna Kabupaten Lebak Banten

H2 : Terdapat Pengaruh Kompetensi Pengelola Wisata (X2) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y) Pada Objek Wisata Pantai Tanjung Layar Sawarna Kabupaten Lebak Banten

H3 : Terdapat Pengaruh Pelatihan (X1) Dan Kompetensi Pengelola Wisata (X2) Terhadap Kualitas Pelayanan(Y) Pada Objek Wisata Pantai Tanjung Layar Sawarna Kabupaten Lebak Banten.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Tempat dan Waktu Penelitian**

##### **3.1.1 Tempat Penelitian**

Dalam penulisan skripsi ini penulis melakukan penelitian pada Kawasan wisata sawarna yang didalamnya terdapat beberapa Pantai yang terdiri dari Pantai ciantir, Pantai goa langir, Pantai karang taraje, Pantai legon pari dan Pantai tanjung layar.



**Gambar 3. 1**  
**Gambar Pantai Tanjung Layar**

### 3.1.2 Waktu Penelitian

Waktu atau jadwal penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret tahun 2023 sampai dengan bulan Juni tahun 2023 dengan tabel 3.1 berikut:

**Tabel 3. 1**  
**Waktu Penelitian**

No	Kegiatan	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober
1	Persiapan								
2	Pencarian Data								
3	Survei Lapangan								
4	Penyusunan Laporan								
5	Sidang Proposal								
6	Penyusunan Data								
7	Konsultasi Laporan								
8	Sidang Skripsi								

### 3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis ini adalah metode kuantitatif. Menurut (Sugiyono p. D., 2018) bermacam-macam metode penelitian bila dilihat dari landasan filsafat, data dan analisisnya dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu metode penelitian kuantitatif, metode penelitian kualitatif dan metode penelitian kombinasi (*mixed methods*). Penelitian yang penulis akan laksanakan adalah penelitian kuantitatif, karna bermaksud untuk mengetahui

hubungan atau pengaruh kasualitas atau hubungan sebab akibat. Metode kuantitatif adalah metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Variabel variabel yang diukur biasanya dengan instrument penelitian sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur statistik”. Proses pengolahan data pada penelitian ini menggunakan program SPSS ((*Statistical Product and Service Solution*). Priyanti (2014) dalam prosposal skripsi (Ubaidilah, 2020) mengatakan bahwa” SPSS merupakan suatu program computer yang digunakan untuk melakukan pengolahan data statistik

### **3.3 Populasi dan Sampling**

#### **3.3.1 Populasi**

Menurut skripsi (Ubaedah, 2019) Populasi adalah kumpulan individu dengan hak kualitas yang telah ditentukan sebelumnya. Sifat atau karakteristik ini disebut variabel. Suatu populasi dengan jumlah individu yang tetap disebut populasi terhingga, sedangkan jumlah individu dalam suatu kelompok tidak tetap atau tidak terhingga disebut populasi tak terhingga. Maka populasi dalam penelitian ini adalah Pengelola Wisata Pantai Tanjung Layar Sawarna Kabupaten Lebak Banten sebanyak 36 Orang.

### **3.3.2 Sampling**

Menurut Sunyoto (2013:13) sampel merupakan bagian dari populasi yang diteliti, dipandang sebagai suatu pendugaan terhadap populasi, namun bukan populasi itu sendiri. Sampel dianggap sebagai perwakilan dari populasi yang hasilnya mewakili keseluruhan gejala yang diamati. Menurut Anshori & Iswati (2017:1130) sampel jenuh adalah Teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini dilakukan karena jumlah populasi yang digunakan sebanyak 36 orang.

## **3.4 Operasionalisasi Variabel Penelitian**

### **3.4.1 Pelatihan**

(Elizar1), 2018) berpendapat bahwa pelatihan merupakan proses dimana orang-orang mencapai kemampuan tertentu untuk membantu mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, proses ini terikat dengan berbagai tujuan organisasi. Pelatihan menurut (Notoadmojo, 2009) dalam Jurnal (Afifa, 2020) yaitu, Konsep pendidikan merupakan upaya untuk mengembangkan sumber daya manusia, khususnya keterampilan intelektual dan kepribadian dalam perilaku sehari-hari. (Handoko, 2001) dalam Jurnal (Muhamad Andi Prayogi, 2018) juga mengatakan bahwa Pendidikan atau pelatihan merupakan kegiatan yang berguna sebagai seorang wirausahawan dalam berbagai bidang dan teknik pelaksanaan

kerja yang spesifik, detail dan rutin. Sedangkan (Hamalik, 2006) menyatakan dalam Jurnal (Muhamad Andi Prayogi, 2018) Pelatihan adalah proses yang mencakup serangkaian kegiatan (upaya) yang dilakukan dengan sengaja, dengan bantuan pelatih profesional, yang didasarkan pada satuan waktu, dan tujuannya untuk meningkatkan kemampuan kerja peserta. di bidang tertentu untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas organisasi. organisasi. (Nawawi, 2003) dalam Jurna

(Muhamad Andi Prayogi, 2018) menyatakan Pelatihan adalah proses yang membantu karyawan memperoleh keterampilan tertentu atau memperbaiki kekurangan dalam pekerjaan mereka. Perusahaan melakukan pelatihan agar karyawannya berkualitas sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai dicapai dalam Jurnal (Muhamad Andi Prayogi, 2018).

Dalam Jurnal (Muhamad Andi Prayogi, 2018) Indikator pelatihan adalah:

- a. Jenis pelatihan yaitu berdasarkan analisis kebutuhan terhadap program pelatihan yang telah diselesaikan, perlu dilakukan pelatihan untuk meningkatkan kinerja dan etos kerja pegawai pada level bawah dan menengah,



- b. Pelatihan, yaitu tujuan pelatihan harus konkrit dan terukur yaitu meningkatkan keterampilan kerja sehingga peserta dapat mencapai kinerja
- c. Materi atau materi pelatihan dapat berupa manajemen, skenario, psikologi kerja, komunikasi kerja, disiplin dan etos kerja
- d. metode yang digunakan yaitu Metode pelatihan yang digunakan adalah metode pelatihan dengan teknik partisipatif yaitu diskusi kelompok, konferensi, simulasi, latihan internal kategori
- e. Kualifikasi peserta, yaitu. pegawai yang memenuhi persyaratan mengikuti pelatihan, misalnya pegawai tetap dan pegawai yang

#### **3.4.2 Kompetensi Pengelola Wisata**

Kompetensi adalah kemampuan seseorang untuk melakukan tugas dengan benar dan mendapat manfaat dari masalah yang berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap karyawan. (nandang, 2023). Menurut hutapena dan thoha (2008) dalam jurnal (Dr. Ir. Achmad Daengs GS. SE., 2022) ada tiga indikator kompetensi yaitu :

1. Pengetahuan (*knowledge*) adalah informasi atau pengetahuan yang dimiliki oleh seorang karyawan untuk melakukan tugas dan tanggungjawab sesuai dengan bidang atau divisi yang digelutinya (tertentu). Pengetahuan yang harus dimiliki karyawan antara lain :

- a. Pengetahuan dibidang yang berhubungan dengan posisi atau pekerjaannya
  - b. Pengetahuan menerima dan menganalisa informasi baik dari dalam dan luar organisasi
  - c. Pengetahuan inovasi, inovasi sebagai suatu ide/gagasan baru yang diterapkan untuk memprakarsai atau memperbaiki suatu produk atau proses
  - d. Pengetahuan teknis, pengetahuan tentang penguasaan teknis dan seluk-beluk kewajiban audit
  - e. Memahami pekerjaan serta memahami data dari berbagai sumber untuk menarik kesimpulan
2. Keterampilan (*skill*) merupakan suatu upaya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan kepada karyawan dengan baik dan maksimal. Keterampilan yang harus dimiliki karyawan antara lain :
- a. Keterampilan teknis mencakup menguasai metode, prosedur dan teknik untuk melaksanakan kegiatan, kemampuan untuk menggunakan peralatan yang relevan bagi kegiatan, kemampuan untuk menggunakan peralatan yang diperlukan dalam mendukung kegiatan

- b. Keterampilan hubungan antar pribadi yang meliputi keterampilan untuk berkomunikasi secara jelas dan efektif dan kemampuan menciptakan Kerjasama.
  - c. Keterampilan konseptual mencakup pembelajaran berkelanjutan, yaitu karyawan secara teratur menciptakan dan mengambil manfaat dari kesempatan pembelajaran, menggunakan pengetahuan dan keterampilan yang baru didapat diaplikasikan pada pekerjaan serta manajemen waktu.
3. Sikap (*attitude*) merupakan pola tingkah laku seorang karyawan/pegawai di dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan peraturan perusahaan. Sikap kerja yang positif meliputi :
- a. Kemampuan adaptasi. Yaitu menyesuaikan diri Ketika mengalami perubahan tugas atau lingkungan kerja dan menyesuaikan diri terhadap pekerjaan terkait dengan struktur kerja, proses, persyaratan atau budaya
  - b. Rasa memiliki. Adanya rasa ikut memiliki karyawan terhadap perusahaan akan membuat karyawan memiliki sikap untuk ikut menjaga dan bertanggungjawab terhadap perusahaan sehingga pada akhirnya akan menimbulkan loyalitas demi tercapainya tujuan

- c. Hubungan antar pribadi meliputi : hubungan sosial diantara karyawan. Hubungan yang harmonis saling menghargai antara atasan dan karyawan, situasi kerja dan sugest dari teman sekerja
- d. Suka terhadap pekerjaan. Karyawan melakukan pekerjaan yang akan dilakukan dengan senang hati sebagai indikatornya bisa dilihat dari karyawan berinisiatif menyelesaikan pekerjaan.

### **3.4.3 Kualitas Pelayanan**

Kualitas Pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses serta lingkungan yang memenuhi harapan pelanggan. Dalam Jurnal (Gofur, 2019). (Hermawan, 2018) dalam Jurnal (Thawil, 2019) mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kemampuan seseorang untuk memberikan atau memenuhi kebutuhan pelanggan. Cara membandingkan perspektif pelanggan atas pelayanan yang benar-benar mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. (Thawil, 2019) Mengatakan bahwa apabila kualitas pelayanan yang diterima melebihi harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan bisa dikatakan ideal. Jika kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan lebih rendah dari harapan, maka kualitas pelayanan dianggap buruk.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan baik atau buruk terdapat 5 metode yang telah dikembangkan oleh (Parasuraman, 2008) dalam Jurnal (Cici Carmiasih1), 2022) yaitu :

- a. Bukti Fisik (*tangible*), adalah suatu fasilitas seperti gedung, peralatan, kebersihan dan penampilan dari seseorang tersebut.
- b. Keandalan (*reliability*), adalah suatu pelayanan yang memberikan keandalan, menunjukkan seberapa jauh perusahaan memberikan pelayanan yang cukup baik seperti cara berkomunikasi, bersikap ramah kepada pengunjung/wisatawan, memahami kebutuhan pelanggan/wisatawan, dan sopan santun.
- c. Daya Tanggap (*responsiveness*), adalah daya tanggap yang menunjukkan kemauan dan komitmen dari seseorang dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu. Daya Tanggap bukan hanya melayani ketepatan waktu, tetapi juga kemauan dari organisasi atau suatu perusahaan dalam membantu pelanggan dalam memberikan informasi dan inisiatif pegawai/pengelola dalam memberikan pelayanan.
- d. Keyakinan (*assurance*), adalah kemampuan untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan pelanggan/wisatawan yang meliputi pengetahuan, kespansantunan, serta kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan.

- e. Empati (emphaty), adalah kemampuan komunikasi para karyawan untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang telah disediakan.

**Tabel 3. 2**  
**Tabel Operasional Variabel**

NO	VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR	NO KUIS	SKALA	SUMBER
1	Pelatihan (X1)	Materi Pelatihan	1. Materi Pelatihan dirancang dengan baik	1	Likert	Ahmad Badawi Saluy, 2019
			2. Materi Pelatihan yang diadakan membahas tentang masalah yang sedang dihadapi atau sedang dibicarakan	2		
		Metode Pelatihan	1. Metode yang dipilih telah disesuaikan dengan jenis pelatihan yang akan dilaksanakan	3	Likert	Ahmad Badawi Saluy, 2019
			2. Metode pelatihan dapat mudah dipahami oleh peserta	4		
			3. Para pelatih (trainer) merupakan orang yang berpengalaman dan ahli di bidangnya	5		
			4. Para pelatih (trainer) dapat Menimbulkan dan meningkatkan perhatian para personel kepada aspek tugas dan	6		

			tanggung jawab yang diemban.			
		Sarana Pelatihan	1. Tempat pelatihan tertata dengan dengan baik 2. Sarana dan perlengkapan pelatihan telah disediakan dengan lengkap	7 8	Likert	Ahmad Badawi Saluy, 2019
		Peserta Latihan	1. Peserta pelatihan memusatkan perhatian terhadap masalah-masalah yang sedang ditangani di lapangan 2. Peserta Pelatihan Memberikan perhatian terhadap hal-hal yang menjadi tugas dan fungsinya sebagai seorang karyawan yang baik	9 10	Likert	Ahmad Badawi Saluy, 2019
		Evaluasi Pelatihan	1. Pelatihan dapat Meningkatkan partisipasi dalam volume pekerjaan 2. Pelatihan dapat Membangkitkan minat dan rasa ingin tahu karyawan terhadap sesuatu	11 12	Likert	Ahmad Badawi Saluy, 2019
2	Kompetensi Pengelola	Kompetensi Intelektual	Pengetahuan	13	Likert	(Dr. Ir. Achmad

	Wisata					Daengs GS. SE., 2022)
		Kompetensi Emosional	Keterampilan	14	Likert	(Dr. Ir. Achmad Daengs GS. SE., 2022)
		Kompetensi Sosial	Skill	15	Likert	(Dr. Ir. Achmad Daengs GS. SE., 2022)
3	Kualitas Pelayanan (Y)	Berwujud ( <i>tangible</i> )	1. Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan	16	Likert	(Situmorang, 2022)
			2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan	17		
			3. Kemudahan dalam proses pelayanan	18		
			4. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan	19		
			5. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan	20		
			6. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan	21		
		Kehandalan ( <i>reliability</i> )	1. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan	22	Likert	(Situmorang, 2022)
			2. Memiliki standar pelayanan yang jelas	23		
			3. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	24		
		Respon/Ketanggapan ( <i>responsiveness</i> )	4. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	25		(Situmorang, 2022)
			1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan	26		



			2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat	27		
			3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat	28		
			4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat	29		
			5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat	30		
			6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas	31		
		Jaminan ( <i>assurance</i> ),	1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan	32		(Situmorang, 2022)
			2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan	33		
			3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan	34	Likert	
			4. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan	35		
		Empati ( <i>emphaty</i> )	1. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan	36		(Situmorang, 2022)
			2. Petugas melayani dengan sikap ramah	37		
			Petugas melayani dengan sikap sopan santun		Likert	
			3. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)	38		
			4. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan	39		

