

**PENGARUH INTENSITAS KOMUNIKASI
PRAMUWISATA TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Risna Adianti
161110032**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

**PENGARUH INTENSITAS KOMUNIKASI
PRAMUWISATA TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh
Risna Adianti
161110032**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Risna Adianti
NPM : 161110032
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

PENGARUH INTENSITAS KOMUNIKASI PRAMUWISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI KOTA BATAM

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 18 Januari 2021



Risna Adianti
161110032

**PENGARUH INTENSITAS KOMUNIKASI
PRAMUWISATA TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh
Risna Adianti
161110032**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera dibawah ini**

Batam, 4 Maret 2021

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Ageng Rara Cindoswari', with a horizontal line underneath.

**Ageng Rara Cindoswari, S.P.,M.Si
Pembimbing**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan membahas seberapa besar pengaruh intensitas komunikasi pramuwisata mempengaruhi kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Kota Batam. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survei, teknik yang digunakan dalam pengambilan sampling dilakukan dengan teknik *non probability sampling*, yaitu menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik sampel ini digunakan karena berfokus pada wisatawan yang menggunakan jasa biro perjalanan untuk melakukan perjalanan ketempat wisata yang ada di Kota Batam. Pengumpulan data menggunakan angket/kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasanya intensitas komunikasi pramuwisata berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan namun kurang efektif. hal tersebut didasari oleh tingkat nilai pengaruh intensitas komunikasi pramuwisata dalam kategori rendah. Hasil penelitian uji determinasi memperoleh 19,6% besarnya pengaruh komunikasi pramuwisata terhadap kepuasan wisatawan sedangkan sisanya 80,4% dipengaruhi oleh faktor lainnya. Hasil hipotesis menunjukkan hasil untuk T_{hitung} sebesar 3.790 nilai ini jauh lebih besar dari T_{tabel} pada tingkat signifikan alpha 0,05 yaitu 1,671. Dan artinya bahwa nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ atau dapat diperoleh $3.790 > 1.671$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Namun, hasil dari penelitian ini untuk melihat pengaruh pada masing-masing indikator variabel, tingkat terkuat yang paling berpengaruh terletak pada variabel intensitas komunikasi pramuwisata terhadap kepuasan wisatawan yaitu pada indikator keteraturan dalam berkomunikasi terhadap bukti langsung yaitu dengan nilai 0,213 atau 21,3% dengan kategori rendah. Sedangkan untuk pengaruh terlemah pada masing-masing indikator untuk variabel intensitas komunikasi pramuwisata terhadap kepuasan wisatawan yaitu pada indikator perhatian yang diberikan terhadap daya tanggap, yaitu dengan nilai 0,000 atau 0% dengan kategori sangat rendah.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal; Intensitas Komunikasi; Pramuwisata; Kepuasan Wisatawan.

ABSTRACT

This research explains how the tour guide's intensity of communications affects the tourists' satisfaction who visit Batam. This is a quantitative research that uses survey method, this research uses non probability sampling with purposive sampling technique. This technique focuses on tourists who use travel agent to visit places in Batam. This research uses questionnaire to collect the data. The result of this research says that the tour guide's intensity of communications affected the tourists' satisfaction, however it is not effective. The reason is because the value of tour guide's intensity of communications is on the low category. The coefficient of determination result shows that 19,6% tourists are satisfied by the tour guide's intensity of communications, the other 80,4% is because of other factors. The hypothesis shows t calculation is 3.790, this calculation is above the value of the t table with 0,05 value of significance which is 1,671. In conclusion t calculation > t table or $3.790 > 1.671$, therefore H_0 is rejected and H_a is accepted. To see the result from the intensity of communications variable, which indicator affected the most is how frequently the communications itself, which shows that 0,213 or 21,3% on the low category. And for the least indicator from the intensity of communications variable that affected this research is the attention that the tour guide gives which is 0,000 or 0% on the very low category.

