

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG TAMAN UJUNG KARANGASEM

Oleh

I Kadek Krisna Arya Wiguna, NIM 1917041205

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan dan promosi terhadap kepuasan pengunjung pada destinasi wisata Taman Ujung Karangasem. Jenis penelitian yang dilakukan adalah pendekatan kuantitatif dan desain penelitian kausal. Subjek penelitian ini adalah pengunjung atau wisatawan Taman Ujung Karangasem, dengan kriteria tertentu. Objek penelitian meliputi kualitas layanan, promosi, dan kepuasan pelanggan. Peneliti menggunakan teknik purposive sampling untuk menentukan sampel sebanyak 130 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan menggunakan skala likert. Data dianalisis dengan menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, 2) Promosi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, serta 3) kualitas layanan dan promosi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Kata Kunci: Kepuasan Pengunjung, Kualitas Layanan, Promosi

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PROMOTION ON VISITOR SATISFACTION OF TAMAN UJUNG KARANGASEM

Oleh

I Kadek Krisna Arya Wiguna, NIM 1917041205

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

The research compiled by researchers has the aim of evaluating the impact of service quality and promotion on the level of visitor satisfaction in Taman Ujung Karangasem as a tourist destination. This research was conducted using one approach, namely a quantitative approach with a causal research design. Participants in this study were visitors or tourists of Taman Ujung Karangasem who met certain criteria. Testing a relationship is the main focus in this study, the relationship in question is the relationship between service quality, promotional efforts, and customer satisfaction levels. Researchers selected a research sample of 130 respondents using the purposive sampling method. The research was conducted using data collection using questionnaires that use Likert scales. The data was then analyzed using multiple linear regression techniques. Research findings show that first, service quality has a significant positive impact when related to visitor satisfaction. The quality of service and promotion together have a significant impact on visitor satisfaction.

Keywords: Visitor Satisfaction, Service Quality, Promotions