

**PENGARUH TATA LETAK SARANA DAN PRASARANA TERHADAP KUALITAS LAYANAN OBJEK WISATA DI PANTAI TIMBA,KO KABUPATEN KEPULAUAN SIAU TAGULANDANG BIARO**

*THE INFLUENCE OF FACILITIES AND INFRASTRUCTURE LAYOUT ON THE QUALITY OF TOURIST OBJECT SERVICES IN TIMBA,KO BEACH OF SIAU TAGULANDANG BIARO ISLANDS*

Oleh:

**Afrianti Kaendung<sup>1</sup>**  
**Arrazi Bin Hasan Jan<sup>2</sup>**  
**Merlyn Karuntu<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen  
Universitas Sam Ratulangi Manado

e-mail :

[1AfriantiKaendung98@gmail.com](mailto:1AfriantiKaendung98@gmail.com)

[2arrazihasanjan@gmail.com](mailto:2arrazihasanjan@gmail.com)

[3merlynkaruntu@unsrat.ac.id](mailto:3merlynkaruntu@unsrat.ac.id)

**Absrak:** Tata letak merupakan suatu keputusan penting yang menentukan efisiensi sebuah operasi secara jangka panjang. Dalam mendesain tata letak harus mempertimbangkan bagaimana dapat mencapai hal-hal sebagai berikut yaitu Utilisasi ruang, peralatan dan orang yang lebih tinggi, Aliran informasi, barang, atau orang lebih baik, Moral karyawan yang lebih baik, juga kondisi lingkungan kerja yang lebih aman, Interaksi dengan pelanggan/klien yang lebih baik dan Fleksibilitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui utilisasi ruang, peralatan dan wisatawan, Aliran informasi, barang, atau wisatawan, Kondisi lingkungan kerja, Interaksi dengan wisatawan, fleksibilitas berpengaruh terhadap kualitas layanan objek wisata di Pantai Timba,ko Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro. Penentuan sampel dalam penelitian ini sebanyak 75 orang dengan menggunakan teknik sampling purposive. Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa utilisasi ruang, peralatan dan wisatawan, Aliran informasi, barang, atau wisatawan, Kondisi lingkungan kerja, Interaksi dengan wisatawan, Fleksibilitas mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan objek wisata Pantai Timba,ko Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro.

**Kata Kunci :** Tata Letak, Kualitas Layanan, Objek wisata.

**Abstract :** *Layout is an important decision that determines the efficiency of an operation in the long run. In designing the layout, you must consider how to achieve the following things, namely higher utilization of space, equipment and people, better flow of information, goods, or people, better employee morale, also safer working environment conditions, interaction with better customers / clients and Flexibility. This study aims to determine the utilization of space, equipment and tourists, flow of information, goods, or tourists, working environment conditions, interaction with tourists, flexibility affects the service quality of tourist attractions in Timba, Ko Beach Siau Islands, Tagulandang Biaro Regency. The samples in this study were 75 people using purposive sampling technique. The research method used is quantitative. The results of hypothesis testing show that the utilization of space, equipment and tourists, flow of information, goods, or tourists, working environment conditions, interaction with tourists, flexibility has a significant effect on the service quality of the tourist attraction of Timba,Ko Beach, Siau Islands, Tagulandang Biaro Regency.*

**Keywords :** *Layout, Service Quality, Tourism Objects.*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Sektor pariwisata menjadi salah satu sumber pendapatan yang sangat penting pada setiap negara-negara baik negara yang maju maupun negara yang berkembang. Pariwisata sebagai penyumbang PDB, Devisa dan Lapangan Kerja yang paling mudah dan murah. Diera globalisasi sekarang kontribusi sektor pariwisata dibutuhkan karena mampu menjadi penggerak perekonomian, bahkan sangat berperan dalam memperoleh devisa disuatu negara serta membuka peluang lapangan pekerjaan yang besar. Sektor Pariwisata di Sulawesi Utara adalah sebagai sektor unggulan yang akan menjadi motor pengentasan kemiskinan, khususnya penciptaan lapangan kerja. Pariwisata di Sulawesi Utara mengalami kemajuan sehingga Provinsi Sulawesi Utara dinobatkan sebagai The Rising Star sektor pariwisata Indonesia oleh Kementerian Pariwisata RI tahun 2019. Namun kemajuan ini belum dengan daerah-daerah kepulauan yang ada di Sulawesi Utara seperti, Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro yang biasa disingkat dengan Kabupaten Kepulauan SITARO.

