

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA DESTINASI
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI OBJEK WISATA
KOLAM RENANG AIR SANIH**

Oleh

Putu Alma Tiasdianti, NIM 2117041143

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan citra destinasi terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata kolam renang Air Sanih. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dimana subjek penelitiannya adalah pengunjung objek wisata kolam renang Air Sanih dengan objek kualitas pelayanan, citra destinasi, dan kepuasan pengunjung. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dan teknik yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 170 responden. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan dan citra destinasi berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata kolam renang Air Sanih, (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata kolam renang Air Sanih, dan (3) citra destinasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata kolam renang Air Sanih. Berdasarkan hasil temuan tersebut, objek wisata kolam renang Air Sanih disarankan meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan karyawan yang memiliki efek langsung terhadap kepuasan pengunjung. Kemudian dari sisi citra destinasi, pengelola objek wisata kolam renang Air Sanih sebaiknya meningkatkan citra destinasi dengan mengembangkan potensi yang dimiliki seperti membentuk citra destinasi spiritual untuk membangun citra yang positif.

Kata kunci: citra destinasi, kepuasan pengunjung, kualitas pelayanan

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA DESTINASI
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI OBJEK WISATA
KOLAM RENANG AIR SANIH**

By

Putu Alma Tiasdianti, NIM 2117041143

Management Department

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of service quality and destination image on visitor satisfaction at the Air Sanih swimming pool tourist attraction. The research uses a quantitative approach where the research subjects are visitors to the Air Sanih swimming pool tourist attraction with the objects of service quality, destination image, and visitor satisfaction. The sampling method used is non-probability sampling and the technique used is purposive sampling with a sample size of 170 respondents. Data were collected using a questionnaire and analyzed by multiple linear regression. The results showed that (1) service quality and destination image affect visitor satisfaction at the Air Sanih swimming pool tourist attraction, (2) service quality has a positive and significant effect on visitor satisfaction at the Air Sanih swimming pool tourist attraction, and (3) destination image has a positive and significant effect on visitor satisfaction at the Air Sanih swimming pool tourist attraction. Based on these findings, the Air Sanih swimming pool tourist attraction is recommended to improve service quality through employee training which has a direct effect on visitor satisfaction. Then in terms of destination image, the manager of the Air Sanih swimming pool tourist attraction should improve the destination image by developing its potential such as forming a spiritual destination image to build a positive image.

Keywords: destination image, visitor satisfaction, service quality