

ABSTRACT

Ahmad Budi Utomo, Visitor's Perception of Tourism Destination on Service Quality and Travel Satisfaction with *Tourism Service Quality (Tourservqual)* Method. Under the advisers of A.Yahya Surya Winata and Hadi Purnomo

This research is aimed to find out the visitor perception on service quality in Majapahit Information Manager (PIM) and to know the influence of service quality toward satisfaction after visiting Majapahit Information Manager (PIM). The population of this study is the visitors in the last year (2016) with the sampling technique using *purposive sampling* method, with the number of samples of 100 respondents. The analysis that used is multiple regression analysis by using T (partial) and F test (simultaneous) and also using descriptive analysis. This research using primary and secondary data. The data in this research obtained directly from the questionnaire which is written by the selected visitors to the East Java Cultural Service.

The result of this research based on descriptive analysis is variable of *reliability*, *responsiveness*, *assurances* and *tangibles* according to visitor perception. Whereas empathy variable less good according to visitor perception, and visitor feel less satisfied. Based on result of T test of variable of *reliability*, *responsiveness*, *assurance* and *empathy* have no significant effect to visitor's satisfaction while *tangibles* variable have a significant effect to visitor's satisfaction and based on F test of service quality simultaneously have an effect to the satisfaction of visitors.

Keyword: Tourism Service Quality, perception, visitor satisfaction.

ABSTRAK

Ahmad Budi Utomo, Persepsi Pengunjung Destinasi Wisata atas Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Berwisata dengan Metode *Tourism Service Quality* (Tourservqual). Dibawah bimbingan A.Yahya Surya Winata dan Hadi Purnomo

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui persepsi pengunjung atas kualitas pelayanan di Pengelola Informasi Majapait (PIM) serta untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan setelah berkunjung di pengelola Informasi Majapait (PIM). Populasi penelitian ini adalah pengunjung Pengelola pada tahun terakhir (2016) dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Analisis yang digunakan adalah Analisis regresi berganda dengan menggunakan uji t (parsial) dan uji F (simultan) serta menggunakan analisis deskriptif. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data dalam penelitian ini diperoleh langsung dari kuisioner yang diisi oleh pengunjung yang terpilih menjadi responden serta data penunjang dari laporan dinas kebudayaan Jawa Timur

Hasil dari penelitian ini berdasarkan analisis deskriptif adalah variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *tangibles* baik menurut persepsi pengunjung. Sedangkan variabel *empaty* kurang baik menurut persepsi pengunjung, dan pengunjung merasa kurang puas. Kemudian berdasarkan hasil uji t variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empaty* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung sedangkan variabel *tangibles* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung dan berdasarkan uji F kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

Keyword: Tourism Service quality, persepsi, kepuasan pengunjung,