Ada juga Objek wisata yang belum tergalai sempurna yaitu Pantai Timba,ko berada di Pulau Siau. Pantai Timba,ko memiliki suatu potensi yang dapat dijadikan daya tarik tersendiri. Untuk memanfaatkan potensi yang ada, maka kita harus memfasilitasi kebutuhan sarana dan prasarana dari wisatawan di Pantai Timba,ko. Maka perlu memperhatikan pengaturan tata letak sarana dan prasarana yang harus diatur agar lebih memadai guna mengembangkan objek wisata. Dengan memperhatikan pengaturan tata letak sarana dan prasarana dapat membantu membuat keputusan penting yang menentukan efisiensi sebuah objek wisata secara jangka panjang dan memiliki banyak dampak strategis. Karena tata letak menentukan daya saing objek wisata dalam hal kapasitas, proses, fleksibilitas, biaya, kualitas lingkungan kerja, kontak dengan wisatawan, dan citra dari objek wisata. Dalam mendesain tata letak harus mempertimbangkan bagaimana dapat mencapai hal-hal sebagai berikut yaitu Utilisasi ruang, peralatan dan orang yang lebih tinggi, Aliran informasi, barang, atau orang lebih baik, Moral karyawan yang lebih baik, juga kondisi lingkungan kerja yang lebih aman, Interaksi dengan pelanggan/klien yang lebih baik dan Fleksibilitas.

Kesuksesan objek wisata bisa kita lihat dari dampak pengaturan tata letak sarana dan prasarana yang sudah memenuhi kebutuhan dan keinginan wisatawan maka akan ada pertumbuhan wisatawan yang akan berkunjung di objek wisata tersebut. Kualitas layanan disini yaitu sebagai suatu pencapaian objek wisata yang agar dengan ketetapan mengimbangi harapan dari wisatawan. Karena itu jika tata letak sarana dan prasarana baik maka dapat menghasilkan kualitas layanan objek wisata yang tinggi. Namun juga sebaliknya, jika tata letak sarana dan prasarana tidak di atur dengan benar maka akan menghasilkan kualitas layanan objek wisata rendah dan menyebabkan kurangnya wisatawan. Hal ini tentu bisa merugikan daerah yang memiliki objek wisata dan memberikan efek buruk untuk objek wisata tersebut. Sehingga suatu objek wisata dituntut memberikan layanan yang berkualitas dengan tujuan wisatawan akan merasa puas dengan kualitas layanan objek wisata.

### Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah kita dapat maka penelitian ini memiliki tujuan yaitu:

1. Untuk mengetahui utilisasi ruang, peralatan dan wisatawan berpengaruh terhadap kualitas layanan.
2. Untuk mengetahui aliran informasi, barang, atau wisatawan berpengaruh terhadap kualitas layanan.
3. Untuk mengetahui kondisi lingkungan kerja berpengaruh terhadap kualitas layanan
4. Untuk mengetahui Interaksi dengan wisatawan berpengaruh terhadap kualitas layanan.
5. Untuk mengetahui fleksibilitas berpengaruh terhadap kualitas layanan.
6. Untuk mengetahui utilisasi ruang, peralatan, dan wisatawan, aliran Informasi, barang atau wisatawan, kondisi lingkungan kerja, interaksi dengan wisatawan, dan fleksibilitas berpengaruh secara simultan terhadap kualitas layanan

## TINJAUAN PUSTAKA

### Manajemen Operasional

Menurut Heizer, Render, dan Munson, (2017:4), Manajemen operasi atau "Operation Management adalah activities that relate to the creation of goods and services through the transformation of inputs to outputs". Dapat diartikan sebagai serangkaian aktivitas yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah input menjadi output.

### **Sepuluh Keputusan Manajemen Operasi**

Berikut sepuluh keputusan manajemen operasi yang mendukung misi dan menerapkan strategi yaitu sebagai berikut:

1. Perancangan Produk dan Jasa.
2. Pengelolaan kualitas.
3. Perancangan proses dan kapasitas.
4. Pemilihan lokasi.
5. Perancangan tata letak.
6. Sumber daya manusia dan perancangan pekerjaan.
7. Manajemen rantai pasokan.
8. Persediaan, perencanaan kebutuhan bahan baku, dan just in time
9. Penjadwalan.
10. Pemeliharaan.

### **Tata Letak**

Menurut Heizer dan Render (2009:532), Tata letak merupakan suatu keputusan penting yang menentukan efisiensi sebuah operasi secara jangka panjang. Tata letak memiliki banyak dampak strategis karena tata letak menentukan daya saing perusahaan dalam hal kapasitas, proses, fleksibilitas, biaya, kualitas lingkungan kerja, kontak dengan pelanggan, dan citra perusahaan.

