

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG PEMANDIAN AIR PANAS KEPULUNGAN,
KECAMATAN GEMPOL, KABUPATEN PASURUAN**

SKRIPSI

Disusun Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh :

PUTRI ISNAINI RAMADHINI

21403055

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

2025

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG PEMANDIAN AIR PANAS KEPULUNGAN,
KECAMATAN GEMPOL, KABUPATEN PASURUAN**

SKRIPSI

Diajukan kepada
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Untuk memenuhi salah satu persyaratan
Dalam menyelesaikan program Sarjana Ekonomi

Oleh :

PUTRI ISNAINI RAMADHINI
21403055

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG PEMANDIAN AIR PANAS DESA KEPULUNGAN,
KECAMATAN GEMPOL, KABUPATEN PASURUAN**

Ditulis Oleh

PUTRI ISNAINI RAMADHINI

21403055

Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Ning Purnama Sariati, MEI
NIP. 198712282020122011

Pembimbing II



Dr. Binti Mutafarida, SE, MEI
NIP. 198410042023212028

NOTA DINAS

Lampiran : 4 (Empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kediri, 19 Juni 2025

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jalan Sunan Ampel 07 – Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa di bawah ini :

Nama : PUTRI ISNAINI RAMADHINI
NIM : 21403055
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan
Pengunjung Pemandian Air Panas Desa Kepulungan,
Kecamatan Gempol, Kabupaten Pasuruan

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersamaan dengan ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan segera diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar dimaklumi dan atas kesediaan Bapak, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing I



Ning Purnama Sariati, MEI
NIP. 198712282020122011

Pembimbing II



Dr. Binti Mutafarida, SE, MEI
NIP. 198410042023212028

NOTA BIMBINGAN

Lampiran : 4 (Empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kediri, 7 Juli 2025

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di

Jalan Sunan Ampel 07 – Ngronggo

Kediri

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa di bawah ini :

Nama : PUTRI ISNAINI RAMADHINI
NIM : 21403055
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan
Pengunjung Pemandian Air Panas Desa Kepulungan,
Kecamatan Gempol, Kabupaten Pasuruan

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa petunjuk dan aturan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 29 Juni 2025, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar dimaklumi dan atas kesediaan Bapak, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing I



Ning Purnama Sariati, MEI
NIP. 198712282020122011

Pembimbing II



Dr. Binti Mutafarida, SE, MEI
NIP. 198410042023212028

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PEMANDIAN AIR PANAS DESA KEPULUNGAN, KECAMATAN GEMPOL, KABUPATEN PASURUAN

PUTRI ISNAINI RAMADHINI

21403055

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)

Kediri pada tanggal 29 Juni 2025

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Erawati Dwi Lestari, M. Hum
NIP. 199303062019032016



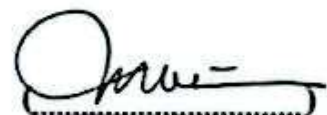
2. Penguji I

Ririn Tri Puspita Ningrum, MSI
NIP. 198408152018012001



3. Penguji II

Moch. Zainuddin, MEI
NIP. 198310302023211007



Kediri, 7 Juli 2025

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri



Dr. H. Imam Annas Mushlih, MHI
NIP. 197501011994031002



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
PERPUSTAKAAN

Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kota Kediri
E-Mail: perpustakaan@iainkediri.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Putri Isnaini Ramadhini

NIM : 21403055

Fakultas/Jurusan : FEBI / MBS

E-mail address : isnaini.dhini@gmail.com

Jenis Karya Ilmiah : ☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi
☐ Lain-lain (.....)

Judul Karya Ilmiah : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung
Pemandian Air Panas Desa Kepulungan, Kecamatan Gempol, Kabupaten Pasuruan

Dengan ini menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Kediri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah tersebut diatas beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Kediri berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Kediri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Kediri, 3 Desember 2025

Penulis

(Putri Isnaini Ramadhini)

MOTTO

“Kalau bisa sekarang kenapa harus nanti?”

“Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah: 6)

*“For all of you who are striving for your dreams, I just want to tell you that..
you should believe in yourself, and don’t let anyone bring you down, you know?
Negativity does not exist - it’s all about positivity, alright? So keep that on mind.
But anyways, have good friends around you, have good peers, surround yourself
with good people.. ‘cause you’re a good person too”*

(Mark Lee – NCT)

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putri Isnaini Ramadhini

NIM : 21403055

Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil dari plagiasi, baik sebagian atau keseluruhan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 8 Juni 2025



Putri Isnaini Ramadhini
NIM. 21403055

HALAMAN PERSEMBAHAN

Pertama saya ucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat berupa kesehatan, kekuatan, dan inspirasi yang sangat banyak dalam proses penyelesaian skripsi ini. Shalawat serta salam selalu terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini saya persembahkan sebagai bukti cinta dan kasih sayang penulis kepada orang-orang yang sangat berharga dalam hidup penulis:

1. Kedua orang tua saya tercinta Papa H. Ahmad Bajuri dan Mama Hj. Zenab yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, doa yang tulus demi keberhasilan saya dan cinta kasih tidak terhingga yang tidak mungkin dapat dibalas hanya dengan selembar kertas persembahan. Perjalanan hidup kita sebagai satu keluarga utuh memang tidak mudah, tetapi segala hal yang telah dilalui memberikan penulis pelajaran yang sangat berharga tentang arti menjadi seorang perempuan yang kuat, bertanggung jawab, selalu berjuang dan mandiri. Semoga dengan adanya skripsi ini dapat membuat papa dan mama lebih bangga karena telah berhasil menjadikan anak perempuan keduanya ini menyandang gelar sarjana seperti yang diharapkan. Besar harapan penulis semoga papa dan mama selalu sehat, panjang umur, dan bisa menyaksikan keberhasilan lainnya yang akan penulis raih di masa yang akan datang.
2. Ibu Ning Purnama Sariati, MEI., dan Ibu Dr. Binti Mutafarida, SE. MEI., selaku dosen pembimbing 1 dan 2 saya, yang telah memberikan motivasi, bimbingan, dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Kakak saya Ratna Alvionitta Zuhri, dan keponakan tercinta Farasya Aulia, yang telah menemani dan membantu penulis menyelesaikan skripsi ini dari awal hingga akhir. Terima kasih atas waktu, pikiran, tenaga dan materi yang diberikan untuk penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Kedua adik laki-laki saya, Abdul Hafidh Alannafys, dan M. Farriz Arrifandi Zuhri, yang selalu membuat penulis termotivasi untuk bisa terus belajar menjadi sosok kakak yang dapat memberikan pengaruh positif, baik dalam bidang akademik maupun non-akademik, serta berusaha menjadi panutannya di masa depan kelak.
5. Teman terbaik saya, Nayla Rahma Al-Fatimah, yang selalu kebersamaan penulis dalam menyusun skripsi. Terima kasih sudah menjadi teman baik yang selalu bersedia mendengarkan keluh kesah penulis, memberikan motivasi, arahan dan semangat di saat penulis tidak percaya akan diri sendiri dan sempat hilang arah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Para rekan angkatan 2021 Manajemen Bisnis Syariah IAIN Kediri
7. Terakhir tidak lupa, kepada diri saya sendiri. Terima kasih “Dhini” sudah memilih untuk bertahan, mau berjuang hingga saat ini, serta menjadi perempuan yang kuat dan ikhlas atas segala perjalanan hidup yang mengecewakan dan menyakitkan itu. Dengan adanya skripsi ini, telah berhasil membuktikan bahwa kamu bisa menyandang gelar S.E tepat waktu dan menjadi tekad maupun acuan untuk terus melakukan hal lebih membanggakan lainnya. Bagaimanapun kehidupanmu selanjutnya, hargai dirimu, rayakan dirimu, berbahagialah atas segala proses yang berhasil dilalui untuk masa depan yang lebih baik dan cerah.

