

**PREDIKSI TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN
TERHADAP LAYANAN PEMANDU WISATA DI
DENPASAR MENGGUNAKAN METODE
REGRESI LINIER**



JURUSAN MATEMATIKA

FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

2025

**PREDIKSI TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN
TERHADAP LAYANAN PEMANDU WISATA DI
DENPASAR MENGGUNAKAN METODE
REGRESI LINIER**

SKRIPSI



**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Matematika
Oleh
I Gusti Agung Wijaya Pinatih
NIM. 2013101006**

**JURUSAN MATEMATIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2025

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA MATEMATIKA

Menyetujui

Pembimbing I,



Dr. I Wayan Puja Astawa, S.Pd., M. Stat. Sci.
NIP. 196901161994031001

Pembimbing II,



Prof. Drs. Sariyasa, M. Sc., Ph.D.
NIP. 196406151989021001

LEMBAR PERSETUJUAN PENGUJI

Skripsi oleh I Gusti Agung Wijaya Pinatih ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal **18 Juli 2025**

Dewan Penguji,



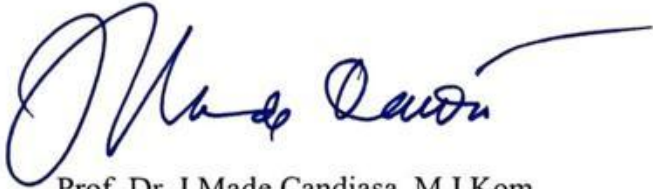
Dr. I Wayan Puja Astawa, S.Pd., M. Stat. Sci.
NIP. 196901161994031001

(Ketua)



Prof. Drs. Saryasa, M.Sc., Ph.D.
NIP. 196406151989021001

(Anggota)



Prof. Dr. I Made Candiasa, M.I.Kom.
NIP. 196012311986011004

(Anggota)



Raphita Yanisari Silalahi, M.Sc.
NIP. 199301012022032020

(Anggota)

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

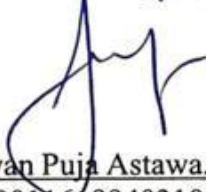
Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana matematika

Pada:

Hari : *Jumat*
Tanggal : *18 Juli 2025*

Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. I Wayan Puja Astawa, S.Pd., M. Stat. Sci.
NIP. 196901161994031001

Sekretaris Ujian,



I Nyoman Budayana, S.Pd., M.Sc.
NIP. 199010242020121005

Mengesahkan

Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam



Dr. I Wayan Sukra Warpala, S.Pd., M.Sc.
NIP. 196507111990031003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul **“Prediksi Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Layanan Pemandu Wisata di Denpasar Menggunakan Metode Regresi Linier”** beserta seluruh isinya adalah benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja,
Yang membuat pernyataan



I Gusti Agung Wijaya Pinatih
NIM. 2013101006

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Prediksi Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Layanan Pemandu Wisata di Denpasar Menggunakan Metode Regresi Linier”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana matematika pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. I Wayan Puja Astawa, S.Pd., M.Stat. Sci., selaku dosen pembimbing I sekaligus Pembimbing Akademik yang telah banyak memberikan bimbingan, saran dan motivasi kepada penulis secara maksimal dalam penyusunan proposal penelitian ini.
2. Bapak Prof. Drs. Sariyasa, M.Sc., Ph.D., selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, saran dan motivasi kepada penulis secara maksimal dalam penyusunan proposal penelitian ini.
3. Bapak Prof. Dr. I Made Candiasa, M.I.Kom., selaku dosen penguji I yang telah banyak memberikan masukan dan saran kepada penulis secara maksimal dalam penyusunan proposal penelitian ini.
4. Raphita Yanisari Silalahi, M.Sc., selaku dosen penguji II yang telah banyak memberikan masukan dan saran kepada penulis secara maksimal dalam penyusunan proposal penelitian ini.
5. Prof. Dr. Ni Nyoman Padmadewi., selaku dosen di Jurusan Bahasa Inggris yang telah bersedia meluangkan waktu di tengah kesibukannya untuk memberikan penilaian, masukan dan saran terhadap instrumen penelitian yang dilakukan penulis.
6. Desak Ketut Meirawati, S.Pd.,M.Pd., dari jurusan Bahasa Inggris Komunikasi Bisnis Profesional selaku validator instrumen penelitian yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan penilaian, masukan dan saran terhadap instrumen penelitian yang dilakukan penulis.

