



PENGARUH PENERAPAN PROGRAM *CLEANLINES, HEALTH, SAFETY AND ENVIRONMENT (CHSE)* TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI KAWASAN *ISTANO BASA PAGARUYUNG*

SKRIPSI

*Ditulis Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
(S-1)
Jurusan Pariwisata Syariah*

Oleh
ELVITRI YANI
1830406009

**JURUSAN PARIWSATA SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MAHMUD YUNUS
BATASANGKAR
1444 H/2022**

ABSTRAK

Elvitri Yani. Nim 1030406009. Judul Skripsi: “Pengaruh Penerapan Program *Cleanlines, Health, Safety, Environment (CHSE)* Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Kawasan *Istano Basa Pagaruyung*”. Program Studi Pariwisata Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar.

Pokok permasalahan dalam skripsi ini adalah pengaruh penerapan pelayanan *Cleanlines, Health, Safety, Environment (CHSE)* Terhadap Kepuasan Wisatawan Di kawasan *Istano Basa Pagaruyung*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sebesar apakah pengaruh pelayanan *Cleanlines, Health, Safety, Environment (CHSE)* terhadap kepuasan wisatawan di kawasan *Istano Basa Pagaruyung*.

Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan regresi linear sederhana. Teknik pengambilan data menggunakan kuesioner yang sudah divalidasi dengan total sampel sebanyak 100 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan *Cleanlines, Health, Safety, Environment (CHSE)* berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di kawasan *Istano Basa Pagaruyung*. Nilai ini diperoleh dari Uji t dari variabel X adalah *Cleanlines, Health, Safety, Environment (CHSE)* $t_{hitung}=5,097$, dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5,097 > 1,987$. Maka Keputusannya H_0 ditolak H_1 diterima, maka dapat diartikan pelayanan *Cleanlines, Health, Safety, Environment (CHSE)* berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di kawasan *Istano Basa Pagaruyung*

Kata Kunci : *Cleanlines, Health, Safety, Environment (CHSE), Kepuasan*

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi untuk dilanjutkan sidang munaqasyah dengan judul “**Pengaruh Program Cleanlines, Health, Safety, Environment (CHSE) Terhadap Kepuasan Wisatawan Dikawasan Istano Basa Pagaruyung.**”

Sholawat dan salam penulis haturkan untuk junjungan umat, yakni Nabi Muhammad SAW yang telah membawa manusia dari alam kebodohan ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan pada saat sekarang ini. Skripsi ini terutama dipersembahkan kepada kedua orang tua penulis Ayahanda Tercinta **Alfian** dan Ibunda Tercinta **Ervita** yang telah mendukung penuh dalam perkuliahan serta tidak lupa untuk mendoakan penulis sehingga penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan karena Allah telah mengabulkan do'a dari Ayahanda dan Ibunda. Ya Allah, semoga bantuan, motivasi dan bimbingan serta nasehat dari beliau semua Engkau catat sebagai amal sholeh yang pahalanya berlipat ganda dan terus mengalir sepanjang masa.

Penulis menyadari bahwa selama dalam penulisan, Skripsi ini, penulis mengalami kesulitan dan kekurangan. Namun, atas berkat rahmat Allah SWT serta bantuan dari berbagai pihak baik moril, maupun materil, penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Oleh karenanya, penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada:

1. Bapak **Dr. Marjoni Imamora, M. Sc** selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar yang telah bersedia menerima dan memfasilitasi penulis untuk menuntut ilmu di kampus IAIN Batusangkar.
2. Bapak **Assoc.Prof. Dr. H. Rizal, M.Ag.,CRP®**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak **Fitra Kasma Putra M.Kom**, sebagai Ketua Jurusan Pariwisata Syariah.

4. Ibu **Peppy Afrilian, S.ST,M.Par** Selaku pembimbing Skripsi Penulis yang selalu memberikan bimbingan dan arahan kepada Penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
5. Ibu **Rini Anita., M.Pd** Selaku pembimbing Akademik penulis, yang telah membimbing awal kuliah sampai saat ini
6. Bapak, ibu Dosen dan Staf Administrasi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar yang telah mengajarkan banyak ilmu kepada dan arahan kepada penulis
7. Kepala perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar beserta jajaran yang telah menyediakan buku – buku guna memperlancar pembuatan Skripsi Penulis.
8. Bapak **Ridwan, S.SOS**, Selaku Kepala Kantor UPT *Istano Basa* Pagaruyung yang telah bersedia memberikan informasi dan mengizinkan penulis melakukan penelitian dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Terimakasih Kepada Tina yang telah ikut membantu dan menemani penulis dalam melakukan penelitian dan juga Teman–Teman Seperjuangan (Nelva, Murnia, Nadia, Welly, Riva, Rabitha) yang memberikan semangat dan dukungan dalam perjuangan penulis selama menempuh pendidikan.

Semoga pengetahuan, bimbingan, motivasi dan kemudahan yang bapak, ibu dan teman-teman berikan menjadi amal ibadah dan diridai serta mendapatkan balasan dari Allah SWT, Aamiin Ya Rabbal’Aalamiin. Penulisan Skripsi ini masih memiliki kekurangan, untuk itu diharapkan saran yang akan membangun penulis dalam mengevaluasi diri dikemudian hari. Penulis berharap skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi para pembacanya nanti.

Wassalamu’alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Batusangkar, 01 Juni 2022
Penulis

Elvitri Yani
1830406009

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERSETUJUAN PEMBIMBING	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	6
G. Defenisi Operasional Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori	9
1. Pengertian Pariwisata.....	9
2. Wisatawan	Error! Bookmark not defined.
4. Kepuasan Wisatawan.....	11
5. Cleanlines, Health, Safety, Environment (CHSE)	13
B. Kajian Penelitian Relevan	24
C. Kerangka Berfikir	26
D. Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Jenis penelitian	28
B. Tempat dan waktu penelitian.....	28
C. Populasi dan sampel	29
D. Definisi Operasional	31
E. Pengembangan Instrumen.....	35

F. Teknik pengumpulan data	36
G. Teknik analisis data	36
H. Pengujian Hipotesis	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Deskripsi Data	39
1. Profit Responden.....	39
B. Pengujian Persyaratan Analisis	42
1. Uji Instrumen Data.....	42
2. Asumsi Klasik.....	44
3. Analisis Regresi Linear Sederhana	47
C. Pengujian Hipotesis	47
1. Uji Signifikansi Secara Parsial (Uji-t)	47
2. Koefisien Determinasi	48
D. Pembahasan	49
BAB V PENUTUP.....	52
A. Kesimpulan.....	52
B. Implikasi	53
C. Saran	54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Destinasi Halal Sumatera Barat	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 1 Penelitian Relevan.....	24
Tabel 3. 1 Rangkaian kegiatan Penelitian	28
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel	31
Tabel 3. 3 Skala likert	35
Tabel 3. 4 Kisi – kisi Instrumen Penelitian	35
Tabel 4. 1 Profit Responden Menurut Jenis Kelamin	39
Tabel 4. 2 Profit Responden Menurut Umur.....	39
Tabel 4. 3 Profit Responden Menurut Pekerjaan	40
Tabel 4. 4 Profit Responden Menurut Agama	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Uji Validitas Variabel	43
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reabilitas	44
Tabel 4. 7 Uji Normalitas Nilai Residual.....	45
Tabel 4. 8 Uji Linearitas.....	46
Tabel 4. 9 Regresi Linear Sederhana	47
Tabel 4. 10 Uji T	48
Tabel 4. 11 Koefisien Determinasi.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Skema Kerangka Berfikir.....	27
Gambar 4. 1 Hitogram Uji Normalitas.....	45

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Awal tahun 2020, dunia telah digetarkan oleh adanya wabah virus *Covid-19 (Corona Virus Disease)* yang mana virus ini berasal dari negara China. Virus ini merupakan penyakit yang sangatlah cepat dalam penyebarannya antara satu dengan yang lainnya sebagaimana yang diungkapkan menurut *World Health Organization (Ariawan & Ahamt, 2020)* *Covid-19* ialah penyakit menular akibat adanya virus Corona yang baru ditemukan, orang yang terkena virus ini akan mendapatkan penyakit paru-paru ringan hingga sedang serta butuh perawatan khusus untuk kesembuhannya. Virus ini mengakibatkan kepanikan global, Bahkan mengakibatkan korban jiwa hingga ribuan orang yang bahkan hampir seluruh negara di berbagai belahan dunia.

Indonesia juga merupakan salah satu negara yang terkena akibat virus ini, yang mana *Covid-19 (Corona Virus Disease)* telah menjadi bencana yang mengglobal yang menimbulkan dampak di berbagai aktivitas, seperti aktivitas Ekonomi. Salah satu aktivitas Ekonomi yang paling berdampak dari adanya *Covid-19* ini yaitu di sektor pariwisata. Dikarenakan adanya *Covid-19 (Corona Virus Disease)*, hampir seluruh kegiatan pariwisata untuk sementara diberhentikan yang mana hal tersebut mengakibatkan sektor pariwisata lumpuh.

Dengan Penyebaran virus ini membuat orang ketakutan dikarenakan penularannya yang cepat. Berdasarkan hal tersebut membuat Pemerintah Republik Indonesia bertindak untuk meminimalisir penyebarannya. Berbagai bentuk kebijakan mulai dikeluarkan dan diberlakukan di semua wilayah indonesia, mulai dari Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), *Work From Home (WFH)*, dan lain sebagainya. Kebijakan yang telah di berlakukan tersebut masih mengakibatkan kelumpuhan perekonomian, maka pada awal

Juni 2020 mulai di berlakukan adanya new normal. New Normal ialah kebijakan yang masih tetap memperhatikan protokol kesehatan seperti memakai masker, selalu menjaga kebersihan dan memakai *handsanitizer*. Dengan adanya kebijakan ini sangat diharapkan agar bisa membantu pergerakan perekonomian masyarakat terutama di bidang sektor pariwisata.

Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Indonesia (Kemenparekraf) sudah mengeluarkan panduan atau kebijakan protokol kesehatan untuk berbagai Sektor Pariwisata dan Industri Kreatif, dengan adanya kebijakan tersebut diharapkan pengelola Sektor Pariwisata dan Industri Kreatif dapat menjalankan protokol kesehatan sesuai dengan kebijakan yang di berlakukan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Indonesia (Kemenparekraf). Kebijakan tersebut yaitu Program *Cleanliness, Health, Safety, Environment (CHSE)* yang dalam bahasa Indonesia dikenal dengan Kebersihan, Kesehatan, Keamanan dan Kelestarian Lingkungan. Dimana kebijakan ini di buat dengan harapan agar bisa menghidupkan kembali sektor pariwisata yang telah lumpuh akibat pandemi *Covid-19* sehingga diharapkan Ekonomi Pariwisata dan Industri Kreatif dapat kembali berkembang. (Fitri, 2021)

Cleanlines yaitu Terpeliharanya kebersihan di destinasi wisata tentunya akan membuat wisatawan merasa nyaman dan aman. Destinasi wisata jua bisa diartikan suatu tempat yang wisatawan kunjungi untuk menikmati suasana baru dan mendapat kesenangan seperti kondisi area tertentu, situasi, dan keadaan. Kegiatan yang dapat dilakukan seperti berjalan-jalan di tempat baru, foto-foto, berkeliling dan juga menginap, akan tetapi yang sering dilupakan bersama adalah tentang bagaimana pentingnya sebuah kebersihan dalam pariwisata. Apabila hilangnya kebersihan maka destinasi wisata akan cepat di tinggalkan wisatawan karena sampah yang berserakan akan membuat tidak nyaman dan menimbulkan penyakit. Penentuan pelaksanaan akan sangat membantu dalam membangun destinasi wisata yang bersih dan nyaman. Terutama adanya *Covid-19* akan membuat bijak pelaku wisatawan dan juga pemerintah mementingkan tentang pentingnya

kebersihan. Mengingat, bahwa kebiasaan-kebiasaan baru harus mulai ditanamkan agar terhindar dari virus *Corona*.

Health Merupakan yang mana Destinasi wisata harus bisa membuat suasana yang sedang diperlukan oleh seorang wisatawan, salah satunya adalah meningkatkan *higiene dan sanitasi* dari semua destinasi wisata yang sudah disiapkan sehingga kualitas destinasi wisata akan menjadi lebih baik lagi. *Higieni* yang dimaksudkan disini yaitu tentang menjaga kesehatan tubuh, rohani, dan juga sosial sehingga bisa menjaga kesejahteraan. *Sanitasi* adalah sebuah usaha yang dilakukan untuk mencegah datangnya penyakit yang berfokus pada pemeliharaan kesehatan dan juga usaha dalam kesehatan di lingkungan hidup manusia.

Safety merupakan dimana Destinasi wisata juga harus meningkatkan standar keamanan agar membuat wisatawan menjadi aman dan nyaman dalam berwisata. Jika para wisatawan merasa aman dan nyaman akan membuat kunjungan wisatawan bertambah dan mempercepat pemulihan ekonomi pada aspek pariwisata. Standar keamanan yang dilakukan disini seperti adanya penambahan penjaga, penjaga disini tidak hanya bekerja menjaga keamanan dari kriminal tetapi juga bertugas mengecek suhu tubuh wisatawan.

Environment merupakan Hal yang menekankan bahwa betapa sangat penting memahami aspek-aspek sosial dan kebudayaan masyarakat lokal dalam pengelolaan lingkungan. Pemanfaatan alam dengan pengembangan pariwisata akan menjadi hal yang harus diperhatikan masyarakat lokal didestinasinya wisata. Salah satu cara dalam wabah *Covid-19* ini adalah dengan cara menggunakan peralatan yang sekali pakai namun tetap ramah lingkungan sehingga dapat di daur ulang dan tidak menumpuk sehingga membuat ekosistem terganggu. (Bachtiar, dkk, 2021.)

Menurut (Prayudi, 2020) wisatawan akan suka mengunjungi obyek wisata ketika merasa aman, tenang, tidak takut, terlindungi dan bebas dari tindakan kejahatan serta bebas dari penyakit menular dan pandemi dari suatu penyakit. Maka dari itu akan adanya rasa kepuasan dalam berwisata (Pitana dan Diarta 2016) menjelaskan bahwa kepuasan wisatawan adalah persepsi

yang dirasakan wisatawan dalam melaksanakan wisatanya dan setelah melakukan wisatanya. Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan dalam berkunjung ke daerah wisata. Teori yang dikemukakan menurut (Hawkins dan Lonney 2004) indikator pembentuk kepuasan terdiri dari : Kesesuaian Harapan, Minat Berkunjung Kembali, Kesiediaan Merekomendasi.

Setiap daerah tentunya saling berusaha untuk menunjukkan potensi-potensi wisata yang dimilikinya Terutama ketika di hadang oleh pandemi *Covid-19*. dan dimana salah satunya adalah Kabupaten Tanah Datar. Kabupaten Tanah Datar di kenal juga dengan sebutan *Luhak Nan Tuo* maksudnya adalah daerah yang tertua dalam Sejarah, Adat dan Budaya *Minang Kabau*. Disamping itu Kota Batusangkar juga dikenal sebagai Kota Budaya, keberadaan Batusangkar sebagai Kota Budaya ini tidak terlepas dari potensi situs cagar Budaya dan Sejarah Kebudayaan yang tinggi.

