

ABSTRAK

Seriangun Barasa, NIM 7191210017. Pengaruh Sarana, Prasarana dan Assurance Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Wisata Alam Seribu Goa Banuarea Kecamatan Pakkat Kabupaten Humbang Hasundutan. Skripsi. Program Studi Manajemen. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Medan 2023.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui Pengaruh Sarana, Prasarana dan Assurance Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Wisata Alam Seribu Goa Banuarea Kecamatan Pakkat Kabupaten Humbang Hasundutan. Penelitian ini dilakukan di Wisata Alam Seribu Goa Banuarea, Kecamatan Pakkat Kabupaten Humbang Hasundutan. Populasi pada penelitian ini berjumlah 1.583 orang. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Accidental Sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 130 orang pengunjung.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu melalui kuisisioner dengan cara menyebarkan kuisisioner (angket) kepada responden (sampel) dan hasilnya dikumpulkan kembali. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda melalui Program SPSS for Windows Versi 29. Sebelum data diregresikan maka terlebih dahulu di uji hubungan keterkaitan antara variabel, datanya diuji menggunakan uji normalitas, uji multikolinaritas, dan uji heteroskedastitas. Serta untuk mengetahui hubungan Sarana, Prasarana dan Assurance terhadap Kepuasan Pegunjung digunakan rumus Koefisien Determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel sarana mempunyai pengaruh yang positif sebesar 3,338 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001, variabel prasarana mempunyai pengaruh yang negatif sebesar $-2,262$ dengan nilai signifikansi sebesar 0,025 dan variabel *assurance* mempunyai pengaruh yang positif sebesar 2,683 dengan nilai signifikansi sebesar 0,008. Variabel sarana, prasarana dan *assurance* secara simultan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pengunjung sebesar 10,365 dengan nilai signifikansi 0,001.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa sarana, prasarana dan *assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung pada wisata alam Seribu Goa, Kecamatan Pakkat, Kabupaten Humbang Hasundutan.

Kata Kunci : Sarana, Prasarana, Assurance dan Kepuasan Pengunjung

ABSTRACT

Seriangun Barasa, NIM 7191210017. The Effect of Facilities, Infrastructure and Assurance on Visitor Satisfaction in the Seribu Goa Banuarea Nature Tourism, Pakkat District, Humbang Hasundutan Regency. Thesis. Management Study Program. Management major. Faculty of Economics. Medan State University 2023.

This research was conducted with the aim of knowing the effect of facilities, infrastructure and assurance on visitor satisfaction at the Seribu Goa Banuarea Nature Tourism, Pakkat District, Humbang Hasundutan Regency. This research was conducted at the Seribu Nature Tourism Cave, Banuarea, Pakkat District, Humbang Hasundutan Regency. The population in this study amounted to 1.583 people. Sampling using Accidental Sampling technique with a sample size of 130 visitors.

The data collection technique used is through a questionnaire by distributing questionnaires (questionnaires) to respondents (samples) and the results are collected back. The data analysis technique in this study used Multiple Linear Regression analysis through the SPSS Program for Windows Version 29. Before the data is regressed, the relationship between variables is tested first, the data is tested using the normality test, multicollinearity test, and heteroscedasticity test. As well as to find out the relationship of Facilities, Infrastructure and Assurance to Visitor Satisfaction, the Coefficient of Determination (R^2) formula is used.

The results showed that the facility variable had a positive effect of 3,338 with a significance value of 0,001, the infrastructure variable had a negative effect of -2,262 with a significance value of 0,025 and the assurance variable had a positive effect of 2,683 with a significance value of 0,008. Facilities, infrastructure and assurance variables simultaneously have a positive influence on visitor satisfaction of 10,365 with a significance value of 0.001.

Thus it can be concluded that facilities, infrastructure and assurance have a positive effect on visitor satisfaction at the Seribu Goa nature tourism, Pakkat District, Humbang Hasundutan Regency.

Keywords: Facilities, Infrastructure, Assurance and Visitor Satisfaction