

PENGARUH *TANGIBLE* DAN *EMPATHY* TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA DESTINASI PARIWISATA AIR PANAS BANJAR

Oleh

Putu Ayodhia Darsinita, NIM 2117041230

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Studi ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh *tangible* dan *empathy* terhadap kepuasan pengunjung. Populasi dalam studi ini adalah masyarakat yang telah berkunjung di destinasi pariwisata Air Panas Banjar, Kabupaten Buleleng. Ukuran sampel yang digunakan adalah 400 orang dengan metode pengambilan sampel *probability sampling* dan teknik *simple random sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda menggunakan SPSS 25. Hasil studi ini adalah *tangible* dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, *tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, serta *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Oleh karena itu, penting bagi pengelola destinasi pariwisata Air Panas Banjar untuk memperhatikan *tangible* dan *empathy* agar dapat membangun sikap positif yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan pengunjung.

Kata kunci; kepuasan pengunjung, *empathy*, *tangible*

THE EFFECT OF TANGIBLE AND EMPATHY ON VISITOR SATISFACTION AT BANJAR HOT SPRING TOURISM DESTINATIONB

By

Putu Ayodhia Darsinita, NIM 2117041230

Department of Management

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of tangible and empathy on visitor satisfaction. The population of this study consists of individuals who have visited the Banjar Hot Spring tourism destination in Buleleng Regency. A total of 400 respondents were selected as the sample using probability sampling with a simple random sampling technique. The data were analyzed using multiple linear regression with SPSS version 25.

The results indicate that tangible and empathy have a significant effect on visitor satisfaction. Specifically, tangible has a positive and significant influence on visitor satisfaction, and empathy also has a positive and significant influence on visitor satisfaction. Therefore, it is important for the management of the Banjar Hot Spring tourism destination to pay close attention to tangible aspects and empathy in order to foster positive attitudes that ultimately enhance visitor satisfaction.

Keywords: visitor satisfaction, empathy, tangible