Pemerintah Kabupaten Tanah Datar mengeluarkan Surat edaran Protokol Kesehatan No.48 tahun 2020 tentang Penerapan Disiplin dan penegakan hukum protokol kesehatan sebagai upaya pencegahan dan pengendalian *Corona Virus Disease 2019*. Pentingnya diterapkan protokol Kesehatan *CHSE* di masa pandemi untuk membangkitkan Kembali Industri pariwisata selain itu juga di harapkan dapat memberikan kenyamanan, dan juga kepuasan bagi wisatawan yang mengunjungi tempat tempat wisata. Kebijakan tersebut dilakukan sebagai upaya untuk memberikan dukungan pembukaan pariwisata bagi wisatawan lokal dan nusantara, agar para wisatawan tersebut merasa aman dan nyaman dalam berwisata.

Maka penerapan protokol kesehatan tentunya akan membuat wisatawan merasa aman dan merasakan puas ketika berwisata dimasa pandemi. Dalam rangka untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat untuk berwisata dengan aman dan sehat, diperlukan jaminan kepada wisatawan dan masyarakat bahwa produk dan pelayanan yang diberikan sudah memenuhi indikator Protokol Kesehatan *Cleanliness, Health, Safety, Environment (CHSE)*. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif

(Kemenparekraf) telah membiayai pelaksanaan sertifikasi *Cleanliness, Health, Safety, Environment (CHSE)* sejak tahun 2020. Terdapat 5.863 pengusaha pariwisata dan produk pariwisata lainnya yang telah lulus verifikasi dan memenuhi kriteria dan indikator *Cleanliness, Health, Safety, Environment (CHSE)*. Salah satunya yaitu *Istano Basa Pagaruyung*.

Istano Basa Pagaruyung Merupakan Salah satu destinasi yang fokus mengembangkan wisata meski dimasa pandemi. Serta berusaha menunjukkan keunggulan yang dimilikinya dengan tujuan agar wisatawan tertarik untuk mengunjungi *Istano Basa Pagaruyung*. *Istano Basa Pagaruyung* juga merupakan salah satu destinasi wisata yang telah menerapkan Protokol Kesehatan Berbasis *Cleanliness, Health, Safety, Environment (CHSE)* Berdasarkan panduan yang telah di keluarkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) Indonesia.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti pada tanggal 24 Januari 2022 Bahwa di *Istano Basa Pagaruyung* sudah mendapatkan sertifikasi *Cleanliness, Health, Safety, Environment (CHSE)*, yang telah diterapkan di tahun 2021. Protokol Kesehatan yang telah diterapkan dipagaruyung diantaranya yaitu melakukan pengecekan suhu sebelum masuk ke dalam Kawasan *Istano Basa Pagaruyung*, menyediakan tempat cuci tangan atau *hansanitizer* disekitar Kawasan *Istano Basa Pagaruyung*, mewajibkan wisatawan yang masuk untuk menggunakan masker, himbauan untuk menjaga jarak. Dan juga menerapkan wajib vaksin bagi pengunjung, karyawan dan pelaku usaha serta juga akan menerapkan wajib menunjukkan vaksin melalui aplikasi peduli lindungi bagi pengunjung dan karyawan. Dan di pintu gerbang masuk juga di informasikan bahwa *Istano Basa Pagaruyung* menerapkan *Cleanliness, Health, Safety, Environment (CHSE)*.

Banyaknya persyaratan untuk memasuki kawasan *Istano Basa Pagaruyung*, sesuai dengan arahan protokol kesehatan tentunya hal itu dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan yang berkunjung ke *Istano Basa Pagaruyung*. Maka berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk melakukan

penelitian dengan judul “**PENGARUH PENERAPAN PROGRAM CLEANLINES, HEALTH, SAFETY, ENVIRONMENT (CHSE) TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN MUSLIM DI KAWASAN ISTANO BASA PAGARUYUNG**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi masalah penelitian dalam pembahasan ini adalah Pengaruh Penerapan Program *Cleanliness, Health, Safety, Environment (CHSE)* Terhadap Kepuasan Wisatawan dikawasan Istano Basa Pagruyung.

C. Batasan Masalah

Penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk mengetahui pengaruh penerapan program *Cleanliness, Health, Safety, Environment (CHSE)* terhadap kepuasan wisatawan di kawasan Istano Basa Pagaruyung. Penelitian ini di batasi di lingkup objek wisata Istano Basa Pagaruyung dengan memfokuskan pada variabel Penerapan *Cleanliness, Health, Safety, Environment (CHSE)* kepada tingkat kepuasan wisatawan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti merumuskan permasalahan yang ada dalam penelitian ini yaitu Apakah Penerapan Program *Cleanliness, Health, Safety, Environment (CHSE)* Berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di kawasan Istana Basa Pagaruyung ?

E. Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui Penerapan *Cleanliness, Health, Safety, Environment (CHSE)* berpengaruh pada kepuasan wisatawan di kawasan Istano Basa Pangaruyung

F. Manfaat Penelitian

1 Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pemahaman pembaca mengenai pengaruh *Cleanliness, Health, Safety, Environment (CHSE)* terhadap Kepuasan Wisatawan.

2 Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi dan tambahan ilmu bagi pengelola Istano Basa Pagaruyung Khususnya Dinas Pariwisata Dalam melakukan Sertifikasi *Cleanliness, Health, Safety, Environment (CHSE)* bidang Destinasi Wisata.

G. Defenisis Operasional Penelitian

1. Variabel Independent (X)

Cleanlines yaitu Terpeliharanya kebersihan di destinasi wisata tentunya akan membuat wisatawan merasa nyaman dan aman. Namun apabila hilangnya kebersihan makan destinasi wisata akan cepat di tinggalkan karena sampah yang berserakan akan membuat tidak nyaman dan menimbulkan penyakit. Penentuan pelaksanaan akan sangat membantu dalam membangun destinasi wisata yang bersih dan nyaman. Terutama adanya covid-19 akan membuat bijak pelaku wisatawan dan juga pemerintah mementingkan tentang pentingnya kebersihan. Mengingat, bahwa kebiasaan-kebiasaan baru harus mulai ditanamkan agar terhindar dari virus *Corona*.

Health Merupakan yang mana Destinasi wisata harus bisa membuat suasana yang sedang diperlukan oleh seorang wisatawan, salah satunya adalah meningkatkan higienes dan sanitasi dari semua destinasi wisata yang sudah disiapkan sehingga kualitas destinasi wisata akan menjadi lebih baik lagi.

Safety merupakan dimana Destinasi wisata juga harus meningkatkan standar keamanan agar membuat wisatawan menjadi aman dan nyaman dalam berwisata. Jika para wisatawan merasa merasa aman dan nyaman akan membuat kunjungan wisatawan bertambah dan mempercepat pemulihan ekonomi pada aspek pariwisata. Standar keamanan yang dilakukan disini seperti penambahan penjaga, penjaga disini tidak hanya bekerja menjaga keamanan dari kriminal tetapi juga bertugas mengecek suhu tubuh wisatawan.

Enviromtment merupakan Hal yang menekankan bahwa betapa sangat penting memahami aspek-aspek sosial dan kebudayaan masyarakat

lokal dalam pengelolaan lingkungan. Pemanfaatan alam dengan pengembangan pariwisata akan menjadi hal yang harus diperhatikan masyarakat lokal didestinasinya wisata. Salah satu cara dalam wabah *Covid-19* ini adalah dengan cara menggunakan peralatan yang sekali pakai namun tetap ramah lingkungan sehingga dapat didaur ulang dan tidak menumpuk sehingga membuat ekosistem terganggu.

2. Variabel Dependent (Y)

a. Kepuasan Wisatawan

Menurut (Wibowo & Alvianna, 2021) Kepuasan ialah rasa senang atau kecewa yang dimiliki seseorang melewati harapan dan benar – benar terjadi atau rasa yang muncul setelah menikmati produk yang dipikirkan dan sesuai dengan yang diharapkan sebelumnya.

Kepuasan pelanggan, atau kepuasan wisatawan mengacu pada hasil evaluasi wisatawan dan perbandingan persepsi kinerja produk atau layanan dengan harapan (Heung dan Cheng 200).

Kepuasan dapat ditentukan oleh perbandingan wisatawan tentang harapan mereka terhadap suatu destinasi dan pengalaman evaluatif yang dirasakan di tempat tujuan (Yoon dan Uysal, 2005). Pemahaman tentang kepuasan wisatawan adalah alat dasar untuk mengevaluasi kinerja produk dan layanan tujuan. Oleh karena itu, pemantauan kepuasan wisatawan merupakan tugas penting bagi otoritas atau perencanaan tujuan untuk mendapatkan umpan balik dan mendeteksi masalah yang menyebabkan ketidakpuasan wisatawan yang mungkin berdampak negatif pada kunjungan di masa mendatang.(Reisinger dan Turner 2003).

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Pengertian Pariwisata

Pariwisata terlahir dari bahasa sanskerta yang komponennya terdiri dari “pari” yang artinya sempurna, lengkap, tertinggi, berkeliling sedangkan “wisata” yang artinya perjalanan, sehingga pariwisata berarti perjalanan yang lengkap atau sempurna. Pariwisata juga diartikan sebagai perjalanan atau bepergian yang dilakukan dengan cara berkeliling. (Gusti, 2016).

Pada hakikatnya berpariwisata adalah suatu proses kepergian sementara dari seseorang atau lebih menuju tempat lain di luar tempat tinggalnya. Dorongan bepergian adalah karena berbagai kepentingan, baik karena kepentingan ekonomi, sosial, kebudayaan, politik, agama, kesehatan, maupun kepentingan lain seperti karena sekedar ingin tahu, menambah pengalaman ataupun untuk belajar. (Gamal, 2004).

Menurut undang-undang Republik Indonesia No.10 tahun 2009 tentang kepariwisataan yang dimaksud pariwisata adalah keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang serta Negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, pemerintah, pemerintah daerah serta pengusaha. Dan wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan dalam jangka waktu sementara. Sedangkan wisatawan adalah orang yang melakukan wisata. (Ni Ketut Riani 2021).

Secara umum pariwisata sebagai bagian dari kegiatan dalam sistem perwilayah dapat diidentifikasi tiga unsur pembentuk terjadinya kegiatan wisata yaitu:

- a. Ruang, merupakan tempat kegiatan pariwisata berlangsung
- b. Manusia sebagai pelaku kegiatan wisata
- c. Sarana dan prasarana merupakan faktor penunjang yang menghubungkan tempat asal wisatawan dan tujuan wisatanya.

Kegiatan perjalanan yang dilakukan hanya untuk memenuhi rasa ingin tahu, menghabiskan waktu senggang atau liburan dengan tidak bertujuan untuk menetap ataupun untuk mencari nafkah melainkan perjalanan sementara waktu (Koen Mayers, 2009)

Pariwisata adalah perjalanan yang direncanakan untuk menikmati kegiatan rekreasi atau guna memenuhi keinginan yang beraneka ragam dengan perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain, tidak bertujuan untuk menetap dan mencari nafkah di tempat yang dikunjungi namun hanya sementara waktu. (Sihite 2000)

Pariwisata sebagai aktivitas manusia yang dilakukan secara sadar dan mendapatkan pelayanan secara bergantian diantara orang – orang dalam suatu negara itu sendiri maupun diluar negeri, meliputi pendiaman orang – orang dari daerah lain untuk sementara waktu dalam mencari dan memperoleh kepuasan yang beraneka ragam dan berbeda dengan apa yang dialaminya.(Ridwan & Aini 2019).

Dari beberapa pengertian di atas dapat diambil kesimpulan yaitu bahwa pariwisata merupakan kegiatan perjalanan yang melibatkan orang-orang dengan tujuan yang berbeda-beda yaitu untuk mendapatkan kenikmatan dan memenuhi hasrat ingin mengetahui sesuatu yang baru dalam kurun waktu tertentu dan bukan mencari nafkah, dan juga dapat menimbulkan dampak ekonomi bagi masyarakat.

2. Wisatawan

a Pengertian Wisatawan

Wisatawan adalah orang yang mengadakan perjalanan dari tempat kediamannya tanpa menetap di tempat yang didatanginya atau hanya untuk sementara waktu tinggal di tempat yang didatanginya.

Pengertian wisatawan menurut para ahli:

Menurut pendit (2002) yaitu:

- 1). Orang – orang yang sedang mengadakan perjalanan untuk bersenang-senang, untuk keperluan pribadi, untuk keperluan kesehatan dan sebagainya.
- 2). Orang-orang yang sedang mengadakan perjalanan untuk maksud menghadiri pertemuan, konferensi, musyawarah, atau di dalam hubungan sebagai utusan berbagai badan/organisasai (ilmu pengetahuan, administrasi, diplomatik, olahraga, keagamaan, dan sebagainya)
- 3). Orang – orang yang sedang mengadakan perjalanan dengan maksud bisnis
- 4). Pejabat pemerintah dan orang –orang militer seberta keluarganya yang mengadakan perjalanan keluar negeri

Menurut Smith (dalam kusumaningrum, 2009) menjelaskan bahwa wisatawan adalah orang yang sedang tidak bekerja, atau sedang berlibur dan secara sukarela mengunjungi daerah lain untk mendapatkan sesuatu yang lain.

Menurut komisi liga bangsa-bangsa (dalam irawan 2010) wisatawan adalah orang yang selama 24 jam atau lebih mengadakan perjalanan di negara yang bukan tempat kediamannya yang biasa

Dalam rangka pengembangan dan pembinaan kepariwisataan di Indonesia, pemerintah telah pula merumuskan batasan tentang wisatawan, seperti yang dituangkan dalam Instruksi Presiden No. 9 Tahun 1969 yang memberikan definisi sebagai berikut : “Wisatawan

(*tourist*) adalah setiap orang yang bepergian dari tempat tinggalnya untuk berkunjung ke tempat lain dengan menikmati perjalanannya dan kunjungannya itu”

Berdasarkan batasan-batasan tersebut, maka ciri tentang seseorang itu dapat disebut sebagai wisatawan apabila :

- 1) Perjalanan itu dilakukan lebih dari 24 jam
- 2) Perjalanan itu dilakukannya untuk sementara waktu
- 3) Orang yang melakukannya tidak mencari nafkah di tempat atau negara yang dikunjungi.

Dari pengertian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa yang dikatakan sebagai wisatawan adalah seseorang yang melakukan perjalanan dengan tujuan untuk berlibur atau berekreasi dan tidak dengan tujuan mencari nafkah.

b Jenis dan macam wisatawan

Berdasarkan sifat perjalanan dan ruang lingkup dimana perjalanan wisata itu dilakukan maka dapat mengklarifikasikan wisatawan sebagai berikut :

- 1) Wisatawan asing adalah orang asing yang melakukan perjalanan wisata, yang datang memasuki suatu negara lain yang bukan merupakan negara dimana ia biasanya tinggal.
- 2) *Domestic foreign tourist* orang asing yang berdiam atau bertempat tinggal pada suatu negara, yang melakukan perjalanan wisata di wilayah negara dimana ia tinggal.

