

## **ABSTRAK**

SITI NUR HALIZAH NPM 2019110087. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Anjungan Daerah Kalimantan Timur di Taman Mini Indonesia Indah. Dibawah bimbingan Ibu Titin Astuti,SE,M.Si.

Anjungan Daerah Kalimantan Timur yang berada di Taman Mini Indonesia Indah adalah bangunan rumah adat yang bercirikan asitektur tradisional khas daerah tersebut dengan tujuan untuk mempromosikan dan memperkenalkan seni dan budaya yang dimiliki oleh masing-masing daerah kabupaten/kota di Kalimantan Timur. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada