

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Data Penelitian

Penelitian ini mengeksplorasi bagaimana kepuasan pengunjung di Taman Herbal Insani Depok dibentuk oleh Motivasi dan Kualitas Layanan. Poin utama penelitian ini adalah kepuasan pengunjung.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan mengisi kuesioner. Pengumpulan data melalui kuesioner sangat penting untuk mengidentifikasi kualitas dan analisis deskriptif responden. Hal ini membantu peneliti mendapatkan detail tentang responden seperti nama, jenis kelamin, usia, pendidikan, pendapatan, dan tempat tinggal sehingga mereka dapat mengetahui siapa responden mayoritas dan minoritas..

2. Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 100 responden, beserta profil mereka, dan profil ini berfungsi sebagai alat penelitian. Kuesioner dibagikan kepada pengunjung Taman Herbal Insani Depok menggunakan Google Form. Responden diidentifikasi berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, pendapatan, dan tempat tinggal..

a. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pada bagian ini terbagi atas 2 (dua) jenis kelamin, yaitu jenis kelamin laki-laki dan perempuan. Berikut untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

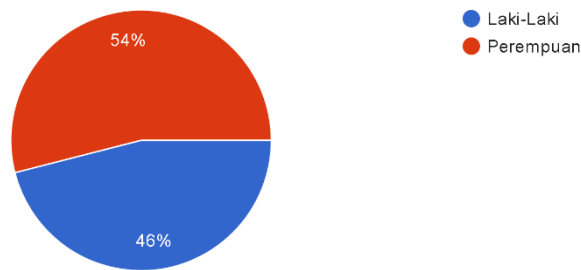
Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-laki	46	46%
Perempuan	54	54%
Total	100	100%

Sumber: Hasil Kuesioner, Diolah, 2025

Jenis Kelamin



Gambar 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Hasil Kuesioner, Diolah, 2025

Berdasarkan gambar dan tabel hasil kuesioner dari 100 responden, diketahui jumlah responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki memperoleh persentase sebesar 46%, dengan kata lain terdapat 46 responden laki-laki. Kemudian jenis kelamin perempuan memperoleh persentase sebesar 54%, dengan kata lain terdapat 54 responden perempuan. Dengan demikian, berdasarkan perbandingan jenis kelamin, jumlah kunjungan ke Taman Herbal Insani lebih dominan perempuan daripada laki-laki.

b. Profil responden berdasarkan Umur

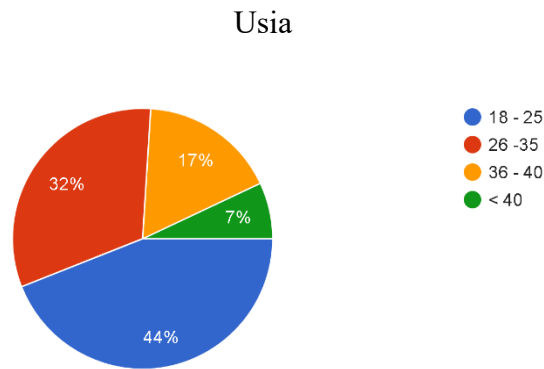
Dalam penelitian ini, analisis usia digunakan untuk memahami komposisi usia responden, karena melihat usia seseorang dapat menentukan keputusan yang diambil secara rasional. Berikut hasil data responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah Responden	Persentase (%)
18 – 25 Tahun	44	44%
26 – 35 Tahun	32	32%
36 – 40 Tahun	17	17%
Lebih dari 41 tahun	7	7%
Total	100	100%

Sumber: Hasil Kuesioner Diolah, 2025



Gambar 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Sumber: Hasil Kuesioner, Diolah, 2025

Berdasarkan data pada tabel dan grafik terlampir, hasil survei dari 100 peserta menunjukkan bahwa kelompok usia dominan pengunjung Taman Herbal Insani berada dalam rentang usia 18 hingga 25 tahun, yaitu sebesar 44% dari total pengunjung, atau setara dengan 44 orang. Selain itu, kelompok usia 26 hingga 35 tahun mencapai 32%, atau 32 responden. Kelompok usia 36 hingga 40 tahun mencapai 17%, atau setara dengan 17 orang, sementara mereka yang berusia di atas 41 tahun mencapai 7%, atau setara dengan 7 responden. Oleh karena itu, temuan survei berdasarkan demografi usia menunjukkan bahwa mayoritas pengunjung Taman Herbal Insani berusia antara 18 hingga 25 tahun..

c. Profil responden berdasarkan Pendidikan

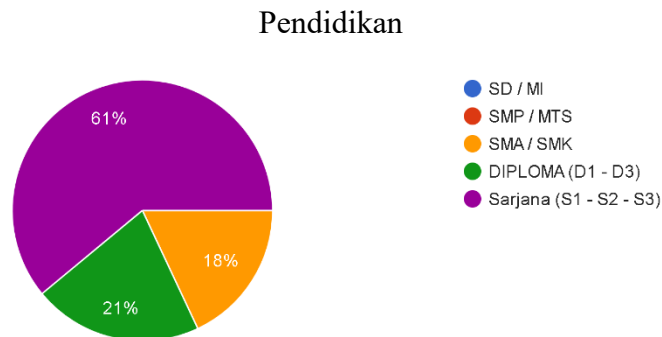
Dalam penelitian ini analisis berdasarkan pendidikan digunakan bertujuan untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan pendidikan yang berkunjung ke Taman Herbal Insani. Berikut untuk lebih jelas dapat dilihat tabel dan gambar di bawah ini.