### 3.5 Instrumen Penelitian

(Kurniawan H. , 2021) berpendapat bahwa instrument penelitian merupakan alat yang digunakan untuk melihat dan mengukur suatu fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen penelitian yang banyak digunakan dalam penelitian adalah :

- a) Observasi Lapangan
- b) Dokumentasi
- c) Kuisisioner/Angket

Suatu instrument penelitian haruslah memenuhi dua kaidah, yaitu tepat guna dan berfungsi dengan baik. Berikut ini adalah Langkah-langkah perhitungan menggunakan skala pengukuran instrument penelitian :

- a) Skor Pendapat Menggunakan *Skala Likert* adalah skala psikometrik yang sering digunakan dalam penelitian angket, merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset maupun survei. Dalam skala likert responden diminta untuk melengkapi kuesioner yang mengharuskan mereka untuk menunjukkan tingkat persetujuannya terhadap serangkaian pertanyaan. Pertanyaan atau pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini biasanya disebut dengan variabel penelitian. Bentuk-bentuk skala Likert cukup beragam tergantung tujuan yang ingin diperoleh oleh peneliti. Bentuk pertama adalah skala mengenai pendapat yang biasanya pada kertas angket terdiri dari

lima pilihan, yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

**Tabel 3. 3**  
**Tabel Instrumen Penelitian Data Primer**

NO	VARIABEL	INSTRUMEN	SKALA LIKERT				
			1	2	3	4	5
1.	Pelatihan (X1)	1. Materi Pelatihan dirancang dengan baik 2. Materi Pelatihan yang diadakan membahas tentang masalah yang sedang dihadapi atau sedang dibicarakan					
		3. Metode yang dipilih telah disesuaikan dengan jenis pelatihan yang akan dilaksanakan 4. Metode pelatihan dapat mudah dipahami oleh peserta 5. Para pelatih ( <i>trainer</i> ) merupakan orang yang berpengalaman dan ahli di bidangnya 6. Para pelatih ( <i>Trainer</i> ) dapat meningkatkan perhatian					

		<p>para personel kepada aspek tugas dan tanggungjawab yang diemban.</p> <p>7. Tempat pelatihan tertata dengan baik</p> <p>8. Sarana dan perlengkapan pelatihan telah disediakan dengan lengkap</p> <p>9. Peserta pelatihan memusatkan perhatian terhadap masalah</p> <p>10. Peserta pelatihan memberikan perhatian terhadap hal-hal yang menjadi tugas dan fungsinya</p> <p>11. Pelatihan dapat meningkatkan partisipasi dalam volume pekerjaan</p> <p>12. Pelatihan dapat menam minat dan rasa ingin tahu pengelola wisata terhadap sesuatu</p>					
2.	Kompetensi Pengelol Wisata (X2)	<p>1. Memberikan pengetahuan dibidang yang berhubungan dengan posisi atau pekerjaannya</p>					

		<p>2. Keterampilan hubungan antar pribadi yang meliputi keterampilan untuk berkomunikasi secara jelas dan efektif dan kemampuan menciptakan Kerjasama</p> <p>3. Kemampuan adaptasi. Yaitu menyesuaikan diri Ketika mengalami perubahan tugas atau lingkungan kerja dan menyesuaikan diri terhadap pekerjaan terkait dengan struktur kerja, proses, persyaratan atau budaya</p>					
3.	Kualitas Pelayanan (Y)	<p>1. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan</p> <p>2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan</p> <p>3. Kemudahan dalam proses pelayanan</p> <p>4. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan</p>					

		<p>5. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan</p> <p>6. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan</p> <p>7. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan</p> <p>8. Memiliki standar pelayanan yang jelas</p> <p>9. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan</p> <p>10. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan</p> <p>11. Merespon setiap pelanggan/permohonan yang ingin mendapatkan pelayanan</p> <p>12. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat</p> <p>13. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat</p>					
--	--	---	--	--	--	--	--

		<p>14. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat</p> <p>15. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat</p> <p>16. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas</p> <p>17. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan</p> <p>18. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan</p> <p>19. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan</p> <p>20. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan</p> <p>21. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan</p> <p>22. Petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun</p> <p>23. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)</p>					
--	--	---	--	--	--	--	--

		24. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan					
--	--	--	--	--	--	--	--

### 3.6 Uji Instrumen Penelitian

#### 3.6.1 Uji Validitas

Menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas ini dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid atau tidak, dengan menggunakan alat ukur yang digunakan (kuesioner).

$$r_{\text{hitung}} = \frac{n \sum XY - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi

$n$  = Banyaknya sampel

$\sum XY$  = Jumlah perkalian variabel  $x$  dan  $y$

$\sum X$  = Jumlah nilai variabel  $x$

$\sum Y$  = Jumlah nilai variabel  $y$

$\sum X^2$  = Jumlah pangkat dari nilai variabel  $x$



$\Sigma Y^2$  = Jumlah pangkat dari nilai variabel y

Pengujian validitas ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS 22.0 for windows dengan kriteria berikut :

1. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
2. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.
3. Nilai  $r_{hitung}$  dapat dilihat pada kolom corrected item total correlation.

### 3.6.2 Uji Reliabilitas

(darma, 2021) mengatakan bahwa Konsep dalam reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran yang digunakan bersifat tetap terpercaya serta terbebas dari galat pengukuran (*measurement error*). Sedangkan uji reliabilitas instrument untuk mengetahui apakah data yang dihasilkan dapat diandalkan atau bersifat Tangguh

Pada dasarnya, uji reliabilitas mengukur variabel yang digunakan melalui pertanyaan/pernyataan yang digunakan. Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai cronbach's alpha dengan tingkat / taraf signifikan yang digunakan. Tingkat dan taraf signifikan yang digunakan bisa 0,5, 0,6 hingga 0,7 tergantung kebutuhan dalam penelitian. Adapun kriteria pengujian sebagai berikut :

1. jika nilai Cronbach's alpha  $>$  tingkat signifikan , maka instrumen dikatakan reliabel

2. jika nilai cronbach's alpha < tingkat signifikan, maka instrument dikatakan tidak reliabel

### **3.7 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memperoleh data secara terperinci dan baik, maka peneliti menggunakan beberapa metode, yaitu:

- 1) Observasi, dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada objek wisata Pantai tanjung layar sawarna kabupaten lebak banten dengan mendapatkan data – data informasi sebagai bukti konkret yang dapat dianalisis.

#### **1. Kuesioner atau Angket**

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau

terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet.

## **2. Dokumentasi**

(Prasanti, 2018), Studi dokumenter lengkap studi ini diperlukan mempertajam analisis penelitian berkaitan dengan Pengaruh Pelatihan dan Kompetensi Pengelola Wisata terhadap Kualitas Pelayanan pada objek wisata pantai Tanjung Layar Sawarna Kabupaten Lebak Banten.

## **3.8 Teknik Analisis Data**

### **3.8.1 Uji Prasyarat Data**

#### **1. Uji Normalitas Data**

Uji Normalitas adalah hal yang lazim dilakukan sebelum melakukan sebuah metode statistik. Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah nilai residu (perbedaan yang ada) yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak normal. Dasar Pengambilan keputusan didasarkan pada:

- a. Jika probabilitas (Asymp.Sig)  $< 0,05$  maka data tidak terdistribusi normal
- b. Jika probabilitas (Asymp.Sig)  $> 0,05$  maka data terdistribusi normal

#### **2. Uji Heteroskedastisitas**

Menurut (Cahyadi, 2019) uji heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terdapat kesamaan atau ketidaksamaan varian antara pengamatan yang satu dengan pengamatan yang lainnya. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar Scatterplot.

Regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas jika titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau sekitar angka 0, sedangkan titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali, penyebaran titik-titik data tidak berpola dan akan mengakibatkan terjadinya heterokedastisitas.

### **3. Uji Autokolerasi**

(Mardiatmoko, 2020), Autokorelasi merupakan keadaan dimana pada model regresi ada korelasi antara residual pada periode  $t$  dengan residual pada periode sebelumnya ( $t-1$ ). Model regresi yang baik adalah yang tidak adanya autokorelasi. Uji autokorelasi dapat dilakukan dengan pengujian Durbin Watson (DW) dengan kriteria pengambilan keputusannya:  $du < dw < 4 - du$  yang artinya bahwa tidak terjadi atau tidak ada autokorelasi.

### **4. Uji Multikolinearitas**

(Mardiatmoko, 2020), Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel

bebas (independen). Karena model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen Uji multikolinieritas dilakukan dengan melihat tolerance value atau dengan menggunakan Variance Inflation Factors (VIF) dari hasil analisis dengan menggunakan SPSS. Untuk pengambilan keputusan dalam menentukan ada atau tidaknya multikolinearitas yaitu dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika nilai VIF > 10 atau jika nilai tolerance < 0, 1 maka ada multikolinearitas dalam model regresi.
2. Jika nilai VIF < 10 atau jika nilai tolerance > 0, 1 maka tidak ada multikolinearitas dalam model regresi.

## **5. Regresi linier Berganda**

Linear berganda adalah regresi yang memiliki satu variable dependen dan lebih dari satu variable independen. Model persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini sebagai berikut.

$$Y = \alpha + \beta_1(X_1) + \beta_2(X_2) + \beta_3(X_3) + \epsilon$$

## **6. Uji Koefisien Korelasi (R)**

Uji korelasi (uji hubungan) digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara dua variabel. Uji yang digunakan adalah korelasi *Pearson* (uji *r*). Menurut Suharyat (2022:107) Uji korelasi adalah pengujian terhadap data penelitian dan arah hubungan antara

variabel yang dinyatakan dengan koefisiensi korelasi ( $r$ ). Adapun jenis hubungan antar variabel X dengan Y dapat bersifat positif atau negatif. Pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

#### 1. Melihat Nilai Signifikan

- a. Jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka data berkorelasi
- b. Jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka data tidak berkorelasi

#### 2. Melihat Pedoman Derajat Hubungan

- a. Nilai korelasi pearson 0,00 hingga 0,20 berarti tidak ada korelasi
- b. Nilai korelasi pearson sebesar 0,21 hingga 0,40 berarti korelasinya lemah
- c. Dibandingkan dengan nilai korelasi pearson 0,41 – 0,60 berarti korelasi sedang
- d. Nilai korelasi pearson 0,61 hingga 0,80 berarti korelasi kuat
- e. Nilai korelasi pearson 0,81 hingga 1,00 berarti korelasi sempurna.

#### 7. Koefisien Determinasi

Analisis determinasi ( $R^2$ ) adalah mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah 0 dan 1. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang

mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2018:97). Dalam penelitian ini, analisis determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menerangkan variasi variabel dependen. Untuk mengetahui nilai dari koefisien determinasi, maka dalam penelitian ini menggunakan rumus sebagai berikut :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD : Koefisien Derminasi

r<sup>2</sup> : Koefisien korelasi ganda

### **3.8.2 Uji Analisis Data**

#### **1. Uji Parsial (t-test)**

(Mardiatmoko, 2020), Uji ini dalam regresi berganda digunakan untuk mengetahui apakah model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis:

- Ho: Tidak ada pengaruh X1, X2 secara parsial terhadap Y3
- Ha: Ada pengaruh X1, X2 secara parsial terhadap Y3

Kriteria pengambilan keputusan:

- Ho diterima bila Signifikansi  $> 0,05$  (tidak berpengaruh)
- Ho ditolak bila Signifikansi  $< 0,05$  (berpengaruh)

## 2. Pengujian Hipotesis secara Simultan Dengan Uji F

(Mardiatmoko, 2020), Uji F atau uji statistic F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel ini independen atau bebas yang dimasukan ke dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat (Ghozali, 2009: 16). Prosedur yang digunakan untuk melakukan uji F adalah:

### 1. Merumuskan hipotesis

$H_1 : b_1 : b_n \neq 0$ , artinya bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan. Menentukan tingkat signifikansi Hipotesis ini diuji dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar  $\alpha = 0,05$  Menentukan kriteria pengujian hipotesis penelitian. Hipotesis diterima jika  $F_{signifikan} < 0,005$ , Hipotesis ditolak jika  $F_{signifikan} > 0,005$ .

## 3. Uji Simultan (f)

(Mardiatmoko, 2020), Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis:

- Ho: Tidak ada pengaruh  $X_1, X_2$  secara bersama-sama terhadap  $Y_3$



- $H_a$ : Ada pengaruh  $X_1$ ,  $X_2$  secara bersama-sama terhadap  $Y_3$

Kriteria pengambilan keputusan:

- $H_0$  diterima bila Signifikansi  $> 0,05$  (tidak berpengaruh)
- $H_0$  ditolak bila Signifikansi  $< 0,05$  (berpengaruh)

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

##### **4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian**

Pantai tanjung layar berada di desa sawarna kecamatan Bayah kabupaten Lebak provinsi Banten. Berbatasan langsung dengan Samudra Hindia di sisi selatan, sehingga Pantai tanjung layar merupakan kawasan pesisir pantai berpasir putih yang silih berganti dengan jajaran karang-karang terjal membuat pantai tanjung layar sarat akan keindahan. Sajian bentang alamnya menawarkan aneka pemandangan yang mengagumkan. Berhadapan langsung dengan Samudra Hindia, ombak di pantai tanjung layar banyak mengundang para peselancar dan pengunjung pada umumnya.

##### **4.1.1.1 Visi dan Misi Perusahaan**

###### **A. Visi Perusahaan**

Mewujudkan desa Sawarna sebagai sentra wisata, berwawasan agama, meningkatkan kreative masyarakat dan memfungsikan sistem pemerintahan desan secara optimal untuk menuju masyarakat sejahtera.

## **B. Misi Perusahaan**

Untuk mewujudkan visi tersebut, maka misi yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :

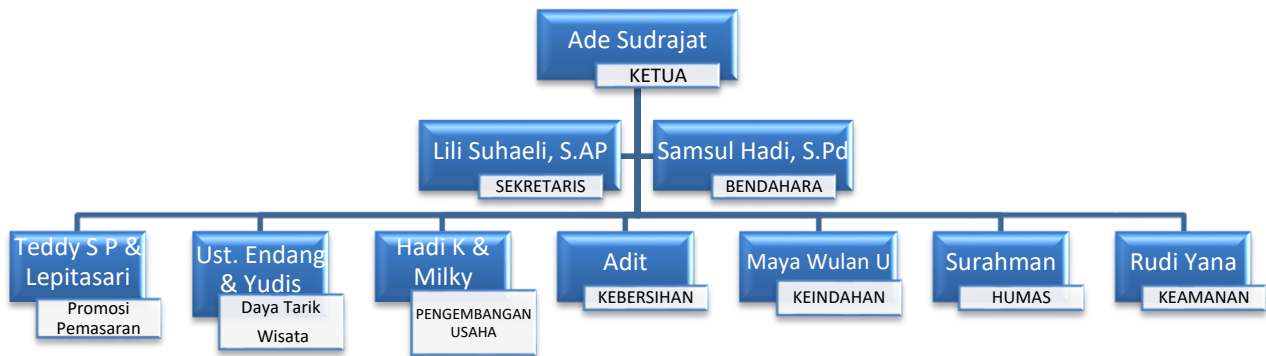
1. Meningkatkan pembangunan dan tata kelola wisata sebagai tolak ukur perekonomian masyarakat.
2. Meningkatkan pembangunan infrastruktur yang mendukung perekonomian desa, seperti jalan, jembatan serta infrastruktur strategis lainnya.
3. Meningkatkan pembangunan di bidang pendidikan untuk mendorong Meningkatkan pembangunan ekonomi dan mendorong semakin tumbuh dan berkembangnya pembangunan di bidang pertanian dalam arti luas, industri, perdagangan dan pariwisata.
4. Menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) berdasarkan demokrasi, transparansi, penegakan hukum, berkeadilan, kesetaraan gender dan mengutamakan pelayanan kepada masyarakat.
5. Mengupayakan pelestarian sumber daya alam untuk memenuhi kebutuhan dan pemerataan pembangunan guna meningkatkan perekonomian

6. Meningkatkan sumber daya bidang pertanian baik sumber daya manusia (SDM) maupun sumber daya alam (SDA) sebagai tolak ukur tercukupinya kebutuhan pangan masyarakat.
7. Meningkatkan sarana dan prasarana perikanan bagi para nelayan.