Domestic tourist seseorang warga negara suatu negara yang sedang melakukan perjalanan wisata dalam batas wilayah negaranya sendiri tanpa melewati perbatasan negaranya.

- 3) *Indigenous foreign tourist* warga negara suatu negara tertentu, yang karena tugasnya atau jabatannya di luar negeri, pulang ke negara asalnya dan melakukan perjalanan wisata di wilayah negaranya sendiri.

- 4) *Transit tourist* wisatawan yang sedang melakukan perjalanan wisata ke suatu negara tertentu, yang menumpang kapal udara atau kapal laut atau pun kereta api, yang terpaksa mampir atau singgah di suatu pelabuhan, airport, stasiun bukan atas kemauannya sendiri.
- 5) *Bussiness tourist* orang yang melakukan perjalanan (apakah orang asing atau warga negara sendiri) yang mengadakan perjalanan untuk tujuan lain bukan wisata, tetapi perjalanan wisata akan dilakukannya setelah tujuannya yang utama selesai.

3. Kepuasan Wisatawan

a. Pengertian Kepuasan

Secara sederhana konsep kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakpuasan atau ketidaksesuaian yang dirasakan setelah pemakaian. Adapun definisi kepuasan pelanggan menurut para ahli adalah sebagai berikut:

- 1). Sunyoto (2014) kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk yang diterima dan yang diharapkan
- 2). Tjiptono dan Gregorius (2016) Kepuasan pelanggan (Customer Satisfaction) merupakan evaluasi yang mana indikator pencapaiannya alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan
- 3). Alma (2014) kepuasan ada jika jasa atau barang yang dibeli sesuai dengan apa yang telah di harapkan oleh konsumen.

Dalam bukunya yang lain, Kotler (2002) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Dalam bisnis pariwisata pelayanan terlihat sebagai salah satu variabel penentu kepuasan (Priyanto, 2016)

Menurut PJ. Johnson dalam Purwoko (2000) mengemukakan kepuasan seorang pelanggan dapat terlihat dari tingkat penerima pelanggan yang didapatkan. Menurut Gaspersz (2005) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan ekspektasi pelanggan terdiri dari kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen jasa. Konsep dan teori mengenai kepuasan pelanggan telah berkembang pesat dan telah mampu diklasifikasikan atas beberapa pendekatan. Salah satu pendekatan yang paling populer yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan adalah teori *The Expectancy Disconfirmation Model* (Gremler et al., 2012)

Menurut Sunarto (2003), kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau harapan. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan amat puas. Jika melebihi harapan, pelanggan, amat puas

Kepuasan pelanggan, atau kepuasan wisatawan mengacu pada hasil evaluasi wisatawan dan perbandingan persepsi kinerja produk atau layanan dengan harapan (Heung dan Cheng 200).

Kepuasan dapat ditentukan oleh perbandingan wisatawan tentang harapan mereka terhadap suatu destinasi dan pengalaman evaluatif yang dirasakan di tempat tujuan (Yoon dan Uysal, 2005). Pemahaman tentang kepuasan wisatawan adalah alat dasar untuk mengevaluasi kinerja produk dan layanan tujuan. Oleh karena itu, pemantauan kepuasan wisatawan merupakan tugas penting bagi otoritas atau perencanaan tujuan untuk mendapatkan umpan balik dan mendeteksi masalah yang menyebabkan ketidakpuasan wisatawan yang mungkin berdampak negatif pada kunjungan di masa mendatang.(Reisinger dan Turner 2003).

Dari defenisi diatas dapat ditarik kesimpulan yaitu kepuasan wisatawan merupakan perasaan senang atau Puas berdasarkan apa yang telah dirasakan wisatawan atau pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan.

b. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan

Kotler (2011) menyebutkan lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan wisatawan.

1). Kualitas Produk

Wisatawan akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Produk dikatakan berkualitas bagi seseorang, jika produk itu dapat memenuhi kebutuhannya (Lupiyoadi, 2015)

2). Kualitas Pelayanan

Wisatawan akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.

3). Citra Emosioanl

Merupakan keadaan emosional seorang konsumen berupa perasaan senang, bangga atau puas.

4). Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan yang lebih tinggi.

c. Indikator Kepuasan Wisatawan

Menurut (Hawkins dan Lonney 2004) atribut pembentuk kepuasan terdiri dari:

1) Kesesuaian Harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi :

- a) Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan
- b) Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan
- c) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan

2) Minat Berkunjung Kembali

Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, Meliputi:

- a) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan
- b) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang di peroleh setelah mengkonsumsi produk
- c) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai

3) Kesediaan Merekomendasi

Merupakan kesedian pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarganya, meliputi

- a) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang telah di tawarkan karena pelayanannya memuaskan
- b) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai
- c) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang di tawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa

4. *Cleanlines, Health, Safety, Environment (CHSE)*

Program Cleanlines, Health, Safety, Environment (CHSE) merupakan program kebijakan yang dibuat oleh Kemeterian Pariwisata

dan Industri Kreatif (Kemenparekraf) yang diberlakukan khususnya untuk sektor pariwisata dengan tujuan mengurangi tingkat penyebaran Covid-19 dan memastikan keamanan wisatawan. Terdapat panduan yang dapat dijadikan acuan oleh pengelola jasa usaha pariwisata, karyawan, wisatawan, kelompok sadar wisata dan pihak dalam sektor pariwisata lainnya guna pembimbingan dan pemantauan serta evaluasi terkait penerapan program CHSE. (Fitri, 2021)

Cleanliness, Health, Safety, Environment (CHSE) adalah protokol kesehatan yang berdasarkan Kebersihan, Kesehatan, Keamanan, dan Kelestarian Lingkungan. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif sebagai lembaga yang membawahi sektor Pariwisata dan Ekonomi Kreatif mengintensifkan protokol kesehatan CHSE sehingga dapat dilaksanakan oleh badan usaha masyarakat. Program ini hadir sebagai upaya pemerintah untuk menciptakan tempat yang aman dan nyaman bagi wisatawan. Wisatawan juga bisa merasa terjamin dengan terpenuhinya standar protokol kesehatan yang berbasis CHSE. (I Putu Gede Parma, 2021).

Protokol CHSE merupakan kebijakan yang dibuat kementerian pariwisata dan ekonomi kreatif dalam meningkatkan standar bagi pelaku wisata seperti : karyawan destinasi wisata, pemandu wisata, dan pengusaha di bidang pariwisata untuk melakukan kebiasaan-kebiasaan baru dalam mengelola *Cleanliness, Health, Safety, Environment (CHSE)* untuk upaya penanganan penularan virus Covid-19. Kebijakan-kebijakan dalam protokol kesehatan CHSE akan dibuat sebagai panduan dalam mengoperasikan tempat-tempat wisata. Panduan ini diharapkan dilaksanakan dengan sebaik mungkin oleh pelaku pariwisata untuk membuat aman dan nyaman wisatawan bertambah dengan membuat tempat menjadi bersih, sehat, aman, dan ramah lingkungan di dalam masa pandemi. Panduan protokol kesehatan CHSE juga berfungsi sebagai acuan untuk pemerintah, profesi yang berhubungan dengan pariwisata dan juga organisasi pokdarwis dalam melaksanakan kewajibannya untuk edukasi, sosialisasi, dan mendampingi kegiatan dalam pelaksanaan CHSE yang

berguna untuk menjamin mutu destinasi wisata tersebut sehingga membuat nyaman para wisatawan untuk melaksanakan aktivitas pariwisata. (*Bachtiar, dkk, 2021*)

CHSE adalah program Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Indonesia berupa penerapan protokol Kesehatan yang berbasis pada Cleanlines (Kebersihan), Health (Kesehatan), Safety (Keamanan) dan Environment (Kelestarian Lingkungan). Penerapan program ini dengan melakukan sertifikasi *CHSE* untuk Pelaku usaha di industri pariwisata dan ekonomi kreatif, termasuk diantaranya:

- a. Usaha pariwisata meliputi jasa transportasi wisata, hotel/homestay, rumah makan/restoran, hingga Meeting, Incentive, Conferencing, Exhibition (MICE)
- b. Usaha atau fasilitas lain yang terkait meliputi pusat informasi wisata, tempat penjualan oleh – oleh dan cinderamata, toilet umum, dan usaha atau fasilitas lain yang terkait pariwisata.
- c. Lingkungan masyarakat meliputi lingkup administratif seperti rukun warga, desa, atau dusun yang menjadi bagian dari kawasan wisata atau berdekatan dengan lokasi wisata.
- d. Destinasi wisata meliputi seluruh destinasi yang berada dalam lingkup provinsi: Kota/Kabupaten, Desa/Kelurahan.

Berdasarkan dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa *CHSE* merupakan kebersihan, kesehatan, keamanan, dan kelestarian lingkungan yang menjadi pedoman untuk melakukan wisata di tengah pandemi terutama bagi para pelaku usaha wisata. Tujuannya untuk upaya pencegahan Covid-19 bagi masyarakat di tempat – tempat wisata.

a. Sertifikasi *CHSE*

Sertifikasi *CHSE* adalah proses pemberian sertifikasi kepada usaha pariwisata, destinasi pariwisata dan produk pariwisata lainnya untuk

memberikan jaminan kepada wisatawan terhadap pelaksanaan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan

b. Proses Sertifikasi CHSE

a. Penilaian Mandiri

tahap ini dilakukan secara mandiri oleh pelaku usaha berdasarkan formulir CHSE yang telah ditetapkan sesuai jenis usaha masing – masing.

b. Deklarasi Mandiri

setelah memastikan bahwa data pada penilaian mandiri terisi dengan benar, pelaku usaha diharuskan mengunggah surat pernyataan deklarasi mandiri serta hasil penilaian mandiri untuk selanjutnya akan dinilai oleh auditor

c. penilaian

berkas penilaian mandiri yang telah dikirimkan oleh pelaku usaha akan ditinjau dan divalidasi kebenarannya berdasarkan bukti – bukti pendukung yang dikirim oleh pelaku usaha.

d. pemberian sertifikat

apabila usaha yang didaftarkan telah memenuhi kriteria penilaian. Maka tim auditor akan melakukan verifikasi baik secara daring maupun luring dengan mengunjungi langsung lokasi usaha apabila proses verifikasi telah selesai, maka sertifikasi CHSE akan diberikan kepada pelaku usaha.

c. Kriteria dalam Penilaian Sertifikasi CHSE

a. Cleanlines (Kebersihan)

ruang lingkup kebersihan dalam pedoman CHSE meliputi:

- 1). Mencuci tangan pakai sabun/hand sanitizer
- 2). Ketersediaan sarana cuci tangan pakai sabun
- 3). Pembersih ruangan dan barang publik dengan disinfektan/cairan pembersih lainnya
- 4). Bebas dari bakteri

5). Pembersih dan kelengkapan toilet bersih

6). Tempat sampah bersih

b. Health (Kesehatan)

Ruang lingkup Kesehatan dalam pedoman CHSE meliputi:

1). Pemeriksaan suhu tubuh

2). Memakai APD bila diperlukan

3). Peralatan dan perlengkapan kesehatan sederhana

4). Ruang publik dengan sirkulasi udara yang baik

c. Safety (Keamanan)

Ruang Lingkup Keamanan dalam pedoman CHSE meliputi

1). Ketersediaan Kotak P3K

2). Ketersediaan alat pemadam Kebakaran

3). Ketersediaan titik kumpul dan jalur evakuasi

4). Media komunikasi penanganan kondisi darurat

d. Environment (Kelestarian Lingkungan)

Ruang lingkup Kelestarian lingkungan dalam pedoman CHSE meliputi;

1). Penggunaan perlengkapan dan bahan ramah lingkungan

2). Pemanfaatan air dan sumber energi secara efisien, sehat, demi menjaga keseimbangan ekosistem

3). Pengolahan sampah dan limbah cair dilakukan secara alami atau dengan rekayasa teknis

4). Pemantauan dan evaluasi penerapan panduan dan SOP pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan.

d. Cleanlines (Kebersihan)

Destinasi wisata adalah tempat yang memiliki daya tarik tersendiri dari segi keunikan alamnya sampai keunikan budaya masyarakatnya. Dalam pengembangan destinasi wisata tentunya membutuhkan banyak pihak yang harus terlibat seperti pemerintah, swasta dan masyarakat. Destinasi wisata juga bisa diartikan suatu

tempat yang wisatawan kunjungi untuk menikmati suasana baru dan mendapatkan kesenangan seperti berjalan-jalan, foto-foto, menginap dan berkeliling. Namun, sering dilupakan bersama adalah tentang bagaimana pentingnya sebuah kebersihan dalam pariwisata.

Terpeliharanya kebersihan di destinasi wisata tentunya akan membuat wisatawan merasa nyaman dan aman. Namun apabila hilangnya kebersihan makan destinasi wisata akan cepat di tinggalkan karena sampah yang berserakan akan membuat tidak nyaman dan menimbulkan penyakit. Penentuan pekasanakan akan sangat membantu dalam membangun destinasi wisata yang bersih dan nyaman. Terutama adanya Covid-19 akan membuat bijak pelaku wisatawan dan juga pemerintah mementingkan tentang pentingnya kebersihan. Mengingat, bahwa kebiasaan-kebiasaan baru harus mulai ditanamkan agar terhindar dari virus *Corona*. (Muhammad Bachtiar, dkk, 2021,)

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kebersihan merupakan kebersihan dari tempat destinasi wisata yang mana bersih dari kuman, bakteri, maupun virus. maka dari itu untuk menghindari hal tersebut perlu tersedianya tempat cuci tangan serta juga adanya tempat sampah yang bersih.

e. Health (Kesehatan)

Destinasi wisata harus bisa membuat suasana yang sedang diperlukan oleh seorang wisatawan, salah satunya adalah meningkatkan higiene dan sanitasi dari semua destinasi wisata yang sudah disiapkan sehingga kualitas destinasi wisata akan menjadi lebih baik lagi.

Higiene yaitu tentang cara menjaga kesehatan tubuh, rohani, dan sosial. Hal ini wajib dipahami oleh wisatawan dalam melaksanakan kegiatan berwisata harus akan sadar tentang kesehatan sehingga dapat terhindar dari virus korona.

Sanitasi adalah sebuah usaha yang dilakukan untuk mencegah datangnya yang berfokus pada pemeliharaan kesehatan dan juga usaha

dalam kesehatan di lingkungan hidup manusia, (*Muhammad Bachtiar, dkk, 2021,*)

Peran *hygiene* dan sanitasi pada destinasi wisata antaranya:

- 1). Meningkatkan kualitas atau sebuah mutu destinasi wisata yang akan membuat nyaman atau tidak wisatawan
- 2). Sebagai alat untuk menjamin kesehatan para wisatawan
- 3). Standar akan lingkungan yang sehat di destinasi tersebut.

Berdasarkan pengertian dapat disimpulkan bahwa dalam menjaga kesehatan di area usaha, pelaku perlu menjaga kesehatan baik para pekerja maupun pengunjung.

f. Safety (Keamanan)

Destinasi wisata juga harus meningkatkan standar keamanan agar membuat wisatawan menjadi aman dan nyaman dalam berwisata. Jika para wisatawan merasa merasa aman dan nyaman akan membuat kunjungan wisatawan bertambah dan mempercepat pemulihan ekonomi pada aspek pariwisata. Standar keamanan yang dilakukan disini seperti adanya penambahan penjaga, penjaga disini tidak hanya bekerja menjaga keamanan dari kriminal tetapi juga bertugas mengecek suhu tubuh wisatawan. (*Bachtiar, dkk, 2021,*)

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa keamanan adalah rasa aman dan keselamatan pengunjung selama berada di tempat tujuan wisata.

g. Environment (Kelestarian Lingkungan)

Hal ini menekankan betapa sangat penting memahami aspek-aspek sosial dan kebudayaan masyarakat lokal dalam pengelolaan lingkungan. Pemanfaatan alam dengan pengembangan pariwisata akan menjadi hal yang harus diperhatikan masyarakat lokal didestinas wisata. Salah satu cara dalam wabah Covid-19 ini adalah dengan cara menggunakan peralatan yang sekali pakai namun tetap ramah

lingkungan sehingga dapat di daur ulang dan tidak menumpuk sehingga membuat ekosistem terganggu. (*Bachtiar, dkk, 2021,*)

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kelestarian lingkungan merupakan penerapan kondisi untuk melestarikan lingkungan.

Tujuan dari pelaksanaan CHSE :

- a. meningkatkan kesadaran masyarakat secara umum tentang kebersihan, keselamatan, kesehatan, dan juga kelestarian dalam pariwisata yang baru setelah wabah penyakit Covid-19
- b. dalam pembukaan pariwisata pada masa new normal akan ada perilaku wisatawan yang baru dimana terpengaruhi dari kebersihan, keselamatan, kesehatan, dan juga kelestarian sehingga harus ada standar yang jelas.
- c. Pelaku pariwisata harus menyiapkan semua fasilitas dalam menunjang kebersihan, keselamatan, kesehatan dan juga kelestarian agar menimbulkan rasa aman dan nyaman wisatawan ketika melakukan aktivitas pariwisata.
- d. Komponen – komponen yang penting yang menjadi faktor penting dalam penarik wisatawan dinamakan daya tarik atau segala sesuatu yang memiliki keunikan budaya atau alamnya dapat dimanfaatkan kembali dengan aturan yang baru lagi.
- e. Sebagai panduan yang dapat dinilai bagi para pelaku pariwisata dalam menyiapkan kebersihan, keselamatan, kesehatan, dan juga kelestarian lingkungan

B. Kajian Penelitian Relevan

Tabel 2. 1
Penelitian Relevan

No	Nama, Tahun, judul, penelitian	Hasil penelitian	Persamaan dan perbedaan
1.	oleh Sari Bandaso Tandilin, S.E.,M.M (2020) yang berjudul Penerapan CHSE dalam Era Normal Baru pada Destinasi Parwisata Kota Kupang.	Hasil penelitian menunjukkan dari tingkat kesesuaian diatas diperoleh nilai kesesuaian antara penilaian kepentingan dan harapan pengelola destinasi pariwisata terhadap penerapan 148 item pelaksanaan protokol CHSE di kota kupang sebesar 75%. Hal ini berarti bahwa penilaian pengelola atau pemilik daya traik wisata tersebut termasuk dalam kriteria baik dalam penerapan protokol CHSE.	Persamaan : Dalam penelitian ini adalah menggunakan variabel yang sama yaitu variabel independent CHSE (X) Perbedaan : Dalam penelitian ini adalah pada objek yang diteliti dan tempat penelitian. Dan juga pada variabel Dependennya yang mana di penelitian terdahulu tidak membahas kepuasan
2	Rina Fitriana dan Liza Diniarizky Putri (2021) yang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya 12 peserta (37,5) yang pernah	Persamaan : Dalam penelitian ini adalah

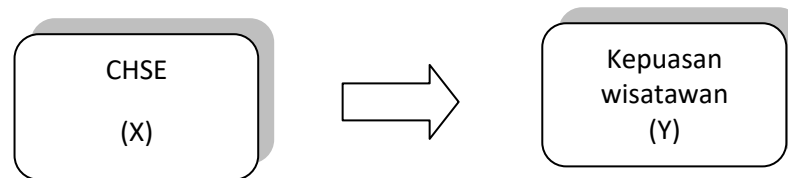
	berjudul Bimbingan Teknis Program CHSE pada pelaku usaha Pariwisata di Kota Bandar Lampung.	mendengar mengenai sertifikasi CHSE sebelum diklat, dan dari 32 peserta , masih dirasa 22% (7 orang) yang menyatakan tidak tertarik mengikuti sertifikasi karena dirasa tidak banyak membantu usahanya. Sebanyak 28 peserta (87,5%) berpendapat bahwa materi hari itu cukup informatif dan dapat dipahami.	menggunakan variabel yang sama yaitu CHSE Perbedaan : Dalam penelitian adalah pada objek yang diteliti dan tempat penelitian. Dan juga metode yang digunakan
3.	Fitri Arlinda dan Raya Sulistyowati (2021) yang berjudul Pengaruh Penerapan CHSE terhadap Kepuasan Pengunjung Destinasi Wisata Kabupaten Kediri di Era new Norrmal serta Dampaknya pada Pengembangan Ekonomi	Hasil penelitian variabel penerapan CHSE (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Z), kepuasan pengunjung (Z) berpengaruh signifikan terhadap pengembangan ekonomi pariwisata dan industri kreatif (Y), penerapan CHSE (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap pengembangan ekonomi pariwisata dan industri kreatif (Y), serta penerapan CHSE (X) berpengaruh signifikan terhadap pengembangan ekonomi pariwisata dan	Persamaan : Dalam penelitian ini adalah menggunakan variabel yang sama yaitu variabel Independent CHSE (X) dan variabel dependennya Kepuasan (Y) Perbedaan Dalam penelitian adalah pada objek yang diteliti dan tempat penelitian.

	Pariwisata dan Industri Kreatif.	industri kreatif (Y) melalui kepuasan pengunjung (Z).	dan juga dampak, sedangkan peneliti tidak membahas dampak.
4.	Alwin Lasarudin, Dkk, (2022) yang berjudul Pengaruh Mediasi Kepuasan Pengunjung dari Kebersihan, Kesehatan, dan Lingkungan hubungan berkelanjutan (CHSE) pada pengunjung Loyalitas dan Wisata Rafting Kaliwatu Destinasi Kota Batu	diketahui bahwa kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan lingkungan yang berkelanjutan yang mempengaruhi loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan hanya ada satu variabel yaitu variabel kesehatan yang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan berkunjung ke destinasi wisata arung jeram kali batu, sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan sebenarnya berperan sebagai mediasi dalam penelitian ini untuk variabel kesehatan.	<p>Persamaan :</p> <p>Dalam penelitian ini adalah menggunakan variabel yang sama yaitu variabel CHSE (X)</p> <p>Perbedaan :</p> <p>Dalam penelitian adalah pada objek yang diteliti dan tempat penelitian. Dan pada variabel Dependennya Loyalitas (Y)</p>

C. Kerangka Berfikir

Dalam penelitian ini penulis mencoba melihat hubungan antara variabel CHSE (*Cleanlines, Health, Safety, Environment*) terhadap kepuasan wisatawan di kawasan objek wisata Istana Basa Pagaruyung. Berdasarkan latar belakang dan kajian pustaka di atas kerangka berfikir yang penulis susun adalah sebagai berikut:

Gambar 2. 1
Skema Kerangka Berfikir



D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian (Sugiyono, 2010) dengan mengacu pada rumusan masalah, landasan teori dan kerangka berfikir tersebut maka hipotesis yang diajukan penelitian ini adalah.

H_0 : Penerapan Program CHSE tidak Berpengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan di kawasan Istana Basa Pagaruyung

H_a : Penerapan Program CHSE Berpengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan di Kawasan Istana Basa Pagaruyung

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis penelitian

Metode Penelitian yang penulis gunakan yaitu pendekatan Kuantitatif. dengan mengolah data yang di dapatkan dalam bentuk angka-angka sehingga bisa diukur secara pasti berapa hasil yang diperoleh terhadap penelitian. Pendekatan ini bertujuan untuk melihat pengaruh penerapan program CHSE terhadap kepuasan wisatawan di kawasan Istano Basa Pagaruyung.

B. Tempat dan waktu penelitian

Tempat penelitian ini dilakukan di Kawasan Istano Basa Pagaruyung. Sasaran dalam penelitian ini adalah Wisatawan yang berkunjung ke Istano Basa Pagaruyung. Sedangkan waktu penelitian terhitung direncanakan pada bulan Januari 2021 – Juli 2022.

Tabel 3. 1
Rangkaian kegiatan Penelitian

No	Kegiatan	Januari 2022	Februari 2022	Maret 2022	April 2022	Mei 2022	Juni 2022	Juli 2022
1	Penyusunan Proposal Skripsi							
2	Bimbingan Proposal Skripsi							
3	Seminar Proposal Skripsi							
4	Perbaikan Setelah Seminar Skripsi							
5	Penyusunan Surat Izin Penelitian							
6	Pengumpulan Data							
7	Pengolahan Data							
8	Bimbingan Skripsi							
9	Sidang Munaqasyah							

C. Populasi dan sampel

1. Populasi

Menurut (Sugiyono 2018) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti dan di tarik kesimpulanya. Adapun Populasi yang dijadikan peneliti sebagai subjek penelitian adalah semua Wisatawan di Istano Basa Pagaruyung yang berjumlah 238.088 pengunjung dari Januari 2021 – Desember 2021.

2. Sampel

Teknik sampling yang digunakan adalah simple random sampling. Teknik tersebut merupakan teknik pengambilan sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperlihatkan strata yang ada dalam populasi. (Sugiyono, 2018)

Alasan menggunakan simple random sampling dikarenakan teknik ini memberikan kesempatan yang sama kepada setiap populasi untuk dijadikan sampel. (Darmawan, 2014)

Perhitungan sampel dilakukan dengan rumus slovin, menurut umar dalam (Purba 2007)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

keterangan :

n = Sampel

N = Populasi

e = taraf kesalahan (10%)

sehingga berdasarkan rumus tersebut jumlah sampel dan populasi sebanyak

$$n = \frac{238.088}{1 + 238.088(10\%)^2}$$

$$n = \frac{238.088}{1 + 238.088(0,01)}$$

$$n = \frac{238.088}{1 + 2.380,88}$$

$$n = \frac{238.088}{2.381,88}$$

$$n = 99,9$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, dengan jumlah populasi 238.088 pengunjung maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 99,6 maka di bulatkan menjadi 100 responden

D. Definisi Operasional

Tabel 3. 2
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Indikator Variabel	Definisi	Indikator Pengukuran	Skala Pengukuran	Alat Ukut	Sumber
CHSE (X)	Kebersihan (<i>Cleanlines</i>)	merupakan kebersihan dari tempat destinasi wisata yang mana bersih dari kuman, bakteri, maupun virus, penyakit.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mencuci tangan pakai sabun atau hand sanitizer 2. Ketersediaan sarana cuci tangan 3. Pembersihan ruang dan barang publik dengan disinfektan/cairan pembersih lainnya 4. Bebas dari bakteri 5. Pembersih dan Kelengkapan Toilet Bersih 6. Tempat sampah yang bersih 	Skala Likert 5 point	Kuesioner/ Angket	<i>International Juornal of Reseach in Engineering, Science and management, 2022</i>
	Kesehatan (<i>Health</i>)	merupakan pemeliharaan kesehatan pekerja dan pengunjung destinasi wisata.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan suhu tubuh 2. Memakai APD bila diperlukan 3. Peralatan dan Perlengkapan Kesehatan Sederhana 4. Ruang yang Sirkulasi udara yang baik 	Skala Likert 5 Point	Kuesioner/ angket	

	Keamanan (<i>Safety</i>)	adalah rasa aman dan keselamatan pengunjung selama berada di tempat tujuan wisata.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan pertolongan pertama / kotak P3K 2. Ketersediaan alat pemadam kebakaran 3. Ketersediaan titik kumpul dan jalur evakuasi 4. Media komunikasi penanganan kondisi darurat 	Skala Likert 5 Point	Kuesioner/ angket	
	Kelestarian Lingkungan (<i>Environtment</i>)	kelestarian lingkungan merupakan penerapan kondisi untuk melestarikan lingkungan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penggunaan peralatan dan bahan yang ramah lingkungan 2. Pemanfaatan air dan sumber energi secara efisien, sehat demi menjaga keseimbangan 3. Pengolahan sampah dan limbah cair dilakukan secara tuntas, sehat, dan ramah lingkungan 4. Pemantauan dan evaluasi penerapan Panduan dan SOP pelaksanaan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian 	Skala Likert 5 Point	Kuesioner/ angket	

			lingkungan.			
Kepuasan Wisatawan (Y)	Kesesuaian Harapan	tingkat Kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan dengan yang dirasakan oleh wisatawan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk yang diperoleh Sesuai atau melebihi yang diharapkan 2. Pelayanan yang diperoleh sesuai atau melebihi yang diharapkan 3. Fasilitas yang diperoleh sesuai atau melebihi yang diharapkan 	Skala Likert 5 Point	Kuesioner/ angket	
	Minat Berkunjung Kembali	kesediaan wisatawan untuk berkunjung kembali	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan 2. Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah menikmati jasa 3. Berminat berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan Memadai 	Skala Likert 5 Point	Kuesioner/ angket	
	Kesediaan Merekomendasikan	Kesediaan wisatawan untuk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyarankan teman atau kerabat untuk mengunjungi Destibasi 	Skala Likert 5 Point	Kuesioner/ angket	

		<p>merekomendasikan produk atau jasa yang telah dirasakan kepada teman atau keluarganya.</p>	<p>yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Menyarankan teman atau kerabat untuk mengunjungi Destinasi yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai 3. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai dan manfaat yang didapatkan setelah menikmati produk tersebut 			
--	--	--	--	--	--	--

E. Pengembangan Instrumen

Instrumen penelitian kuisioner yang ditujukan pada responden untuk memberikan jawaban atau tanggapan dengan cara memilih salah satu jawaban responden yang diberikan dengan *Skala Likert*. *Skala Likert* adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. (Sugiyono, 2018).

Instrumen pertanyaan atau pernyataan ini akan menghasilkan total skor bagi tiap anggota sampel yang diwakili oleh setiap nilai skor seperti berikut.

