

ABSTRACT

Ayu Setiyowati, The Influence of Service Quality and Facilities on Tourist Satisfaction at the Jeruk Cave Tourist Destination, Kebonagung Village, Sumenep Regency. Under the guidance of Hadi Purnomo, S.E., M.M.

This research aims to examine the influence of service quality and facilities, either simultaneously or partially, on tourist satisfaction among visitors to the Jeruk Cave tourist attraction, Kebonagung Village, Sumenep Regency. This tourism is classified as a new halal tourism in Sumenep Regency so it requires a more in-depth research study to develop this destination. This research is quantitative research with variables, namely service quality, facilities and tourist satisfaction. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The number of samples in this research was 106 people. The sample method used is a purposive sampling method based on certain criteria. The results of this research are (1) Facilities and service quality have a significant influence on tourist satisfaction at the Jeruk Cave tourist attraction (2) Facilities have a positive and significant influence on customer satisfaction at the Jeruk Cave tourist attraction (3) Service quality has a positive and significant influence on customer satisfaction of tourists at the Jeruk Cave tourist attraction.

Keywords: Service Quality, Facilities, Tourist Satisfaction

ABSTRAK

Ayu Setiyowati, Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan di Destinasi Wisata Gua Jeruk, Desa Kebonagung, Kabupaten Sumenep. Dibawah bimbingan Hadi Purnomo, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan serta fasilitas baik secara simultan ataupun parsial terhadap kepuasan wisatawan pada kalangan pengunjung objek Wisata Gua Jeruk, Desa Kebonagung, Kabupaten Sumenep. Wisata ini tergolong wisata halal baru di Kabupaten Sumenep sehingga memerlukan kajian penelitian yang lebih mendalam untuk mengembangkan destinasi tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan variabel yaitu kualitas layanan, Fasilitas dan Kepuasan Wisatawan. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Jumlah sampel dalam riset ini ialah 106 orang. Metode sampel yang digunakan ialah metode purposive sampling dengan didasarkan pada kriteria tertentu. Hasil dari penelitian ini ialah (1) Fasilitas serta kualitas pelayanan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan objek wisata Gua Jeruk (2) Fasilitas memberikan pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan pelanggan objek Wisata Gua Jeruk (3) Kualitas layanan memberikan pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan wisatawan objek Wisata Gua Jeruk.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Fasilitas, Kepuasan Wisatawan