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah Responden	Presentase (%)
SD / MI	0	0
SMP / MTS	0	0
SMA / SMK	18	18%
DIPLOMA (D1-D3)	21	21%
SARJANA (S1-S2-S3)	61	61%
Total	100%	100%

Sumber: Hasil Kuesioner Diolah, 2025



Gambar 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Sumber: Hasil Kuesioner, Diolah, 2025

Berdasarkan data yang ditampilkan pada tabel dan gambar, tanggapan kuesioner dari 100 orang menunjukkan bahwa proporsi terbesar pengunjung Taman Herbal Insani bergelar sarjana (S1-S2-S3), yaitu sebesar 61%, atau 61 responden. Persentase pengunjung berpendidikan SMA/SMK adalah 18%, mewakili 18 responden, sementara yang berpendidikan diploma (D1-D3) mencapai 21%, atau 21 responden. Tidak ada responden yang menyatakan berpendidikan SMP/MTs, dengan persentase 0%, dan demikian pula, 0% responden menyatakan berpendidikan SD/MI. Dengan demikian, latar belakang pendidikan yang dominan di antara pengunjung Taman Herbal Insani adalah sarjana (S1-S2-S3).

d. Profil responden berdasarkan Pendapatan

Dalam penelitian ini analisis berdasarkan pendapatan digunakan bertujuan untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan pendapatan yang berkunjung ke Taman Herbal Insani. Karena pendapatan seseorang menggambarkan kebutuhan hidupnya. Berikut untuk lebih jelas dapat dilihat tabel dan gambar di bawah ini.

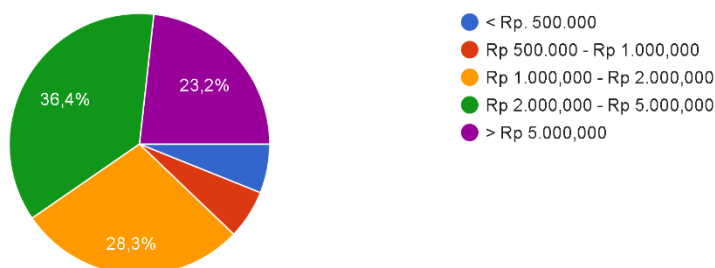
Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Penghasilan	Jumlah Responden	Persentase (%)
< Rp. 500.000	6	6%
Rp. 500.000 - Rp. 1.000.000	7	7%
Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	28	28%
Rp. 2.000.000 - Rp. 5.000.000	36	36%
> Rp. 5.000.000	23	23%
Total	100	100%

Sumber: Hasil Kuesioner Diolah, 2025

Penghasilan Perbulan



Gambar 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Sumber: Hasil Kuesioner, Diolah, 2025

Berdasarkan data pada tabel dan gambar yang tersedia, hasil survei yang diperoleh dari 100 peserta menunjukkan bahwa tingkat pendapatan pengunjung Taman Herbal Insani terutama berkisar antara Rp 2.000.000 hingga Rp 5.000.000, mewakili 36% responden atau 36 orang. Mereka yang berpenghasilan

antara Rp1.000.000 hingga Rp2.000.000 merupakan 28%, atau 28 responden, sementara individu yang berpenghasilan di atas Rp5.000.000 merupakan 23%, atau 23 responden. Kelompok pendapatan antara Rp500.000 hingga Rp1.000.000 mewakili 7%, atau 7 responden, dan mereka yang berpenghasilan di bawah Rp500.000 merupakan 6%, atau 6 responden. Dengan demikian, kisaran pendapatan dominan pengunjung Taman Herbal Insani adalah sekitar Rp2.000.000 hingga Rp5.000.000, yang sejalan dengan fakta bahwa sebagian besar pengunjung memiliki gelar sarjana (S1, S2, dan S3).

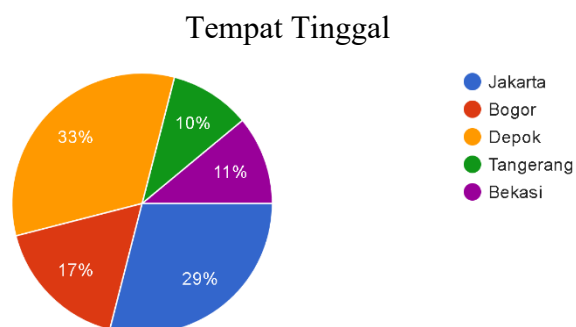
e. Profil responden berdasarkan Tempat Tinggal

Dengan mengetahui tempat tinggal pengunjung Taman Herbal Insani bertujuan untuk mengetahui asal tempat tinggal pengunjung yang datang ke Taman Herbal Insani . Berikut hasil berdasarkan responden.