#### **4.1.1.2 Struktur Organisasi**

Suatu pengelolaan tempat wisata diperlukan adanya organisasi yang terstruktur sebagai upaya dalam pengawasan dan pengendalian serta evaluasi kinerja sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing, dengan adanya hal tersebut akan memudahkan pengelola dalam mencapai tujuan yang direncanakan sebelumnya. Manajemen yang baik dapat tertuang dalam struktur organisasi pengelola, hal ini dikarenakan didalam suatu struktur organisasi dapat menunjukkan suatu pola yang saling berhubungan diantara fungsi-fungsi, bagian-bagian, posisi-posisi maupun orang-orang yang menunjukkan kedudukan, tugas, wewenang dan tanggung jawab yang berbeda didalam lingkungan manajemen perusahaan.

Berikut adalah struktur organisasi pada objek wisata pantai tanjung layar sawarna :



**Gambar 4. 1**  
**Struktur Kepengurusan Pengelola Objek Wisata Pantai Tanjung Layar Sawarna**

Berdasarkan Gambar 4.1 diatas, berikut adalah tugas pokok dari masing- masing bagian :

1. Ketua
  - a. Memimpin kelompok Pengelola Desa Wisata.
  - b. Memberikan pengarahan pada anggota.
  - c. Mengkoordinir kegiatan – kegiatan serta bertanggung jawab
  - d. Memimpin pertemuan maupun diskusi kelompok.
  - e. Menandatangani surat – surat.
  - f. Berkordinasi dan bertanggung jawab kepada Pokdarwis.
2. Sekretaris
  - a. Menyusun dan melaksanakan kegiatan administrasi.
  - b. Mempersiapkan bahan – bahan pertemuan kelompok.

- c. Mengadakan hubungan dan koordinasi dengan pihak luar terkait.
  - d. Menghimpun dan notulasi seluruh hasil rapat dan pertemuan.
  - e. Bertanggung jawab kepada ketua
3. Bendahara
- a. Bertanggung jawab atas pendapatan dan pengeluaran uang.
  - b. Melakukan pencatatan dan pelaporan keuangan secara tertib.
  - c. Bertanggung jawab kepada ketua.
4. Promosi dan pemasaran
- a. Mempromosikan daya tarik wisata yang ada.
  - b. Membuat usulan program kegiatan yang berhubungan dengan promosi
  - c. Berkordinasi antar seksi serta bertanggung jawab kepada ketua
5. Daya Tarik wisata dan kenangan
- a. Membuat usulan kegiatan dan fasilitas agar menjadi daya Tarik dan terkenang oleh wisatawan
  - b. Berkoordinasi dengan seluruh seksi-seksi agar pengelolaan wisata berjalan dengan sesuai serta bertanggungjawab kepada ketua
6. Pengembangan usaha pariwisata
- a. Mengembangkan atau memajukan objek wisata
  - b. Berkordinasi antar seksi serta bertanggung jawab kepada ketua
7. Kebersihan dan keindahan

- a. Menyelenggarakan kegiatan kebersihan dan keindahan.
  - b. Mengadakan serta menyelenggarakan penghijauan.
  - c. Membuat usulan program kegiatan.
  - d. Berkordinasi antar seksi serta bertanggung jawab kepada ketua.
8. Hubungan masyarakat
- a. Menciptakan sikap pada masyarakat untuk memberi rasa nyaman berwisata
  - b. Membuat usulan kegiatan yang dapat membuat wisatawan merasa nyaman
  - c. Berkordinasi antar seksi serta bertanggung jawab kepada ketua.
9. Keamanan
- a. Berupaya menjaga keamanan dan ketertiban di pantai Tanjung Layar.
  - b. Bekerjasama dengan pihak keamanan.
  - c. Berkordinasi antar seksi serta bertanggung jawab kepada ketua.

## 4.1.2 Deskriptif Data

### 4.1.2.1. Deskriptif Statistik Pelatihan (X1)

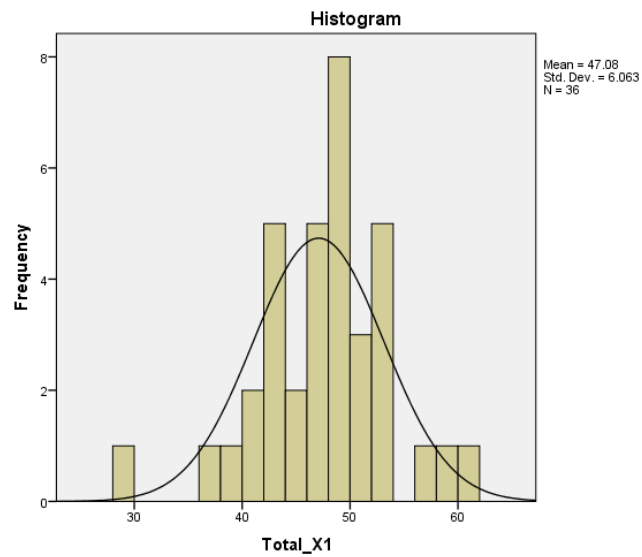
**Tabel 4. 1**  
**Deskriptif Data Statistik**

Statistics		
Total_X1		
N	Valid	36
	Missing	0
Mean		47.08
Std. Error of Mean		1.011
Median		48.00
Mode		48
Std. Deviation		6.063
Variance		36.764
Skewness		-.445
Std. Error of Skewness		.393
Range		31
Minimum		29
Maximum		60
Sum		1695

*Sumber : SPSS Versi 20*

Dari hasil tabel di atas variabel Pelatihan (X1) dapat di deskripsikan bentuk data untuk mengetahui nilai statistic yaitu rata rata hitung sebesar 47.08 dengan nilai Median 48.00 serta nilai Modus atau nilai yang paling banyak muncul yaitu 48. Standar Deviation 60.63. Nilai maksimum 60. Nilai minimum 29. Adapun grafik histogram dari data yang disajikan adalah sebagai berikut :





**Gambar 4. 2**  
**Gambar Histogram Pelatihan (X1)**

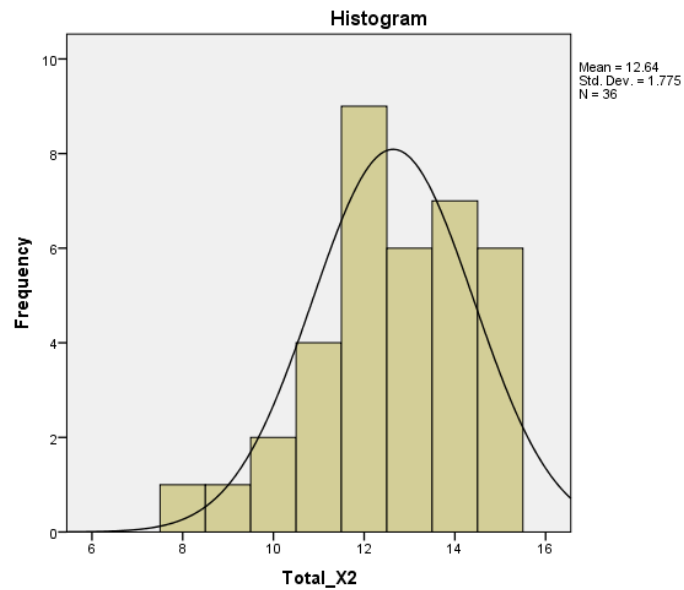
#### 4.1.2.2. Deskriptif Statistik Kompetensi (X2)

**Tabel 4. 2**  
**Deskriptif Statistik Kompetensi (X2)**

Statistics		
Total_X2		
N	Valid	36
	Missing	0
Mean		12.64
Std. Error of Mean		.296
Median		13.00
Mode		12
Std. Deviation		1.775
Variance		3.152
Skewness		-.583
Std. Error of Skewness		.393
Range		7
Minimum		8
Maximum		15
Sum		455

*Sumber : SPSS Versi 20*

Dari hasil tabel di atas variabel Kompetensi (X2) dapat di deskripsikan bentuk data untuk mengetahui nilai statistic yaitu rata rata hitung sebesar 12.64 dengan nilai Median 13.00 serta nilai Modus atau nilai yang paling banyak muncul yaitu 12. Standar Deviation 1.775. Nilai maksimum 15. Nilai minimum 8. Adapun grafik histogram dari data yang disajikan adalah sebagai berikut :



**Gambar 4. 3**  
**Gambar Histogram Kompetensi (X2)**

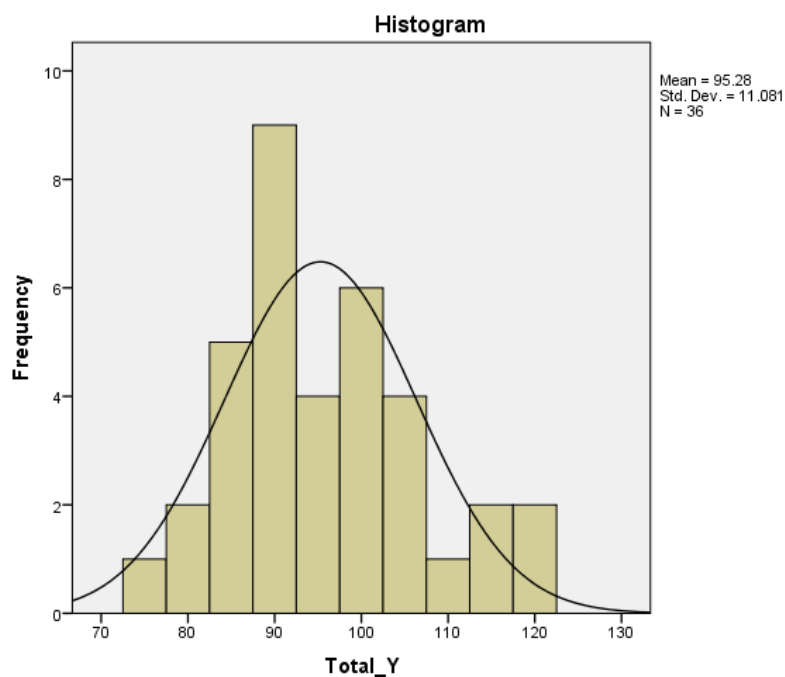
#### 4.1.2.3. Deskriptif Statistik Kualitas Pelayanan (Y)

**Tabel 4. 3**  
**Deskriptif Statistik Kualitas Pelayanan (Y)**

Statistics		
Total_Y		
N	Valid	36
	Missing	0
Mean		95.28
Std. Error of Mean		1.847
Median		93.00
Mode		91
Std. Deviation		11.081
Variance		122.778
Skewness		.456
Std. Error of Skewness		.393
Range		45
Minimum		75
Maximum		120
Sum		3430

*Sumber: SPSS versi 20*

Dari hasil tabel di atas variabel Kompetensi (X2) dapat di deskripsikan bentuk data untuk mengetahui nilai statistic yaitu rata rata hitung sebesar 95.28 dengan nilai Median 93.00 serta nilai Modus atau nilai yang paling banyak muncul yaitu 91. Standar Deviation 11.081. Nilai maksimum 120. Nilai minimum 75. Adapun grafik histogram dari data yang disajikan adalah sebagai berikut :



**Gambar 4. 4**  
**Gambar Histogram Kualitas Pelayanan**

### 4.1.3 Uji Coba Instrumen Penelitian

#### 4.1.3.1. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Y)

**Tabel 4. 4**  
**Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Y)**

No. Item Pernyataan	Total Correlation	Rtabel	Keterangan
1	0,488	0,392	Valid
2	0,515	0,392	Valid
3	0,483	0,392	Valid
4	0,540	0,392	Valid
5	0,572	0,392	Valid
6	0,482	0,392	Valid
7	0,510	0,392	Valid
8	0,497	0,392	Valid
9	0,539	0,392	Valid
10	0,483	0,392	Valid

11	0,581	0,392	Valid
12	0,537	0,392	Valid
13	0,487	0,392	Valid
14	0,696	0,392	Valid
15	0,621	0,392	Valid
16	0,692	0,392	Valid
17	0,635	0,392	Valid
18	0,663	0,392	Valid
19	0,679	0,392	Valid
20	0,665	0,392	Valid
21	0,759	0,392	Valid
22	0,489	0,392	Valid
23	0,649	0,392	Valid
24	0,486	0,392	Valid

Sumber ; SPSS Versi 20

Pada tabel di atas, berdasarkan perhitungan uji validitas pada item-total statistic, maka diperoleh nilai koefisien korelasi rhitung item nomor 1 sampai dengan 24 bernilai positif. Sedangkan rtabel pada taraf signifikan  $\alpha = 0.05$  adalah  $r_{tabel} = 0,329$ , maka dapat disimpulkan bahwa item 1 sampai 24 dengan rhitung  $> r_{tabel}$  dinyatakan valid.

#### 4.1.3.2. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)

**Tabel 4. 5**  
**Validitas Kualitas Pelayanan (X1)**

No. Item Pernyataan	Total Correlation	Rtabel	Keterangan
1	0,530	0,329	Valid
2	0,487	0,329	Valid
3	0,477	0,329	Valid
4	0,541	0,329	Valid
5	0,670	0,329	Valid

6	0,662	0,329	Valid
7	0,654	0,329	Valid
8	0,708	0,329	Valid
9	0,666	0,329	Valid
10	0,684	0,329	Valid
11	0,694	0,329	Valid
12	0,631	0,329	Valid

Pada tabel di atas, berdasarkan perhitungan uji validitas pada *item-total statistic*, maka diperoleh nilai koefisien korelasi rhitung item nomor 1 sampai dengan 12 bernilai positif. Sedangkan rtabel pada taraf signifikan  $\alpha = 0.05$  adalah rtabel = 0,329, maka dapat disimpulkan bahwa item 1 sampai 12 dengan rhitung > rtabel dinyatakan valid.

