

## ABSTRAK

**Jeny Susanti, NIM 7112210003. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengunjung Tempat Wisata Pemandian Wonders Waters World CBD Polonia Medan”. Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan 2015.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga dan lokasi terhadap kepuasan pengunjung tempat wisata pemandian Wonders Waters World CBD Polonia Medan. Penelitian ini dilakukan pada tempat wisata pemandian Wonders Waters World CBD Polonia Medan dengan jumlah populasi 893 orang. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Accidental Sampling* dengan jumlah sampel 90 orang pengunjung.

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 19.0 *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, Persepsi Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengunjung digunakan rumus Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif sebesar 2,026 terhadap kepuasan konsumen dengan tingkat signifikan sebesar 0,046, variabel persepsi harga mempunyai pengaruh yang positif sebesar 2,768 terhadap kepuasan konsumen dengan tingkat signifikan sebesar 0,07, variabel lokasi mempunyai pengaruh yang positif sebesar 7.032 terhadap kepuasan konsumen dengan tingkat signifikan 0,000. Variabel kualitas pelayanan, persepsi harga dan lokasi secara simultan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen sebesar 45,068 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan, persepsi harga dan lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen tempat wisata pemandian Wonders Waters World CBD Polonia Medan.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Lokasi, Kepuasan Pengunjung**

## ***ABSTRACT***

**Jeny Susanti, NIM 7112210003. "The Effect of Service Quality, Price Perception and Satisfaction Visitor Location Places Bathing Waters Wonders World CBD Polonia". Thesis Department of Management, Faculty of Economics, University of Medan in 2015.**

This study aimed to determine the effect of service quality, perceived price and location for a visitor satisfaction Bathing Waters Wonders World CBD Polonia. This research was conducted at the site of Bathing Waters Wonders World CBD Polonia with a population of 893 people. Accidental sampling using sampling with a sample of 90 people visitors.

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 19.0 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, Perceived Price and Location Visitor Satisfaction used formula coefficients (R<sup>2</sup>).

The results showed that the variable quality of service has a positive effect on customer satisfaction at 2.026 with a significant level of 0.046, price perception variables have a positive effect of 2.768 on consumer satisfaction with a significant level of 0.07, the location variables have a positive effect for 7032 on consumer satisfaction with a significant level of 0.000. Variable quality of service, price and location perception simultaneously have a positive impact on consumer satisfaction at 45.068 with a significant level of 0.000.

Thus it can be concluded that the quality of service, price and location perception positive effect on customer satisfaction place Bathing Waters Wonders World CBD Polonia.

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