

RINGKASAN

Beny Pradana, Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Islam Lamongan, Lamongan Mei 2023. **Pengaruh Pelatihan Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Pengunjung Dimediasi Pelayanan Pada Wisata Bahari Lamongan.**

Promotor : Dr. M. Rizal Nur Irawan, S.E., M.M.

Ko-Promotor : Dr. Imam Trisno Edy, M.M.
Dr. Titin, S.E., M.M

Motivasi di balik penelitian ini adalah untuk menganalisa apakah ada dampak variabel pelatihan (X1) dan variabel kompetensi (X2) terhadap kepuasan (Y) yang diberikan melalui pelayanan (Z) kepada pengunjung Wisata Bahari Lamongan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan uji hipotesis. Populasi atau sampel yang diambil adalah dari pengunjung sebanyak 99 orang pengunjung dan karyawan sebanyak 74 orang, sehingga total keseluruhan sampel adalah 173 orang dengan metode kuesioner yang selanjutnya diolah dengan *software* Smart PLS versi 3.2.9.

Pelatihan memberikan pengaruh negatif sebesar -0,356 dan memiliki signifikansi 0,000 terhadap Kepuasan Pengunjung. Dan $T_{Statistic}$ adalah $5,346 > 2,348$ ($T_{Statistic} > T_{Tabel}$). Dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, dan hasil akhir menunjukkan bahwa pelatihan yang diberikan oleh karyawan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengunjung.

Kompetensi memberikan pengaruh negatif sebesar -0,258 dan memiliki signifikansi 0,000 terhadap Kepuasan Pengunjung. Dan $T_{Statistic}$ adalah $5,510 > 2,348$ ($T_{Statistic} > T_{Tabel}$).

Dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima, dan hasil akhir menunjukkan bahwa kompetensi yang dimiliki karyawan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengunjung.

Pelatihan memberikan pengaruh positif dan signifikan sebesar 0,692 dan memiliki signifikansi 0,000 terhadap Pelayanan Pengunjung. Dan $T_{Statistic}$ adalah $8,668 > 2,348$ ($T_{Statistic} > T_{Tabel}$). Dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima, dan hasil akhir menunjukkan bahwa pelatihan yang diberikan kepada karyawan memberikan pengaruh signifikan dan positif kepada pelayanan pengunjung.

Kompetensi memberikan pengaruh positif dan signifikan sebesar 0,291 dan memiliki signifikansi 0,000 terhadap Kepuasan Pengunjung. Dan $T_{Statistic} > T_{Tabel}$ adalah $3,577 > 2,348$ ($T_{Statistic} > T_{Tabel}$). Dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_4 diterima, dan hasil akhir menunjukkan bahwa kompetensi yang dimiliki karyawan memberikan pengaruh signifikan dan positif terhadap pelayanan pengunjung.

Kompetensi memberikan pengaruh positif dan signifikan sebesar -0.379 dan memiliki signifikansi 0,000 terhadap Kepuasan Pengunjung. Dan $T_{Statistic} > T_{Tabel}$ adalah $6,108 > 2,348$ ($T_{Statistic} > T_{Tabel}$). Dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_5 diterima, dan hasil akhir menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan karyawan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengunjung.

Kata kunci : Pelatihan, Kompetensi, Pelayanan Pengunjung Wisata, Kepuasan Pengunjung Wisata.

ABSTRACT

Beny Pradana, Master of Management Postgraduate Program, Lamongan Islamic University, Lamongan May 2023. The Effect of Employee Training and Competence on Visitor Satisfaction Mediated by Services at Bahari Lamongan Tourism.

Promotor : Dr. M. Rizal Nur Irawan, S.E., M.M.

Ko-Promotor : Dr. Imam Trisno Edy, M.M.
Dr. Titin, S.E., M.M

The motivation behind this research is to analyze whether there is an impact of training variables (X1) and competency variables (X2) on satisfaction (Y) provided through services (Z) to visitors to Wisata Bahari Lamongan.

The type of research used is quantitative with hypothesis testing. The population or sample taken is from visitors as many as 99 visitors and 74 employees, so that the total sample is 173 people with a questionnaire method which is then processed with Smart PLS software version 3.2.9.

Training has a negative effect of -0.356 and has a significance of 0.000 on Visitor Satisfaction. And the $T_{Statistic}$ is $5.346 > 2.348$ ($T_{Statistic} > T_{Tabel}$). It can be concluded that H_0 is rejected and H_1 is accepted, and the final results show that the training provided by employees has a significant and positive effect on visitor satisfaction.

Competence has a negative effect of -0.258 and has a significance of 0.000 on Visitor Satisfaction. And the $T_{Statistic}$ is $5.510 > 2.348$ ($T_{Statistic} > T_{Tabel}$). It can be concluded that H_0 is rejected and H_2 is accepted, and the final results show that the competence of employees has a significant and positive effect on visitor satisfaction.

Training has a positive and significant effect of 0.692 and has a significance of 0.000 on Visitor Services. And the $T_{Statistic}$ is $8.668 > 2.348$ ($T_{Statistic} > T_{Tabel}$). It can be concluded that H_0 is rejected and H_3 is accepted, and the final results show that the training provided to employees has a significant and positive effect on visitor service.

Competence has a positive and significant effect of 0.291 and has a significance of 0.000 on Visitor Satisfaction. And the TStatistic is $3.577 > 2.348$ ($T_{Statistic} > T_{Tabel}$). It can be concluded that H_0 is rejected and H_4 is accepted, and the final results show that the competence of employees has a significant and positive effect on visitor service.

Competence has a positive and significant effect of -0.379 and has a significance of 0.000 on Visitor Satisfaction. And the TStatistic is $6.108 > 2.348$ ($T_{Statistic} > T_{Tabel}$). It can be concluded that H_0 is rejected and H_5 is accepted, and the final results show that the services provided by employees have a significant and positive effect on visitor satisfaction.

Keywords: Training, Competence, Tourist Visitor Services, Tourist Visitor Satisfaction.