#### 4.1.3.3. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2)

**Tabel 4. 6**  
**Validitas Kualitas Pelayanan (X2)**

No. Item Pernyataan	Total Correlation	Rtabel	Keterangan
1	0,847	0,329	Valid
2	0,835	0,329	Valid
3	0,612	0,329	Valid

Pada tabel di atas, berdasarkan perhitungan uji validitas pada *item-total statistic*, maka diperoleh nilai koefisien korelasi rhitung item nomor 1 sampai dengan 3 bernilai positif. Sedangkan rtabel pada taraf signifikan  $\alpha = 0.05$  adalah rtabel = 0,329, maka dapat

disimpulkan bahwa item 1 sampai 3 dengan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dinyatakan valid.

#### 4.1.3.4. Uji Reliabilitas Variabel Y

**Tabel 4. 7**  
**Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (Y)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.910	24

*Sumber : SPSS Versi 20*

Berdasarkan tabel diatas didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* Sebesar 910  $>$   $r_{tabel}$  0,329 maka dapat dinyatakan bahwa instrument penelitian tersebut reliabel.

#### 4.1.3.5. Uji Reliabilitas Variabel X1

**Tabel 4. 8**  
**Uji Reliabilitas Pengaruh Pelatihan (X1)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.849	12

Berdasarkan tabel diatas didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* Sebesar 849  $>$   $r_{tabel}$  0,329 maka dapat dinyatakan bahwa instrument penelitian tersebut reliabel.

#### 4.1.3.6. Uji Reliabilitas Variabel X2

**Tabel 4. 9**  
**Uji Reliabilitas Pengaruh Pelatihan (X2)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.657	3

Berdasarkan tabel diatas didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* Sebesar  $.657 > r_{tabel} 0,329$  maka dapat dinyatakan bahwa instrument penelitian tersebut reliabel.

#### 4.1.4 Hasil Penelitian Responden

Adapun Penentuan penilaian responden di dapat dari asusmsi sebagai berikut :

1. Respondes menjaawab dengan skor rendah = 1, maka total nilai minimum yaitu  $36 \times 1 = 36$
2. Jika responden menjawab dengan skor tertinggi = 5, maka total nilia maksimum yaitu  $36 \times 5 = 180$
3. Untuk memnetukan kelas interval yaitu  $180 - 36 = 144$  dengan interval = 5.  
Skala : interval =  $144 : 5 = 28$ . Dari total nilai komulatif akhir yang diperoleh maka penelitian responden di kelompokkan sebagai berikut.



**Tabel 4. 10**  
**Kelas Interval**

<b>Interval</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
36-64	Sangat Rendah
65-93	Rendah
94-122	Sedang
123-151	Kuat
152-180	Sangat Kuat

#### 4.1.4.1. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan

##### 1. Tanggapan Responden Tentang Y.1

**Tabel 4. 11**  
**Hasil Responden Variabel Y.1**

<b>Y.1</b>				
	<b>Frequency</b>	<b>Percent</b>	<b>Valid Percent</b>	<b>Cumulative Percent</b>
TS	1	2.8	2.8	2.8
RR	11	30.6	30.6	33.3
Valid S	15	41.7	41.7	75.0
SS	9	25.0	25.0	100.0
Total	36	100.0	100.0	

*Sumber : SPSS Versi 20*

Berdasarkan tabel diatas dari 36 orang responden yang menyatakan tidak setuju 1 dengan persentase (2,8%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 11 orang dengan presentase (30,6%), yang menyatakan setuju 15 orang dengan presentase (41,7%), yang menyatakan sangat setuju 9 orang (25,0%).

## 2. Tanggapan Responden Tentang Y.2

**Tabel 4. 12**  
**Hasil Responden Variabel Y.2**

Y.2				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	5.6	5.6
	RR	13	36.1	41.7
	S	12	33.3	75.0
	SS	9	25.0	100.0
	Total	36	100.0	

*Sumber : SPSS Versi 20*

Berdasarkan tabel diatas dari 36 orang responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang dengan presentase (5,6%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 13 orang dengan presentase (36,1%), yang menyatakan setuju 12 orang dengan presentase (33,3%), yang menyatakan sangat setuju 9 orang (25,0%).

## 3. Tanggapan Responden Tentang Y.3

**Tabel 4. 13**  
**Hasil Responden Variabel Y.3**

Y.3				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RR	11	30.6	30.6
	S	13	36.1	66.7
	SS	12	33.3	100.0
	Total	36	100.0	

*Sumber : SPSS Versi 20*

Berdasarkan tabel diatas dari 36 orang responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 11 orang dengan presentase (30,6%), yang menyatakan setuju 13 orang dengan presentase (36,1%), yang menyatakan sangat setuju 12 orang (33,3%).

#### 4. Tanggapan Responden Tentang Y.4

**Tabel 4. 14**  
**Hasil Responden Variabel Y.4**

Y.4				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	1	2.8	2.8	2.8
RR	11	30.6	30.6	33.3
Valid S	15	41.7	41.7	75.0
SS	9	25.0	25.0	100.0
Total	36	100.0	100.0	

*Sumber : SPSS Versi 20*

Berdasarkan tabel diatas dari 36 orang responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang dengan presentase (2,8%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 11 orang dengan presentase (30,6%), yang menyatakan setuju 15 orang dengan presentase (41,7%), yang menyatakan sangat setuju 9 orang (25,0%).

## 5. Tanggapan Responden Tentang Y.5

**Tabel 4. 15**  
**Hasil Responden Variabel Y.5**

Y.5				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	1	2.8	2.8	2.8
RR	6	16.7	16.7	19.4
S	21	58.3	58.3	77.8
SS	8	22.2	22.2	100.0
Total	36	100.0	100.0	

*Sumber : SPSS Versi 20*

Berdasarkan tabel diatas dari 36 orang responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang dengan presentase (2,8%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 6 orang dengan presentase (16,7%), yang menyatakan setuju 21 orang dengan presentase (58,3%), yang menyatakan sangat setuju 8 orang (22,2%).

## 6. Tanggapan Responden Tentang Y.6

**Tabel 4. 16**  
**Hasil Responden Variabel Y.6**

Y.6				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	1	2.8	2.8	2.8
RR	6	16.7	16.7	19.4
S	20	55.6	55.6	75.0
SS	9	25.0	25.0	100.0
Total	36	100.0	100.0	

*Sumber : SPSS Versi 20*

Berdasarkan tabel diatas dari 36 orang responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang dengan presentase (2,8%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 6 orang dengan presentase (16,7%), yang menyatakan setuju 20 orang dengan presentase (55,6%), yang menyatakan sangat setuju 9 orang (25,0%).

## 7. Tanggapan Responden Tentang Y.7

**Tabel 4. 17**  
**Hasil Responden Variabel Y.7**

Y.7				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	1	2.8	2.8	2.8
RR	7	19.4	19.4	22.2
Valid S	20	55.6	55.6	77.8
SS	8	22.2	22.2	100.0
Total	36	100.0	100.0	

*Sumber : SPSS Versi 20*

Berdasarkan tabel diatas dari 36 orang responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang dengan presentase (2,8%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 7 orang dengan presentase (19,4%), yang menyatakan setuju 2 orang dengan presentase (55,6%), yang menyatakan sangat setuju 8 orang (22,2%).

## 8. Tanggapan Responden Tentang Y.8

**Tabel 4. 18**  
**Hasil Responden Variabel Y.8**

Y.8				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	1	2.8	2.8	2.8
RR	9	25.0	25.0	27.8
Valid S	20	55.6	55.6	83.3
SS	6	16.7	16.7	100.0
Total	36	100.0	100.0	

*Sumber : SPSS Versi 20*

Berdasarkan tabel diatas dari 36 orang responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang dengan presentase (2,8%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 9 orang dengan presentase (25,0%), yang menyatakan setuju 20 orang dengan presentase (55,6%), yang menyatakan sangat setuju 6 orang (16,7%).

## 9. Tanggapan Responden Tentang Y.9

**Tabel 4. 19**  
**Hasil Responden Variabel Y.9**

Y.9				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	1	2.8	2.8	2.8
RR	7	19.4	19.4	22.2

S	18	50.0	50.0	72.2
SS	10	27.8	27.8	100.0
Total	36	100.0	100.0	

*Sumber : SPSS Versi 20*

Berdasarkan tabel diatas dari 36 orang responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang dengan presentase (2,8%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 7 orang dengan presentase (19,4%), yang menyatakan setuju 18 orang dengan presentase (50,0%), yang menyatakan sangat setuju 10 orang (27,8%).

#### 10. Tanggapan Responden Tentang Y.10

**Tabel 4. 20**  
**Hasil Responden Variabel Y.10**

Y.10				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
RR	16	44.4	44.4	44.4
S	12	33.3	33.3	77.8
SS	8	22.2	22.2	100.0
Total	36	100.0	100.0	

*Sumber SPSS Versi 20*

Berdasarkan tabel diatas dari 36 orang responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 16 orang dengan presentase (44,4%), yang menyatakan setuju 21 orang dengan presentase (33,3%), yang menyatakan sangat setuju 8 orang (22,2%).

## 11. Tanggapan Responden Tentang Y.11

**Tabel 4. 21**  
**Hasil Responden Variabel Y.11**

Y.11				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	2.8	2.8
	RR	12	33.3	36.1
	S	15	41.7	77.8
	SS	8	22.2	100.0
	Total	36	100.0	

*Sumber : SPSS Versi 20*

Berdasarkan tabel diatas dari 36 orang responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang dengan presentase (2,8%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 12 orang dengan presentase (33,3%), yang menyatakan setuju 15 orang dengan presentase (41,7%), yang menyatakan sangat setuju 8 orang (22,2%).

## 12. Tanggapan Responden Tentang Y.12

**Tabel 4. 22**  
**Hasil Responden Variabel Y.12**

Y.12				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RR	4	11.1	11.1
	S	18	50.0	61.1
	SS	14	38.9	100.0
	Total	36	100.0	

*Sumber : SPSS Versi 20*



Berdasarkan tabel diatas dari 36 orang responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 4 orang dengan presentase (11,1%), yang menyatakan setuju 18 orang dengan presentase (50,0%), yang menyatakan sangat setuju 14 orang (38,9%).

### 13. Tanggapan Responden Tentang Y.13

**Tabel 4. 23**  
**Hasil Responden Variabel Y.13**

Y.13				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	1	2.8	2.8	2.8
RR	7	19.4	19.4	22.2
Valid S	16	44.4	44.4	66.7
SS	12	33.3	33.3	100.0
Total	36	100.0	100.0	

*Sumber : SPSS Versi 20*

Berdasarkan tabel diatas dari 36 orang responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang dengan presentase (2,8%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 7 orang dengan presentase (19,4%), yang menyatakan setuju 16 orang dengan presentase (44,4%) yang menyatakan sangat setuju 12 orang (33,3%).

#### 14. Tanggapan Responden Tentang Y.14

**Tabel 4. 24**  
**Hasil Responden Variabel Y.14**

Y.14				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	1	2.8	2.8	2.8
RR	9	25.0	25.0	27.8
Valid S	18	50.0	50.0	77.8
SS	8	22.2	22.2	100.0
Total	36	100.0	100.0	

*Sssumber : SPSS Versi 20*

Berdasarkan tabel diatas dari 36 orang responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang dengan presentase (2,8%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 9 orang dengan presentase (22,8%), yang menyatakan setuju 18 orang dengan presentase (50,0%), yang menyatakan sangat setuju 8 orang (22,2%).

#### 15. Tanggapan Responden Tentang Y.15

**Tabel 4. 25**  
**Hasil Responden Variabel Y.15**

Y.15				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	3	8.3	8.3	8.3
RR	10	27.8	27.8	36.1
Valid S	13	36.1	36.1	72.2
SS	10	27.8	27.8	100.0
Total	36	100.0	100.0	

*Sumber : SPSS Versi 20*

Berdasarkan tabel diatas dari 36 orang responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang dengan presentase (8,3%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 10 orang dengan presentase (27,8%), yang menyatakan setuju 13 orang dengan presentase (36,1%), yang menyatakan sangat setuju 10 orang (27,8%).

#### 16. Tanggapan Responden Tentang Y.16

**Tabel 4. 26**  
**Hasil Responden Variabel Y.16**

Y.16				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	1	2.8	2.8	2.8
RR	10	27.8	27.8	30.6
Valid S	12	33.3	33.3	63.9
SS	13	36.1	36.1	100.0
Total	36	100.0	100.0	

*Sumber : SPSS Versi 20*

Berdasarkan tabel diatas dari 36 orang responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang dengan presentase (2,8%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 10 orang dengan presentase (27,8%), yang menyatakan setuju 12 orang dengan presentase (33,3%), yang menyatakan sangat setuju 13 orang (36,1%).

### 17. Tanggapan Responden Tentang Y.17

**Tabel 4. 27**  
**Hasil Responden Variabel Y.17**

Y.17				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	3	8.3	8.3	8.3
RR	8	22.2	22.2	30.6
Valid S	14	38.9	38.9	69.4
SS	11	30.6	30.6	100.0
Total	36	100.0	100.0	

*Sumber : SPSS Versi 20*

Berdasarkan tabel diatas dari 36 orang responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang dengan presentase (8,3%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 8 orang dengan presentase (22,2%), yang menyatakan setuju 14 orang dengan presentase (38,9%), yang menyatakan sangat setuju 11 orang (30,6%).

### 18. Tanggapan Responden Tentang Y.18

**Tabel 4. 28**  
**Hasil Responden Variabel Y.18**

Y.18				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	2	5.6	5.6	5.6
RR	8	22.2	22.2	27.8
Valid S	14	38.9	38.9	66.7
SS	12	33.3	33.3	100.0

Total	36	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

*Sumber : SPSS Versi 20*

Berdasarkan tabel diatas dari 36 orang responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang dengan presentase (5,6%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 8 orang dengan presentase (22,2%), yang menyatakan setuju 14 orang dengan presentase (38,9%), yang menyatakan sangat setuju 12 orang (33,3%).

#### 19. Tanggapan Responden Tentang Y.19

**Tabel 4. 29**  
**Hasil Responden Variabel Y.19**

Y.19				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	2	5.6	5.6	5.6
RR	8	22.2	22.2	27.8
Valid S	16	44.4	44.4	72.2
SS	10	27.8	27.8	100.0
Total	36	100.0	100.0	

*Suumber : SPSS Versi 20*

Berdasarkan tabel diatas dari 36 orang responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang dengan presentase (5,6%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 8 orang dengan presentase (22,2%), yang menyatakan setuju 16 orang dengan

presentase (44,4%), yang menyatakan sangat setuju 10 orang (27,8%).