7. I Komang Puji, selaku Sekretaris DPD Himpunan Pramuwisata Bali yang telah membantu dan memberikan arahan dalam melangsungkan penelitian.
8. Seluruh Pemandu Wisata dan wisatawan di Denpasar yang telah bersedia berpartisipasi selama penelitian berlangsung.
9. Keluarga yang telah memberikan banyak motivasi dan dorongan dalam pengerjaan skripsi ini.
10. Putu Pradnya Indirayanti, S.Pd., Gr. sebagai pasangan yang senantiasa memberikan bantuan dan dukungan dalam pelaksanaan penelitian skripsi ini.
11. Diri sendiri yang telah semangat berjuang menyusun skripsi ini secara mandiri dan tidak pernah menyerah.
12. Pihak-pihak lain yang ikut berperan membantu penulis, baik secara langsung maupun secara tidak langsung sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

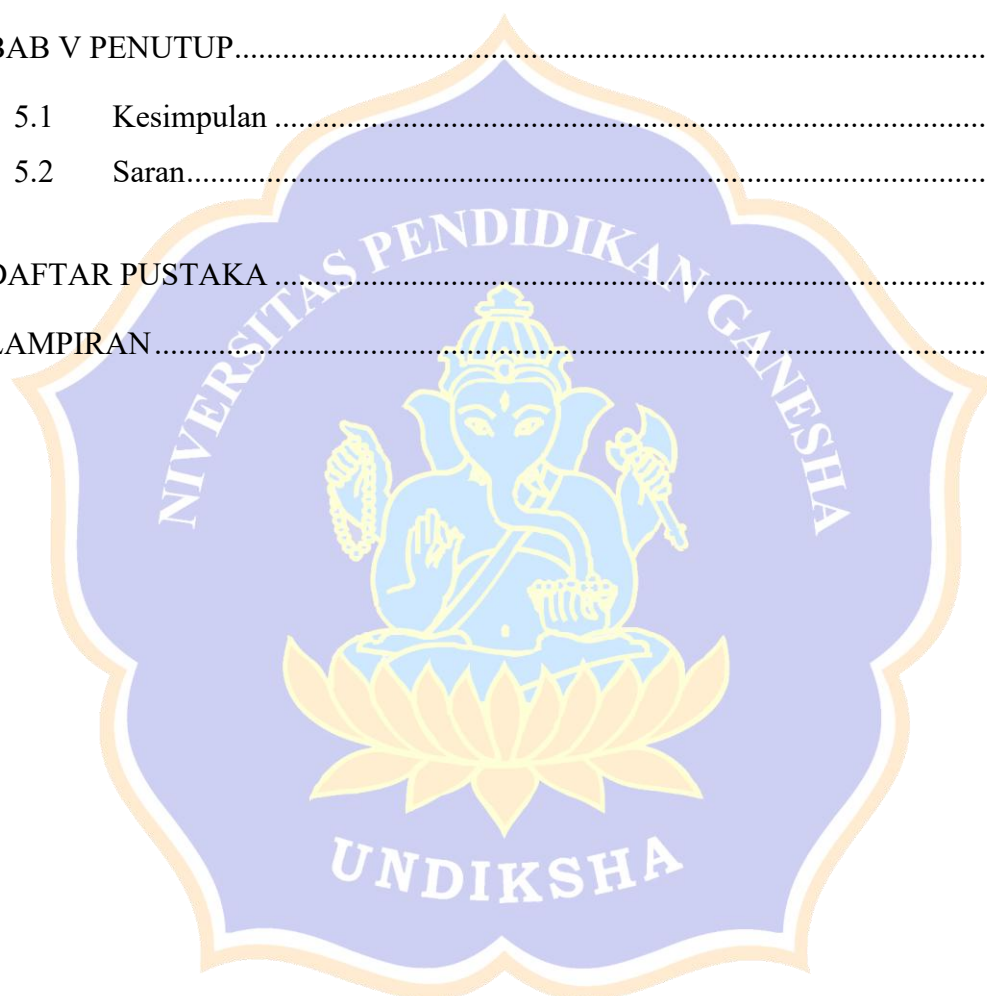
Singaraja, 9 Februari 2025

Penulis

DAFTAR ISI

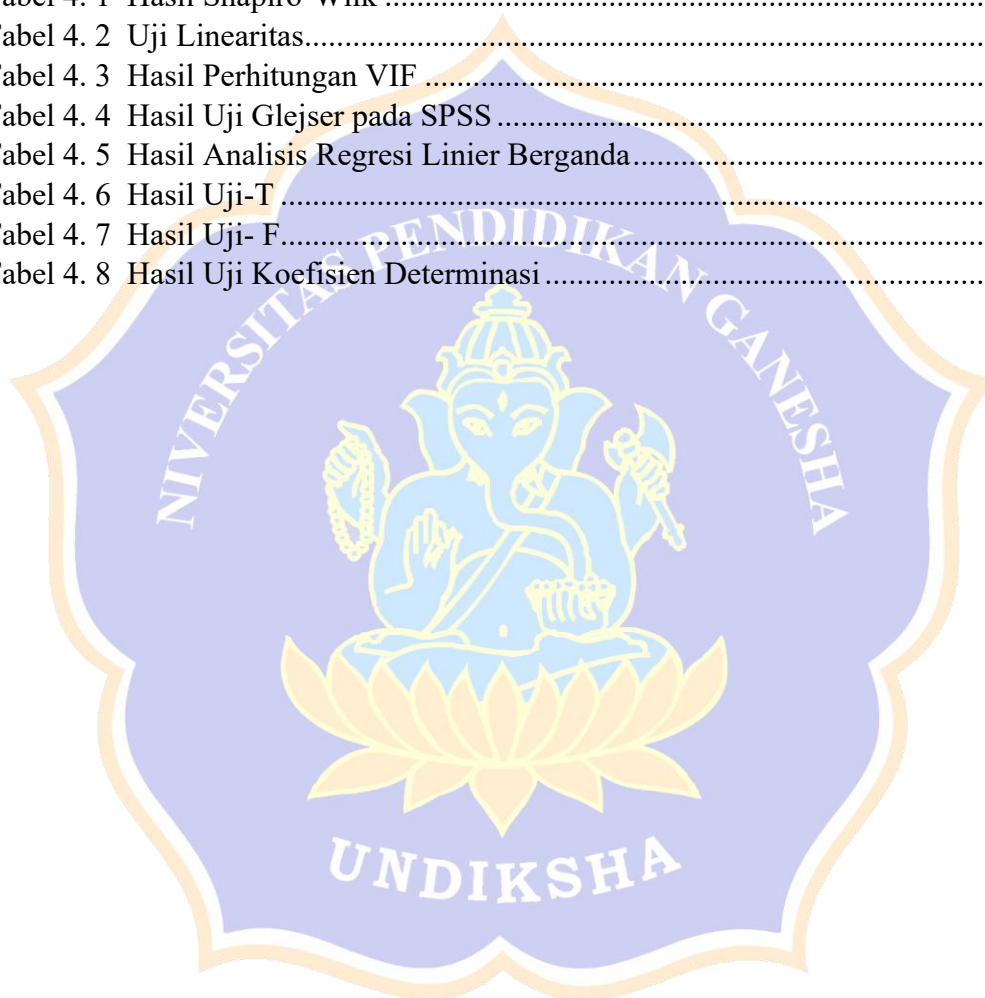
	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN TEORI.....	9
2.1 Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	9
2.2 Prediksi.....	10
2.3 Regresi Linier.....	11
2.4 Uji Akurasi.....	13
2.5 Penelitian yang Relevan.....	16
2.6 Kerangka Berpikir.....	18
2.7 Rumusan Hipotesis.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Jenis Penelitian.....	23
3.2 Data dan Sumber Data.....	23
3.3 Konstelasi Variabel.....	24
3.4 Instrumen Penelitian.....	24

3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	27
3.6	Teknik Analisis Data.....	31
3.7	Hasil Uji Coba Instrumen.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		40
4.1	Hasil Penelitian	40
4.2	Pembahasan.....	52
BAB V PENUTUP.....		56
5.1	Kesimpulan	56
5.2	Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA		60
LAMPIRAN.....		62



