

**PENGARUH FASILITAS SERTA KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN OBJEK WISATA TAMAN
AIR TIRTAGANGGA PADA KALANGAN WISATAWAN DOMESTIK**

Oleh

Ni Luh Sintya Jayanti, NIM 1717041176

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan pelanggan objek wisata Taman Air Tirtagangga pada kalangan wisatawan domestik. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 150 responden, teknik sampel yang digunakan yaitu teknik *purposive sampling* dengan pengambilan sampel didasarkan pada kriteria tertentu. Hasil dari penelitian ini adalah (1) fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan objek wisata Taman Air Tirtagangga pada kalangan wisatawan domestik, (2) fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan objek wisata Taman Air Tirtagangga pada kalangan wisatawan domestik, (3) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan objek wisata Taman Air Tirtagangga pada kalangan wisatawan domestik.

Kata Kunci: fasilitas, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan.

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of facilities and service quality both simultaneously and partially on customer satisfaction at the Tirtagangga Water Park tourist attraction among domestic tourists. The number of samples in this study were 150 respondents, the sampling technique used was purposive sampling technique with sampling based on certain criteria. The results of this study are (1) facilities and service quality have a significant effect on customer satisfaction of Tirtagangga Water Park attractions among domestic tourists, (2) facilities have a positive and significant effect on customer satisfaction of Tirtagangga Water Park customers among domestic tourists. tourists, 3) the quality of service has a positive and significant effect on customer satisfaction of the Tirtagangga Water Park tourist attraction among domestic tourists.

Keywords: facilities, customer satisfaction, service quality.