## 20. Tanggapan Responden Tentang Y.20

**Tabel 4. 30**  
**Hasil Responden Variabel Y.20**

Y.20				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid RR	11	30.6	30.6	30.6
S	17	47.2	47.2	77.8
SS	8	22.2	22.2	100.0
Total	36	100.0	100.0	

*Sumber : SPSS Versi 20*

Berdasarkan tabel diatas dari 36 orang responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 11 orang dengan presentase (30,6%), yang menyatakan setuju 17 orang dengan presentase (47,2%), yang menyatakan sangat setuju 8 orang (22,2%).

## 21. Tanggapan Responden Tentang Y.21

**Tabel 4. 31**  
**Hasil Responden Variabel Y.21**

Y.21				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	1	2.8	2.8	2.8
RR	6	16.7	16.7	19.4
S	20	55.6	55.6	75.0

SS	9	25.0	25.0	100.0
Total	36	100.0	100.0	

*Sumber : SPSS Versi 20*

Berdasarkan tabel diatas dari 36 orang responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang dengan presentase (2,8%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 6 orang dengan presentase (16,7%), yang menyatakan setuju 20 orang dengan presentase (55,6%), yang menyatakan sangat setuju 9 orang (25,0%).

## 22. Tanggapan Responden Tentang Y.22

**Tabel 4. 32**  
**Hasil Responden Variabel Y.22**

Y.22				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
RR	8	22.2	22.2	22.2
S	18	50.0	50.0	72.2
SS	10	27.8	27.8	100.0
Total	36	100.0	100.0	

*Sumber: SPSS Versi 20*

Berdasarkan tabel diatas dari 36 orang responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 8 orang dengan presentase (22,2%), yang menyatakan setuju 18 orang dengan presentase (50,0%), yang menyatakan sangat setuju 10 orang (27,8%).

### 23. Tanggapan Responden Tentang Y.23

**Tabel 4. 33**  
**Hasil Responden Variabel Y.23**

Y.23				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	2.8	2.8
	RR	7	19.4	22.2
	S	18	50.0	72.2
	SS	10	27.8	100.0
	Total	36	100.0	

*Sumber : SPSS Versi 20*

Berdasarkan tabel diatas dari 36 orang responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang dengan presentase (2,8%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 7 orang dengan presentase (19,4%), yang menyatakan setuju 18 orang dengan presentase (50,0%), yang menyatakan sangat setuju 10 orang (27,8%).

### 24. Tanggapan Responden Tentang Y.24

**Tabel 4. 34 Hasil**  
**Responden Variabel Y.24**

Y.24				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	rr	5	13.5	13.5
	s	17	45.9	59.5
	ss	15	40.5	100.0
	Total	37	100.0	

*Sumber : SPSS Versi 20*



Berdasarkan tabel diatas dari 36 orang responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 5 orang dengan presentase (13,5%), yang menyatakan setuju 17 orang dengan presentase (45,9%), yang menyatakan sangat setuju 15 orang dengan presentase (100,0%).

**Tabel 4. 35**  
**Rekapitulasi Variabel Y**

<b>VARAIABEL Y</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>RR</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>	<b>JML</b>
1		1	11	15	9	140
2		2	13	12	9	136
3			11	13	12	145
4	1		11	15	12	154
5		1	6	21	8	144
6		1	6	20	9	145
7	1		7	20	8	142
8		1	9	20	6	139
9		1	7	18	10	145
10			16	12	8	136
11		1	12	15	8	138
12			4	18	14	154
13	1		7	16	12	146
14		1	9	18	8	141
15		3	10	13	10	138
16		1	10	12	13	145
17		3	8	14	11	141
18		2	8	14	12	144
19		2	8	16	10	142
20			11	17	8	141
21		1	6	20	9	145
22			8	18	10	146
23		1	7	18	10	145

24			5	17	15	158
<b>TOTAL SKALA</b>	<b>3</b>	<b>22</b>	<b>210</b>	<b>392</b>	<b>241</b>	<b>3450</b>
<b>TOTAL KESELURUHAN</b>	<b>3</b>	<b>44</b>	<b>630</b>	<b>1568</b>	<b>1205</b>	<b>3450</b>
<b>RATA RATA</b>						<b>143,75</b>

Berdasarkan tabel diatas, menunjukan bahwa pernyataan 24 memiliki kriteria yang lebih tinggi di bandingkan dengan pernyataan yang lainnya. Kompetensi memperoleh nilai rata-rata sebesar 143,75. Maka pernyataan Y termasuk kuat.

#### 4.1.4.2. Tanggapan Responden Terhadap Pengaruh Pelatihan

##### 1. Tanggapan responden tentang X1.1

**Tabel 4. 36**  
**Hasil Responden Terhadap Variabel X1.1**

X1.1				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	3	8.3	8.3	8.3
RR	10	27.8	27.8	36.1
Valid S	16	44.4	44.4	80.6
SS	7	19.4	19.4	100.0
Total	36	100.0	100.0	

*Sumber : SPSS Versi 20*

Berdasarkan tabel diatas dari 36 orang responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang dengan presentase (8,3%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 10 orang dengan presentase (27,8%), yang menyatakan setuju 16 orang dengan

presentase (44,4%). Yang menyatakan sangat setuju 7 orang (19,4%).

## 2. Tanggapan responden tentang X1.2

**Tabel 4. 37**  
**Hasil Responden terhadap Variabel X1.2**

		X1.2			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	5.6	5.6	5.6
	RR	2	5.6	5.6	11.1
	S	20	55.6	55.6	66.7
	SS	12	33.3	33.3	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

*Sumber : SPSS Versi 20*

Berdasarkan tabel diatas dari 36 orang responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang dengan presentase (5,6%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 2 orang dengan presentase (5,6%), yang menyatakan setuju 20 orang dengan presentase (55,6%). Yang menyatakan sangat setuju 12 orang (33,3%).

## 3. Tanggapan responden tentang X1.3

**Tabel 4. 38**  
**Hasil Responden Variabel X1.3**

		X1.3			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	8.3	8.3	8.3
	RR	9	25.0	25.0	33.3

S	17	47.2	47.2	80.6
SS	7	19.4	19.4	100.0
Total	36	100.0	100.0	

*Sumber : SPSS Versi 20*

Berdasarkan tabel diatas dari 36 orang responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang dengan presentase (8,3%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 9 orang dengan presentase (25,0%), yang menyatakan setuju 17 orang dengan presentase (47,2%). Yang menyatakan sangat setuju 7 orang (19,4%).

#### 4. Tanggapan responden tentang X1.4

**Tabel 4. 39**  
**Hasil Responden Variabel X1.4**

X1.4				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	1	2.8	2.8	2.8
RR	10	27.8	27.8	30.6
Valid S	14	38.9	38.9	69.4
SS	11	30.6	30.6	100.0
Total	36	100.0	100.0	

*Sumber : SPSS Versi 20*

Berdasarkan tabel diatas dari 36 orang responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang dengan presentase (2,8%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 10 orang dengan presentase (27,8%), yang menyatakan setuju 14

orang dengan presentase (38,9%), Yang menyatakan sangat setuju 11 orang dengan presentase (30,6%).

## 5. Tanggapan responden tentang X1.5

**Tabel 4. 40**  
**Hasil Responden Variabel X1.5**

X1.5				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	1	2.8	2.8	2.8
RR	4	11.1	11.1	13.9
Valid S	21	58.3	58.3	72.2
SS	10	27.8	27.8	100.0
Total	36	100.0	100.0	

*Sumber : SPSS Versi 20*

Berdasarkan tabel diatas dari 36 orang responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang dengan presentase (2,8%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 4 orang dengan presentase (11,1%), yang menyatakan setuju 21 orang dengan presentase (58,3%), Yang menyatakan sangat setuju 10 orang (27,8%).

## 6. Tanggapan responden tentang X1.6

**Tabel 4. 41**  
**Hasil Responden Variabel X1.6**

X1.6				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	2	5.6	5.6	5.6
RR	13	36.1	36.1	41.7
S	13	36.1	36.1	77.8
SS	8	22.2	22.2	100.0
Total	36	100.0	100.0	

*Sumber : SPSS Versi 20*

Berdasarkan tabel diatas dari 36 orang responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang dengan presentase (5,6%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 13 orang dengan presentase (36,1%), yang menyatakan setuju 13 orang dengan presentase (36,1%), Yang menyatakan sangat setuju 8 orang (22,2%).

## 7. Tanggapan responden tentang X1.7

**Tabel 4. 42**  
**Hasil Responden Variabel X1.7**

X1.7				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	1	2.8	2.8	2.8
RR	9	25.0	25.0	27.8
S	20	55.6	55.6	83.3
SS	6	16.7	16.7	100.0
Total	36	100.0	100.0	

*Sumber : SPSS Versi 20*

Berdasarkan tabel diatas dari 36 orang responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang dengan presentase (2,8%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 9 orang dengan presentase (25,0%), yang menyatakan setuju 20 orang dengan presentase (55,6%), Yang menyatakan sangat setuju 6 orang (16,7%).

#### 8. Tanggapan responden tentang X1.8

**Tabel 4. 43**  
**Hasil Responden Variabel X1.8**

X1.8				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	2	5.6	5.6	5.6
RR	10	27.8	27.8	33.3
Valid S	13	36.1	36.1	69.4
SS	11	30.6	30.6	100.0
Total	36	100.0	100.0	

*Sumber : SPSS Versi 20*

Berdasarkan tabel diatas dari 36 orang responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang dengan presentase (5,6%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 10 orang dengan presentase (27,8%), yang menyatakan setuju 13 orang dengan presentase (36,6%), yang menyatakan sangat setuju 11 orang (30,6%).

## 9. Tanggapan responden tentang X1.9

**Tabel 4. 44**  
**Hasil Responden Variabel X1.9**

X1.9				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	2	5.6	5.6	5.6
RR	9	25.0	25.0	30.6
S	18	50.0	50.0	80.6
SS	7	19.4	19.4	100.0
Total	36	100.0	100.0	

*Sumber : SPSS Versi 20*

Berdasarkan tabel diatas dari 36 orang responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang dengan presentase (5,6%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 9 orang dengan presentase (25,0%), yang menyatakan setuju 18 orang dengan presentase (50,0%), yang menyatakan sangat setuju 7 orang (19,4%).

## 10. Tanggapan responden tentang X1.10

**Tabel 4. 45**  
**Hasil Responden Variabel X1.10**

X1.10				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	1	2.8	2.8	2.8
RR	8	22.2	22.2	25.0
S	20	55.6	55.6	80.6
SS	7	19.4	19.4	100.0
Total	36	100.0	100.0	

*Sumber : SPSS Versi 20*



Berdasarkan tabel diatas dari 36 orang responden yang menyatakan tidak setuju 1 orang dengan presentase (2,8%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 8 orang dengan presentase (22,2%), yang menyatakan setuju 20 orang dengan presentase (55,6%), yang menyatakan sangat setuju 7 orang (19,4%).

#### 11. Tanggapan responden tentang X1.11

**Tabel 4. 46**  
**Hasil Responden Variabel X1.11**

X1.11				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
RR	10	27.8	27.8	27.8
S	13	36.1	36.1	63.9
SS	13	36.1	36.1	100.0
Total	36	100.0	100.0	

*Sumber : SPSS Versi 20*

Berdasarkan tabel diatas dari 36 orang responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 10 orang dengan presentase (27,8%), yang menyatakan setuju 13 orang dengan presentase (36,1%), yang menyatakan sangat setuju 13 orang (36,1%).

## 12. Tanggapan responden tentang X1.12

**Tabel 4. 47**  
**Hasil Responden Variabel X1.12**

X1.12				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	1	2.8	2.8	2.8
RR	7	19.4	19.4	22.2
Valid S	14	38.9	38.9	61.1
SS	14	38.9	38.9	100.0
Total	36	100.0	100.0	

*Sumber : SPSS Versi 20*

Berdasarkan tabel diatas dari 36 orang responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang dengan presentase (2,8%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 7 orang dengan presentase (19,4%), yang menyatakan setuju 14 orang dengan presentase (38,9%), yang menyatakan sangat setuju 14 orang (38,9%).

Dibawah ini hasil rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel Pelatihan (X1) :

**Tabel 4. 48**  
**Rekapitulasi Variabel X1**

VARIABEL X1	STS	TS	RR	S	SS	JML
1		3	10	16	7	135
2		2	2	20	12	150
3		3	9	17	7	136

4	1		10	14	11	142
5		1	4	21	10	148
6		2	13	13	8	135
7		1	9	20	6	139
8		2	10	13	11	141
9		2	9	18	7	138
10		1	8	20	7	141
11			10	13	13	147
12		1	7	14	14	149
<b>TOTAL SKALA</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>101</b>	<b>199</b>	<b>113</b>	<b>1701</b>
<b>TOTAL KESELURUHAN</b>	<b>1</b>	<b>36</b>	<b>303</b>	<b>796</b>	<b>565</b>	<b>1701</b>
<b>RATA RATA</b>						<b>141,75</b>

Berdasarkan tabel diatas, menunjukan bahwa pernyataan 2 memiliki kriteria yang lebih tinggi di bandingkan dengan pernyataan yang lainnya. Kompetensi memperoleh nilai rata-rata sebesar 141,75. Maka pernyataan X1 termasuk kuat.

#### 4.1.4.3. Tanggapan Responden Terhadap Kompetensi Pengelola

##### 1. Tanggapan Responden Tentang X2.1

**Tabel 4. 49**  
**Hasil Responden Variabel X2.1**

X2.1				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	1	2.8	2.8	2.8
RR	3	8.3	8.3	11.1
Valid S	17	47.2	47.2	58.3
SS	15	41.7	41.7	100.0
Total	36	100.0	100.0	

*Sumber : SPSS Versi 20*

Berdasarkan tabel diatas dari 36 orang responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang dengan presentase (2,8%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 3 orang dengan presentase (8,3%), yang menyatakan setuju 17 orang dengan presentase (47,2%), yang menyatakan sangat setuju 15 orang (41,7%).

## 2. Tanggapan Responden Tentang X2.2

**Tabel 4. 50**  
**Hasil Responden Variabel X2.2**  
**X2.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	2	5.6	5.6	5.6
RR	2	5.6	5.6	11.1
Valid S	20	55.6	55.6	66.7
SS	12	33.3	33.3	100.0
Total	36	100.0	100.0	

*Sumber : SPSS Versi 20*

Berdasarkan tabel diatas dari 36 orang responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang dengan presentase (5,6%), yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 2 orang dengan presentase (5,6%), yang menyatakan setuju 20 orang dengan presentase (55,6%), yang menyatakan sangat setuju 12 orang (33,3%).

### 3. Tanggapan Responden Tentang X2.3

**Tabel 4. 51**  
**Hasil Responden Variabel X2.3**

<b>X2.3</b>				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid RR	5	13.9	13.9	13.9
S	18	50.0	50.0	63.9
SS	13	36.1	36.1	100.0
Total	36	100.0	100.0	

*Sumber : SPSS Versi 20*

Berdasarkan tabel diatas dari 36 orang responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 5 orang dengan presentase (13,9%), yang menyatakan setuju 18 orang dengan presentase (50,0%), yang menyatakan sangat setuju 13 orang (36,1%).