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal

Domisili	Jumlah Responden	Presentase (%)
Jakarta	29	29%
Bogor	17	17%
Depok	33	33%
Tangerang	10	10%
Bekasi	11	11%
Total	100	100%

Sumber: Hasil Kuesioner Diolah, 2025



Gambar 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal

Sumber: Hasil Kuesioner, Diolah, 2025

Informasi yang disajikan dalam tabel dan gambar menunjukkan bahwa mayoritas responden berdomisili di Depok, yaitu 33% dari total, yang setara dengan 33 orang. Bogor mewakili 17%, atau 17 responden, sementara Jakarta mewakili 29%, atau 29 responden. Tangerang mewakili 10%, atau 10 responden, dan Bekasi mewakili 11%, atau 11 responden. Sebagai kesimpulan, hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung Taman Herbal Insani tinggal di Depok..

3. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian

a. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif berkaitan dengan bagaimana data dikumpulkan, disajikan, dan diringkas. Dalam statistik, data yang awalnya dikumpulkan biasanya tidak terstruktur dan dalam bentuk aslinya. Untuk menjadi dasar pengambilan keputusan menggunakan statistik inferensial, data harus diringkas dalam presentasi atau dalam tabel. Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara kuantitatif distribusi ciri-ciri tertentu dalam populasi tertentu.

Tabel 4.6, yang disajikan di bawah ini, memberikan rata-rata jawaban peserta untuk setiap pertanyaan individual, yang dikategorikan ke dalam lima pilihan berikut: Sangat Setuju, Setuju, Ragu-ragu, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju. Metode perhitungannya dirinci sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai Skala Maksimum} &= 5 \text{ (Lima)} \\
 \text{Nilai Skala Minimum} &= 1 \text{ (Satu)} \\
 \text{Jarak Interval} &= (\text{Nilai Min}-\text{Nilai Maks}):5 \\
 &= (5-1):5 \\
 &= 0,80
 \end{aligned}$$

Tabel 4. 6 Interval Jawaban

Kategori Jawaban	Kategori
Sangat Setuju (SS)	4,20 s/d 5
Setuju (S)	3,40 s/d 4,20
Netral (N)	2,60 s/d 3,40
Tidak Setuju (TS)	1,80 s/d 2,60
Sangat Tidak Setuju (STS)	1 s/d 1,80

Sumber: Hasil Kuesioner, Diolah, 2025

b. Analisis Deskriptif

Berikut hasil deskriptif ketiga variabel dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut Motivasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan pengunjung dari responden yang berjumlah 100 orang. (**Tabel Terlampir dalam Lampiran 3 Hal 108**).

No	Pertanyaan	Kode	Mean
Variabel Motivasi (X1)			
1	Ketersediaan fasilitas istirahat yang memadai (kursi, ruang tunggu, tempat berteduh) di tempat wisata	X1.1	4.20
2	Adanya suasana tempat wisata nyaman dan bersih yang membuat ingin berkunjung	X1.2	4.29
3	Taman Herbal Insani mendukung hubungan sosial yang menyenangkan Bersama keluarga	X1.3	4.14
4	Pengunjung Taman Herbal Insani merasa mudah untuk berinteraksi kepada staf.	X1.4	3.98
5	Taman Herbal Insani memberikan pengalaman budaya tentang tanaman obat tradisional.	X1.5	4.23
6	Ketersediaan informasi yang memperkaya pengetahuan tentang budaya lokal	X1.6	4.07
7	Kegiatan wisata edukatif herbal memberikan rasa bangga karena terlibat dalam gaya hidup sehat alami	X1.7	4.10
8	Taman Herbal Insani memberikan Identitas diri sebagai anggota komunitas yang mendukung pelestarian budaya dan kesehatan alami.	X1.8	4.02
Total rata – rata mean X1			4.12

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25

Data yang disajikan dalam tabel menunjukkan bahwa rata-rata keseluruhan untuk variabel independen, yaitu Motivasi, adalah 4,12, dengan rata-rata individu

tertinggi adalah 4,29; hal ini menunjukkan bahwa lingkungan destinasi wisata yang nyaman dan bersih mendorong orang untuk berkunjung. Sebaliknya, rata-rata individu terendah adalah 3,98, yang menunjukkan bahwa pengunjung Taman Herbal Insani merasa mudah berinteraksi dan berkomunikasi dengan staf.

No	Pertanyaan	Kode	Mean
Variabel Kualitas Pelayanan (X2)			
1	Adanya ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	X2.1	3.81
2	Mempunyai kemampuan menyelesaikan permintaan atau keluhan pengunjung	X2.2	3.81
3	Cepat dalam Merespons permintaan atau pertanyaan pengunjung	X2.3	3.61
4	Kemudahan adanya staf di lokasi-lokasi strategis dan mudah ditemukan	X2.4	3.58
5	Kemampuan staf dalam menjawab pertanyaan dengan percaya diri	X2.5	3.90
6	Penampilan dan perilaku staf mencerminkan kompetensi dan integritas	X2.6	3.68
7	Staf bersikap ramah dan penuh perhatian terhadap pengunjung	X2.7	3.81
8	Kesediaan staf membantu pengunjung dengan menaiki wahana atau memberi makan hewan	X2.8	3.74
9	Staf mengenakan pakaian kerja yang rapi, bersih, dan sesuai dengan identitas tempat wisata herbal.	X2.9	3.77
10	Pengunjung mudah mengenali staf melalui atribut resmi yang dikenakan	X2.10	3,76
Total rata – rata mean X2			3.74

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25

Informasi dalam tabel menunjukkan bahwa rata-rata agregat untuk variabel independen, yang disebut Kualitas Layanan, adalah 3,74, dengan skor individu tertinggi adalah 3,90; hal ini menunjukkan bahwa staf umumnya kompeten dalam menjawab pertanyaan dengan percaya diri. Di saat yang sama, skor individu terendah adalah 3,58, yang berarti staf mungkin tidak tersedia di tempat yang mudah diakses atau strategis.