Tabel 3. 3
Skala likert

No	Keterangan	Skor
1.	Sangat setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Netral	3
4.	Tidak setuju	2
5.	Sangat tidak setuju	1

Sumber : Sugiyono (2014)

Kemudian kisi-kisi Instrumen Terlihat Pada tabel 3.5 dibawah ini

Tabel 3. 4
Kisi – kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator
CHSE (X)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kebersihan 2. Kesehatan 3. Keselamatan 4. Kelestarian lingkungan
Kepuasan Wisatawan (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian Harapan 2. Minat berkunjung Kembali 3. Kediaan Merekomendasi

F. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan. (Sugiyono, 2018) Dalam penelitian ini penulis menggunakan pengumpulan data dengan cara:

1. Kuesioner (Angket)

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. (Sugiono, 2018) Angket dalam penelitian ini diberikan kepada pengunjung di objek wisata Istana Basa Pagaruyung. Penilaian bobot angket pengunjung menggunakan *skala liker*

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk gambar. (Sugiono, 2018). Dengan metode ini di harapkan peneliti memperoleh data tentang pengaruh CHSE terhadap kepuasan wisatawan muslim di kawasan Istana Basa Pagaruyung.

G. Teknik analisis data

1. Pengujian instrumen penelitian

a. Uji validitas

Uji validitas ini digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu angket yang kita gunakan. Jika valid maka instrumen itu dapat kita gunakan untuk mengukur apa yang akan kita ukur (Sugiyono, 2014). Pengujian signifikansi dilakukan dengan kriteria menggunakan r tabel pada tingkat signifikansi 0,05.

1). Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dapat dinyatakan valid

2). Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dapat dinyatakan tidak valid

b. Uji Reabilitas

Reabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel

atau handal jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah sistem atau stabil dari waktu ke waktu. (Ghozali, 2007).

Dengan spss dapat di ukur reabilitas dengan uji statistik cronbach alpha. Untuk menentukan apakah instrumen reliabel atau tidak menggunakan batasan 0,6. Menurut sekaran (1992) kriteria pengujian reabilitas adalah

- 1). Apabila nilai Cronbach Alpa $< 0,6$ maka dapat dikatakan tidak reliabel
- 2). Apabila nilai Cronbach Alpa $> 0,6$ maka dapat dikatakan reliabel

2. Uji Asumsi klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah nilai yang dihasilkan dari regresi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai yang terdistribusi secara normal. Metode yang digunakan adalah metode grafik, yaitu dengan melihat normal p-p plot of regression standardized. Sebagai pengambilan keputusannya, jika titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal , maka nilai tersebut telah normal. (Dwi Priyatno, SPSS 22)

b. Uji Linieritas

Uji Linieritas digunakan untuk mengetahui linieritas data yaitu apakah antara variabel dependent dan variabel independent mempunyai hubungan yang linier atau tidak. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *Test For Linearity* Pada taraf signifikan 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikan dari *Deviation from Linearity* $< 0,05$. (Dwi Priyatno, SPSS 22).

c. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisi Regresi sederhana digunakan untuk mnegetahui pengaruh dari variabel independent terhadap variabel dependent atau dengan kata lain untuk mengetahui seberapa jauh perubahan variabel independent dalam mempengaruhi variabel dependent. Dalam analisis

regresi sederhana, pengaruh satu variabel independet terhadap variabel dependent dapat dibuat persamaan sebagai berikut. (Juliansyah Noor, 2013).

$$Y = A + BX + e$$

Keterangan :

Y : variabel Dependen Atau Respon

A: Intercept atau Konstan

B : Kosfisien Regresi

e : Residual atau error

H. Pengujian Hipotesis

1. Uji-t

Uji-t menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen terhadap variabel dependennya. Uji terhadap nilai statistik t juga disebut uji parsial. Untuk melakukan uji ini melalui SPSS.

Hipotesis yang hendak di uji, yaitu :

- a. $H_0 : \beta = 0$, Artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen
- b. $H_a : \beta \neq 0$, artinya variabel independent berpengaruh terhadap variabel dependent

2. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi berganda (R^2) atau r squared berarti secara bersama-sama menyatakan besar kecilnya sumbangan variabel bebas terhadap variabel terikat. R squared berkisar pada angka 0 sampai 1, denagn catatan semakin kecil angka r squared. Semakin lemah pula hubungan kedua atau lebih variabel tersebut. Menurut (Ridwan 2015) rumus yang digunakan pada uji koefisien determinasi, yaitu :

$$\text{Koefisien determinasi} = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

Kd = nilai koefisien determinasi

R = nilai koefisien korelasi

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Profit Responden

Profit Responden yang telah menjawab pertanyaan sebagaimana yang tercantum dalam tabel dibawah ini :

Tabel 4. 1
Profit Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki –Laki	31	31%
2.	Perempuan	69	69%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data olahan SPSS

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden di Istano Basa Pagaruyung adalah Perempuan yaitu sebanyak 69 orang dengan jumlah persentase sebesar 69% yang mana lebih banyak dari laki-laki.

Tabel 4. 2
Profit Responden Menurut Umur

No	Umur	Jumlah	Persentase (%)
1.	15 – 20 Tahun	40	40%
2.	21 – 25 Tahun	44	44%
3.	26 – 30 Tahun	6	6%
4.	31 – 35 Tahun	2	2%
5.	36 – 40 Tahun	4	4%
6.	> 40 Tahun	4	4%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Olahan SPSS

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa usia responden wisatawan di Istano Basa Pagaruyung berkisar antara usia 21 - 25 Tahun sebanyak 44 orang dengan persentase sebesar 44 %. Dan pada umur 31-35 tahun adalah yang paling sedikit yaitu berjumlah 2 orang.

Tabel 4.3
Profit Responden Menurut Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Pelajar/Mahasiswa	67	67%
2.	Pegawai Negeri	10	11%
3.	Wiraswasta	11	11%
4.	Ibu Rumah Tangga	12	12%
Jumlah			

Sumber : Data Olahan SPSS

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa responden berdasarkan jenis pekerjaan di Istano Basa Pagaruyung, mayoritas wisatawan adalah pelajar/mahasiswa berjumlah 67 orang dengan persentase sebesar 67%.

2. Deskripsi Jawaban Responden

Deskripsi jawaban responden dilihat dari masing masing variabel yaitu CHSE (X), Kepuasan Wisatawan (Y), di Kawasan Istano Basa Pagaruyung yang didapatkan dari penyebaran Kuesioner kepada 100 Orang Responden, diketahui sebagai berikut:

a Hasil Uji Frekuensi Jawaban Variabel CHSE (X)

Tabel 4.4
Frekuensi Jawaban Variabel CHSE (X)

No. Item	Frekuensi Jawaban					Total %	Mean
	STS	TS	N	S	SS		
X1	0	0	5	42	53	100	4,48
X2	0	0	4	51	45	100	4,41
X3	0	0	10	48	42	100	4,32
X4	1	0	10	42	47	100	4,34
X5	0	0	16	41	43	100	4,27
X6	0	0	4	52	44	100	4,40
Health							
X7	2	0	7	63	28	100	4,15
X8	15	16	22	34	13	100	3,14
X9	1	3	22	52	22	100	3,91
X10	1	0	3	53	43	100	4,37
Safety							
X11	0	1	18	48	33	100	4,13
X12	0	1	7	63	29	100	4,20
X13	0	0	11	51	38	100	4,27

X14	0	1	3	60	36	100	4,31
Environment							
X15	0	0	12	53	35	100	4,23
X16	0	0	14	54	32	100	4,18
X17	0	0	12	54	34	100	4,22
X18	0	1	9	58	32	100	4,21

Sumber: Data Olahan SPSS

Dari Tabel diatas uji frekuensi jawaban responden dengan 18 item pernyataan mengenai CHSE yang dijawab oleh 100 orang responden. Diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab setuju terhadap pernyataan yang diajukan. Pernyataan pada indikator *Cleanlines* yang menyatakan “Tersedianya sarana cuci tangan di Istano Basa Pagaruyung” merupakan pernyataan yang paling dominan dengan nilai rata rata sebesar 4,48. Indikator *Health* merupakan pernyataan yang dominan setelah *Cleanlines* yang menyatakan “Sirkulasi udara yang baik di Istano Basa Pagaruyung” dengan nilai rata-rata sebesar 4,37. Indikator urutan pernyataan yang ketiga yaitu *Safety* yang menyatakan “Tersedianya media komunikasi penanganan kondisi darurat di Istano Basa Pagaruyung” dengan nilai rata –rata sebesar 4,31. Dan urutan keempat yaitu indikator *Environment* yang menyatakan “penggunaan peralatan dan bahan yang ramah lingkungan di istano Basa Pagaruyung.” Dengan nilai rata – rata 4,23.

b Hasil Uji Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Wisatawan (Y)

Variabel kepuasan wisatawan diukur melalui penilaian responden terhadap tiga indikator yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasi.

Tabel 4.5
Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Wisatawan

No. Item	Frekuensi Jawaban					Total	Mean
	STS	TS	N	S	SS		
Kesesuaian Hrapan							
Y1	0	0	2	51	47	100	4,45
Y2	0	0	2	62	36	100	4,34
Y3	0	0	0	56	44	100	4,44

Minat Berkunjung Kembali							
Y4	0	0	0	49	51	100	4,51
Y5	0	0	1	56	43	100	4,42
Y6	0	0	3	50	48	100	4,40
Kessediaan Merekomendasi							
Y7	0	0	2	50	48	100	4,46
Y8	0	0	1	59	40	100	4,39
Y9	0	0	2	56	42	100	4,40

Sumber: Data Olahan SPSS

Dari Tabel diatas uji frekuesni jawaban responden dengan 9 item pernyataan mengenai Kepuasan Wisatawan yang dijawab oleh 100 orang responden. Diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab setuju dan sangat setuju terhadap pernyataan yang diajukan. Pernyataan yang menyatakan pada indikator Minat Berkunjung Kembali merupakan pernyataan yang paling dominan dengan nilai rata-rata 4,51. Urutan kedua pada indikator kesediaan merekomendasi dengan nilai rata-rata 4,46. Dan pernyataan yang terendah pada indikator kesesuaian harapan dengan nilai rata-rata 4,45.

B. Pengujian Persyaratan Analisis

1. Uji Instrumen Data

a. Uji Validitas

Uji validitas ini digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu angket yang kita gunakan. Jika valid maka instrumen itu dapat kita gunakan untuk mengukur apa yang kita ukur. (Sugiyono,2014). Kriteria Pengujian Uji Validitas yaitu Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dapat dinyatakan valid, Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka dapat dikatakan tidak valid. (Dwi Priyatno, 2014).

Untuk mengetahui Kuesioner valid atau tidaknya maka dilakukan pengujian validitas menggunakan SPSS 22. Uji vliditas dilakukan untuk variabel – variabel yang akan diteliti baik variabel dependen maupun independent. Dari hasil uji validitas maka diperoleh data yang akan diteliti semuanya dinyatakan valid karena hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Tabel 4. 4
Uji Validitas Variabel

No	Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	keterangan
1	Cleanlines	X.1	0,498	0,361	Valid
		X.2	0,406	0,361	Valid
		X.3	0,588	0,361	Valid
		X.4	0,585	0,361	Valid
		X.5	0,766	0,361	Valid
		X.6	0,496	0,361	Valid
2	Health	X.7	0,403	0,361	Valid
		X.8	0,577	0,361	Valid
		X.9	0,463	0,361	Valid
		X.10	0,530	0,361	Valid
3	Safety	X.11	0,818	0,361	Valid
		X.12	0,585	0,361	Valid
		X.13	0,434	0,361	Valid
		X.14	0,814	0,361	Valid
4	Environmet	X.15	0,746	0,361	Valid
		X.16	0,759	0,361	Valid
		X.17	0,711	0,361	Valid
		X.18	0,628	0,361	Valid
5	Keseuaian Harapan	Y.1	0,805	0,361	Valid
		Y.2	0,733	0,361	Valid
		Y.3	0,739	0,361	Valid
6	Minat Berkunjung Kembali	Y.4	0,840	0,361	Valid
		Y.5	0,742	0,361	Valid
		Y.6	0,684	0,361	Valid
7	Kesediaan Merekomendasi	Y.7	0,801	0,361	Valid
		Y.8	0,810	0,361	Valid
		Y.9	0,692	0,361	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 22

Dari tabel diatas hasil uji validitas kuesioner dengan Jumlah 30 responden menunjukkan bahwa semua item tersebut memiliki nilai $r_{hitung} > r_{Tabel}$ ($r_{hitung} > 0,361$). Jadi dapat disimpulakn bahwa dari hasil analisis tersebut semua item dikatakan valid..

b. Uji Reabilitas

Reabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah sistem atau stabil dari waktu ke waktu. (Ghozali, 2007).

Uji Reabilitas bertujuan untuk melihat apakah kuesioner memiliki konsistensinya jika pengukuran dilakukan dengan kuesioner tersebut dilakukan secara berulang-ulang. Dengan SPSS dapat diukur reabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,6. Menurut (Wiratna Sujerweni 2014) kriteria pengujian reabilitas adalah.

- 1) Apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,6 maka dapat dikatakan reliabel
- 2) Apabila nilai *Cronbach Alpha* < 0,6 maka dapat dikatakan tidak reliabel

Dalam pengujian data untuk mengetahui data Reliabel atau tidak menggunakan SPSS 22 dengan rumus *Alpha*. Dimana untuk mengukur reabilitas yaitu dengan melalui uji *statistic Cronbach Alpha* dan untuk variabel yang dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,6. Dan dinyatakan tidak reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* < 0,6.

Berdasarkan hasil pengujian reabilitas yang telah dilakukan diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 4. 5
Hasil Uji Reabilitas

Variabel Penelitian	Jumlah item	Cronbach's Alpha	keterangan
CHSE	18	0,884	Reliabel
Kepuasan Wisatawan	9	0,908	Reliabel

Sumber: Hasil pengolahan SPSS

Berdasarkan hasil diatas dapat dikatakan seluruh item variabel dinyatakan reliabel karena dapat dilihat dari nilai *Cranbach's Alpha* yang nilainya diatas > 0,6.

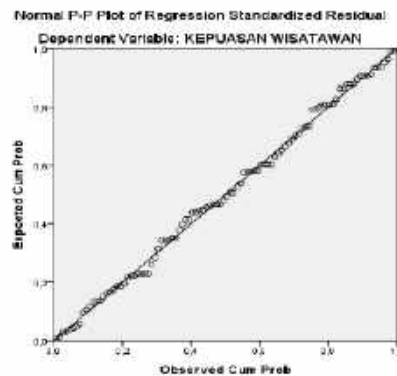
2. Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, semua variabel penelitian berdistribusi normal atau tidak. Beberapa uji normalitas yaitu dengan penyebaran

data pada sumber diagonal pada grafik Normal P-P *Plot Of Regression Standardized residual* atau *Kolmogorov-Smirnov* (Priyatno, 2014).

