

ABSTRAK

Dumaris Situmorang, NIM 7163210021. Pengaruh Sarana, Prasarana, dan Assurance Terhadap Kepuasan Pengunjung Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Objek Wisata Huta Siallagan Kecamatan Simanindo Kabupaten Samosir. Skripsi. Program Studi Manajemen. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Medan 2021.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Sarana, Prasarana, Assurance Terhadap Objek Wisata Huta Siallagan Kecamatan Simanindo Kabupaten Samosir. Penelitian ini dilakukan pada tempat wisata Huta Siallagan Kecamatan Simanindo Kabupaten Samosir dengan jumlah populasi 4259 orang. Pengambilan Sampel menggunakan teknik *Accidental Sampling* dengan jumlah sampel 100 orang pengunjung.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui kuisisioner (angket) yaitu dengan cara menyebarkan kuisisioner pada sampel (responden) dan mengumpulkannya kembali. Teknik analisis data yang digunakan Regresi Linear Berganda yang dioperasikan melalui Program SPSS versi 22 *for windows*. Sebelum data diregresikan maka terlebih dahulu di uji keterkaitannya antara variabel, datanya diuji menggunakan uji normalitas data, multikolinaritas, dan heteroskedastitas. Serta untuk mengetahui kontribusi faktor Sarana, Prasarana dan Assurance terhadap Kepuasan Pegunjung digunakan rumus Koefisien Determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel sarana mempunyai pengaruh yang negatif sebesar -3,424 terhadap kepuasan pegunjung dengan tingkat signifikan 0,001, variabel prasarana mempunyai pengaruh yang positif sebesar 3,083 dengan tingkat signifikan sebesar 0,003 dan variabel assurance mempunyai pengaruh positif sebesar 4,289 terhadap kepuasan pegunjung dengan tingkat signifikan 0,000. Variabel sarana, prasarana dan assurance secara simultan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pegunjung sebesar 18,058 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa sarana, prasarana dan assurance berpengaruh positif terhadap kepuasan pegunjung ditempat objek wisata Huta Siallagan Kecamatan Simanindo Kabupaten Samosir.

Kata Kunci: Sarana, Prasarana, Assurance, dan Kepuasan Pengunjung

ABSTRACT

DUMARIS SITUMORANG, NIM 7163210021. Effect of Facilities, Infrastructure, and Assurance on Visitor Satisfaction on Visitor Satisfaction at Huta Siallagan Tourism Object, Simanindo District, Samosir Regency. Thesis. Management Study Program. Management major. Faculty of Economics. Medan State University 2021.

This study aims to determine the effect of facilities, infrastructure, assurance on the Huta Siallagan tourism object, Simanindo District, Samosir Regency. This research was conducted at the Huta Siallagan tourist spot, Simanindo District, Samosir Regency with a population of 4259 people. Sampling using Accidental Sampling technique with a sample size of 100 visitors.

The data collection technique used was through a questionnaire (questionnaire), namely by distributing questionnaires to the sample (respondents) and collecting them again. The data analysis technique used is Multiple Linear Regression which is operated through the SPSS program version 22 for windows. Before the data is regressed, the relationship between variables is tested first, the data is tested using the data normality, multicollinearity, and heteroscedasticity test. As well as to determine the contribution of the Facility, Infrastructure and Assurance factors to Pegunjung Satisfaction, the Determination Coefficient (R^2) formula is used.

The results showed that the facility variable had a negative effect of -3,424 on pegunjung's satisfaction with a significant level of 0.001, the infrastructure variable had a positive effect of 3.083 with a significant level of 0.003 and the assurance variable had a positive effect of 4.289 on pegunjung's satisfaction with a significant level of 0.000. The variables of facilities, infrastructure and assurance simultaneously have a positive effect on visitor satisfaction of 18.058 with a significant level of 0.000.

Thus it can be concluded that the facilities, infrastructure and assurance have a positive effect on the satisfaction of the visitors at the Huta Siallagan tourist attraction, Simanindo District, Samosir Regency.

Keywords: Facilities, Infrastructure, Assurance, and Visitor Satisfaction