No	Pertanyaan	Kode	Mean
Variabel Kepuasan Pengunjung (Y)			
1	Kemudahan pengunjung dalam akses jalan maupun fasilitas-fasilitas	Y1	3.82
2	Adanya kenyamanan Interaksi langsung dengan tanaman herbal maupun hewan	Y2	3.65
3	taman herbal insani memberikan pengalaman yang bisa diabadikan atau dibagikan oleh pengunjung	Y3	3.87
4	Taman Herbal Insani terus menyediakan informasi yang menarik dan relevan mengenai tanaman herbal serta kebudayaan lokal	Y4	3.76
5	tempat wisata menyediakan area ramah anak dan cocok untuk kebersamaan keluarga.	Y5	3.75
6	Taman Herbal Insani adalah lokasi rekreasi yang ramah di kantong namun tetap berkualitas dan menyenangkan	Y6	3.62
Total rata – rata mean Y			3.74

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25

Data yang ditampilkan dalam tabel menunjukkan bahwa rata-rata total untuk variabel dependen, yang disebut Kepuasan Pengunjung, adalah 3,74, dan skor individu tertinggi dalam variabel ini adalah 3,82; hal ini menunjukkan bahwa akses ke lokasi tersebut mudah, begitu pula fasilitas yang tersedia di sana. Di sisi lain, skor individu terendah adalah 3,62, yang menyiratkan bahwa Taman Herbal Insani menawarkan kenikmatan dan kualitas yang memuaskan dengan harga yang wajar.

1) Analisis Deskriptif Motivasi Taman Herbal Insani Depok

Tabel 4.7

Statistik Deskriptif Motivasi

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	100	1.00	5.00	4.2000	.75210
X1.2	100	2.00	5.00	4.2900	.84441
X1.3	100	2.00	5.00	4.1400	.89916
X1.4	100	1.00	5.00	3.9800	1.00484
X1.5	100	2.00	5.00	4.2300	.85108
X1.6	100	1.00	5.00	4.0700	.89052
X1.7	100	1.00	5.00	4.1000	.96922
X1.8	100	2.00	5.00	4.0200	.93182
TOTAL	100	19.00	40.00	33.0300	4.79363
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25

Statistik deskriptif untuk variabel Motivasi disajikan dalam tabel, menunjukkan nilai untuk semua indikator berkisar antara 1,00 hingga 5,00 dan nilai rata-rata berkisar antara 3,98 hingga 4,29. Simpangan baku untuk setiap variabel berkisar antara 0,75210 hingga 1,00484, yang menyiratkan adanya tingkat konsistensi yang cukup tinggi dalam cara responden memandang motivasi, meskipun terdapat sedikit variasi. Dalam hal rata-rata, variabel X1.2 memiliki nilai tertinggi, yaitu 4,29, sementara variabel X1.4 memiliki nilai terendah, yaitu 3,98, di antara semua indikator yang diukur. Secara keseluruhan, skor bauran pemasaran berkisar antara 19,00 hingga 40,00, dengan simpangan baku 4,79363 dan rata-rata 33,03. Hasil ini memberikan bukti tambahan bahwa responden umumnya memiliki kesan yang baik terhadap Motivasi.

2) Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Taman Herbal Insani Depok

Tabel 4.8
Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X2.1	100	1.00	5.00	3.8100	.98160
X2.2	100	1.00	5.00	3.8100	.99184
X2.3	100	1.00	5.00	3.6100	.94168
X2.4	100	1.00	5.00	3.5800	1.05582
X2.5	100	1.00	5.00	3.9000	.98985
X2.6	100	1.00	5.00	3.6800	1.14486
X2.7	100	1.00	5.00	3.8100	1.14323
X2.8	100	1.00	5.00	3.7400	.93873
X2.9	100	2.00	5.00	3.7700	.95193
X2.10	100	1.00	5.00	3.7600	1.01623
TOTAL	100	24.00	50.00	37.4700	6.65523
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25

Statistik deskriptif untuk variabel Kualitas Layanan ditunjukkan pada tabel di atas. Skor setiap indikator berkisar antara 1,00 dan 5,00. Skor rata-rata untuk setiap indikator berkisar antara 3,58 hingga 3,90, dengan skor rata-rata total 3,74. Skor rata-rata ini cukup tinggi (di atas 3,5). Simpangan baku untuk setiap indikator berkisar antara 0,93873 hingga 1,14486, menunjukkan bahwa persepsi masyarakat bervariasi, tetapi umumnya tidak jauh berbeda dari rata-rata. Secara keseluruhan,

tabel statistik deskriptif ini menunjukkan bahwa masyarakat menganggap kualitas layanan cukup baik, meskipun mereka memiliki pandangan yang sedikit berbeda.

3) Analisis Deskriptif Kepuasan Pengunjung Taman Herbal Insani Depok

Tabel 4.9
Statistik Deskriptif Kepuasan Pengunjung

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y.1	100	1.00	5.00	3.8200	1.14926
Y.2	100	1.00	5.00	3.6500	1.04809
Y.3	100	1.00	5.00	3.8700	.90626
Y.4	100	1.00	5.00	3.7600	1.12923
Y.5	100	1.00	5.00	3.7500	1.11351
Y.6	100	1.00	5.00	3.6200	1.09894
TOTAL	100	10.00	30.00	22.4700	4.69140
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25

Statistik deskriptif untuk variabel Kepuasan Pengunjung disajikan pada tabel di atas. Nilai untuk setiap indikator berkisar antara 1,00 hingga 5,00, dengan nilai rata-rata berkisar antara 3,62 hingga 3,82. Simpangan baku untuk setiap variabel berkisar antara 0,90626 dan 1,14926. Variabel Y.1 memiliki nilai rata-rata tertinggi, dengan rata-rata 3,82, sedangkan variabel Y.6 memiliki nilai rata-rata terendah, dengan rata-rata 3,62. Secara umum, skor keseluruhan untuk seberapa besar kemungkinan konsumen untuk berkunjung berkisar antara 10,00 hingga 30,00, dengan rata-rata 22,47 dan simpangan baku 4,69140. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan kunjungan mereka ke Taman Herbal Insani Depok, meskipun tingkat minat mereka agak berbeda.

c. Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	R Hitung	Signifi- kasi	R Table	Taraf Sig	Ket
Motivasi	X1.1	0.646	0,000	0.1966	0,050	Valid
	X1.2	0.569	0,000	0.1966	0,050	Valid
	X1.3	0.641	0,000	0.1966	0,050	Valid
	X1.4	0.726	0,000	0.1966	0,050	Valid
	X1.5	0.610	0,000	0.1966	0,050	Valid
	X1.6	0.667	0,000	0.1966	0,050	Valid
	X1.7	0.767	0,000	0.1966	0,050	Valid
	X1.8	0.714	0,000	0.1966	0,050	Valid
Kualitas Pelayanan	X2.1	0.544	0,000	0.1966	0,050	Valid
	X2.2	0.561	0,000	0.1966	0,050	Valid
	X2.3	0.542	0,000	0.1966	0,050	Valid
	X2.4	0.740	0,000	0.1966	0,050	Valid
	X2.5	0.564	0,000	0.1966	0,050	Valid
	X2.6	0.752	0,000	0.1966	0,050	Valid
	X2.7	0.710	0,000	0.1966	0,050	Valid
	X2.8	0.629	0,000	0.1966	0,050	Valid
	X2.9	0.711	0,000	0.1966	0,050	Valid
	X2.10	0.762	0,000	0.1966	0,050	Valid
Kepuasan Pengunjung	Y.1	0.675	0,000	0.1966	0,050	Valid
	Y.2	0.714	0,000	0.1966	0,050	Valid
	Y.3	0.756	0,000	0.1966	0,050	Valid
	Y.4	0.706	0,000	0.1966	0,050	Valid
	Y.5	0.740	0,000	0.1966	0,050	Valid
	Y.6	0.783	0,000	0.1966	0,050	Valid

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25

Berdasarkan hasil uji validitas yang ditampilkan pada tabel di atas, seluruh indikator dalam penelitian ini dinyatakan valid. Keputusan ini diambil berdasarkan analisis validitas indikator dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika nilai R hitung > nilai R tabel, maka variabel tersebut valid.
- b. Jika nilai R hitung < nilai R tabel, maka variabel tersebut tidak valid.

Untuk menemukan nilai R, derajat kebebasan (DF) dihitung dengan mengurangi 2 dari jumlah total orang yang menjawab. Dalam penelitian ini, terdapat 100 responden, sehingga $DF = 100 - 2 = 98$. Menurut perhitungan yang dilakukan

dengan SPSS versi 25, nilai R adalah 0,1966. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua indikator memiliki nilai R2 yang lebih tinggi dari nilai R2, dan nilai signifikansinya kurang dari 0,05, yang menunjukkan bahwa semua instrumen pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini valid.

2) Uji Reliabilitas

Jika jawaban setiap responden terhadap pernyataan tersebut konsisten dan dapat diandalkan, pernyataan tersebut dianggap dapat dipercaya. Uji reliabilitas sangat penting dalam menentukan validitas karena menguji reliabilitas suatu alat penelitian menggunakan uji statistik Cronbach's Alpha (α). Jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$, alat tersebut dianggap reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian. Berikut adalah hasil uji reliabilitas dari penelitian ini:

Tabel 4.11
Hasil Uji Reliabilitas

Variable	N	Cronbach's Alpha	Batas Cronbach's	Keterangan
Motivasi (X1)	8	0.823	0.60	Reliable
Kualitas Pelayanan (X2)	10	0.851	0.60	Reliable
Kepuasan Pengunjung (Y)	6	0.820	0.60	Reliable

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25

Dapat diketahui hasil dari pengujian tabel menunjukkan bahwa variabel motivasi, kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung memiliki nilai Cronbach's Alpha (α) > 0.60 . Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa variabel-variabel tersebut dari hasil kuesioner adalah *reliable*.

d. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas membantu mengetahui apakah variabel dependen dan independen dalam model regresi berdistribusi normal. Menurut Ghazali (2018), data dianggap berdistribusi normal jika tingkat signifikansinya lebih besar dari 0,05. Residu data digunakan sebagai nilai dalam uji Kolmogorov-Smirnov, yang mengevaluasi hasil dengan mempertimbangkan nilai signifikansi Monte Carlo (2-tailed).

