

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN WISATAWAN DI WISATA TANI DESA BETET
KABUPATEN NGANJUK**

SKRIPSI



Disusun oleh:

BAGUS AJI FAKHRUDDIN
NPM. 20045010002

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI PARIWISATA
SURABAYA
2025**

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN WISATAWAN DI WISATA TANI DESA BETET
KABUPATEN NGANJUK**

SKRIPSI



Disusun oleh:

BAGUS AJI FAKHRUDDIN
NPM. 20045010002

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI PARIWISATA
SURABAYA
2025**

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYAAAN TERHADAP
KEPUASAN WISATAWAN DI WISATA TANI DESA BETET
KABUPATEN NGANJUK**

Disusun Oleh:

BAGUS AJI FAKHRUDDIN

20045010002

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,

Pembimbing,



Praja Firdaus N., M.Hub.Int
NIPPPK. 198807292024211018

Mengetahui,

DEKAN

Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYAAAN TERHADAP
KEPUASAN WISATAWAN DI WISATA TANI DESA BETET
KABUPATEN NGANJUK**

Oleh:
BAGUS AJI FAKHRUDDIN
20045010002

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji
Skripsi Jurusan Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pembimbing Tim Penguji

1.


Praja Firdaus N., M.Hub.Int
NIP. 198807292024211018


Praja Firdaus N., M.Hub.Int
NIP. 198807292024211018

2.


Joko Mijiarto, S.Hut., M.Si
NIP. 199105122024061004

3.


Garsione Agni Andrea. S.Pd., M.Sc
NPT. 21219900221336

**Mengetahui,
DEKAN
Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik**


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI
PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYAAAN TERHADAP
KEPUASAN WISATAWAN DI WISATA TANI DESA BETET KABUPATEN
NGANJUK

Disusun Oleh:

BAGUS AJI FAKHRUDDIN
20045010002

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 28 November 2025

TIM PENILAIAN

Ketua



Praja Firdaus N., M.Hub.Int
NI PPPK. 198807292024211018

Sekretaris



Joko Mijiarto, S.Hut., M.Si
NIP. 199105122024061004

Anggota



Garsione Agni Andrea. S.Pd., M.Sc
NPT. 21219900221336

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Bagus Aji Fakhruddin
NPM : 20045010002
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Pariwisata
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemulan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 24 Oktober, 2025

Yang membuat pernyataan,


Bagus Aji Fakhruddin
NPM. 20045010002

PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Wisata Tani Desa Betet Kabupaten Nganjuk”**. Sekalipun penulis harus mengalami berbagai kesulitan, tetapi syukurlah bahwa laporan ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Penulis menyadari bahwa didalam skripsi ini banyak terdapat kekurangan- kekurangan. Laporan skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan program Strata Satu (S1) Jurusan Pariwisata guna mendapatkan gelar Sarjana Pariwisata (S.Par). Penulis mengucapkan terimakasih kepada Bapak Praja Firdaus N., M.Hub.Int, selaku Dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasehat,serta motivasi kepada penulis . Pada kesempatan kali ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih yang setinggi- tingginya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya :

1. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT., IPU Selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran“ Jawa Timur.
2. Ayah dan mama tercinta yang senantiasa memberikan doa dan dukungan untuk anaknya sehingga dapat menyelesaikan pendidikan
3. Tim penguji yaitu Bapak Praja Firdaus N., M.Hub.Int., Bapak Joko Mijiarto, S.Hut., M.Si., dan Ibu Garsione Agni Andrea. S.Pd., M.Sc. masukan dan koreksi dari tim penguji sehingga penulis dapat lebih terbuka terhadap setiap kemungkinan yang akan merubah hasil selama proses penelitian.

4. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
 5. Dr. Yudiana Indriastuti, S.Sos., M.Si., selaku Koordinator Prodi S1 Pariwisata..
 6. Seluruh dosen dan staf yang telah memberikan bimbingan kepada peneliti.
 7. Teman-teman seperbimbingan dan seperjuangan Pariwisata 2020 dan sahabat saya yang telah membantu, mendukung, dan mendoakan.
 8. Seluruh responden yang sudah memberikan jawaban atas pernyataan kuesioner yang sudah diberikan oleh penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
 9. Sahabat-sahabat saya, yaitu Gifari, Dika, Dhani, Remaja 3S (Rizaldy, Nova, Mayang, Fila, Cindy) yang sudah banyak membantu memberikan semangat kepada saya untuk menyelesaikan penelitian ini.
 10. Sahabat dan kakak saya, yaitu Marsya dan Mbak Anggreini yang sudah banyak membantu memberikan semangat dan menyakinkan saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
 11. Seluruh responden yang sudah memberikan jawaban atas pernyataan kuesioner yang sudah diberikan oleh penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
 12. Diri saya sendiri yang sudah kuat dalam menghadapi dunia perkuliahan.
- Akhirnya penulis dapat berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak pada umumnya dan penulis pada khususnya.