**Tabel 4. 52**  
**Rekapitulasi Variabel X2**

<b>VARAIABEL X2</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>RR</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>	<b>JML</b>
1	1		3	17	15	153
2		2	2	20	12	150
3			5	18	13	152
<b>TOTAL SKALA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>55</b>	<b>40</b>	<b>455</b>
<b>TOTAL KESELURUHAN</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>30</b>	<b>220</b>	<b>200</b>	<b>455</b>
<b>RATA RATA</b>						<b>151,667</b>

Berdasarkan tabel diatas, menunjukan bahwa pernyataan 1 memiliki kriteria yang lebih tinggi di bandingkan dengan

pernyataan yang lainnya. Kompetensi memperoleh nilai rata-rata sebesar 151,667. Maka pernyataan X2 termasuk kuat.

#### 4.1.5 Hasil Uji Prasyarat Data

##### 4.1.5.1. Uji Normalitas

**Tabel 4. 53**  
**Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test				
		Total_X1	Total_X2	Total_Y
N		36	36	36
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	47.08	12.64	95.28
	Std. Deviation	6.063	1.775	11.081
	Absolute	.096	.139	.109
Most Extreme Differences	Positive	.081	.113	.109
	Negative	-.096	-.139	-.067
Kolmogorov-Smirnov Z		.575	.837	.655
Asymp. Sig. (2-tailed)		.896	.485	.784

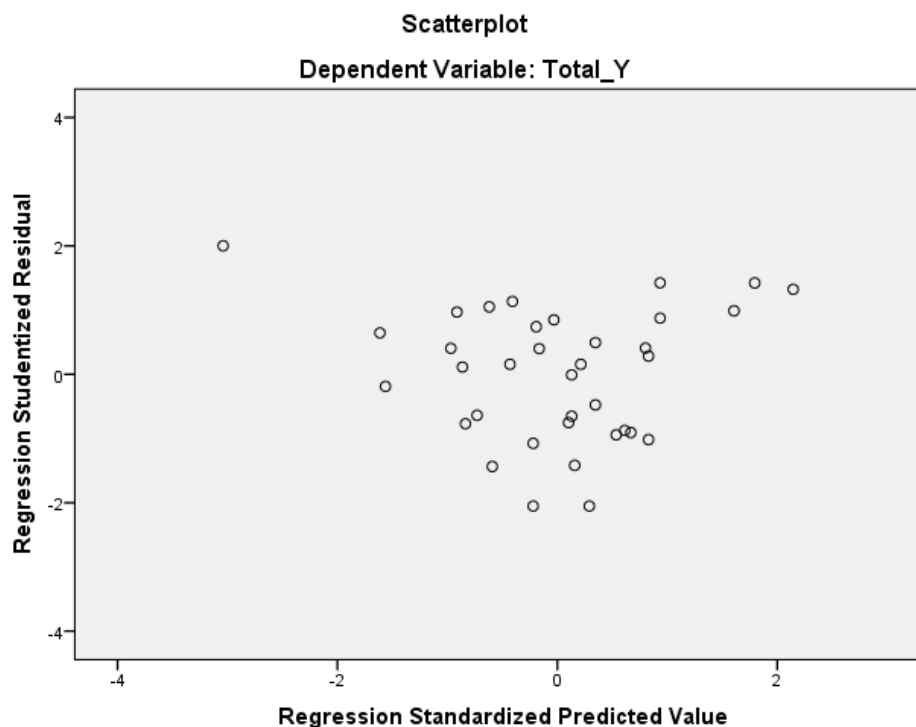
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) untuk variabel Y  $0,784 > 0,05$ , untuk variabel X1  $0,896 > 0,05$  dan Variabel X2  $0,485 > 0,005$ . Yang artinya data tersebut dikatakan terdistribusi normal.

#### 4.1.5.2. Uji Heteroskedastisitas

**Tabel 4. 54**  
**Uji Heteroskeastisitas**



Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat titik titiknya menyebar diatas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak terdapat pola tertentu. Jadi dapat disimpulkan bahwa data tersebut tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

#### 4.1.5.3. Uji Multikolinearitas

**Tabel 4. 55**  
**Uji Multikolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1 (Constant)	46,388	14,051			
Total_X1	,992	,299	,543	,782	1,280
Total_X2	,173	,081	,294	,782	1,280

Sumber: data SPSS versi 20

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai tolerance sebesar  $0,782 > 0.10$ , dan nilai VIF  $1,280 < 10,0$  artinya tidak terjadi multikolinearitas data yang diuji.

#### 4.1.5.4. Uji Autokorelasi

**Tabel 4. 56**  
**Uji Autokerlasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.556 <sup>a</sup>	,310	,268	9,482	1,894

a. Predictors: (Constant), Total\_X2, Total\_X1

b. Dependent Variable: Total\_Y

Berdasarkan tabel diatas peneliti mendapatkan nilai Du dari tabel Durbin Watson sebesar dengan signifikan 5% terdapat pada kolom k-2 dengan jumlah sampel 36 sehingga mendapatkan nilai Du



sebesar 1,5872 dengan nilai perhitungan Durbin Watson sebesar 1,894. Sehingga menggunakan rumus :

$$Du < d < 4 - Du = 1,5872 < 1,894 < 2,481$$

Karena  $Du$  kurang dari nilai Durbin Watson maka kesimpulannya adalah tidak ada atau tidak terjadi autokorelasi.

#### 4.1.5.5. Uji Regresi Linear Berganda

**Tabel 4. 57**  
**Uji Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	46,388	14,051	
Total_X1	,992	,299	,543
Total_X2	,173	,081	,294

a. Dependent Variable: Total\_Y

Dapat disimpulkan bahwa :  $Y = 46,388 + 0,992 X1 + 0,173 X2$

1. Nilai *constant* 46,388 dapat diartikan apabila variabel pelatihan dan kompetensi sama dengan nol, maka nilai kualitas pelayanan akan tetap sebesar 46,388
2. Nilai koefisien pada variabel pelatihan (X1) 0,992 artinya setiap perubahan variabel pelatihan sebesar 1 satuan maka akan mengakibatkan perubahan nilai kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,992 dengan asumsi variabel pelatihan (X1) *Constant*.

3. Nilai koefisien pada variabel kompetensi (X2) sebesar 0,173 artinya setiap perubahan variabel Kompetensi akan mengalami perubahan sebesar 0,173 dengan asumsi variabel kompetensi (X2). Constant

#### 4.1.5.6. Uji Koefisien Korelasi

**Tabel 4. 58**  
**Uji Koefisien Korelasi (R)**

		Correlations		
		Total_Y	Total_X1	Total_X2
Pearson Correlation	Total_Y	1.000	.556	.281
	Total_X1	.556	1.000	.467
	Total_X2	.281	.467	1.000
Sig. (1-tailed)	Total_Y	.	.000	.048
	Total_X1	.000	.	.002
	Total_X2	.048	.002	.
N	Total_Y	36	36	36
	Total_X1	36	36	36
	Total_X2	36	36	36

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai pearson corelation pada hubungan antara variabel pelatihan (X1) terhadap kualitas pealyanan (Y) sebesar 0,556 yang artinya tingkat hubungan pelatihan (X1) terhadap kualitas pelayanan (Y) dinyatakan sedang karena berada di rentang (0,41 – 0,60). Pada hubungan pada variabel kompetensi (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,281 dinyatakan lemah karena berada di rentang (0,21 hingga 0,40). Sedangkan hubungan pada variabel pelaitihan (X1) dan Kompetensi

(X2) terhadap kualitas pelayanan (Y) yang terdapat pada tabel 4.59 sebesar 0,556 dinyatakan sedang karena berada di rentang (0,41 – 0,60).

#### 4.1.5.7. Uji Koefisien Determinasi

**Tabel 4. 59**  
**Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.556 <sup>a</sup>	.310	.268	9.482	1.894

a. Predictors: (Constant), Total\_X2, Total\_X1

b. Dependent Variable: Total\_Y  
DaTa

Tabel diatas menunjukan bahwa R Square memperoleh nilai sebesar 0,310 atau 31% hal tersebut memiliki arti bahwa kemampuan variabel independent dalam penelitian ini mempengaruhi variabel dependen sebesar 31% sedangkan sisanya sebesar 69% (100%-,31) dijelaskan oleh variabel lain selain variabel independent dalam penelitian.

#### 4.1.6 Uji Analisis Data

##### 4.1.6.1. Uji Parsial (uji t)

**Tabel 4. 60**  
**Uji Parsial**

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	46,388	14,051		3,302	,002
Total_X1	,992	,299	,543	3,319	,002
Total_X2	,173	,081	,294	2,128	,041

Sumber: data diolah SPSS versi 20

Untuk menentukan ttabel sendiri yaitu :

$$T \text{ tabel} = (a:2, ;n-k-1) = t(0,025:33) = 2,035$$

#### 1. Pengujian Hipotesis Pertama (H1)

Diketahui nilai sig untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar 0,002 < 0,05 dan nilai thitung 3,319 > t tabel 2,035 sehingga dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima artinya terdapat pengaruh signifikan X1 terhadap Y.

#### 2. Pengujian Hipotesis Kedua (H2)

Diketahui nilai sig untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar 0,041 < 0,05 dan nilai thitung 2,128 > 2,035 sehingga dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima artinya terdapat pengaruh dan signifikan X2 terhadap Y.

#### 4.1.6.2. Uji simulant (uji F)

**Tabel 4. 61**  
**Uji Simultan**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.

Regression	1330.425	2	665.213	7.399	.002 <sup>b</sup>
1 Residual	2966.797	33	89.903		
Total	4297.222	35			

a. Dependent Variable: Total\_Y

b. Predictors: (Constant), Total\_X2, Total\_X1

Untuk mendapatkan Ftabel menggunakan rumus yaitu : F tabel

$$= F(k : n - k) = F(2 : 34) = 3,276$$

Pengujian hipotesis ketiga (H3) berdasarkan tabel diatas diketahui nilai signifikan X1 dan X2 secara simultan atau bersama sama terhadap Y adalah sebesar  $0,002 < 0,05$  dan nilai Fhitung 7,399  $> F_{tabel} 3,276$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti terdapat pengaruh signifikan X1 dan X2 secara simultan terhadap Y.

## 4.2 Pembahasan

### 4.2.1. Pengaruh Pelatihan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan

Setelah melakukan uji t seperti uraian diatas diketahui  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu  $t_{hitung} 3.624 > t_{tabel} 2,035$  dan dengan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 ( $0,001 < 0,05$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya, terdapat pengaruh variabel pelatihan terhadap kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini diperkuat oleh (Ridho A. M., 2020) Penelitiannya berjudul “Pengaruh Pelatihan, Pengembangan Karir dan Produktivitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan The Arista Hotel Palembang”. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dimana variabel diukur dengan skala likert. Pengumpulan data menggunakan angket (pernyataan). Objek penelitian ini adalah karyawan The Arista Hotel Palembang Medan dengan populasi 120 orang yang menggunakan teknis sampling jenuh. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis jalur (path analysis) dibantu dengan pengolahan data menggunakan SPSS versi 24. Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan penulis adalah perusahaannya penelitian ini dilakukan di The Arista Hotel Palembang, metode penelitiannya juga menggunakan Uji Normalitas Uji Homogenitas Dengan model regresi  $Y = 3,502 + 0,360X_1 + 0,254X_2 + 0,453X_3 + e$ . Ketiga Variabel bebas tersebut berjalan seiring dengan variable terikat artinya makin tinggi Pelatihan, Pengembangan Karir dan Produktivitas kerja makin tinggi pula kualitas pelayanan karyawan the Arista Hotel Palembang. Terdapat pengaruh yang signifikan pelatihan secara parsial terhadap kualitas pelayanan karyawan The Arista Hotel Palembang, ditunjukkan nilai sig t sebesar  $0,035 < \alpha (0,05)$ . Terdapat pengaruh yang signifikan Pengembangan Karir secara parsial terhadap

kualitas Pelayanan karyawan The Arista Hotel Palembang, ditunjukkan nilai sig t sebesar  $0,009 > \alpha (0,05)$ .

#### **4.2.2. Pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan**

Selanjutnya melihat dari hasil perhitungan diatas dapat diketahui bahwa thitung lebih besar dari ttabel yaitu thitung  $0,041 < 0,05$  dan nilai thitung  $2,128 > 2,035$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya terdapat pengaruh dan signifikan  $X_2$  terhadap  $Y$ .

Hasil penelitian ini diperkuat oleh (Tukunang, 2019), penelitiannya berjudul “Pengaruh Kompetensi Pramusaji Terhadap Kualitas Pelayanan Restoran Di Kota Tomohon”. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Dengan metode analisis data korelasi sederhana untuk mengetahui tingkat kompetensi pramusaji terhadap kualitas pelayanan. Dan analisis koefisien determinasi untuk mengetahui seberapa besar kompetensi pramusaji mempengaruhi kualitas pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai korelasinya dimana  $r=1,735$  yang menyatakan bahwa pengaruh yang kuat antara kompetensi pramusaji terhadap kualitas pelayanan restoran di Kota Tomohon kemudian nilai koefisien determinasi yaitu  $KD= 54,1\%$  terhadap kualitas pelayanan. Dari hasil tersebut tersebut dapat dikatakan bahwa pengaruh variable kompetensi pramusaji sebesar  $54,1\%$  terhadap kualitas

pelayanan dan sisanya 45,9% dipengaruhi factor lain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pramusaji sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan restoran di Kota Tomohon. Oleh karena itu sebaiknya pihak restoran yaitu para supervisor yang ada di setiap restoran dapat memberikan training atau memberikan kesempatan kepada karyawannya untuk mengembangkan diri dengan mengikuti pelatihan-pelatihan baik yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun kerja sama dengan pihak-pihak lain yang berkompeten seperti Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) yang mendapat pengawasan langsung dari Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP).

#### **4.2.3. Pengaruh Pelatihan dan Kompetensi Pengelola Berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan tabel output diatas nilai signifikansi  $0,002 < 0,05$  dan nilai  $F_{hitung} 7,399 > F_{tabel} 3,276$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti terdapat pengaruh signifikan  $X_1$  dan  $X_2$  secara simultan terhadap  $Y$ .