Tabel 4.12
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		3.07825815
Most Extreme Differences	Absolute		.105
	Positive		.046
	Negative		-.105
Test Statistic			.105
Asymp. Sig. (2-tailed)			.009 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.211 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.200
		Upper Bound	.222

a. Test distribution is Normal.

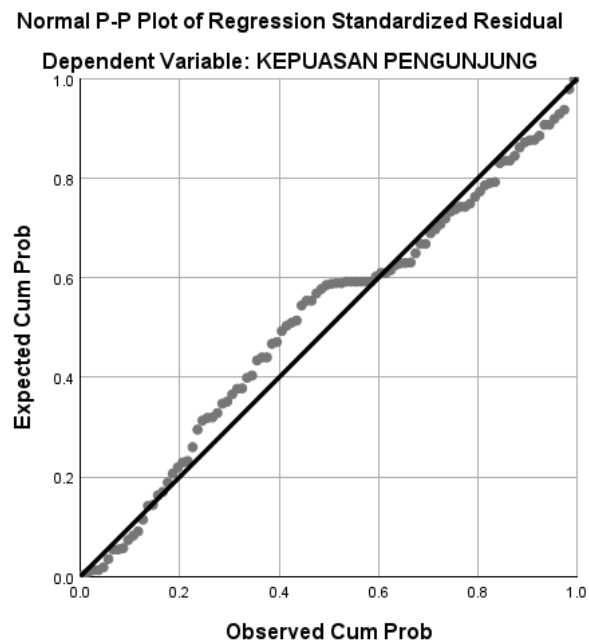
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25

Berdasarkan hasil analisis tabel diatas dapat diketahui nilai signifikan Sig. Monte Carlo diperoleh yaitu $0,211 > 0,05$. Sehingga dari hasil pengujian normalitas maka hasil data tersebut mampu terdistribusi dengan normal.



Gambar 4.6

Normal Probability Plot

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25

2) Uji Multikolinearitas

Tabel 4.13

Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.148	2.289		.501	.617		
	MOTIVASI	.080	.077	.081	1.030	.306	.709	1.411
	KUALITAS PELAYANAN	.499	.056	.708	8.940	.000	.709	1.411

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGUNJUNG

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25

Telah diterima secara luas bahwa skor Variance Inflation Factor (VIF) berfungsi untuk menilai multikolinearitas dalam kerangka regresi. Multikolinearitas dianggap tidak ada jika skor VIF tercatat di bawah 10. Penelitian

ini melibatkan analisis multikolinearitas pada dua variabel independen yang berbeda: faktor motivasi dan standar layanan yang diberikan.

Berdasarkan informasi yang disajikan pada tabel sebelumnya, kedua variabel menunjukkan skor toleransi di atas 0,10, dengan skor VIF di bawah 10, tepatnya 1,411 untuk masing-masing variabel. Akibatnya, dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas dalam model regresi, sehingga memungkinkan semua variabel independen untuk diikutsertakan dalam analisis selanjutnya.. .

3) Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4.14
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Correlations

			MOTIVASI	KUALITAS PELAYANAN	Unstandardized Residual
Spearman's rho	MOTIVASI	Correlation Coefficient	1.000	.508**	.029
		Sig. (2-tailed)	.	<,001	.771
		N	100	100	100
	KUALITAS PELAYANAN	Correlation Coefficient	.508**	1.000	.018
		Sig. (2-tailed)	<,001	.	.861
		N	100	100	100
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.029	.018	1.000
		Sig. (2-tailed)	.771	.861	.
		N	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25

Penilaian heteroskedastisitas, yang dilakukan melalui uji Spearman rho-sig, menghasilkan nilai residu tak terstandar (SCR) sebesar 0,771 untuk variabel Motivasi (X1) dan 0,861 untuk variabel Kualitas Layanan (X2). Berdasarkan angka-angka ini, dapat disimpulkan dengan aman bahwa gejala atau masalah yang berkaitan dengan heteroskedastisitas tidak ada.

4) Uji Autokorelasi

Uji Durbin-Watson digunakan dalam penelitian ini untuk memastikan adanya autokorelasi. Nilai perkiraan 2 pada skala Durbin-Watson menunjukkan tidak adanya autokorelasi yang signifikan. Secara spesifik, nilai Durbin-Watson yang berada di antara 1,5 dan 2,5 menunjukkan tidak adanya autokorelasi.