### **Sarana dan Prasarana**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2019), sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Sarana merupakan segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat dalam mencapai suatu maksud atau tujuan. Artinya, sarana mengarah pada benda-benda atau alat yang bergerak.

### **Kualitas**

Menurut Yamit (2010:8), Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

### **Layanan**

Menurut Tjiptono dan Chandra (2016:4), mendefinisikan “Pelayanan (*service*) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yaitu *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan ( *back office* atau *backstage* ) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *front office* atau *frontstage*)”.

### **Kualitas Layanan**

Menurut Tjiptono dan Chandra (2016:59), Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

### **Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kalangi, Lopian, dan Rotinsulu (2016), dengan judul Pengaruh Layout Pengelolaan Sarana Prasarana Terhadap Objek Wisata Gunung Mahawu Kota Tomohon. Tujuan penelitian yang akan dicapai dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh antara *layout* pengelolaan sarana prasarana terhadap objek wisata gunung mahawu di Kota Tomohon. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa antara *layout* pengelolaan sarana prasarana mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap objek wisata gunung mahawu di Kota Tomohon.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dewi dan Yani (2018), dengan judul penelitian yaitu Pengaruh Plant Layout dan Strategi Lokasi terhadap Kesuksesan Usaha pada PT. Taman Impian Jaya Ancol Jakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Plant Layout dan Strategi Lokasi terhadap Kesuksesan Usaha pada PT. Taman Impian Jaya Ancol Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Plant Layout mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kesuksesan Usaha. Strategi Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Kesuksesan Usaha. Plant Layout dan Strategi Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Kesuksesan Usaha.

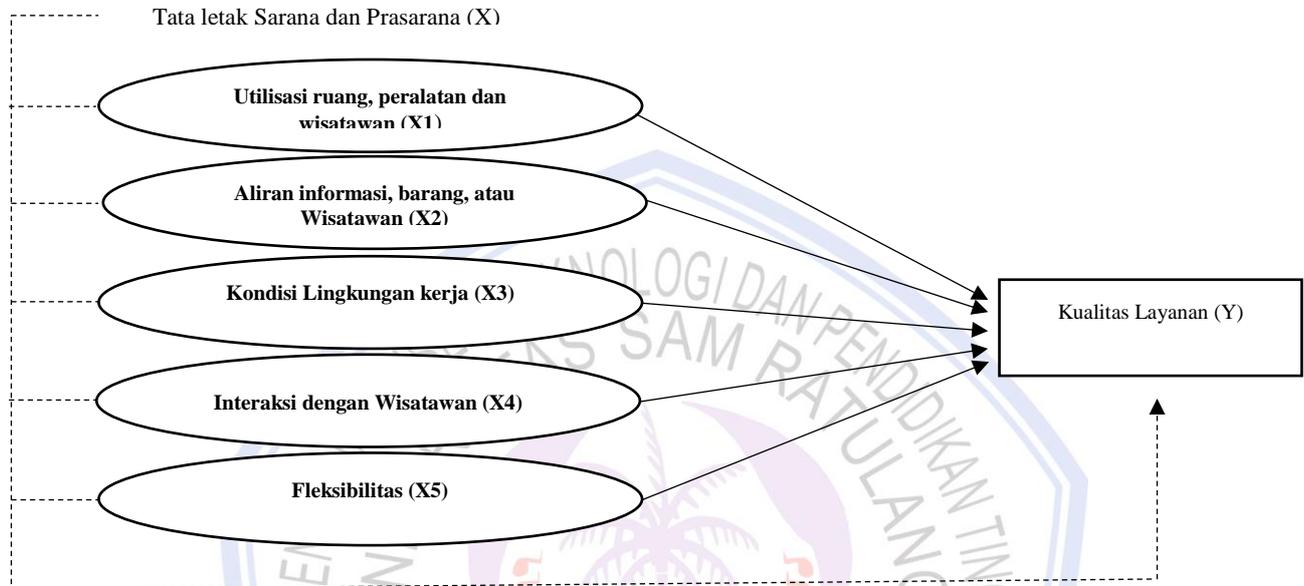
Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kiswantoro dan Susanto (2019), dengan judul penelitian yaitu Pengaruh Sarana Dan Prasarana Pendukung Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Umbul Ponggok, Klaten. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh inovasi sarana dan prasarana terhadap kepuasan wisatawan di objek wisata Umbul Ponggok, Klaten. Dan hasil ini menunjukkan bahwa inovasi sarana dan prasarana memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata Umbul Ponggok, Klaten.