Hasil penelitian ini diperkuat oleh penelitian Vika Nafidatul Jannah (2018) menunjukkan bahwa secara bersama-sama atau simultan terdapat pengaruh signifikan antara variabel kompetensi sumber daya manusia ( $X_1$ ), fasilitas ( $X_2$ ), dan pelatihan ( $X_3$ ) terhadap kualitas



pelayanan (Y) dengan nilai  $f$  hitung  $> f$  tabel yaitu sebesar  $107,353 > 2,98$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$  yaitu  $0,000$  dengan sumbangsih persentase variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar  $91,7\%$  dan sisanya  $8,3\%$  dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dikemukakan diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- H1 : terdapat pengaruh signifikan pelatihan terhadap kualitas pelayanan
- H2 : terdapat pengaruh signifikan kompetensi pengelola wisata secara parsial terhadap kualitas pelayanan
- H3 : terdapat pengaruh pelatihan dan kompetensi Pengelola wisata secara simultan terhadap kualitas pelayanan

#### **5.2 Saran**

Dari hasil pembahasan diatas maka saran yang dapat di sampaikan adalah sebagai berikut :

1. Hendaknya Pengelola wisata pantai tanjung layar Sawarna lebih sering mengikuti pelatihan pengelolaan tempat wisata agar kualitas pelayanan terus meningkat.
2. Hendaknya Pengelola wisata pantai tanjung layar Sawarna lebih meningkatkan kompetensi pengelola agar lebih profesional dalam mengelola wisata pantai tanjung layar Sawarna

3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat melakukan pengembangan penelitian dengan menggunakan variable bebas yang lain, sehingga dapat memberikan pengaruh lebih baik terhadap kualitas pelayanan.

### Daftar Pustaka

- Afifa, Z. (2020). Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dimediasi Komitmen Organisasi. 14.
- Ahmad Badawi Saluy, T. M. (2019). Pengaruh Pelatihan, Motivasi Kerja Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Personil Di Makosek Hanudnasi I. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Review*, 93-94.
- Amalia Susepti, D. H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Tamu Hotel. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 34.
- Bariqi, M. D. (2018). Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. *Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis*, 66.
- Bayu Setiawan, B. K. (2021). Partisipasi Masyarakat Dalam Pengembangan Wisata Taman Bulak Kenjeran Di Kelurahan Kedung Cowek Kecamatan Bulak Kota Surabaya. 371.
- Chaniago, H. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Harga Pada Loyalitas Konsumen Nano Store. *International Journal Administration, Business And Organization*, 63.
- Cici Carmiasih, F. (2022). Pengaruh Pelatihan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Dimediasi Komitmen Organisasi Pada Juru Pelihara Dan Satuan Pengamanan (Satpam) Di Kawasan Cagar Budaya Muara Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 645.
- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan Spss*. Jakarta: Guepedia.Com.
- Dr. Ir. Achmad Daengs Gs, S. M. (022). *Membangun Kinerja Karyawan Berbasis Kompetensi*. Surabaya: Unitomo Press.



- Elizar, H. T. (2018). Pengaruh Pelatihan, Kompetensi, Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 54.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 37-44.
- Hafiez, M. I. (2018). Modal Intelektual Dan Kinerja Maqashid Syariah Perbankan Syariah Di Indonesia. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Islam*, 6.
- Hendriyani, Y. M. (2018). Dampak Subsidi Pendidikan Bos Dan Kip Pada Pengeluaran Rumah Tangga Miskin Dan Rumah Tangga Non Miskin Di Wilayah Bandung Timur. 55-57.
- Ikhlas, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Objek Wisata Pantai Carocok Painan Pesisir Pantai Selatan. 1.
- Jannah, V. N. (2018). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Fasilitas Dan Pelatihan Terhadap Kualitas Pelayanan. *Ekonomi Dan Bisnis*, V.
- Kadek Wira Adi Saputra, P. P. (2022). Pengaruh Kompetensi Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Departemen Front Office Di Hotel Puri Saron Minyak. *Journal.Literasisains.Id*, 182.
- Kurniawan, B. S. (2021). Partisipasi Masyarakat Dalam Pengembangan Wisata Taman Bulak Kenjeran Di Kelurahan Kedung Cowek Kecamatan Bulak Kota Surabaya. 371.
- Mardiatmoko, G. (2020). Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda Studi Kasus Penyusunan Persamaan Allometrik Kenari Muda *Canarium Indicum L. Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 335.
- Maria Kristina Situmorang, Q. R. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Objek Wisata Taman Airpercut Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan

- Muhamad Andi Prayogi, M. N. (2018). Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Posiding Seminar Nasional Multidisiplin Ilmu Universitas Asahan*, 217.
- Nugraha, G. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. 5.
- Nursidin, M. A. (2018). Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Prosiding Seminar Nasional Multidisiplin Ilmu Universitas Asahan*, 216.
- Prasanti, D. (2018). Penggunaan Media Komunikasi Bagi Remaja Perempuan Dalam Pencarian Informasi Kesehatan. *Jurnal Lontar Vol. 6 No 1 Januari-Juni 2018*, 17.
- Ridho, A. M. (2020). Pengaruh Pelatihan, Pengembangan Karir Dan Produktivitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan The Arista Hotel Palembang. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Bisnis Auditing Dan Akuntansi*.
- Situmorang. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Objek Wisata Taman Airpercut Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999.
- Suana, A. A. (2018). Pengaruh Pelatihan Dan Kompensasi Terhadap Produktivitas Karyawan Pada Hotel Maya Ubud Resort & Spa. *E-Jurnal Manajemen Unud*.
- Sugiyono, P. D. (2018). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi Dan R&D)*. Bandung.
- Sulaiman, I. M. (2021). Penerapan Konsep Community Based Tourism (Cbt) Pada Pantai Tanjung Biasdi Dusun Karang Talage Desa Senteluk Kecamatan Batu Layar Kabupaten Lombok Barat Provinsi Nusa Tenggara Barat. 23-24.



- Thawil, M. I. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (Jrmb) Fakultas Ekonomi Uniat*, 177.
- Tukunang, M. M. (2019). Pengaruh Kompetensi Pramusaji Terhadap Kualitas Pelayanan Restoran Di Kota Tomohon. 7-15.
- Ubaedah. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Percetakan Riza Putra. *Stie La Tansa Mashiro*, 38.
- Ubaidilah, A. (2020). Pengaruh Pelatihan Kerja Dan Jaminan Sosial Terhadap Kinerja Pegawai Pada Rsud Dr. Adjidarmo Rangkasbitung Kabupaten Lebak. 51.
- Ubaidulah, A. (2020). Pengaruh Pelatihan Kerja Dan Jaminan Sosial Terhadap Kinerja Pegawai Pada Rsud Dr. Adjidarmo Rangkasbitung Kabupaten Lebak. 51.
- Wahyuningsih, S. (2019). Pengaruh Pelatihan Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan. *Jurnal Warta Edisi* :60.

# LAMPIRAN



**Tabel 1. 1**

**Daftar Kunjungan Pada Obyek dan Daya Tarik Wisata (ODTW)  
di Kabupaten Lebak Tahun 2020-2022**

<b>PANTAI TANJUNG LAYAR</b>			
<b>BULAN</b>	<b>TAHUN</b>		
	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
JANUARI	13,349	2,485	11,287
FEBRUARI	3,622	405	8,508
MARET	3,625	2,284	11,281
APRIL	-	7,083	10,500
MEI	-	38,468	114,233
JUNI	-	6,849	11,181
JULI	-		13,010
AGUSTUS	17,504	1,625	4,23
SEPTEMBER	8,403	13,216	5,853
OKTOBER	-	1,246	7,407
NOVEMBER	-	3,310	4,454
DESEMBER	-	29,786	5,155
<b>JUMLAH</b>	<b>46,503</b>	<b>106,757</b>	<b>207,099</b>

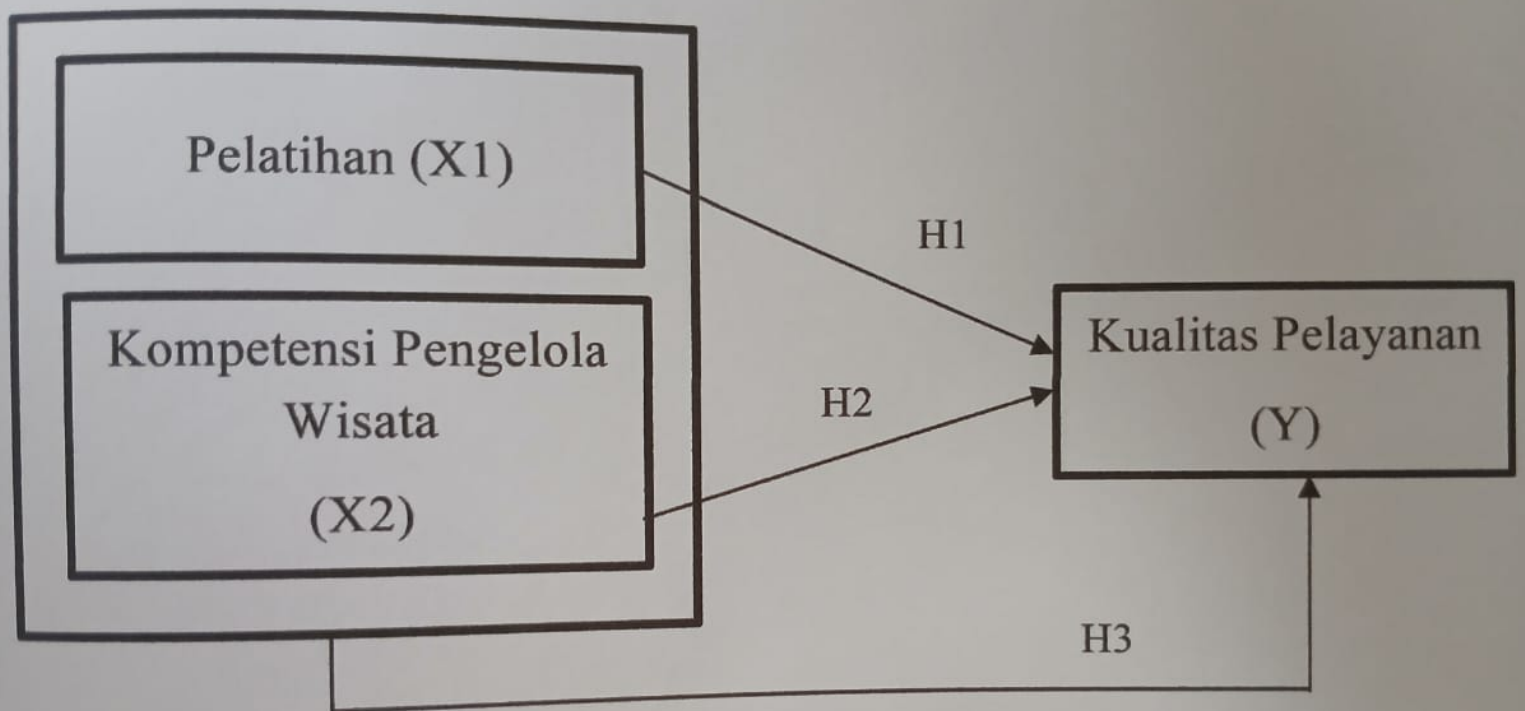
*Sumber: data diperoleh dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata*

kesadaran untuk menetapkan tujuan hidupnya. (Sulaiman, 2018)

**Tabel 1.2**

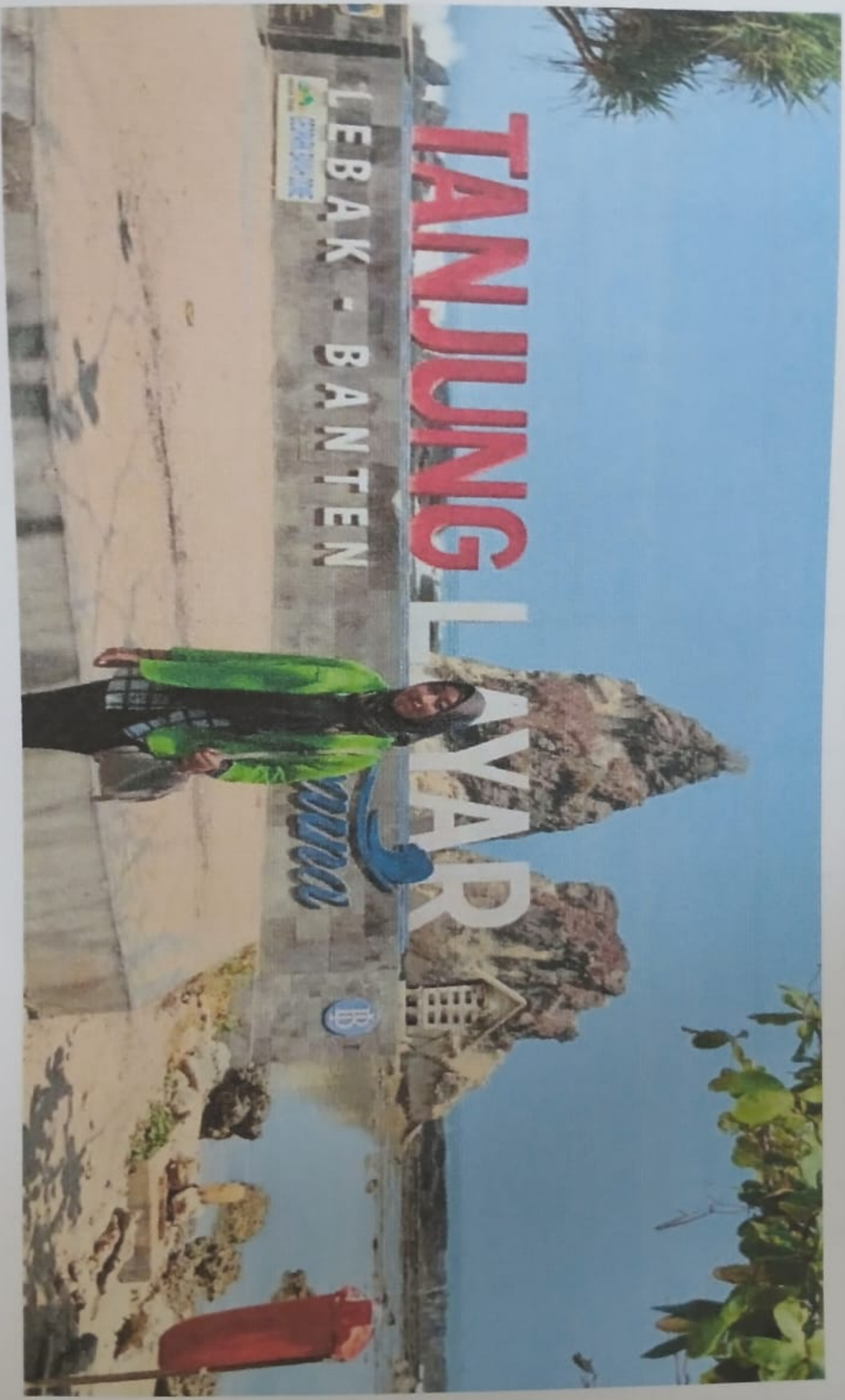
**Data Pelatihan SDM Pariwisata dan Ekraf di Kabupaten Lebak**

<b>N O</b>	<b>NAMA KEGIATAN PELATIHAN</b>	<b>JUMLAH PESERTA</b>	<b>TAHUN PELAKSANAAN</b>
1	Workshop Pengembangan Desa Wisata	25 Orang	2020
2	Pelatihan Digitalisasi: Branding, Pemasaran dan Penjualan pada Desa Wisata, Homestay/Pondok Wisata, Kuliner, Souvenir, Fotografi	40 Orang	2021