Tabel 4.15
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.755 ^a	.569	.561	3.110	1.824

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, MOTIVASI

b. Dependent Variable: KEPUASAN PENGUNJUNG

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25

Analisis data tabel menunjukkan skor Durbin-Watson sebesar 1,997, yang mengarah pada kerangka pengambilan keputusan berikut:

1. Jika nilai d turun di bawah dL atau naik di atas $4-dL$, hipotesis yang diajukan ditolak, menandakan adanya autokorelasi.
2. Jika nilai dU lebih kecil dari d , atau lebih kecil $4-dU$, hipotesis nol diterima dan tidak terdapat adanya autokorelasi.
3. Jika nilai dL lebih kecil dari d dan dU , atau di antara $4-dU$ lebih kecil $4-dL$, hasilnya tidak terdapat hasil yang disimpulkan.

Pada tingkat signifikansi 5%, tabel Durbin-Watson menunjukkan nilai dL sebesar 1,633 dan nilai dU sebesar 1,715, dengan nilai N sebesar 100.

Tabel 4.16
Uji Durbin-Watson

N	DW	DL	DU	4-DL	4-DU
100	1.824	1.633	1,715	2.366	2.284

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25

Sebagaimana ditunjukkan dalam tabel, skor Durbin-Watson adalah 1,824, dan dengan melakukan perhitungan, $4 - dL = 4 - 1,633 = 2,366$ dan $4 - dU = 4 - 1,715 = 2,284$. Hasil ini mengarah pada kesimpulan bahwa tidak terdapat autokorelasi dalam penelitian ini, yang mendukung penerimaan hipotesis nol.

e. Uji Kelayakan Model

1) Uji t

Uji-t dalam regresi linier berganda adalah alat yang digunakan untuk mengevaluasi apakah koefisien regresi dalam model secara efektif menjelaskan korelasi antara variabel independen dan dependen. Pada dasarnya, uji ini mengukur signifikansi pengaruh setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Hipotesis yang diuji dalam penelitian ini dirinci di bawah ini:

H_0 : Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ dengan $\alpha = 0.05/2$ ($dk = n-k-1$), maka H_0 diterima (tidak berpengaruh).

H_1 : Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ dengan $\alpha = 0.05/2$ ($dk = n-k-1$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima (berpengaruh).

Berdasarkan hasil uji t menggunakan SPSS 25, diketahui bahwa $t \text{ tabel}$ untuk $(n-k-1) = (100 - 2 - 1) = 97$ adalah 1.660.

Tabel 4.17

Hasil Uji t

Coefficients^a

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.148	.691		1.660	.100
	MOTIVASI	.080	.023	.104	3.410	<.001
	KUALITAS PELAYANAN	.499	.017	.907	29.604	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25

a) Pengaruh X_1 Terhadap Y

Berdasarkan tabel Uji T di atas, variabel Motivasi terhadap Kepuasan Pengunjung memiliki nilai signifikansi $<.001 < 0.05$ dan nilai $t \text{ hitung} =$

$3.410 > t\text{-tabel} (1.660)$. Dengan demikian, H_1 diterima, yang berarti Motivasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung.

Melihat hasil uji-T yang disajikan sebelumnya, pengaruh variabel Motivasi terhadap Kepuasan Pengunjung menunjukkan tingkat signifikansi $< ,001$, yaitu kurang dari 0,05. Selain itu, nilai t hitung adalah 3,410, melebihi nilai t tabel sebesar 1,660. Oleh karena itu, H_1 diterima, yang menunjukkan bahwa Motivasi secara signifikan memengaruhi Kepuasan Pengunjung.

b) Pengaruh X_2 Terhadap Y

Dengan mempertimbangkan data uji-T yang ditunjukkan sebelumnya, variabel Kualitas Layanan dalam kaitannya dengan Kepuasan Pengunjung menunjukkan tingkat signifikansi $< 0,001$, yaitu di bawah 0,05. Selain itu, nilai t yang ditentukan adalah 29,604, yang lebih tinggi dari nilai t tabel sebesar 1,660. Oleh karena itu, H_2 diterima, yang menunjukkan bahwa Kualitas Layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung.

2) Uji ANOVA

Tujuan uji F dalam regresi linier berganda adalah untuk menilai apakah model regresi cukup menjelaskan bagaimana variabel independen memengaruhi variabel dependen. Penilaian ini menggunakan distribusi F , dengan standar evaluasi yang serupa dengan ANOVA Satu Arah. Dalam penelitian ini, tujuan pengujian adalah untuk mengetahui apakah Bauran Pemasaran dan Suasana Kafe memiliki dampak besar terhadap Niat Berkunjung Konsumen.

Hipotesis yang diuji:

H_0 : Motivasi dan Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung.

H_1 : Motivasi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung.

Kriteria pengujian: H_0 ditolak jika $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ pada $\alpha = 0.05$. H_1 diterima jika $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$ pada $\alpha = 0.05$.

Tabel 4.18
Hasil Uji ANOVA

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1240.818	2	620.409	64.151	<,001 ^b
	Residual	938.092	97	9.671		
	Total	2178.910	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGUNJUNG

b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, MOTIVASI

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25

Seperti yang terlihat pada tabel yang disajikan sebelumnya, nilai signifikansi di bawah 0,05, dan nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel. Lebih tepatnya, nilai signifikansi di bawah 0,001, yang lebih rendah dari 0,05, nilai F tabel berada di angka 3,09, dan nilai F dari perhitungan adalah 64,151. Kesimpulannya, H_0 tidak diterima, dan hipotesis alternatif (H_1) dianggap benar, menunjukkan bahwa Motivasi (X_1) dan Kualitas Layanan (X_2) memiliki dampak yang relevan terhadap Kepuasan Pengunjung (Y). Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan Kepuasan Pengunjung sangat dipengaruhi oleh variabel independen ini.