ABSTRAK

Ramadhini, Putri Isnaini. 2025. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Pemandian Air Panas Kepulungan, Kecamatan Gempol, Kabupaten Pasuruan*. Skripsi, Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam negeri (IAIN) Kediri. Pembimbing : (1) Ning Purnama Sariati, MEI. dan (2) Dr. Binti Mutafarida, SE., MEI.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung, Pemandian Air Panas, Kepulungan, Gempol, Pasuruan

Pariwisata merupakan sektor strategis yang berperan dalam meningkatkan perekonomian daerah, salah satunya melalui pengembangan wisata berbasis sumber daya alam seperti pemandian air panas. Kepuasan pengunjung menjadi indikator penting dalam keberlanjutan wisata, yang salah satunya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Pemandian Air Panas Kepulungan di Kabupaten Pasuruan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kasual. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 349 responden, yang ditentukan berdasarkan tabel Isaac dan Michael dengan populasi tak terhingga dan tingkat signifikansi 5%. Data dianalisis menggunakan SPSS versi 30 dengan uji validitas, reliabilitas, regresi linier sederhana, dan uji t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hasil uji-t menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,045 ($< 0,05$) dengan nilai t-hitung sebesar 2,015 lebih besar dari t-tabel 1,649, sehingga H_a diterima. Koefisien determinasi (R^2) hanya sebesar 0,012 yang berarti kualitas pelayanan hanya mempengaruhi 1,2% dari variabel kepuasan pengunjung, sedangkan 98,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Secara deskriptif, pengunjung menunjukkan kepuasan yang tinggi terutama pada indikator “kesesuaian harapan” dan “rekomendasi kepada orang lain”, dengan skor rata-rata masing-masing 6,92 dan 6,81. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun pengaruh statistiknya kecil, pelayanan tetap memainkan peran penting dalam menciptakan kesan positif yang dapat mendorong kunjungan ulang dan promosi dari mulut ke mulut.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, rasa syukur peneliti haturkan kehadiran Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan program Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri guna memperoleh gelar S.E.

Dalam upaya penyelesaian skripsi, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wahidul Anam, M. Ag. Selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri, beserta segenap jajaran wakil Rektor I, II, III.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlih, M. HI. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Nilna Fauza, MHI. Selaku Kepala Program Studi Manajemen Bisnis Syariah. Serta Bapak Moch. Zainuddin, MEI., selaku Sekertaris Program Studi Manajemen Bisnis Syariah.
4. Ibu Ning Purnama Sariati, MEI., dan Ibu Dr. Binti Mutafarida, SE., MEI., selaku dosen pembimbing yang telah memberi bimbingan yang sangat berharga dalam mengarahkan dan memberikan motivasi.
5. Kepala Desa Kepulungan, Bapak Didik Hartono, SH., MH., yang telah memberikan izin penulis untuk meneliti di Pemandian Air Panas Kepulungan.
6. Seluruh staf dan petugas Pemandian Air Panas Kepulungan yang telah

membantu proses penelitian.

7. Seluruh responden dalam penelitian penulis yang turut membantu dalam proses penyelesaian skripsi.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi sangat diharapkan dan akan diterima dengan lapang dada. Dan semoga skripsi penelitian yang telah dilakukan kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Kediri, 8 Juni 2025

Penulis,

Putri Isnaini Ramadhini

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS.....	iii
NOTA BIMBINGAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Hipotesis Penelitian	11
F. Penelitian Terdahulu.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	15
A. Kualitas Pelayanan	15
1. Pengertian Pelayanan	15
2. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
3. Dimensi kualitas pelayanan	16
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	17
B. Kepuasan Pelanggan.....	19
1. Pengertian kepuasan pelanggan	19
2. Indikator kepuasan pelanggan.....	20
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	21

