

**PENGARUH MOTIVASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG DI TAMAN HERBAL INSANI DEPOK**

TUGAS AKHIR

Sopar Parulian Purba

213404516029



**PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2025**

**PENGARUH MOTIVASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG DI TAMAN HERBAL INSANI DEPOK**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Sopar Parulian Purba

213404516029



**PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2025**

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul:

PENGARUH MOTIVASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI TAMAN HERBAL INSANI DEPOK

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Jika didalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Depok. 06 Agustus 2025



Sopar Parulian Purba

NPM: 213404516029

LEMBAR PERSETUJUAN

**Judul Tugas Akhir : Pengaruh Motivasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pengunjung Di Taman Herbal Insani Depok**
Nama Mahasiswa : Sopar Parulian Purba
Nomor Pokok : 213404516029
Program Studi : Pariwisata

**Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir**



(Dr. Ramang H. Demolingo, S.S.,M.Par.)

**Mengetahui,
Ketua Program Studi Pariwisata**



(Dr. Ramang H. Demolingo, S.S.,M.Par.)

Depok, 06 Agustus 2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Motivasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pengunjung Di Taman Herbal Insani Depok
Nama Mahasiswa : Sopar Parulian Purba
Nomor Pokok : 213404516029
Program Studi : Pariwisata

Diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui,

Pembimbing Tugas Akhir



(Dr. Ramang H. Demolingo, S.S., M.Par.)

Ketua Penguji

Anggota Penguji



(Ardi Mularsari, S.Pd. M.Pd)



(Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par., M.M)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis,



(Prof. Dr. Edi Sugiono, S.T., S.E., M.M)

ABSTRAK

Pengaruh Motivasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Herbal Insani Depok

Oleh:

Sopar Parulian Purba

213404516029

Dalam dua tahun terakhir, Taman Herbal Insani telah mengalami peningkatan jumlah pengunjung, yang disertai dengan beberapa ulasan di *Google Reviews*, khususnya mengenai motivasi dan tingkat layanan yang diberikan. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk menilai apakah motivasi dan kualitas layanan berdampak pada tingkat kepuasan pengunjung, dan juga untuk melihat apakah komponen-komponen ini berperan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung. Informasi utama penelitian ini menggunakan 100 responden yang berasal dari pengunjung Taman Herbal Insani. Data ini diolah menggunakan teknik deskriptif dan penalaran analitis, yang mencakup regresi linier berganda dengan bantuan SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 25.0.

Hasil yang diperoleh dari analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa Motivasi (X1) memiliki koefisien regresi sebesar 0,080, disertai dengan nilai t sebesar 3,410 dan ambang batas signifikansi di bawah 0,001, yang menunjukkan pengaruh yang substansial dan menguntungkan. Kualitas Layanan (X2) menunjukkan koefisien regresi sebesar 0,499, dengan nilai t sebesar 29,604 dan ambang batas signifikansi $<0,001$. Oleh karena itu, kualitas layanan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Temuan penelitian ini diharapkan dapat mendukung pengelola, khususnya di Taman Herbal Insani Depok, dalam upaya meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanan, serta menumbuhkan motivasi pengunjung untuk mencapai kepuasan.

Kata Kunci: Motivasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung, Taman Herbal, Wisata

ABSTRACT

The Influence of Motivation and Service Quality on Visitor Satisfaction at Taman Herbal Insani Depok

By

Sopar Parulian Purba

213404516029

Over the past two years, Taman Herbal Insani has seen an increase in visitor numbers, accompanied by several reviews on Google Reviews, particularly regarding motivation and the level of service provided. Therefore, the purpose of this study was to assess whether motivation and service quality impact visitor satisfaction levels, and also to determine whether these components play a role in increasing visitor satisfaction. The primary data for this study was collected from 100 respondents, visitors to Taman Herbal Insani. This data was processed using descriptive and analytical reasoning techniques, including multiple linear regression using SPSS (Statistical Product and Service Solution) version 25.0.

The results of the multiple linear regression analysis indicate that Motivation (X1) has a regression coefficient of 0.080, accompanied by a t-value of 3.410 and a significance threshold below 0.001, indicating a substantial and beneficial effect. Service Quality (X2) shows a regression coefficient of 0.499, with a t-value of 29.604 and a significance threshold <0.001 . Therefore, service quality has a positive and significant impact on visitor satisfaction. The findings of this study are expected to support management, particularly at Taman Herbal Insani Depok, in their efforts to improve and maintain service quality and foster visitor motivation to achieve satisfaction.