Keyword: Interpersonal Communications; Intensity of Communications; Tour Guides; Tourists' satisfaction.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam, Ibu Dr.Nur Elfi Husda, S.Kom.,M.Si;
2. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, Ibu Ageng Rara Cindoswari, S.P.,M.Si;
3. Pembimbing Skripsi, Ibu Ageng Rara Cindoswari, S.P.,M.Si yang telah bersusah payah membantu serta membimbing dengan sabar dalam proses penelitian ini;
4. Bapak Muhammad Sya'fii,S.Sos.,M.I.K selaku dosen Pembimbing Akademik selama saya berkuliah;
5. Bapak Kundori, S.I.Kom.,M.I.Kom selaku dosen Pembimbing Akademik pengganti pembimbing sebelumnya;
6. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
7. Ibunda tercinta Retno Susanti yang selalu memberikan doa dan semangat yang tak terhingga;
8. Suamiku Nazarul Fahmi,Amd.Kom yang selalu memberikan semangat baik moril maupun materil;
9. Kepada adik kandung saya Farhan Alfred yang selalu membantu dan mendukung saya;
10. Ketua ASPBABRI, Bapak Surya Wijaya yang telah memberikan izin penelitian dan dukungan data-data anggota ASPABRI;

11. Ketua Bidang Organisasi Himpunan Pramuwisata Indonesia Kota Batam, Bapak Lazuardi yang telah membantu memberikan data mentah anggota HPI;
12. Ketua Dinas Pariwisata Kepulauan Riau, Bapak Drs.Buralimar,M.Si yang telah membantu memberikan tanggapan dalam proses penelitian;
13. Kepada teman seperjuangan pembuatan skripsi Yunita Meyer Sianturi;
14. Teman-teman Ilmu Komunikasi angkatan 2016;
15. Pihak-pihak lainnya yang ikut membantu dan tidak bisa penulis sebutkan satu persatu dalam ucapan terimakasih ini;

Semoga Allah membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 18 Oktober 2020



Risna Adianti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR RUMUS	xi
Halaman	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang. Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	10
1.3 Batasan Masalah.	10
1.4 Rumusan Masalah.....	10
1.5 Tujuan Penelitian.	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.6.2 Manfaat Praktis.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Teoritis.....	16
2.1.1 Pengertian Komunikasi.....	16
2.1.2 Tujuan Komunikasi	17
2.1.3 Bentuk-Bentuk Komunikasi	15
2.1.4 Pengertian Komunikasi Interpersonal.....	16
2.1.5 Komponen Komunikasi Interpersonal	17
2.1.6 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal	18
2.1.7 Intensitas Komunikasi Pramuwisata.....	19
2.1.8 Komunikasi Pramuwisata.	22
2.1.9 Konsep. Kepuasan. Wisatawan.....	22
2.1.10 Kualitas Pelayanan Wisata.....	23
2.1.11 Konsep Objek Wisata.....	24
2.1.12 Wisata Kota Batam	25
2.2 Penelitian Terdahulu.....	26
2.3 Kerangka Pemikiran	29
2.4 Hipotesis Penelitian	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.	30
3.2 Variabel. Operasional Penelitian.	31
3.3 Populasi dan Sampel.....	33
3.3.1 Populasi	33
3.3.2 Sampel	33