Gambar 4. 1
Hitogram Uji Normalitas



Sumber : Hasil Olahan SPSS

Dari Grafik uji normalitas diatas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar disekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka hal ini menunjukkan bahwa penelitian memiliki pola distribusi normal. Untuk membuktikan normal atau tidaknya distribusi data hasil penelitian dapat dilihat dengan menggunakan uji normalitas *Kolmogorov-smirnov* (*K-S*). Dibawah ini adalah hasil uji Normalitas:

Tabel 4. 6
Uji Normalitas Nilai Residual
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal	Mean	,0000000
Parameter	Std. Deviation	2,90771475
$S^{a,b}$		
Most	Absolute	,052
Extreme	Positive	,052
Differenc	Negative	-,044
es		
Test Statistic		,052
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Hasil Olahan SPSS

Berdasarkan Data diatas didapatkan hasil uji Normalitas *Asymp.Sig(2-tailed)* sebesar 0,200. Jadi dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan berdistribusi normal, karena memiliki nilai signifikan yang besar dari 0,05 ($0,20 > 0,05$).

b. Uji Linieritas

Uji Linieritas digunakan untuk mengetahui linieritas data yaitu apakah antara variabel dependent dan variabel independent mempunyai hubungan yang linier atau tidak. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *Test For Linearity* Pada taraf signifikan 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikan dari *Deviation from Linearity* $< 0,05$. Hasil uji linearitas ditunjukkan dala tabel sebagai berikut.

Tabel 4. 7
Uji Linearitas
ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN	Between (Combined)	162,370	24	6,765	2,205	,000
WISATAWAN	Groups	2,548	1	2,548	,830	,000
*	Linearity					
CHSE	Deviation from Linearity	159,822	23	6,949	2,265	,365
Within Groups		230,140	75	3,069		
Total		392,510	99			

Sumber : Hasil pengolahan SPSS 22

Berdasarkan Data diatas, hasil uji linieritas dapat dilihat pada output *ANOVA Table*. Dapat diketahui bahwa nilai signifikan pada *Deviation from Linearity* sebesar 0,365 lebih besar dari 0,05. Karena signifikan besar dari 0,05 ($0,363 > 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel CHSE dan Kepuasan wisatawan terdapat hubungan Linier secara signifikansi.

3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis Regresi Linear Sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linear antara satu variabel independent dengan satu variabel dependen dengan menggunakan persamaan linear.

Tabel 4. 8
Regresi Linear Sederhana
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	22,421	3,172		7,069	,000
CHSE	,213	,042	,458	5,097	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN WISATAWAN

Sumber: Hasil Olahan SPSS 22

Berdasarkan analisis data dengan menggunakan SPSS 22, maka diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 22,421 + 0,213X$$

Persamaan regresi diatas memperlihatkan hubungan antara variabel independent dengan variabel dependent secara parsial, dari persamaan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa.

- a. Nilai Konstanta sebesar 22,421, artinya jika tidak terjadi perubahan variabel CHSE (X) adalah 0, maka kepuasan wisatawan (Y) Nilainya Positif sebesar 22,421.
- b. Koefisien Regresi X sebesar 0,213 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai CHSE maka nilai kepuasan wisatawan sebesar 0,213. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara CHSE dan kepuasan wisatawan

C. Pengujian Hipotesis

1. Uji Signifikansi Secara Parsial (Uji-t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independent secara parsial berpengaruh signifikan atau tidak terhadap variabel dependent dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4. 9
Uji T
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	22,421	3,172		7,069	,000
CHSE	,213	,042	,458	5,097	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN WISATAWAN

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS

Dari tabel diatas maka didapatkan t_{hitung} dari variabel independent. Dan selanjutnya t_{hitung} dibandingkan dengan $t_{tabel} = t(\alpha/2 : n-1) = 0,025:99$ maka diperoleh $t_{tabel} 1,984$. Berdasarkan hasil uji t yang dilakukan dengan bantuan alat SPSS 22 maka dapat di simpulkan bahwa variabel CHSE (X) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di kawasan *Istano* Basa Pagaruyung. Hal ini terlihat dari hasil pengujian uji antara variabel CHSE dengan Kepuasan wisatawan menunjukkan nilai sebesar $t_{hitung} 5,097 > t_{tabel} 1,984$, dengan nilai signifikan $< 0,05$ yaitu $0,000 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga hipotesis berbunyi terdapat pengaruh CHSE terhadap Kepuasan wisatawan secara parsial diterima.

2. Koefisien Determinasi

Hasil uji Koefisien Determinan yang digunakan untuk memprediksi R^2 Instrument dijelaskan dalam bentuk tabel sebagai berikut.

Tabel 4. 10
Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,858 ^a	,610	,602	1,923

a. Predictors: (Constant), CHSE

Sumber: Hasil Olahan SPSS

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai sebesar 0,610 atau sama dengan 61%. Artinya bahwa pengaruh variabel independent (CHSE) terhadap variabel dependent (kepuasan Wisatawan) adalah sebesar 61% dan sisanya 39% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang tidak ada dalam penelitian.

D. Pembahasan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat apakah penerapan *Cleanlines, Health, Safety, Environment* (CHSE) berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan muslim di kasawan istano Basa Pagaruyung. CHSE dengan indikator *Cleanlines, Health, Safety, Environment*, yang mana indikator ini menjadi pembuktian apakah CHSE mampu memberikan pengaruh terhadap kepuasan wisatawan muslim. Yang mana kepuasan wisatawan terbentuk dari perasaan senang atau tidaknya seseorang berdasarkan apa yang telah dirasakan atau pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang wisatawan harapkan. Dari hasil analisis yang telah dilakukan, maka pembahasan hasil penelitian sebagai berikut:

Berdasarkan hasil Statistik uji t variabel CHSE (X) diperoleh t_{hitung} sebesar 5,097 dan t_{tabel} sebesar 1,984, Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,097 > 1,987$) sedangkan untuk nilai signifikan lebih kecil dari $<0,05$ yaitu $0,000 < 0,05$. Maka variabel (*Cleanlines, Health, Safety, Environment*) CHSE berpengaruh dan positif terhadap kepuasan wisatawan muslim

Dari hasil uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai sebesar 0,610 atau sama dengan 61%. Artinya bahwa pengaruh variabel independent (CHSE) terhadap variabel dependent (kepuasan Wisatawan) adalah sebesar 61% dan sisanya 39% dipengaruhi oleh variabel lain. Nilai variabel *Cleanlines, Health, Safety, Environment* (CHSE) (X) terhadap variabel Kepuasan wisatawan (Y) sebesar 0,610 atau 61%. Tanda positif pada nilai koefisien tersebut menunjukkan hubungan yang searah antara *Cleanlines, Health, Safety, Environment* (CHSE) dengan Kepuasan wisatawan, yang

berarti bahwa apabila *Cleanlines, Health, Safety, Environment (CHSE)* meningkat, maka kepuasan wisatawan pun akan meningkat satu kali.

Maka dari itu, untuk dapat mempertahankan kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Istano Basa Pagaruyung melalui penerapan Program pelayanan *Cleanlines, Health, Safety, Environment (CHSE)*. Dengan adanya penerapan program CHSE dapat memaksimalkan Kepuasan wisatawan yang berkunjung. dimana semakin menggerakkan *Cleanlines, Health, Safety, Environment (CHSE)* maka wisatawan semakin merasa puas dengan objek wisata di Istano Basa Pagaruyung. Kepuasan wisatawan akan terbentuk dari gambaran perasaan senang seseorang melalui pelayanan yang dirasakan wisatawan ketika berkunjung ke suatu destinasi, dalam penelitian ini kepuasan wisatawan terbentuk dari destinasi wisata yang memberikan rasa aman dan nyaman, destinasi wisata menawarkan kesenangan dan tempat yang menarik untuk dikunjungi, suasana dan pelayanan yang membuat wisatawan merasa puas, dan senang.

Berdasarkan hasil tersebut maka Istano Basa Pagaruyung merupakan salah satu destinasi wisata yang memberikan adanya rasa kepuasan bagi wisatawan yang datang berkunjung, dan juga tidak adanya rasa cemas ketika berwisata dimasa pandemi maupun pasca pandemi. Dan dari adanya *Cleanlines, Health, Safety, and Environment (CHSE)* yang menjamin keselamatan pengunjung yang sehingga membuat wisatawan puas dengan pelayanan yang telah di terapkan di istano basa Pagaruyung. Pelayanan yang menjadi indikator kepuasan wisatawa pada saat objek wisata tersebut *Cleanlines, Health, Safety, and Environment*.

Cleanlines (Kebersihan) Terpeliharanya kebersihan di *Istano Basa Pagaruyung* tentunya membuat wisatawan merasa Puas, senang, nyaman dan aman. Penerapan *Cleanlines* di istano basa Pagaruyung menyiapkan fasilitas kebersihan diantaranya tersedianya fasilitas cuci tangan, *handsanitizer*, kebersihan di sekitar objek wisata, adanya tempat sampah serta toilet dan peralatan yang bersih untuk digunakan oleh wisatawan.

Health (Kesehatan) yang mana merupakan dalam menjaga kesehatan di area usaha destinasi wisata maka pengelola menjaga kesehatan baik para pekerja maupun pengunjung. Menyiapkan peralatan kesehatan diantaranya melakukan pemeriksaan sebelum masuk ke istano basa pagaruyung, tersedianya alat Peralatan kesehatan sederhana, sirkulasi udara yang baik.

Safety (Keamanan) Destinasi wisata juga harus meningkatkan standar keamanan agar membuat wisatawan menjadi aman dan nyaman dalam berwisata. Jika para wisatawan merasa merasa aman dan nyaman akan membuat kunjungan wisatawan bertambah dan mempercepat pemulihan ekonomi pada aspek pariwisata. Untuk menjaga keamanan serta keselamatan, pengelola Istano Basa Pagaruyung Menyiapkan peralatan keamanan seperti kotak P3K, alat pemadam kebakaran, ketersediaan titik kumpul dan jalur evakuasi serta media komunikasi penanganan kondisi darurat.

Environment (Kelestarian Lingkungan) Hal ini menekankan betapa sangat penting memahami aspek-aspek sosial dan kebudayaan masyarakat lokal dalam pengelolaan lingkungan. Pemanfaatan alam dengan pengembangan pariwisata akan menjadi hal yang harus diperhatikan masyarakat lokal didestinasinya wisata. Pengelola Istano Basa Pagaruyung menerapkan kondisi yang ramah lingkungan, hingga mengondisikan area agar terasa nyaman untuk pengunjung. Seperti Penggunaan perlengkapan dan bahan ramah lingkungan, kondisi lingkungan sekitar asri dan nyaman, baik secara alami maupun dengan rekayasa teknis.

Maka dari itu CHSE harus tetap di teruskan meskipun tidak lagi dalam masa pandemi karena berpengaruh terhadap kepuasan, orang merasa puas ketika objek wisata tersebut *Cleanlines, Health, Safety, and Environment*. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya yang mana bahwa *Cleanlines, Health, Safety, and Environment* (CHSE) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan wisatawan.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian hipotesis mengenai “Pengaruh penerapan program *Cleanlines, Health, Safety, Environment (CHSE)* terhadap kepuasan wisatawan Dikawasan Istano Basa Pagaruyung” dapat di simpulkan yaitu Hasil uji hipotesis menyatakan bahwa penerapan program *Cleanlines, Health, Safety, Environment (CHSE)* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan muslim di kawasan Istano Basa Pagaruyung.

Cleanlines (Kebersihan) Terpeliharanya kebersihan di Istano Basa Pagaruyung tentunya membuat wisatawan merasa Puas, senang, nyaman dan aman. Indikator *cleanlines* pada pernyataan “tersedianya sarana cuci tangan di istano Basa agaruyung” merupakan pernyataan yang paling dominan berdasarkan jawaban responden dengan nilai rata rata-rata 4,48 dengan persentase sebesar 53% dari 100 responden.

Health (Kesehatan) yang mana dalam menjaga kesehatan di area usaha destinasi wisata maka pengelola menjaga kesehatan baik para pekerja maupun pengunjung. Berdasarkan hasil uji deskriptif responden bahwa indikator *Health* merupakan pernyataan yang dominan setelah *Cleanlines* “Sirkulasi udara yang baik di istano basa pagaruyung” dengan nilai rata-rata 4,37 dengan persentase sebesar 43% dari 100 responden.

Safety (Keamanan) merupakan pernyataan ketiga yang dominan berdasarkan jawaban responden pada pernyataan “Tersedianya media komunikasi penanganan kondisi darurat di istano basa pagaruyung” dengan nilai rata-rata sebesar 4,31 dengan persentase sebesar 36% dari 100 responden.

Environment (Kelestarian Lingkungan) merupakan pernyataan keempat yang dominan berdasarkan jawaban responden pada pernyataan “penggunaan peralatan dan bahan yang ramah lingkungan di *Istano Basa*

Pagaruyung” dengan nilai rata-rata sebesar 4,23 dengan persentase sebesar 35% dari 100 responden.

B. Implikasi

Setelah melakukan penelitian terkait “Pengaruh penerapan program (*Cleanlines, Health, Safety, Environment*) CHSE terhadap kepuasan wisatawan Dikawasan Istano Basa Pagaruyung” Diketahui bahwa implikasinya yaitu:

penelitian ini diharapkan mampu untuk memberikan masukan saran yang bermanfaat bagi objek wisata Istano Basa Pagaruyung terutama dalam memberikan kepuasan wisatawan, agar tetap dilanjutkan untuk memberikan kepuasan bagi wisatawan yang berkunjung dengan rasa aman meskipun pasca pandemi, pelayanan yang sudah bagus harus tetap di pertahankan. serta terus melakukan penerapan protokol kesehatan kepada wisatawan ketika berwisata, karena maju atau tidaknya sebuah objek wisata juga dilihat dari pelayanan yang diberikan sehingga adanya rasa kepuasan seperti adanya kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali serta juga kesediaan merekomendasikan.

C. Saran

Dari hasil analisis dan kesimpulan, maka saran yang dapat disampaikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi pengelola Istano Basa Pagaruyung

Penelitian ini diharapkan bagi pihak Pengelola Istano Basa Pagaruyung untuk menjadikan bahan rujukan agar tetap mempertahankan kepuasan wisatawan dengan menerapkan Protokol Kesehatan atau tetap menjaga Kebersihan, Kesehatan, Keamanan, dan Kelestarian Lingkungan dari segi fasilitas. Meskipun keadaan sudah tidak dalam masa Pandemi Covid-19.