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
A. Rancangan Penelitian.....	23
B. Lokasi Penelitian.....	23
C. Variabel Penelitian	24
D. Definisi Operasional	24
E. Populasi dan Sampel	25
F. Teknik Pengumpulan Data	26
G. Instrumen Penelitian	27
H. Teknik Analisis Data	29
BAB IV HASIL PENELITIAN	33
A. Gambaran Umum Objek	33
B. Deskripsi Responden	37
C. Deskripsi Variabel	38
D. Deskripsi Data.....	54
1. Uji Validitas.....	54
2. Uji Reliabilitas	56
E. Analisis Deskriptif	57
F. Analisis Data	59
1. Uji Asumsi Klasik	59
a. Uji Normalitas.....	59
b. Uji Heteroskedastisitas.....	60
c. Uji Linieritas	62
2. Uji Korelasi Product Moment.....	63
3. Analisis Regresi Linier Sederhana	64
4. Uji Hipotesis	65
a. Uji T	65
b. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	66
BAB V PEMBAHASAN	68
A. Kualitas Pelayanan pada Wisata Pemandian Air Panas Kepulungan.....	68
B. Kepuasan pengunjung pada Pengunjung Pemandian Air Panas Kepulungan	71
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Pemandian Air Panas Kepulungan	73

BAB VI PENUTUP	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Wisatawan Kabupaten Pasuruan Tahun 2020 - 2024.....	5
Tabel 1.2 Beberapa Pemandian di Kabupaten Pasuruan.....	6
Tabel 1.3 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung... Error! Bookmark not defined.	
Tabel 3.1 Indikator Variabel (X).....	25
Tabel 3.2 Indikator Variabel (Y).....	25
Tabel 3.3 Skor Jawaban Kuisisioner	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Indikator X.1	39
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Indikator X.2	40
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Indikator X.3	40
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Indikator X.4	41
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Indikator X.5	42
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Indikator X.6	43
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Indikator X.7	43
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Indikator X.8	44
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Indikator X.9	45
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Indikator X.10	46
Tabel 4.13 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X)	46
Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Indikator Y.1	47
Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Indikator Y.2	48
Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi Indikator Y.3	49
Tabel 4.17 Distribusi Frekuensi Indikator Y.4	50
Tabel 4.18 Distribusi Frekuensi Indikator Y.5	50
Tabel 4.19 Distribusi Frekuensi Indikator Y.6	51
Tabel 4.20 Distribusi Frekuensi Indikator Y.7	52
Tabel 4.21 Distribusi Frekuensi Indikator Y.8	53
Tabel 4.22 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pengunjung (Y)	54
Tabel 4.23 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)	55
Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengunjung (Y)	55

Tabel 4.25 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	57
Tabel 4.26 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pengunjung (Y).....	57
Tabel 4.27 Analisis Deskriptif Variabel	57
Tabel 4.28 Kategorisasi Nilai Variabel Kualitas Pelayanan (X)	58
Tabel 4.29 Kategorisasi Nilai Variabel Kepuasan Pengunjung (Y)	59
Tabel 4.30 Hasil Uji Normalitas	60
Tabel 4.31 Hasil Uji Heteroskedastisitas	60
Tabel 4.32 Hasil Uji Linieritas.....	62
Tabel 4.33 Hasil Uji Korelasi	63
Tabel 4.34 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	64
Tabel 4.35 Hasil Uji t.....	66
Tabel 4.36 Hasil Uji Koefisien Determinasi	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Pemandian Air Panas Kepulungan.....	34
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Daftar Kuisioner Penelitian	82
Lampiran 2: Tabel Penentuan Sampel Isaac dan Michael	86
Lampiran 3: Tabulasi Skor Kuisioner Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	87
Lampiran 4: Tabulasi Skor Kuisioner Variabel Kepuasan Pengunjung (Y).....	89
Lampiran 5: Hasil Perhitungan Uji Data Menggunakan SPSS.....	91
Lampiran 6: Surat Permohonan Observasi	95
Lampiran 7: Surat Permohonan Izin Riset / Penelitian.....	96
Lampiran 8: Surat Balasan Izin Penelitian.....	97
Lampiran 9: Lembar Daftar Konsultasi Skripsi.....	98
Lampiran 10: Dokumentasi.....	100