### **Hipotesis dan Model Penelitian**

Hipotesis dari penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

- H1 : Variabel utilisasi ruang, peralatan dan wisatawan (X1) berpengaruh terhadap kualitas layanan objek wisata.
- H2 : Variabel aliran informasi, barang, atau wisatawan (X2) berpengaruh terhadap kualitas layanan objek wisata.
- H3 : Variabel kondisi lingkungan kerja (X3) berpengaruh terhadap kualitas layanan objek wisata.
- H4 : Variabel interaksi dengan Wisatawan (X4) berpengaruh terhadap kualitas layanan objek wisata.
- H5 : Variabel fleksibilitas (X5) berpengaruh terhadap kualitas layanan objek wisata.
- H6 : Variabel utilisasi ruang, peralatan dan wisatawan (X1), aliran informasi, barang, atau wisatawan (X2), kondisi lingkungan kerja (X3), interaksi dengan Wisatawan, (X4), fleksibilitas (X5) berpengaruh secara simultan terhadap kualitas layanan objek wisata.

Berdasarkan hipotesis penelitian di atas, maka dapat digambarkan model penelitian yaitu sebagai berikut:



**Gambar 1. Model Penelitian**  
**Sumber: Diolah Peneliti (2020)**

Dimana:

- ▶ = Uji Secara Parsial
- ▶ = Uji Secara Simultan

Gambar 1. Model Penelitian  
 Sumber: Diolah Peneliti, 2020

Dari gambar model penelitian di atas menunjukkan bahwa peneliti akan meneliti hubungan tata letak sarana dan prasarana objek wisata (X) yang terdiri dari variabel utilisasi ruang, peralatan dan wisatawan (X1), aliran informasi, barang, atau wisatawan (X2), kondisi lingkungan kerja (X3), interaksi dengan wisatawan (X4), fleksibilitas (X5) dengan kualitas layanan objek wisata (Y).

### METODE PENELITIAN

#### Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang bersifat angka. Sumber data yang diperlukan dari penelitian ini yaitu:

1. Data Primer pada penelitian ini diperoleh melalui kuisioner yang disebarakan kepada para wisatawan baik wisatawan domestik ataupun wisatawan mancanegara.
2. Data Sekunder ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku dan lain sebagainya

**Populasi, Sampel**

Populasi adalah Jumlah wisatawan di Pantai Timba,ko sebanyak 300 orang. Sampel diperoleh dari rumus Slovin yaitu sebesar 75 orang.

**Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian adalah:

1. Kuesioner (angket): Menurut Sugiyono (2017:216), kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.
2. Dokumentasi: Menurut Sugiyono (2017:329), Dokumen merupakan catatan suatu kejadian yang sudah lalu. Dokumen bisa berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

**Pengujian Instrumen Penelitian****Uji Validitas**

Menurut Sugiyono (2017:125), Validitas apabila menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid.

**Uji Reliabilitas**

Menurut Sugiyono (2017:130), uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh pernyataan.

**Teknik Analisis****Analisis Regresi Linier Berganda**

Menurut Sugiyono (2017:275), analisis regresi linier berganda digunakan oleh peneliti, apabila peneliti meramalkan bagaimana naik turunnya keadaan variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor predictor dinaik turunnya nilainya (dimanipulasi). Penelitian ini menggunakan persamaan analisis regresi linier berganda dengan rumus yaitu:

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + \epsilon$$

Dimana:

Y = Variabel Kualitas Layanan

$\alpha$  = Konstanta

b1, b2, b3, b4, b5 = Koefisien regresi variabel independen

X1 = Variabel utilisasi ruang, peralatan dan wisatawan

X2 = Variabel aliran informasi, barang, atau wisatawan

X3 = Variabel kondisi lingkungan kerja

X4 = Variabel interaksi dengan wisatawan

X5 = Variabel fleksibilitas

**Uji t (Parsial)**

Menurut Ghozali (2013:98) uji t digunakan untuk: "Menguji hipotesis secara parsial guna menunjukkan pengaruh tiap variabel independen secara individu terhadap variabel dependen.

**Uji F (Simultan)**

Menurut Ghozali (2013:98), Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat.

**Uji Koefisien Determinasi R<sup>2</sup>**

Koefisien determinasi R<sup>2</sup> bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R<sup>2</sup> yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas.

**Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik terdiri dari empat pengujian yaitu: Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas dan Uji Autokorelasi.