Surabaya, 26 November 2025

ABSTRAK

Penelitian di skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di wisata tani desa Betet kabupaten Nganjuk” yang dimana pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan yang berkunjung. Peneliti menggunakan metode kuantitatif yang dimana metode ini digunakan untuk mengukur seberapa pengaruhnya Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan di Wisata Tani Betet secara simultan maupun parsial. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *non probability sampling* yang dimana sampel yang digunakan adalah Wisatawan yang berkunjung ke wisata Tani Betet Nganjuk. Karena jumlah populasi yang tidak diketahui atau banyaknya populasi yang dimana dapat berubah sewaktu-waktu, maka sampel pada penelitian ini menggunakan rumus roscow yang akan menghasilkan responden sebanyak 100. Adapun penggunaan dalam analisis untuk penelitian ini yaitu menggunakan *software* IBM Statistic SPSS. Hasil dari penelitian kali ini yaitu adanya hubungan yang kurang positif antara Fasilitas dan Kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan. Meskipun tidak berpengaruh tetapi pihak dari Pengurus dan pihak terkait harus tetap menjaga atas faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan dari Wisatawan terhadap Fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberi.

Kata Kunci: Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wisatawan, Wisata Tani Betet

ABSTRACT

The research in this thesis, entitled “The Influence of Facilities and Service Quality on Tourist Satisfaction in Betet Village, Nganjuk Regency,” aims to determine whether facilities and service quality influence the satisfaction of tourists visiting the village. Researcher employed a quantitative method, which was used to measure the extent to which facilities and service quality influence tourist satisfaction at Betet Village's agricultural tourism site, both simultaneously and partially. The technique used in this study is non-probability sampling, where the sample consists of tourists visiting the Betet Farm Tourism in Nganjuk. Since the population size is unknown or may change at any time, the sample in this study uses Roscoe's formula, which will yield 100 respondents. The analysis for this study uses software IBM Statistic SPSS. The results of this study indicate that there is a less positive relationship between Facilities and Service Quality on tourist satisfaction. Although it does not have an effect, the management and related parties must still maintain the factors that can influence tourist satisfaction with the facilities and service quality provided.

Keywords: Facilities, Service Quality, tourist satisfaction, Betet Farm Tourism

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR REVISI.....	iii
LEMBAR SURAT PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Konseptual	17
2.3 Kerangka Konseptual	25
2.4 Hipotesis Penelitian.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Pendekatan Penelitian.....	27
3.2 Lokasi Penelitian	27
3.3 Batasan Penelitian	28
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Sampel	29
3.5 Populasi dan Sampel	33
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	35

3.7 Teknik Analisis Data	36
3.8 Regresi Linier Berganda	38
3.9 Uji Validitas dan Uji Realibilitas	38
3.10 Uji Asumsi Klasik.....	39
3.11 Uji Hipotesis.....	41
3.12 Penyajian Hasil Analisis Data	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Hasil Penelitian.....	43
4.1.1 Gambaran Umum Wisata Tani Betet Nganjuk	43
4.1.2 Karakteristik Responden	44
4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian	45
4.1.4 Uji Instrumen.....	58
4.1.5 Uji Asumsi Klasik.....	61
4.1.6 Uji Regresi Linier Berganda	63
4.1.7 Uji Hipotesis	64
4.1.8 Kofesien Determinasi.....	65
4.2 Pembahasan.....	66
4.2.1 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan di Wisata Tani Betet.....	66
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Wisata Tani Betet.....	67
4.2.3 Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Wisata Tani Betet	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	25
Gambar 4.1 Fasilitas yang ada di Wisata Tani Betet	49
Gambar 4.2 Uji Normalitas	61
Gambar 4.3 Uji Heteroskidasitas	63
Gambar 4.4 Uji Parsial	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung	5
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu denga penelitian sekarang.....	14
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	29
Tabel 3.2 Skala <i>likert</i>	33
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	44
Tabel 4.2 Usia Responden.....	46
Tabel 4.3 Variabel Fasilitas (X1)	46
Tabel 4.4 Kualitas Pelayanan (X2).....	50
Tabel 4.5 Kepuasan Wisatawan (Y)	55
Tabel 4.6 Uji Validitas Fasilitas Wisata	59
Tabel 4.7 Uji Validitas Kualitas Pelyanan	59
Tabel 4.8 Uji Validitas Kepuasan Wisatawan.....	60
Tabel 4.9 Uji Realibilitas	60
Tabel 4.10 Uji Multikolinieritas	62
Tabel 4.11 Uji Simultan	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Kuisisioner Fasilitas, Pelayanan dan kepuasan wisatawan.....	75
---	----