

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG WISATA
MONACO PARK SIBIRU BIRU**

ABSTRAK

Kualitas pelayanan karyawan merupakan faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pengunjung pada suatu destinasi wisata. Pelayanan yang ramah, cepat, dan tanggap, serta didukung oleh fasilitas yang bersih dan nyaman, akan memberikan pengalaman positif bagi pengunjung. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan pengunjung di Wisata Monaco Park Sibiru-biru, Kabupaten Deli Serdang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis regresi linear sederhana. Data diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden pengunjung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, dengan nilai thitung sebesar $19,495 > t_{tabel} 1,984$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 7,568 + 0,836X$. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar $0,793$ menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar $79,3\%$ terhadap kepuasan pengunjung. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan karyawan memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pengunjung. Oleh karena itu, Pengelola Wisata Monaco Park Sibiru-biru diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung, Wisata Monaco Park

**THE EFFECT OF EMPLOYEE SERVICE QUALITY ON
VISITOR SATISFACTION AT MONACO
PARK SIBIRU BIRU**

ABSTRACT

Employee service quality is an important factor in determining the level of visitor satisfaction at a tourist destination. Friendly, prompt, and responsive services, supported by clean and comfortable facilities, provide a positive experience for visitors. This study aims to analyze the effect of employee service quality on visitor satisfaction at Monaco Park Tourism, Sibiru-biru, Deli Serdang Regency. The research employed a quantitative approach using a simple linear regression analysis method. Data were collected through questionnaires distributed to 100 visitor respondents. The results show that employee service quality has a positive and significant effect on visitor satisfaction, with a calculated t-value of $19.495 > t\text{-table } 1.984$ and a significance value of $0.000 < 0.05$. The regression equation obtained is $Y = 7.568 + 0.836X$. The coefficient of determination (R^2) of 0.793 indicates that service quality contributes 79.3% to visitor satisfaction. Based on these findings, it can be concluded that employee service quality plays a very important role in enhancing visitor satisfaction. Therefore, the management of Monaco Park Tourism in Sibiru-biru is expected to continuously improve the quality of its services.

Keywords: *Service Quality, Visitor Satisfaction, Monaco Park Tourism.*