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 3. 1 Keterangan Pertanyaan	25
Tabel 3. 3 Tabel Silang Validitas Isi	29
Tabel 3. 4 Kategori Validitas Isi Gregory	30
Tabel 3. 5 Hasil Penilaian Kedua Ahli	35
Tabel 3. 6 Tabulasi Silang 2x2	35
Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas Instrumen	36
Tabel 3. 8 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas	38
Tabel 4. 1 Hasil Shapiro-Wilk	41
Tabel 4. 2 Uji Linearitas	42
Tabel 4. 3 Hasil Perhitungan VIF	43
Tabel 4. 4 Hasil Uji Glejser pada SPSS	44
Tabel 4. 5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	45
Tabel 4. 6 Hasil Uji-T	48
Tabel 4. 7 Hasil Uji- F	49
Tabel 4. 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi	50



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1. 1 Persepsi Wisman Terhadap Pelayanan Pemandu Wisata.....	2
Gambar 3. 1 Konstelasi Variabel	24
Gambar 4. 1 Visualisasi P-P Plot.....	42
Gambar 4. 2 Hasil Akurasi Prediksi.....	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Instrumen Angket Kepuasan Wisatawan.....	63
Lampiran 2. Lembar Validasi Isi Pakar I.....	67
Lampiran 3. Lembar Validasi Isi Pakar II.....	69
Lampiran 4. Data Hasil Tes Uji Coba Instrumen Survey: Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Layanan Pemandu Wisata di Sidemen	71
Lampiran 5. Uji Validitas Angket Kepuasan Wisatawan Terhadap Pemandu Wisata.....	73
Lampiran 6. Uji Reliabilitas Angket Kepuasan Wisatawan Terhadap Pemandu Wisata.....	79
Lampiran 7. Data Hasil Instrumen Survey: Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Layanan Pemandu Wisata di Denpasar.....	80
Lampiran 8. Data Hasil Instrumen Survey: Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Layanan Pemandu Wisata di Denpasar yang Sudah diolah.....	83
Lampiran 9. Surat Keterangan Penelitian	85