**Uji Regresi Linier Berganda****Tabel 2. Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	6.848	.731		9.364	.000		
1 Utilisasi ruang, peralatan, dan Wisatawan	.238	.033	.375	7.298	.000	.388	2.576
Aliran informasi, barang, atau Wisatawan	.145	.035	.230	4.095	.000	.324	3.090
Kondisi lingkungan kerja	.159	.031	.230	5.100	.000	.505	1.978
Interaksi dengan Wisatawan	.158	.043	.185	3.688	.000	.408	2.454
Fleksibilitas	.230	.059	.167	3.901	.000	.556	1.797

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber: Data yang diolah dengan SPSS Versi 21

Berdasarkan tabel di atas maka diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 6.848 + 0.238X_1 + 0.145X_2 + 0.159X_3 + 0.158X_4 + 0.230X_5 + e$$

1. Nilai konstanta sebesar 6.848: artinya jika Variabel Utilisasi Ruang, Peralatan, dan Wisatawan (X1), Aliran Informasi, Barang, atau Wisatawan (X2), Kondisi Lingkungan Kerja (X3), Interaksi dengan Wisatawan (X4), dan Fleksibilitas (X5) nilai 0 atau  $X = 0$ , maka Kualitas Layanan (Y) nilainya adalah 6.848. atau 6.848%.
2. Nilai koefisien regresi variabel Utilisasi Ruang, Peralatan, dan Wisatawan (X1) adalah 0.238 berarti koefisien bernilai positif yang artinya Utilisasi Ruang, Peralatan, dan Wisatawan (X1) berpengaruh positif terhadap Kualitas Layanan (Y). semakin meningkat variabel Utilisasi Ruang, Peralatan, dan Wisatawan (X1) maka semakin meningkat pula variabel Kualitas Layanan (Y).
3. Nilai koefisien regresi Variabel Aliran Informasi, Barang, atau Wisatawan (X2) adalah 0.145 berarti koefisien bernilai positif yang artinya Aliran Informasi, Barang, atau Wisatawan (X2) berpengaruh positif terhadap Kualitas Layanan (Y). semakin meningkat variabel Aliran Informasi, Barang, atau Wisatawan (X2) maka semakin meningkat pula variabel Kualitas Layanan (Y).
4. Nilai koefisien regresi variabel Kondisi Lingkungan Kerja (X3) adalah 0.159 berarti koefisien bernilai positif yang artinya Kondisi Lingkungan Kerja (X3) berpengaruh positif terhadap Kualitas Layanan (Y). semakin meningkat variabel Kondisi Lingkungan Kerja (X3) maka semakin meningkat pula variabel Kualitas Layanan (Y).
5. Nilai koefisien regresi variabel Interaksi dengan Wisatawan (X4) adalah 0.158 berarti koefisien bernilai positif yang artinya Interaksi dengan Wisatawan (X4) berpengaruh positif terhadap Kualitas Layanan (Y). semakin meningkat variabel Interaksi dengan Wisatawan (X4) maka semakin meningkat pula variabel Kualitas Layanan (Y).
6. Nilai koefisien regresi variabel Fleksibilitas (X5) adalah 0.230 berarti koefisien bernilai positif yang artinya Fleksibilitas (X5) berpengaruh positif terhadap Kualitas Layanan (Y). semakin meningkat variabel Fleksibilitas (X5) maka semakin meningkat pula variabel Kualitas Layanan (Y).

**Uji t (Parsial)****Tabel 3. Hasil Uji t (Parsial)**

Model	Coefficients <sup>a</sup>						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
(Constant)	6.848	.731		9.364	.000			
1								
Utilisasi ruang, peralatan, dan Wisatawan	.238	.033	.375	7.298	.000	.388	2.576	
Aliran informasi, barang, atau Wisatawan	.145	.035	.230	4.095	.000	.324	3.090	
Kondisi lingkungan kerja	.159	.031	.230	5.100	.000	.505	1.978	
Interaksi dengan Wisatawan	.158	.043	.185	3.688	.000	.408	2.454	
Fleksibilitas	.230	.059	.167	3.901	.000	.556	1.797	

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber: Data yang diolah dengan SPSS Versi 21

Berikut uraian hasil uji t dari setiap variabel-variabel:

1. Berdasarkan hasil uji t pada tabel diatas, terlihat nilai sig dari Variabel Utilisasi Ruang, Peralatan, dan Wisatawan (X1) adalah  $0.000 < 0.05$  dan juga terlihat nilai  $t_{hitung}$  7.298 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  1.99254. maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang artinya Utilisasi Ruang, Peralatan, dan Wisatawan (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Layanan (Y).
2. Berdasarkan hasil uji t pada tabel diatas, terlihat nilai sig dari Variabel Aliran Informasi, Barang, atau Wisatawan (X2) adalah  $0.000 < 0.05$  dan juga terlihat nilai  $t_{hitung}$  4.095 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  1.99254. maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang artinya Aliran Informasi, Barang, atau Wisatawan (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Layanan (Y).
3. Berdasarkan hasil uji t pada tabel diatas, terlihat nilai sig dari Variabel Kondisi Lingkungan Kerja (X3) adalah  $0.000 < 0.05$  dan juga terlihat nilai  $t_{hitung}$  5.100 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  1.99254. maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang artinya Kondisi Lingkungan Kerja (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Layanan (Y).
4. Berdasarkan hasil uji t pada tabel diatas, terlihat nilai sig dari Variabel Interaksi dengan Wisatawan (X4) adalah  $0.000 < 0.05$  dan juga terlihat nilai  $t_{hitung}$  3.688 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  1.99254. maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang artinya Interaksi dengan Wisatawan (X4) berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Layanan (Y).
5. Berdasarkan hasil uji t pada tabel diatas, terlihat nilai sig dari Variabel Fleksibilitas (X5) adalah  $0.000 < 0.05$  dan juga terlihat nilai  $t_{hitung}$  3.901 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  1.99254. maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang artinya Fleksibilitas (X5) berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Layanan (Y).

**Uji F (Simultan)**

Nilai  $F_{hitung}$  sebesar 181.416 > nilai  $F_{tabel}$  2.35 dan nilai sig pada tabel ANOVA adalah  $0.000 < 0.05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya Utilisasi Ruang, Peralatan, dan Wisatawan (X1), Aliran Informasi, Barang, atau Wisatawan (X2), Kondisi Lingkungan Kerja (X3), Interaksi dengan Wisatawan (X4), dan Fleksibilitas (X5) secara bersama – sama berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan (Y).

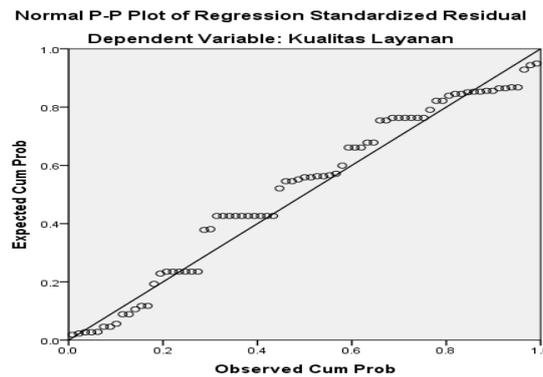
**Uji Analisis Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Uji koefisien determinasi yaitu terlihat nilai dari tabel R Square sebesar 0.929 yang artinya Kualitas Layanan (Y) dipengaruhi oleh Utilisasi Ruang, Peralatan, dan Wisatawan (X1), Aliran Informasi, Barang, atau Wisatawan (X2), Kondisi Lingkungan Kerja (X3), Interaksi dengan Wisatawan (X4), dan Fleksibilitas (X5) sebesar 92.9%. sedangkan sisanya 7.1% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## Uji Asumsi Klasik

### Uji Normalitas

**Gambar 2. Grafik Hasil Uji Normalitas**



Sumber: Data yang diolah dengan SPSS Versi 21

Berdasarkan pada gambar grafik normal P-P Plot diatas terlihat titik – titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, maka distribusi data residual dinyatakan normal.

## Uji Multikolinearitas

**Tabel 7. Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	Coefficients <sup>a</sup>							
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
(Constant)	6.848	.731		9.364	.000			
1								
Utilisasi ruang, peralatan, dan Wisatawan	.238	.033	.375	7.298	.000	.388	2.576	
Aliran informasi, barang, atau Wisatawan	.145	.035	.230	4.095	.000	.324	3.090	
Kondisi lingkungan kerja	.159	.031	.230	5.100	.000	.505	1.978	
Interaksi dengan Wisatawan	.158	.043	.185	3.688	.000	.408	2.454	
Fleksibilitas	.230	.059	.167	3.901	.000	.556	1.797	

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber: Data yang diolah dengan SPSS Versi 21

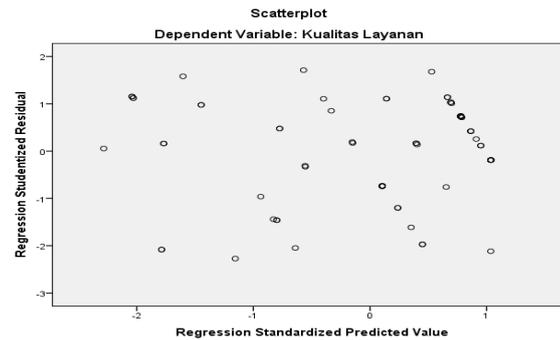
Berdasarkan pada tabel hasil uji analisis multikolinearitas diketahui:

1. Pada Variabel Utilisasi ruang, Peralatan, dan Wisatawan (X1) nilai tabel Tolerance  $0.388 > 0.10$  dan nilai VIF  $2.576 < 10.00$ , artinya tidak terdapat multikolinearitas pada variabel independent (X1) dalam model regresi.
2. Pada Variabel Aliran informasi, barang, atau Wisatawan (X2) nilai tabel Tolerance  $0.324 > 0.10$  dan nilai VIF  $3.090 < 10.00$ , artinya tidak terdapat multikolinearitas pada variabel independent (X2) dalam model regresi.
3. Pada Variabel Kondisi Lingkungan Kerja (X3) nilai tabel Tolerance  $0.505 > 0.10$  dan nilai VIF  $1.978 < 10.00$ , artinya tidak terdapat multikolinearitas pada variabel independent (X3) dalam model regresi.
4. Pada Variabel Interaksi dengan Wisatawan (X4) nilai tabel Tolerance  $0.408 > 0.10$  dan nilai VIF  $2.454 < 10.00$ , artinya tidak terdapat multikolinearitas pada variabel independent (X4) dalam model regresi.
5. Pada Variabel Fleksibilitas (X5) nilai tabel Tolerance  $0.556 > 0.10$  dan nilai VIF  $1.797 < 10.00$ , artinya tidak terdapat multikolinearitas pada variabel independent (X5) dalam model regresi.

Jadi kesimpulan dari hasil analisis multikolinearitas pada kelima variabel independent diketahui nilai tabel Tolerance lebih besar dari  $0.10 (> 0.10)$  dan nilai VIF kurang dari  $10.00 (< 10.00)$ , artinya tidak terdapat multikolinearitas masing – masing variabel independent dalam model regresi.

## Uji Heteroskedastisitas

Gambar 3. Grafik Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data yang diolah dengan SPSS Versi 21

Dan berdasarkan pada gambar grafik scatterplot di atas terlihat tidak ada pola yang jelas serta titik – titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y yang artinya model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas.

## Uji Autokorelasi

Tabel 8. Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.964 <sup>a</sup>	.929	.924	.527	1.663

a. Predictors: (Constant), Fleksibilitas, Instalasi ruang, peralatan, dan orang, Kondisi lingkungan kerja, Interaksi dengan klien / pelanggan, Aliran informasi, barang, atau orang

b. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber: Data yang diolah dengan SPSS Versi 21

Berdasarkan tabel di atas nilai Durbin Watson 1.663 berada di antara nilai DL 1.4866 dan di antara nilai Du 1.7698, hal tersebut berarti tidak dapat di ambil kesimpulan dari autokorelasi atau non autokorelasi.

## Pembahasan

## 1. Pengaruh Utilisasi Ruang, Peralatan dan Wisatawan Terhadap Kualitas Layanan.

Utilisasi ruang, peralatan, dan wisatawan yang diukur dengan Kualitas layanan dengan hasil  $t_{hitung}$  sebesar 7.298 lebih besar dari nilai  $t_{hitung}$  1.99254. Hasil ini menunjukkan bahwa Utilisasi Ruang, Peralatan, dan Wisatawan (X1) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan (Y). Hasil Penelitian ini didukung pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Polewangi, Sinulingga, dan Nazaruddin (2015) yang mengatakan bahwa yang menjadi masalah utama diperusahaan adalah bagaimana menyusun rangkaian tata letak terbaik untuk meningkatkan utilisasi yang diukur berdasarkan aspek keteraturan aliran, ketersediaan kapasitas dan ketersediaan area/ruang.

## 2. Pengaruh Aliran Informasi, Barang atau Wisatawan Terhadap Kualitas Layanan.

Aliran Informasi, Barang, atau Wisatawan yang diukur dengan Kualitas Layanan adalah dengan nilai  $t_{hitung}$  4.095 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  1.99254. Hasil menunjukkan bahwa Aliran Informasi, Barang, atau Wisatawan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan. Hasil penelitian ini didukung pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Tjipto (2014) yang mengatakan bahwa aliran informasi yang tidak lancar atau tidak tepat dapat menyebabkan proses perpindahan barang atau jasa tersebut menjadi terlambat dan tidak sesuai jadwal yang diharapkan.

## 3. Pengaruh Kondisi Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Layanan.

Kondisi Lingkungan Kerja yang diukur dengan Kualitas Layanan memiliki nilai  $t_{hitung}$  5.100 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  1.99254. Hasil menunjukkan bahwa Kondisi Lingkungan Kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Irdiyanti dan Syamsir (2018) yang menyatakan bahwa Lingkungan kerja memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian semakin tinggi kualitas lingkungan kerja, maka semakin tinggi kualitas

pelayanan dan sebaliknya semakin rendah kualitas lingkungan kerja maka akan semakin rendah pula kualitas pelayanan.