Keywords: *Motivation, Service Quality, Visitor Satisfaction, Herbal Park, Tourism*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, Yang Maha Kuasa, yang penuh kasih sayang dan rahmat-Nya. Berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas akhir ini tepat waktu. Tugas akhir ini berjudul "Pengaruh Motivasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Herbal Insani Depok". Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Pariwisata pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nasional.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bimbingan selama penyusunan tugas akhir ini. Banyak pihak yang telah memberikan kontribusi yang signifikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada kedua saudari tercinta, yang sudah memberikan doa, semangat, serta dukungan dalam bentuk emosional maupun finansial yang sangat berharga kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Drs. EL Amry Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional, atas kesempatan dan izin yang diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan studi.
3. Bapak Prof. Dr. Edi Sugiono, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional, atas bimbingan dan arahnya selama masa studi.
4. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M., selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional, atas dukungan dan perhatiannya dalam kelancaran proses akademik penulis.
5. Bapak Dr. Ramang H. Demolingo, S.S.,M.Par. selaku Ketua Program Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional, yang telah memberikan dukungan dan arahan selama penulis menempuh pendidikan.
6. Bapak Dr. Ramang H. Demolingo, S.S.,M.Par. selaku dosen pembimbing yang dengan tulus meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan,

masuk, serta saran berharga, sehingga proposal ini dapat diselesaikan dengan baik.

7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Pariwisata Universitas Nasional Jakarta, yang telah membagikan ilmu pengetahuan dan pengalaman berharga kepada penulis selama masa perkuliahan.
8. Seluruh Staff Sekretariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis, petugas perpustakaan, serta seluruh karyawan Universitas Nasional Jakarta, atas bantuan dan pelayanan yang telah diberikan kepada penulis selama masa studi.
9. Kepada Dinda Putri Fatimah dan Najmah Aziyah Afifah, sahabat sekaligus teman seperjuangan yang selalu hadir memberikan semangat, dukungan, dan tawa di tengah perjalanan panjang penyusunan skripsi ini.
10. Sopar Parulian Purba, sebagai penulis, menyampaikan apresiasi kepada diri sendiri atas kesabaran dan keteguhan hati dalam melewati setiap tahapan, serta komitmen tinggi dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
11. Penulis juga menyampaikan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada teman-teman dan semua pihak yang tidak bisa penulis tuliskan satu persatu.

Depok, 06 Agustus 2025

Penulis



Sopar Parulian Purba

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Pariwisata	8
B. Destinasi Wisata.....	10
C. Motivasi	13
D. Kualitas Pelayanan	17
E. Kepuasan Pengunjung	22
F. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian	26
G. Hasil Penelitian Yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian	27
H. Kerangka Analisis	31
I. Hipotesis.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Objek Penelitian	33
B. Rencana dan Tahapan Penelitian	33
C. Data Penelitian	34
D. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	36
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	37
F. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45

A. Hasil Penelitian	45
1. Deskripsi Data Penelitian.....	45
2. Karakteristik Responden	45
3. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian.....	51
B. Pembahasan.....	67
1. Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Herbal Insani Depok	67
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Herbal Insani Depok	68
3. Pengaruh Motivasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Herbal Insani Depok	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	72
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kunjungan Taman Herbal Insani Depok Tahun 2023-2024 (Periode Bulan Januari-Desember).....	3
Tabel 3.1 Rencana dan Tahapan Penelitian.....	33
Tabel 3.2 Pengukuran Skala.....	37
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	48
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	49
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal.....	50
Tabel 4.6 Interval Jawaban.....	52
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Motivasi.....	54
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	55
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Kepuasan Pengunjung.....	56
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas.....	57
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas.....	58
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas.....	59
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearita.....	60
Tabel 4.14 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	61
Tabel 4.15 Hasil Uji Autokorelasi.....	62
Tabel 4.16 Nilai Durbin-Watson.....	62
Tabel 4.17 Hasil Uji t.....	63
Tabel 4.18 Hasil Uji ANOVA.....	65
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	66
Tabel 4.20 Hasil Regresi Linear Berganda	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gambar Kerangka Analisis	31
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	47
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	48
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	49
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal.....	50
Gambar 4.6 Normal Probability Plot	60
Gambar 1. Tanaman Ceker Ayam.....	109
Gambar 2. Tanaman Daun Afrika.....	109
Gambar 3. Tanaman Daun Encok.....	109
Gambar 4. Tanaman Daun Pandan.....	109
Gambar 5. Tanaman Daun Sirih.....	110
Gambar 6. Tanaman Daun Ungu.....	110
Gambar 7. Tanaman Ganda Rusa.....	110
Gambar 8. Tanaman Keji Beling.....	110
Gambar 9. Tanaman Kemuning.....	111
Gambar 10. Tanaman Kunyit.....	111
Gambar 11. Tanaman Sambang Darah.....	111
Gambar 12. Tanaman Senggugu.....	111
Gambar 13. Produksi Tanaman Obat.....	112

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Responden.....	82
Lampiran 2 Data Tabulasi.....	85
Lampiran 3 Karakteristik Responden.....	87
Lampiran 4 Data Variabel Motivasi (X1).....	92
Lampiran 5 Data Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	95
Lampiran 6 Data Variabel Kepuasan Pengunjung.....	97
Lampiran 7 Pengukuran Definisi Operasional.....	100
Lampiran 8 Output SPSS.....	103
Lampiran 9 <i>Google Review</i> Taman Herbal Insani.....	108
Lampiran 10 Tanaman-Tanaman Herbal.....	109
Lampiran 11 Logbook Bimbingan Tugas Akhir.....	110
Lampiran 12 Laporan Berita Acara Seminar Proposal.....	111
Lampiran 13 Hasil Turnitin.....	112