**Gambar 2. 1**  
**Kerangka pemikiran**





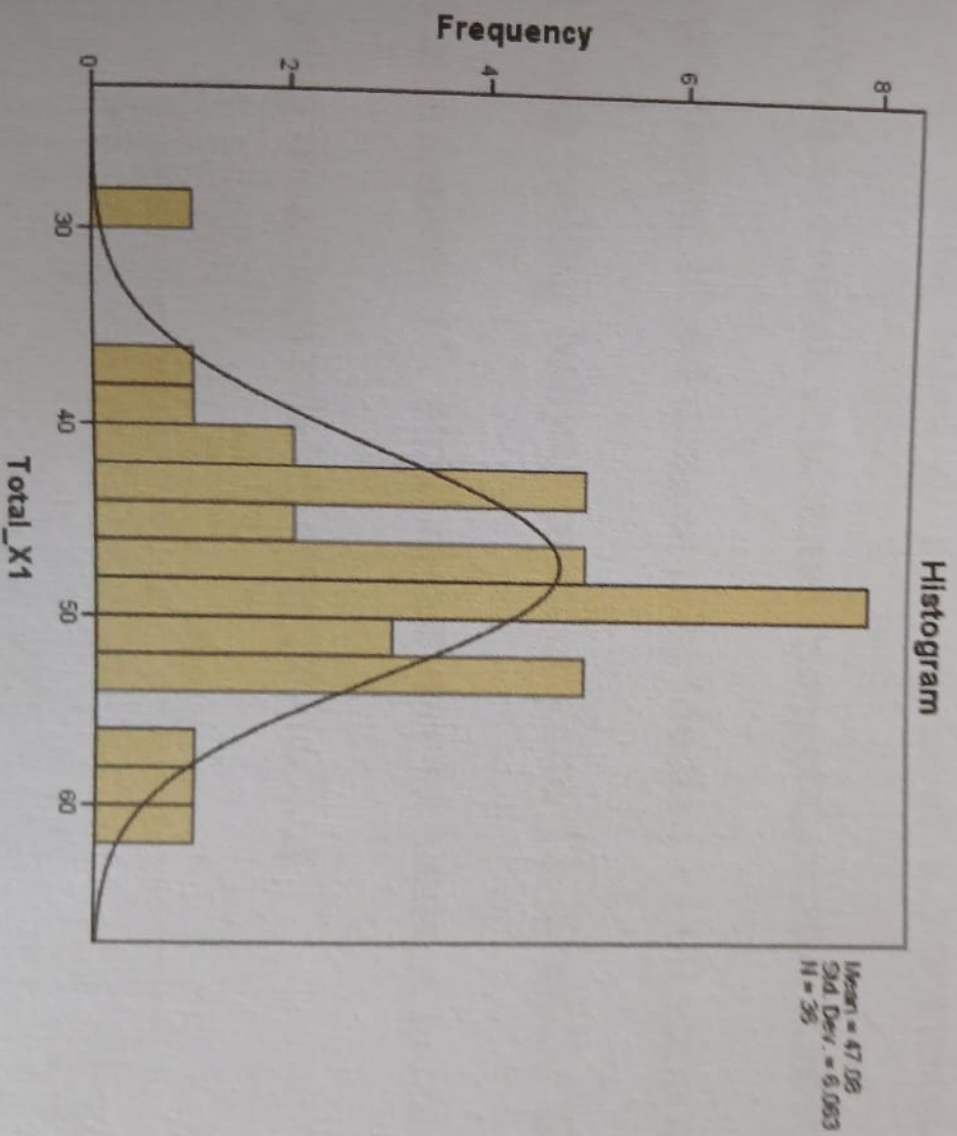
**Gambar 3.1**

**Gambar Pantai Tanjung Layar**

3	Pelatihan Pengelolaan Usaha <i>Homestay</i> / Pondok Wisata	40 Orang	2021
4	Kebersihan Lingkungan, Sanitasi, dan Pengelolaan Sampah Destinasi Pariwisata	40 Orang	2021
5	Pelatihan Mitigasi Bencana	40 Orang	2021
6	Pelatihan Pemandu Wisata Alam (Geowisata)	40 Orang	2021
7	Pelatihan Peningkatan Inovasi dan Higenitas Sajian Kuliner di Destinasi Wisata	40 Orang	2021
8	Pelatihan Pemandu Geowisata	40 Orang	2022
9	Pelatihan Usaha <i>Homestay</i> / Pondok Wisata	40 Orang	2022
10	Pelatihan Digitalisasi	40 Orang	2022
11	Pelatihan Pengelolaan Desa Wisata	40 Orang	2022

Dalam konteks penelitian di atas, variabel (X2) kompetensi destinasi wisata mengacu pada keterampilan atau kemampuan pengelola yang bekerja di objek wisata tersebut. Kompetensi dapat mencakup banyak aspek yang berbeda seperti pengetahuan, keterampilan teknis, kepemimpinan, kerja tim, layanan

yang terkait dengan Kompetensi pengelola wisata.



Gambar 4. 2

Gambar Histogram Pelatihan (X1)



**Tabel 4.2**  
**Deskriptif Statistik Kompetensi (X2)**

**Statistics**

Total X2

N	Valid	
	Missing	
Mean		36
		0
Std. Error of Mean		12.64
		.296
Median		13.00
Mode		12
Std. Deviation		1.775
Variance		3.152
Skewness		-.583
Std. Error of Skewness		.393
Range		7
Minimum		8
Maximum		15
Sum		455

Sumber : SPSS Versi 20

**Tabel 4. 1**  
**Deskriptif Data Statistik**

**Statistics**

Total X1

N	Valid	Missing
	36	0
Mean	47.08	
Std. Error of Mean	1.011	
Median	48.00	
Mode	48	
Std. Deviation	6.063	
Variance	36.764	
Skewness	-.445	
Std. Error of Skewness	.393	
Range	31	
Minimum	29	
Maximum	60	
Sum	1695	

Sumber : SPSS Versi 20



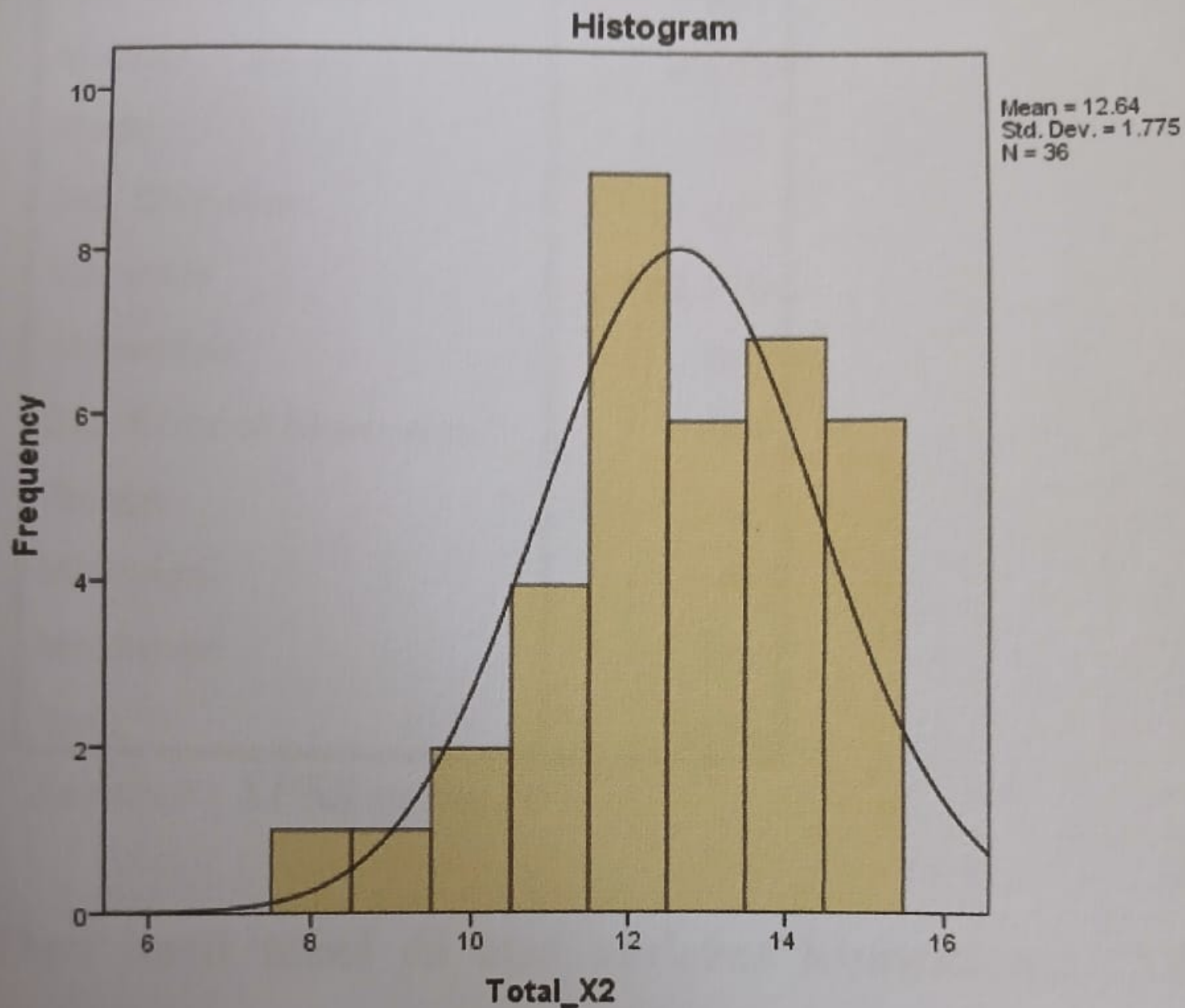
**Tabel 4. 3**  
**Deskriptif Statistik Kualitas Pelayanan (Y)**

<b>Statistics</b>		
<b>Total_Y</b>		
<b>N</b>	Valid	36
	Missing	0
Mean		95.28
Std. Error of Mean		1.847
Median		93.00
Mode		91
Std. Deviation		11.081
Variance		122.778
Skewness		.456
Std. Error of Skewness		.393
Range		45
Minimum		75
Maximum		120
Sum		3430

*Sumber: SPSS versi 20*

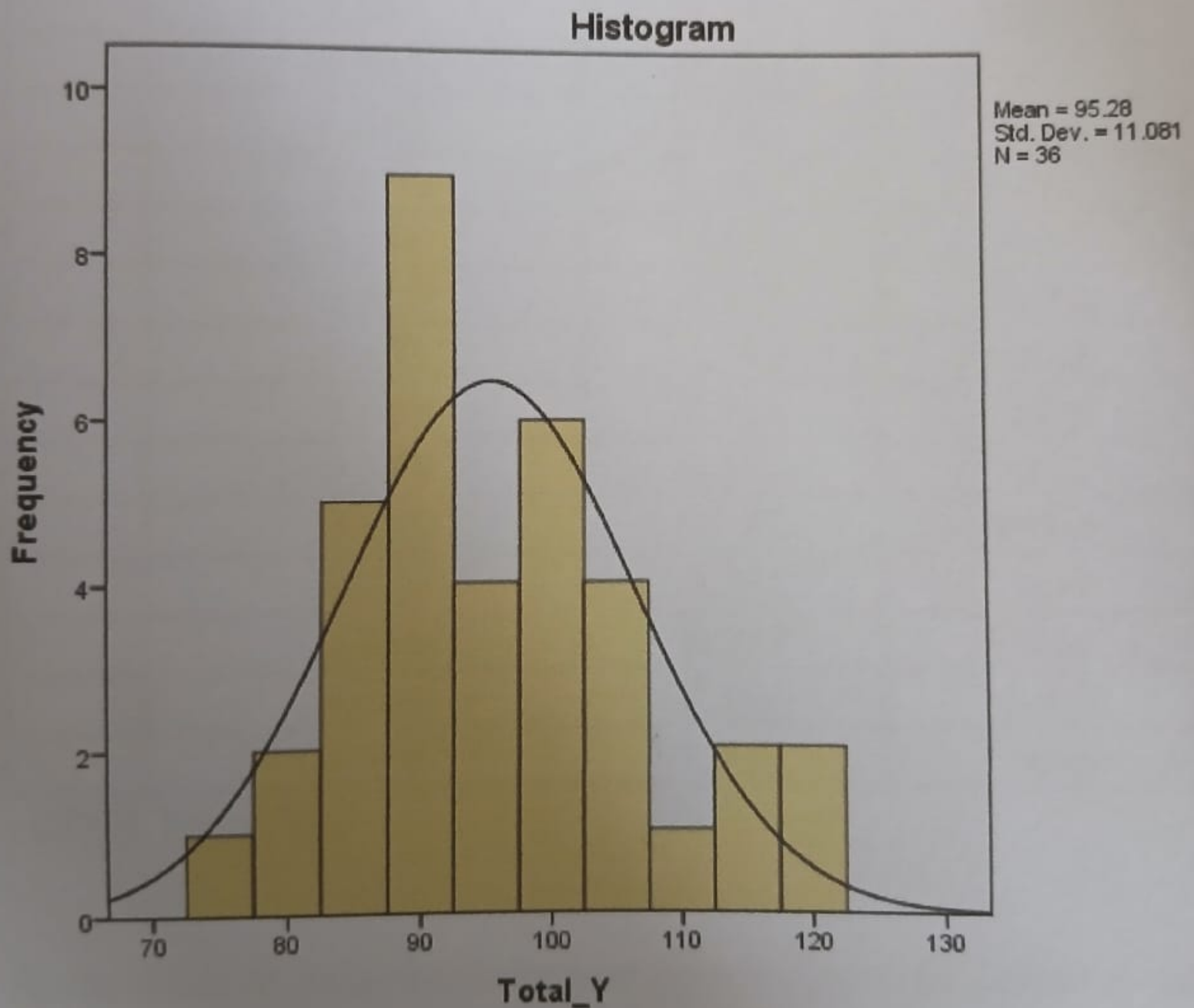
Dari hasil tabel di

yang disajikan adalah sebagai berikut :



**Gambar 4. 3**

**Gambar Histogram Kompetensi (X2)**



**Gambar 4. 4**  
**Gambar Histogram Kualitas Pelayanan**





**Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)**

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Irma Hermawati  
Tempat Tanggal Lahir : Lebak, 28 Juni 2001  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Alamat : Kp.pabudaran ds warunggunung  
kec warunggunung lebak-banten  
Telepon : -  
Handphone : 08970046267  
Email : irmaherrrmawati@gmail.com  
Nama Orang Tua :  
Ayah : Suhermansyah  
Ibu : Rustini



### Riwayat Pendidikan :

No	Pendidikan	Tahun Lulus
1	SDN 1 Warunggunung	2013
2	SMPN 1 CIMARGA	2016
3	SMKN 1 RANGKASBITUNG	2019
4	UNIVERSITAS LA TANSIA MASHIRO	2023

Rangkasbitung, Juli 2024

**Irma Hermawati**