2. Bagi Peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan adanya peneliti lain yang juga membahas tentang *Cleanlines, Health, Safety, Environment (CHSE)* atau protokol Kesehatan di objek wisata lain dan juga agar lebih mengembangkan penelitian ini dengan menambah variabel yang belum diteliti atau menggunakan indikator berbeda dan juga menambah jumlah responden sehingga penelitian ini menjadi lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwin Lasaruddin, dkk. “*Mediation Effect of Visitor Satisfaction From Cleanliness, Health, Safety, And Envirotment Sustainable (CHSE) Relationships on Visitor Loyalty at Kaliwatu Rafting Tourist DestinationBatu City*”, International Journal Of Research in Engineering, Science and Management, Vol. 5. Issue 1., January 2022
- Alma, Buchari. 2014. Mamajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Dedy Kaligis, “*pengukuran tingkat kepuasan pengunjung di objek wisata puncak temboan desa Rurukan satu kota tomohon*”, jurnal Cocos, Vol. 5, No. 2, tahun 2014, 4
- Duwi Priyatno, (2014) ”*SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*”. (Yogyakarta : CV. ANDI OFFSET).
- Erwan Agus Purwanto, Ph.D dan Dyah Ratih Sulistyastuti, M.Si, (2017), “*Metode Penelitian Kuantitatif* ”. (Yogyakarta : GAVA MEDIA Anggota IKAPI DIY).
- Fitri Arlinda, Pengaruh penerapan adaptasi CHSE terhadap epuasan Pengunjung Destinasi Wisata Kabupaten Kediri di Era New Normal Serta Dampaknya Pada Pengembangan Ekonomi Pariwisata & Industri Kreatif, Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN), Vol. 9 No. 3 Tahun 2021
- Gusti Bagus Arjana, Geografi pariwisata dan ekonomi kreatif. (jakarta : rajawali pers, 2016.) hal 6
- Gremler, D., Bitner, M. J., & Zeithaml, V. A. 2012. Service Marketing. NY: McGraw Hill
- Gamal suwanto, dasar-dasar pariwisata, (yogyakarta : Andi Offset, 2004) hal 3
- Gasperz., V. 2005. Lean Sigma Approach. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Ghozali, Imam. 2007. Aplikasi analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang : Univeraitas Diponegoro
- Heath, E., & Wall, G. (2012). Mengembangkan wisata Budaya – Terjemahan, Bandung : CV Angkasa

- Muhammad kamal, (2018). Kualitas pelayanan pramuwisata di istana basa pagaruyung. Jurnal JOM FISIP Vol. 5 edisi 1 januari – juni 2018 hal. 1 – 2
- Muhammad Bachtiar Rifai dkk., 2021. Parwisata berbasis Cleanliness, Health, Safety, dan Environmental sustainability di Era New Normal. STIPRAM
- M. Zaki Mubarak lubis., 2018. Prospek destinasi wisata halal berbasis OVOP (Online Village Product). Jurnal kajian Ekonomi Islam Vol 3. No. 1.
- Noor Juliansyah, S.E., M.M, 2013. Metodologi Penelitian. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Ni Ketut Riani. 2021. Pariwisata adalah pisau bermata 2. Jurnal Inovasi Penelitian. Vol 2. No. 5 Oktober 2021.
- Kotler, P. 2002. Manajemen Pemasaran, Terjemahan Hendra Teguh, Edisi Millenium, cetakan pertama (1st ed). Jakarta : Prenhalindo
- Pitana, I ., & Diarta, K. (2016). Pengantar Ilmu Pariwisata. Yogyakarta : Andi
- Purwoko. B. A. 2000. Kepuasan dan Loyalitas : Perspektif Kualitas Layanan. Jakarta : Komunika Jaya Pratama
- Prayudi, M.A. (2020). Dampak Covid-19 Terhadap Pariwisata Di daerah Istimewa Yogyakarta, Jurnal Nusantara : Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan, 3(2), 1.
- Priyanto, R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung Saung Angklukng Udjo. Jurnal Pariwisata, 3 (1), 29-40
- Riduwan. 2015. Dasar-dasar Statistika. Bandung : ALFABETA
- Sari Bandaso Tandilino, S.E.,M.M., Penerapan Cleanlines, Healty, Safety, & Environment Sustainable (CHSE) dalam Era Normal Baru Pada Destinasi Pariwisata Kota Kupang
- Sekaran, U. (1992). Research Methods Business. Jakarta
- Sugiyono, (2014). Metode Penelitian Bisnis. Bandung : ALFABETA
- Suwena, I Ketut & I Gusti Ngurah Widdyatmaja., 2017. Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwiwsata. (Denpasar : Pustaka Larasan)

- Sunyoto, Danang. 2014. Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi, Kasus). CAPS. Yogyakarta
- Sunarto. 2003. Perilaku Konsumen. Yogyakarta : AMUS Yogyakarta dan Cv. Ngeksigondo Utama
- Tiurma, Elsa. 2016. *Pengertian Indikator Kepuasan Pelanggan Menurut Para Ahli*.
- Tjiptono, Danang dan Gregorius Chandra. 2016. Service, Quality dan Satisfaction. Edisi 4. Andi. Yogyakarta.
- <http://etalasepustaka.blogspot.co.id/2016/08/pengertian-indikator-kepuasan-pelanggan-menurut-para-ahli.html>. Diakses pada tanggal 26 April 2017.
- Undang-undang Republik indonesia No. 10 Tahun 2009 Tentang kepariwisataan
- Wibowo, R., & Alvianna, S. (2021) Analisis of the Influence of Tourist Destinatin and Service Quality on Tourist satisfaction visiting the jawa timur park in the New Normal Era
- Yoeti, Oka. (2014), pengantar ilmu pariwisata. Bandung. Hal 5

L

A

M

P

I

R

A

N



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BATUSANGKAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Sudirman No. 137 Lima Kaum Batusangkar. Telp. (0752) 71150, 574221, 71890 Fax. (0752) 71879
Website : www.iainbatusangkar.ac.id e-mail : info@iainbatusangkar.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor : 592.a./In.27/F.IV.1/PP.00.9/05/2021

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan ini menugaskan Saudara:

Nama Dosen / NIP	Pangkat / Gol	Jabatan	Keterangan
Pepy Afrilian, M.Par 199104252019032010	Penata Muda Tk.1 / III b	Asisten Ahli	Pembimbing

sebagai Pembimbing Skripsi Proposal Pra-Seminar mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada semester Genap Tahun Akademik 2020/2021, atas nama :

Nama : Elvitri Yani
NIM : 1830406009
Jurusan : Pariwisata Syariah
Judul Proposal : *Pengaruh Daya Tarik dan Fasilitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Kawasan Istana Basa Pageruyung.*

Demikian surat ini diberikan kepada yang bersangkutan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Batusangkar, 18 Juni 2021
a.n. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan



[Signature]
Dr. Nofrivul, SE., MM



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BATUSANGKAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Sudirman No. 137 Lima Kaum Batusangkar Telp. (0752) 71150, 574221, 71890 Fax. (0752) 71879
Website : www.iainbatusangkar.ac.id e-mail : info@iainbatusangkar.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor : B-152.1 /In.27/F.IV/PP.00.9/04/2022

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan ini menugaskan Saudara:

Nama Dosen / NIP	Pangkat / Gol	Jabatan	Keterangan
Pepy Afrilian, M.Par 19910425 201903 2 010	Penata Muda Tk.i, III/b	Asisten Ahli	Pembimbing

sebagai Pembimbing Skripsi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Semester GENAP Tahun akademik 2021/2022, atas nama :

Nama : Elvitri Yani
NIM : 1830406009
Jurusan : Pariwisata Syariah
Judul Proposal : *Pengaruh Penerapan Program (Cleanlines, Health, Safety, Environment) CHSE Terhadap Kepuasan Wisatawan Muslim Di Kawasan Istana Basa Pagaruyung*

Demikian surat ini diberikan kepada yang bersangkutan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Batusangkar, 15 April 2022
Dekan

Dr. H. Rizal, M.Ag., CRP



**PEMERINTAH KABUPATEN TANAH DATAR
KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
(KESBANGPOL)**

Jln. Raya Batusangkar – Bukittinggi Simpang Asrama Jorong Simpunuk Kec. Sungai Tarab

**SURAT KETERANGAN/REKOMENDASI
Nomor : 070/29/KESBANGPOL/2022**

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor : 03 Tahun 2018 tanggal 11 Januari 2018 dari perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor : 07 Tahun 2014 tanggal 21 Januari 2014 Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor : 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian, surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam LAIN Batusangkar Nomor :B-525/In.27/LI/TL.00/05/2022 tanggal 19 Mei 2022 perihal Mohon Penerbitan Surat Izin Penelitian, setelah dipelajari dengan ini kami atas nama Pemerintah Kabupaten Tanah Datar menyatakan tidak keberatan atas maksud Penelitian dengan lokasi di Kabupaten Tanah Datar yang akan dilakukan oleh :

Nama : **ELVITRI YANI**
Tempat/Tgl. Lahir : Tarung-Tarung, 24 April 1999
Pekerjaan : Mahasiswi
Alamat : Air Panjang Jorong Kuamang, Panti Timur, Kec. Panti
Kartu Identitas : NIK. 1308076404990002
Maksud dan Obyek : Izin Penelitian
Judul : **"PENGARUH PENERAPAN PROGRAM (CLEANLINES, HEALTH, SAFETY, ENVIRONMENT) CHSE TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN MUSLIM DI KAWASAN ISTANA BASA PAGARUYUNG"**
Lokasi Penelitian : Istana Basa Pagaruyung
Waktu : 30 Mei s.d 22 Juli 2022
Anggota : -

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Kegiatan Penelitian tidak boleh menyimpang dari maksud dan obyek sebagaimana tersebut di atas.
2. Memberitahukan kedatangan serta maksud Penelitian dan yang akan dilaksanakan dengan menunjukkan surat-surat keterangan yang berhubungan dengan itu kepada Pemerintah setempat dan melaporkan kembali waktu akan berangkat.
3. Dalam melaksanakan Penelitian agar dapat berkoordinasi dengan instansi terkait.
4. Mematuhi semua peraturan yang berlaku dan menghormati adat – istiadat serta kebiasaan masyarakat setempat.
5. Bila terjadi penyimpangan/pelanggaran terhadap ketentuan-ketentuan tersebut diatas maka Surat Keterangan/Rekomendasi ini akan **DICABUT** kembali.
6. Surat Keterangan/Rekomendasi ini diberikan/berlaku mulai 30 Mei s.d 22 Juli 2022 Melaporkan hasil Penelitian kepada Bupati Tanah Datar Cq. Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Tanah Datar.

Demikian surat keterangan/ rekomendasi ini dikeluarkan untuk dipergunakan seperlunya.

Batusangkar, 30 Mei 2022
An. KEPALA KANTOR KESBANGPOL,
KABUPATEN TANAH DATAR,
KASI KETAHANAN BANGSA

GUSMAWATI SH
NIP. 19700817 199308 2 001

Tembusan Yth.:

1. Bupati Tanah Datar (sebagai laporan)
2. Dandim 0307 Tanah Datar di Batusangkar.
3. Kapotres Tanah Datar di Batusangkar.
4. Dinas PARPOLA Kabupaten Tanah Datar di Batusangkar.
5. UPT Istana Basa Pagaruyung di Batusangkar.
6. Ketua LPPM IAIN Batusangkar di Batusangkar.
7. Yang bersangkutan.

UESIONER PENELITIAN

Yth. Bapak/Ibuk/Saudara/i responden yang terhormat

Perkenalkan nama saya Elvitri Yani Jurusan Pariwisata Syariah IAIN Batusangkar, dalam rangka penyusunan skripsi untuk menyelesaikan studi jenjang Strata I (S1) dengan judul “PENGARUH PENERAPAN PROGRAM (*CLEANLINES, HEALTH, SAFETY, ENVIRONMENT*) CHSE TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI KAWASAN ISTANA BASA PAGARUYUNG”.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka saya mohon bantuan bapak/ibu/saudara/i untuk bersedia mengisi kuesioner ini sesuai dengan keadaan yang dialami dan dirasakan. Saya menjamin kerahasiaan informasi bapak/ibu/saudara/i.

Atas kerjasama dan kesediaanya untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini, saya ucapkan banyak terima kasih. Semoga bantuan yang bapak/ibu/saudara/i berikan dapat mendukung penyelesaian penyusunan skripsi ini.

I. Identitas Responden

Isilah data responden berikut ini secara lengkap. Berilah tanda *checklis* (√) pada pilihan jawaban yang sesuai dengan kriteria :

Nama :

Usia :

Jenis kelamin :

Laki - Laki

Perempuan

Pekerjaan :

Mahasiswa/Pelajar

Wiraswasta

Pegawai Negeri

Ibu Rumah Tangga

II. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Pilihlah jawaban yang paling sesuai dengan pendapat anda dengan cara memberi tanda *checklis* (✓) pada kolom yang paling sesuai dengan pilihan saudara/i.

Keterangan jawaban sebagai berikut.

- ✓ SS : Sangat Setuju
- ✓ S : Setuju
- ✓ N : Netral
- ✓ TS : Tidak Setuju
- ✓ STS : Sangat Tidak Setuju

VARIABEL (X) CHSE

Cleanlines (Kebersihan)		Tanggapan				
No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Ketersediaan sarana cuci tangan pakai sabun di Istano Basa Pagaruyung					
2.	Mencuci Cuci tangan pakai sabun atau hand sanitizer ketika memasuki Istano Basa Pagaruyung					
3.	Istano Basa Pagaruyung dibersihkan secara teratur menggunakan disinfektan/cairan pembersih lainnya					
4.	Istano Basa Pagaruyung Bebas dari bakteri atau bersih dari bakteri					
5.	Pembersihan dan kelengkapan Toilet bersih di Istano Basa Pagaruyung					
6.	Adanya tempat sampah yang bersih di Istano Basa Pagaruyung					

Health (Kesehatan)		Tanggapan				
No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
7.	Melakukan pemeriksaan suhu tubuh sebelum memasuki Istano Basa Pagaruyung					
8.	Pakai APBD bila diperlukan Di Istano Basa Pagaruyung					
9.	Tersedianya alat kesehatan sederhana Di Istano Basa Pagaruyung					
10.	Sirkulasi udara yang baik Di Istano Basa Pagaruyung					

Safety (Keamanan)		Tanggapan				
No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
11.	Ketersediaan pertolongan pertama/Kotak P3K Di istano Basa Pagaruyung					
12.	Ketersediaan alat pemadam kebakaran Di Istano Basa Pagaruyung					
13.	Ketersediaan titik kumpul dan jalur evakuasi Distano Basa Pagaruyung					
14.	Tersedianya Media komunikasi penanganan kondisi darurat Di Istano Basa pagaruyung					

Environtment (kelestarian lingkungan)		Tanggapan				
No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
15.	Penggunaan Perlengkapan dan bahan ramah lingkungan di Istano Basa Pagaruyung					
16.	Pemanfaatan air dan sumber energi secara efisien, sehat demi menjaga keseimbangan Di Istano Basa Pagaruyung					
17.	Pengolahan sampah dan limbah cair dilakukan secara tuntas, sehat, dan ramah lingkungan Di Istano Basa Pagaruyung					
18.	Pemantauan dan Evaluasi Penerapan Panduan dan SOP pelaksanaan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan di Istano Basa Pagaruyung					

VARIABEL (Y) KEPUASAN WISATAWAN

Kesesuaian Harapan		Tanggapan				
No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Objek Wisata Istano Basa Pagaruyung sesuai dengan yang di harapkan atau melebihi yang diharapkan					
2.	Pelayanan yang ada Di Istano Basa Pagaruyung sesuai dengan yang di harapkan atau melebihi yang diharapkan					
3.	Fasilitas yang tersedia Di Istano Basa Pagaruyung sesuai dengan yang diharapkan atau melebihi yang diharapkan					