3) Uji Koefisien Determinasi

Uji F sebelumnya menunjukkan adanya hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Selain itu, Koefisien Determinasi (R^2) berfungsi untuk mengidentifikasi pengaruh total variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai R^2 menunjukkan seberapa baik variabel independen menggambarkan variabel dependen. Oleh karena itu, nilai R^2 yang lebih tinggi menunjukkan bahwa model regresi memiliki kemampuan yang lebih kuat untuk menjelaskan variasi dalam variabel dependen.

Tabel 4.19
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.755 ^a	.569	.561	3.10983

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, MOTIVASI

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai R^2 adalah 0,569, atau 56,9%. Artinya, variabel independen (Motivasi dan Kualitas Pelayanan) yang diteliti dalam penelitian ini menjelaskan 56,9% varians variabel dependen (Kepuasan Pengunjung). Dengan kata lain, 43,1% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain atau elemen kesalahan yang tidak diperhitungkan dalam model regresi linier.

4) Regresi Linear Berganda

Tabel 4.20
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.148	.691		1.660	.100
MOTIVASI	.080	.023	.104	3.410	<.001
KUALITAS PELAYANAN	.499	.017	.907	29.604	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25

Berdasarkan tabel di atas, hasil persamaan regresi linear berganda dapat dijelaskan sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 1.148 + 0.080X_1 + 0.499X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Minat Berkunjung Konsumen

a = Konstanta

b_1 = Koefisien regresi variabel Motivasi

b_2 = Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan

X_1 = Motivasi

X_2 = Kualitas Pelayanan

e = Faktor error

Dari penjabaran di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a) Konstanta (Constant) adalah 1,148, yang menyiratkan bahwa jika variabel motivasi dan kualitas layanan berada pada nilai nol, kepuasan pengunjung diperkirakan akan meningkat sebesar 1,148 satuan.
- b) Motivasi memiliki koefisien regresi sebesar 0,080, dengan nilai t sebesar 3,410 dan tingkat signifikansi di bawah 0,001. Karena nilai signifikansinya di bawah 0,05, kesimpulannya adalah motivasi memiliki pengaruh yang positif dan substansial terhadap kepuasan pengunjung. Ini berarti bahwa untuk setiap peningkatan 1 satuan pada skor motivasi, kepuasan pengunjung diproyeksikan meningkat sebesar 0,080 satuan, jika semua variabel lainnya tetap stabil.
- c) Kualitas pelayanan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,499 dengan nilai t hitung = 29,604 dan nilai signifikansi $< 0,001$. Nilai ini juga lebih kecil dari 0,05, sehingga kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Artinya, setiap peningkatan 1 satuan skor kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pengunjung sebesar 0,499 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap.

B. Pembahasan

1. Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Herbal Insani Depok

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor pendorong di Taman Herbal Insani Depok memiliki status yang positif, yang secara signifikan meningkatkan kepuasan pengunjung. Sejumlah uji- t dilakukan untuk memperkuat hasil ini lebih lanjut, dengan tujuan memvalidasi gagasan yang diajukan. Nilai

signifikansi $< .001$, yang berada di bawah $0,050$, disertai dengan nilai-t sebesar $3,410$ yang melampaui ambang batas t-tabel sebesar $1,984$. Temuan ini menegaskan bahwa dorongan memiliki efek positif, yang memberikan kontribusi substansial terhadap kepuasan pengunjung Taman Herbal Insani Depok.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Herbal Insani Depok

Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki nilai yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Taman Herbal Insani Depok. Dari hasil penelitian ini diperkuat beberapa pengujian dengan menggunakan uji t sebagai pengujian hipotesis, dapat diketahui nilai signifikansi sebesar $< .001 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $29,604 > t$ tabel ($1,984$). Dari hasil nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif sehingga terciptanya rasa kepuasan pengunjung di Taman Herbal Insani Depok secara signifikan.

Penelitian ini menggarisbawahi bahwa standar layanan yang unggul memberikan efek yang signifikan dan optimis terhadap kepuasan pengunjung di Taman Herbal Insani Depok. Keakuratan hasil ini diperkuat oleh serangkaian uji-t yang dilakukan untuk menilai premis yang mendasarinya. Tolak ukur signifikansi $< .001$, kurang dari $0,05$, dengan nilai t hitung sebesar $29,604$, melebihi tolok ukur t tabel sebesar $1,984$. Berdasarkan hasil ini, dapat disimpulkan bahwa aspek layanan prima memiliki pengaruh yang konstruktif, yang secara signifikan meningkatkan kepuasan pengunjung di Taman Herbal Insani Depok.

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

Hasil penelitian, yang berasal dari berbagai ukuran analitis, menunjukkan bahwa baik elemen motivasi maupun variabel kualitas layanan secara umum mendorong dampak yang konstruktif, menghasilkan hasil yang sangat signifikan. Dengan demikian, proposisi menyeluruh dapat dianggap tervalidasi secara substansial.