

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI WISATA HIDDEN PARADISE SIBOLAGIT

Oleh:

SUCI RAMADHANI
(2002020010)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Wisata Hidden Paradise Sibolangit. Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Variabel penelitian ini yaitu kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pengunjung (Y). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 96 responden yang diambil menggunakan rumus slovin. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana yang diolah dengan program SPSS Versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, dengan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0,05$. Hasil uji regresi linear sederhana, bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung dengan nilai koefisiensi regresi sebesar 0,574 (57,4%).

Kata Kunci: kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung

=

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON VISITOR SATISFACTION IN HIDDEN PARADISE TOURISM SIBOLANGIT

BY:

**SUCI RAMADHANI
(2002020010)**

This research aims to determine the effect of service quality on visitor satisfaction at Hidden Paradise Tourism, Sibolangit. The type of research carried out in this research is a quantitative approach. The variables of this research are service quality (X) and visitor satisfaction (Y). The sample used in this research was 96 respondents taken using the Slovin formula. The data analysis technique in this research uses simple linear regression analysis processed with the SPSS Version 25 program. The results of this research show that service quality has a positive and significant effect on visitor satisfaction, with a significant value of $0.000 < 0.05$. The results of a simple linear regression test show that service quality influences visitor satisfaction with a regression coefficient value of 0.574 (57.4%).

Keywords: *Service quality and visitor satisfaction*