Minat Berkunjung Kembali		Tanggapan				
No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
4.	Berminat untuk berkunjung kembali ke Istano Basa Pagaruyung karena pelayanan yang diberikan oleh petugas memuaskan					
5.	Berminat untuk berkunjung kembali ke Istano Basa Pagaruyung karena adanya nilai dan manfaat yang diperoleh setelah menikmati Objek Wisata Istano Basa Pagaruyung					
6.	Berminat untuk berkunjung kembali ke Istano Basa Pagaruyung karena fasilitas yang disediakan memadai					

Kesediaan Merekomendasikan		Tanggapan				
No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
7.	Menyarankan teman atau saudara kerabat untuk mengunjungi Istano Basa Pagaruyung karena pelayanan yang memuaskan					
8.	Menyarankan teman atau saudara kerabat untuk mengunjungi Istano Basa Pagaruyung karena fasilitas yang disediakan memadai					
9.	Menyarankan teman atau saudara kerabat untuk mengunjungi Istano Basa Pagaruyung karena adanya nilai dan manfaat yang didapatkan setelah menikmati objek wisata Istano Basa Pagaruyung					

Terima Kasih Atas Partisipasinya

21	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	80	5	5	5	5	5	5	4	4	4	42
22	4	5	4	5	4	5	4	1	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	76	4	4	5	4	5	5	4	4	4	39
23	3	4	3	5	3	3	3	1	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	59	3	4	4	4	3	5	4	4	4	35
24	4	4	4	5	4	5	4	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	5	5	4	4	5	5	4	5	4	41
25	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	85	5	4	4	4	5	4	4	5	5	40
26	5	5	5	5	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	5	4	4	4	5	4	4	4	4	38
27	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	80	5	4	4	5	4	4	4	5	5	40
28	5	4	5	4	5	4	4	1	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	75	5	4	4	4	4	4	4	5	5	39
29	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	71	4	4	4	4	5	5	4	5	5	40
30	4	4	5	4	5	4	5	1	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	77	4	5	5	4	5	3	4	3	5	38
31	5	4	4	4	4	4	4	2	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	75	4	4	5	5	4	5	4	5	4	40
32	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	80	5	4	5	4	5	4	4	5	4	40
33	5	4	5	4	5	4	4	1	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	79	4	5	5	4	5	5	4	4	5	41
34	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	77	5	5	4	5	4	5	5	4	5	42
35	3	4	5	4	5	4	3	1	3	5	3	4	4	4	4	4	5	4	69	4	4	5	4	4	5	4	4	4	38
36	4	5	4	4	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73	4	4	4	5	4	4	5	4	4	38
37	4	5	5	4	5	4	4	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	73	5	4	4	5	4	4	5	4	4	39
38	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	79	4	4	4	5	5	4	5	4	4	39
39	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	82	4	5	5	5	4	5	4	5	4	41
40	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	5	4	4	5	60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
41	5	5	4	4	5	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
42	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	80	4	5	5	4	5	5	4	5	5	42
43	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	84	4	4	4	5	4	4	5	4	4	38

44	5	5	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	76	5	5	5	5	5	5	4	4	4	42
45	4	4	4	5	4	5	4	2	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	71	5	5	5	4	4	4	5	5	5	42
46	4	4	4	5	4	5	4	2	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	71	5	5	5	4	4	4	5	5	5	42
47	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	82	5	4	4	5	5	5	5	4	4	41	
48	5	5	4	4	5	4	5	2	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	77	5	5	5	5	5	5	4	4	4	42	
49	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
51	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	77	4	4	4	5	5	5	4	4	4	39	
52	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	5	5	3	3	3	4	5	68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
53	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	82	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44	
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
55	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	80	5	5	5	4	4	4	5	5	5	42	
56	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
57	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
59	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74	4	4	4	5	4	4	4	5	4	38	
60	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
61	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	83	4	5	5	4	5	5	5	5	4	42	
62	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	75	5	4	4	4	4	4	5	4	4	38	
63	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	74	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37	
64	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	75	4	4	4	5	5	4	5	4	4	39	
65	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	80	5	5	5	4	4	4	4	4	4	39	
66	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	85	4	4	4	4	5	4	5	4	4	38	

67	5	5	5	4	5	5	4	1	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	77	5	4	4	5	5	4	5	5	4	41
68	4	4	4	4	4	4	3	1	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	71	5	5	5	5	4	4	5	5	5	43
69	5	5	5	5	5	5	1	1	4	4	4	2	2	5	5	5	5	4	72	5	5	5	5	5	5	5	4	4	43
70	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	4	4	4	4	5	5	5	5	70	5	5	4	5	5	5	4	5	5	43
71	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	85	5	5	5	4	4	5	5	5	5	43
72	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	86	5	5	5	4	5	5	5	4	5	43
74	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	86	5	3	4	5	4	5	4	4	4	38
75	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	84	5	5	4	4	5	4	4	4	5	40
76	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69	4	4	5	4	4	5	4	4	4	38
77	4	5	4	5	4	5	5	1	2	4	3	4	3	5	4	3	5	4	70	5	4	5	4	5	4	5	4	5	41
78	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	85	4	4	5	4	5	4	5	4	5	40
79	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	5	4	4	69	4	4	4	5	4	4	5	4	5	39
80	4	3	4	1	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	62	5	4	5	5	5	4	5	5	5	43
81	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	81	5	4	5	4	5	4	4	4	3	38
82	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	80	5	4	4	5	4	5	5	4	5	41
83	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	74	5	4	4	5	4	4	5	4	5	40
84	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	76	4	4	5	5	5	4	5	4	5	41
85	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	79	4	4	4	5	4	4	5	4	4	38
86	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
87	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
88	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	80	4	4	4	5	4	4	5	4	5	39
89	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	78	4	4	4	5	4	4	5	5	5	40

90	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	79	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37
91	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	5	3	3	3	63	5	4	4	5	4	5	4	5	4	40	
92	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	60	4	4	4	5	4	5	5	5	4	40		
93	4	4	3	5	3	5	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	65	5	5	4	4	4	4	5	5	4	40	
94	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	5	5	67	4	4	5	4	4	5	4	5	4	39	
95	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	62	4	4	4	5	4	5	5	5	4	40	
96	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	61	4	4	4	5	5	3	5	4	4	38	
97	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	58	4	4	4	4	4	4	3	4	3	34	
98	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	62	5	5	4	5	4	4	5	4	4	40	
99	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	61	5	4	4	5	4	4	4	5	5	40	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	4	4	5	5	4	4	5	5	5	41	

X.3	Pearson Correlation	,308	,312	1	,238	,586**	,095	,437*	,293	,308	-,009	,150	,107	,190	,448*	,602*	,506*	,572*	,247	,588**
	Sig. (2-tailed)	,097	,094		,206	,001	,617	,016	,116	,098	,962	,428	,574	,314	,013	,000	,004	,001	,188	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X.4	Pearson Correlation	,309	,196	,238	1	,306	,550**	,177	,258	,312	,472*	,395*	,098	,050	,483*	,395*	,383*	,463*	,433*	,585**
	Sig. (2-tailed)	,097	,300	,206		,100	,002	,350	,168	,093	,008	,031	,607	,793	,007	,031	,037	,010	,017	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X.5	Pearson Correlation	,366*	,251	,586*	,306	1	,421*	,352	,151	,427*	,210	,666*	,423*	,268	,638*	,575*	,672*	,727*	,531*	,768**
	Sig. (2-tailed)	,046	,181	,001	,100		,020	,056	,425	,019	,266	,000	,020	,152	,000	,001	,000	,000	,003	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X.6	Pearson Correlation	,154	,342	,095	,550**	,421*	1	-,177	,037	,312	,331	,514*	,245	,200	,483*	,277	,383*	,231	,289	,495**
	Sig. (2-tailed)	,416	,064	,617	,002	,020		,350	,847	,093	,074	,004	,193	,289	,007	,139	,037	,218	,122	,005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X.7	Pearson Correlation	,145	,208	,437*	,177	,352	-,177	1	,274	-,028	-,033	,140	,138	,177	,313	,280	,190	,491*	,408*	,403*

X.12	Pearson Correlation	,347	,148	,107	,098	,423*	,245	,138	,399*	,339	,296	,735*	1	,489*	,437*	,271	,251	,181	,339	,580**
	Sig. (2-tailed)	,060	,434	,574	,607	,020	,193	,466	,029	,067	,113	,000		,006	,016	,148	,181	,338	,067	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X.13	Pearson Correlation	,000	,098	,190	,050	,268	,200	,177	,240	,390*	,236	,435*	,489*	1	,362*	,198	,077	,347	,000	,434*
	Sig. (2-tailed)	1,000	,607	,314	,793	,152	,289	,350	,202	,033	,209	,016	,006		,049	,295	,688	,060	1,000	,017
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X.14	Pearson Correlation	,211	,272	,448*	,483**	,638**	,483**	,313	,370*	,536**	,365*	,668*	,437*	,362*	1	,572*	,564*	,596*	,534*	,814**
	Sig. (2-tailed)	,263	,147	,013	,007	,000	,007	,092	,044	,002	,047	,000	,016	,049		,001	,001	,001	,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X.15	Pearson Correlation	,122	,077	,602*	,395*	,575**	,277	,280	,321	,493**	,299	,531*	,271	,198	,572*	1	,787*	,640*	,571*	,746**
	Sig. (2-tailed)	,521	,685	,000	,031	,001	,139	,135	,084	,006	,109	,003	,148	,295	,001		,000	,000	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X.16	Pearson Correlation	,343	,199	,506*	,383*	,672**	,383*	,190	,230	,469**	,333	,605*	,251	,077	,564*	,787*	1	,691*	,575*	,759**

	Sig. (2-tailed)	,064	,293	,004	,037	,000	,037	,316	,221	,009	,072	,000	,181	,688	,001	,000		,000	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X.17	Pearson Correlation	,190	,045	,572*	,463**	,727**	,231	,491**	,102	,505**	,175	,457*	,181	,347	,596*	,640*	,691*	1	,535*	,711**
	Sig. (2-tailed)	,313	,812	,001	,010	,000	,218	,006	,590	,004	,355	,011	,338	,060	,001	,000	,000		,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X.18	Pearson Correlation	,208	,226	,247	,433*	,531**	,289	,408*	,138	,270	,327	,456*	,339	,000	,534*	,571*	,575*	,535*	1	,628**
	Sig. (2-tailed)	,270	,230	,188	,017	,003	,122	,025	,466	,149	,077	,011	,067	1,000	,002	,001	,001	,002		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total_X	Pearson Correlation	,498*	,406*	,588*	,585**	,768**	,495**	,403*	,577**	,463*	,530*	,818*	,580*	,434*	,814*	,746*	,759*	,711*	,628*	1
	Sig. (2-tailed)	,005	,026	,001	,001	,000	,005	,027	,001	,010	,003	,000	,001	,017	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Validitas Kepuasan Wisatawan

Warning # 849 in column 23. Text: in_ID

The LOCALE subcommand of the SET command has an invalid parameter. It could

not be mapped to a valid backend locale.

CORRELATIONS

/VARIABLES=Y.1 Y.2 Y.3 Y.4 Y.5 Y.6 Y.7 Y.8 Y.9 Total_Y

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	tal_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	,590**	,709**	,558**	,704**	,400*	,551**	,500**	,574*	,805*
	Sig. (2-tailed)		,001	,000	,001	,000	,028	,002	,005	,001	,000
	N	30	30	29	30	30	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	,590*	1	,713**	,526**	,499**	,347	,512**	,654**	,421*	,733*
	Sig. (2-tailed)	,001		,000	,003	,005	,061	,004	,000	,021	,000
	N	30	30	29	30	30	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	,709*	,713**	1	,484**	,486**	,426*	,377*	,582**	,306	,739*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,008	,007	,021	,044	,001	,106	,000
	N	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
Y.4	Pearson Correlation	,558*	,526**	,484**	1	,642**	,675**	,823**	,688**	,493*	,840*
	Sig. (2-tailed)	,001	,003	,008		,000	,000	,000	,000	,006	,000
	N	30	30	29	30	30	30	30	30	30	30
Y.5	Pearson Correlation	,704*	,499**	,486**	,642**	1	,317	,525**	,523**	,384*	,742*
	Sig. (2-tailed)	,000	,005	,007	,000		,088	,003	,003	,036	,000
	N	30	30	29	30	30	30	30	30	30	30
Y.6	Pearson Correlation	,400*	,347	,426*	,675**	,317	1	,621**	,518**	,575*	,684*
	Sig. (2-tailed)	,028	,061	,021	,000	,088		,000	,003	,001	,000
	N	30	30	29	30	30	30	30	30	30	30
Y.7	Pearson Correlation	,551*	,512**	,377*	,823**	,525**	,621**	1	,693**	,578*	,801*
	Sig. (2-tailed)	,002	,004	,044	,000	,003	,000		,000	,001	,000
	N	30	30	29	30	30	30	30	30	30	30

Y.8	Pearson Correlation	,500*	,654**	,582**	,688**	,523**	,518**	,693**	1	,641*	,810*
	Sig. (2-tailed)	,005	,000	,001	,000	,003	,003	,000		,000	,000
	N	30	30	29	30	30	30	30	30	30	30
Y.9	Pearson Correlation	,574*	,421*	,306	,493**	,384*	,575**	,578**	,641**	1	,692*
	Sig. (2-tailed)	,001	,021	,106	,006	,036	,001	,001	,000		,000
	N	30	30	29	30	30	30	30	30	30	30
Total_Y	Pearson Correlation	,805*	,733**	,739**	,840**	,742**	,684**	,801**	,810**	,692*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	29	30	30	30	30	30	30	30

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

UJI REABILITAS CHSE

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,884	18

Uji Realibitas Kepuasan Wisatawan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,908	9

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
N	100
Normal Mean	,0000000
Parameter Std. Deviation	2,90771475
s ^{a,b}	
Most Absolute	,052
Extreme Positive	,052
Differenc Negative	-,044
es	
Test Statistic	,052
Asymp. Sig. (2-tailed)	,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

**Uji Linearitas
ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN WISATAWAN * CHSE	Between Groups	(Combined) Linearity Deviation from Linearity	162,370 2,548 159,822	24 1 23	6,765 2,548 6,949	2,205 ,830 2,265	,000 ,000 ,365
Within Groups			230,140	75	3,069		
Total			392,510	99			

**Regresi Linear Sederhana
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22,421	3,172		7,069	,000
	CHSE	,213	,042	,458	5,097	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN WISATAWAN

**Uji t
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22,421	3,172		7,069	,000
	CHSE	,213	,042	,458	5,097	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN WISATAWAN

**Koefisien Determinasi
Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,858 ^a	,610	,602	1,923

a. Predictors: (Constant), CHSE

**DOKUMENTASI
ISTANO BASA PAGARUYUNG**



Tampak bagian depan *Istano* Basa Pagaruyung



Gerbang Masuk *Istano* Basa Pagaruyung



Sertifikasi CHSE



Spanduk CHSE



Foto Responden