

ABSTRAK

Diana Tampubolon, NIM 7112210001. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Terhadap Kepuasan Wisatawan HILLpark Sibolangit ”. Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan 2015.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan tempat wisata HILLpark Sibolangit Medan. Penelitian ini dilakukan di tempat wisata HILLpark Sibolangit Medan. Pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling* dengan jumlah sampel 100 orang wisatawan

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui kuesioner (angket) yaitu dengan cara menyebarkan kuesioner kepada sampel (responden) dan mengumpulkannya kembali. Teknik analisis data yang digunakan adalah Regresi Linear Berganda yang dioperasikan melalui program SPSS versi 20.0 *for windows*. Sebelum data diregresikan maka terlebih dahulu di uji keterkaitannya antara variabel, datanya diuji menggunakan uji normalitas data, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Serta untuk mengetahui kontribusi faktor Kualitas Pelayanan digunakan rumus Koefisien Determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan yaitu Bukti Fisik (X_1) mempunyai pengaruh yang positif sebesar 4,260 terhadap kepuasan konsumen dengan tingkat signifikan sebesar 0,000, Keandalan (X_2) mempunyai pengaruh yang positif sebesar 1,380 terhadap kepuasan konsumen dengan tingkat signifikan sebesar 0,011, Ketanggapan (X_3) mempunyai pengaruh yang positif sebesar 2,879 terhadap kepuasan konsumen dengan tingkat signifikan sebesar 0,005, Jaminan (X_4) mempunyai pengaruh yang positif 5,459 terhadap kepuasan konsumen dengan tingkat signifikan sebesar 0,000, dan Empaty (X_5) mempunyai pengaruh yang positif sebesar 1,739 terhadap kepuasan konsumen dengan tingkat signifikan sebesar 0,002

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan, dalam variabelnya berpengaruh positif terhadap kepuasan Wisatawan HILLpark Sibolangit .

Kata kunci : Bukti Fisik , Keandalan , Ketanggapan, Jaminan, dan Empaty

ABSTRACT

Diana Tampubolon , NIM 7112210001 . "The Effect of Service Quality on tourist satisfaction HILLpark Sibolangit ” Thesis Department of Management, Faculty of Economics, University of Medan 2015

This study aimed to determine the effect of service quality on satisfaction of tourists attractions HILLpark Sibolangit. This study conducted at sites HILLpark Sibolangit. Sampling using accidental sampling with a sample of 100 tourists

Data collection techniques used is through questionnaires (questionnaire) that is by distributing questionnaires kapada sample (respondents) and collect them again. The data analysis technique used is multiple linear regression operated through SPSS *version 20.0 for windows*. Before data is regressed the first in association test between variables, data were tested using the test data normality, multicollinearity, and heteroscedasticity. And to investigate the contributing factors of Service Quality used formula coefficients (R²).

The results showed that the variable quality of service has a positive effect on physical Evidence (X₁) at 4,260 with a significant level of 0.000, Reliability (X₂) variables have a positive effect of 1,380 on consumer satisfaction with a significant level of 0,011, Responsivennes (X₃) variabel have a positive effect for 2,897 on consumer satisfaction with a significant level of 0,005, Assurances (X₄) variabel have a positive effect for 5,459 on consumer satisfaction with a significant level of 0,000, Empathy (X₅) variabel have a positive effect for 1,739 on consumer satisfaction with a significant level of 0,002

Thus it can be concluded that the quality of service positive effect and no effect positive on customer satisfaction place HILLpark Sibolangit.

Keywords: Service Quality, Perceived Price, Location, Visitor Satisfaction