#### 4. Pengaruh Interaksi dengan Wisatawan terhadap Kualitas Layanan.

Interaksi dengan Klien / Pelanggan yang diukur dengan Kualitas Layanan memiliki nilai  $t_{hitung}$  3.688 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  1.99254. Hasil menunjukkan bahwa Interaksi dengan wisatawan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan. Hasil penelitian ini didukung pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Oktaviyanti (2013) yang menyatakan bahwa interaksi untuk bertukar informasi, baik mengenai pariwisata maupun pengalaman pribadi, jarang berlangsung lama apabila tidak didahului atau diikuti dengan bentuk interaksi lainnya.

#### 5. Pengaruh Fleksibilitas Terhadap Kualitas Layanan.

Fleksibilitas yang diukur dengan Kualitas Layanan dengan nilai  $t_{hitung}$  3.901 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  1.99254. Hasil yang menunjukkan bahwa Fleksibilitas mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan. Hasil penelitian ini didukung pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Tachizawa dan Gimenez (2010) yang mengatakan bahwa *Flexibility* sebagai sebuah atribut dari teknologi sistem atau kemampuan perusahaan untuk menghadapi kondisi yang tidak menentu.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dilakukan peneliti maka penelitian ini dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Penelitian ini membuktikan bahwa Variabel Utilisasi Ruang, Peralatan, dan Wisatawan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan.
2. Penelitian ini membuktikan bahwa Aliran Informasi, Barang, atau Wisatawan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan.
3. Penelitian ini membuktikan bahwa Kondisi Lingkungan Kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan.
4. Penelitian ini membuktikan bahwa Interaksi dengan Wisatawan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan.
5. Penelitian ini membuktikan bahwa Fleksibilitas mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan.
6. Penelitian ini membuktikan bahwa Variabel Utilisasi Ruang, Peralatan, dan Wisatawan, Aliran Informasi, Barang, atau Wisatawan, Kondisi Lingkungan Kerja, Interaksi dengan Wisatawan, dan Fleksibilitas secara simultan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan.

### Saran

Dari penelitian ini, maka peneliti memberikan saran yaitu:

1. Untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini dalam mengukur Kualitas layanan.
2. Bagi pembaca pada umumnya, hendaknya penulisan skripsi ini dapat bermanfaat menjadi inspirasi dalam membuat tulisan-tulisan yang berkaitan dengan teori tata letak dan kualitas layanan.
3. Pemerintah dan masyarakat sekitar Pantai Timba,ko untuk lebih berupaya maksimal dalam memperhatikan dan melakukan pengembangan pengaturan tata letak sarana dan prasarana yang sesuai dengan kebutuhan wisatawan guna mendukung kegiatan wisata di Pantai Timba,ko agar semakin meningkatnya kualitas layanan objek wisata.

## DAFTAR PUSTAKA

Dewi, R.S. dan Yani, A.S. (2018). Pengaruh Plant Layout dan dan Strategi Lokasi

terhadap Kesuksesan Usaha pada PT. Taman Impian Jaya Ancol Jakarta. Jurnal Online Internasional & Nasional Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta, Vol.6 No.2. <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/MMJ/article/view/1404>. Diakses pada tanggal 20 januari 2020.

*PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Dipenogoro.

Heizer, J. Render, B. dan Munson, C. (2017). *Principle of Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management*. 10th.Edition. England: Pearson Education Limited.

Heizer, J. dan Render, B. (2009). *Operations Management: Manajemen Operasi*. Edisi 9, Buku 1. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Kalangi, A.S., Lopian, J., dan Jorie, R.J. (2016). Pengaruh Layout Pengelolaan Sarana Prasarana Terhadap Objek Wisata Gunung Mahawu Kota Tomohon, *Jurnal Emba*, Vol.4 No.5. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/14117>. Diakses tanggal 5 Januari 2020

KBBI. (2019). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. (Online). <https://kbbi.web.id/sarana.html> . Di Akses 16 Februari 2020.

KBBI. (2019). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. (Online). <https://kbbi.web.id/prasarana.html> . Diakses 16 Februari 2020.

Kiswanto, A. dan Susanto, R.S. (2019). Pengaruh Sarana Dan Prasarana Pendukung Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Umbul Pongok, Klaten. *Jurnal Khasanah Ilmu*, Vol.10, No.2. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah/article/view/6373>. Diakses tanggal 20 Januari 2020.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.

Tjiptono, F. Dan Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Yamit, Z. (2010), *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama, Yogyakarta: Ekonisia.

