

ABSTRAK

Apriandi Sembiring. NIM 7123210005 “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pengunjung Tempat Wisata Hairos Waterpark Medan”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pengunjung Tempat Wisata Hairos Waterpark Medan. Berdasarkan hasil pra penelitian dengan melakukan wawancara kepada Manajer Hairos Waterpark Medan maka populasi dalam penelitian ini ialah konsumen yang berkunjung dengan jumlah rata-rata 3.468 perbulan. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Accidental Sampling* dengan jumlah sampel 97 orang pengunjung. Pengujian yang digunakan adalah uji kualitas data dan uji asumsi klasik. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda, uji f dan uji t.

Dari hasil uji validitas diperoleh $r_{hitung} > r_{tabel}$ untuk masing-masing item pertanyaan dan uji reliabilitas angket diperoleh *alpha cronbach* masing-masing variabel yaitu 0,792 untuk variabel X_1 , 0,698 untuk variabel X_2 dan 0,605 untuk variabel Y. Nilai ini lebih besar dari taraf signifikan r_{tabel} yaitu 0,361.

Analisis data masing-masing variabel diperoleh persamaan regresi berganda $Y = 9,618 + 0,256 X_1 + 0,216 X_2 + e$. Diperoleh R^2 sebesar 0,234, yang berarti X_1 dan X_2 menjelaskan pengaruh terhadap variabel Y sebesar 23,4% sedangkan sisanya 76,6% dijelaskan variabel diluar perusahaan. Uji parsial yang dihasilkan masing-masing variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat dengan signifikansi penelitian lebih kecil dari 0.05, serta hasil perhitungan uji-simultan sebesar 14,369 dengan F_{tabel} 3,09 yang artinya $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan *level of significant* (α) $0,000 < 0,05$, yang artinya hipotesis diterima yaitu kualitas pelayanan dan nilai pelanggan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung tempat wisata hairos waterpark medan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan, Kepuasan Pengunjung

Abstract

Apriandi Sembiring. IDN 7123210005 "The Effect of Service Quality And Customer Value at Hairos Waterpark Visitor Satisfaction".

This research aims to determine the effect of Service Quality and Customer Value at the Visitor Satisfaction at Hairos Waterpark Medan. Based on the results of pre-study to do an interview to Manager Hairos Waterpark Medan, the population in this study is that consumers who visit with the average number of 3,468 per month. Accidental sampling using sampling with a sample of 97 people visitors. The test used is the test data quality and classical assumption. The hypothesis test uses multiple linear regression analysis, f test and t test.

Validity of test results obtained $t > t$ table for each item reliability test questions and questionnaires obtained a Cronbach alpha of each variable is 0.792 for the variable X_1 , 0.698 for X_2 and 0.605 for the variable Y. This value is greater than the level that is significantly r_{table} 0.361.

The data analysis of each variable regression equation $Y = 9.618 + 0.256 X_1 + 0.216 X_2 + e$. Retrieved R^2 of 0.234, which means the X_1 and X_2 explain the effect on variable Y by 23.4% while the remaining 76.6% is explained variables outside the company. The resulting partial test each independent variables affect the dependent variable with research significance less than 0.05, and the results of the test-simultaneous calculation of 14.369 with F_{table} 3.09 which means $F_{result} > F_{table}$ with a level of significant (α) 0,000 $<$ 0, 05, which means that the hypothesis is accepted that the quality of service and customer value together significant effect on visitor satisfaction hairos waterpark attractions terrain.

Keyword : Service Quality, Customer Value, Visitor Satisfaction