3.4	Teknik Pengumpulan Data	35
3.5	Teknik Analisis Data.....	36
3.5.1	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	38
3.5.2	Uji Asumsi Klasik	39
3.5.2.1	Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	40
3.5.2.2	Uji Linearitas.....	40
3.5.2.3	Uji Heteroskedastisitas	41
3.5.2.4	Uji Autokorelasi	42
3.5.3	Uji Hipotesis	43
3.5.3.1	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	43
3.5.3.2	Uji T Parsial.....	43
3.6	Uji Validitas dan Reabilitas.....	44
3.6.1	Uji Validitas.....	44
3.6.2	Uji Reabilitas	45
3.7	Waktu Penelitian.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Profil Obyek Penelitian.....	47
4.1.1	Wisata Kota Batam	47
4.1.2	Visi dan Misi Kota Batam.....	51
4.2	Hasil Penelitian.....	52
4.2.1	Karakteristik Responden.....	52
4.2.2	Uji Validitas.....	54
4.2.3	Uji Reabilitas	57
4.2.4	Hasil Uji Asumsi Klasik	58
4.2.4.1	Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogrov-Smirnov</i>	58
4.2.4.2	Hasil Uji Linearitas	59
4.2.4.3	Hasil Uji Heterosdastisitas	59
4.2.4.4	Hasil Uji Autokorelasi	60
4.3	Pembahasan	61
4.3.1	Pengaruh Intensitas Komunikasi Pramuwisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Kota Batam.....	61
4.3.1.1	Uji Regresi Linear Sederhana.....	61
4.3.1.2	Uji T (Parsial).....	62
4.3.1.3	Identifikasi Determinasi (R^2).....	63
4.3.2	Uji Koefisien Determinasi (R^2) Indikator-indikator Intensitas Komunikasi Pramuwisata terhadap Kepuasan Wisatawan.....	65
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan.....	68
5.2	Saran	69
DAFTAR PUSTAKA		
71		
LAMPIRAN		
Lampiran 1. Pendukung Penelitian		
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian		

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Turi Beach Resort.....	2
Gambar 1.2 KTM Resort.....	2
Gambar 1.3 Montigo Resort.....	2
Gambar 1.4 Harris Barelang Resort.....	2
Gambar 1.5 Wisata Ranoh Island.....	3
Gambar 1.6 Wisata Kepri Coral.....	3
Gambar 1.7 Wisata Labun Island.....	3
Gambar 1.8 Wisata Jembatan Barelang.....	4
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	28
Gambar 4.1 Gambar Icon Kota Batam.....	47
Gambar 4.2 Wisata Jembatan Barelang Batam.....	48
Gambar 4.3 Wisata Kepri Coral Batam.....	49
Gambar 4.4 Wisata Ranoh Island Batam.....	49
Gambar 4.3 Wisata Labun Island Batam.....	50
Gambar 4.4 Grafik Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Gambar 4.5 Grafik Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	53
Gambar 4.6 Grafik Data Responden Berdasarkan Alamat.....	54

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Asosiasi Pariwisata Di Kota Batam	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	31
Tabel 3.2 Data Pengunjung Wisatawan Di Kota Batam Tahun 2019	33
Tabel 3.3 Bobot Penilaian Instrumen Penelitian	39
Tabel 3.4 Waktu Penelitian	47
Tabel 4.1 Uji Validitas Variabel.....	54
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Intensitas Komunikasi Pramuwisata.....	55
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Wisatawan Wisatawan.....	55
Tabel 4.4 Hasil Uji Reabilitas	57
Tabel 4.5 Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov	58
Tabel 4.6 Hasil Uji Linearitas	59
Tabel 4.7 Hasil Heteroskedastisitas	59
Tabel 4.8 Hasil Uji Autokorelasi.....	60
Tabel 4.9 Pengaruh Intensitas Komunikasi Pramuwisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Kota Batam	61
Tabel 4.10 Uji T (Parsial).....	62
Tabel 4.11 Identifikasi Determinasi	63
Tabel 4.12 Korelasi Variabel Intensitas Komunikasi Pramuwisata Terhadap Kepuasan Di Kota Batam	63
Tabel 4.13 Nilai Uji Koefisien Determinasi R ² Indikator-Indikator Intensitas Komunikasi Pramuwisata Terhadap Kepuasan Wisatawan	66

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Rumus Arikunto.....	34
Rumus 3.2 Uji Regresi Linear Sederhana.....	37
Rumus 3.3 Uji Normalitas.....	39
Rumus 3.4 Uji Linearitas.....	40
Rumus 3.5 Uji Heterodekastisitas.....	41
Rumus 3.6 Determinasi Korelasi.....	43
Rumus 3.7 Uji t Parsial.....	43
Rumus 3.8 Pearson Product Moment.....	44
Rumus 3.9 Cronsbach Alpha.....	45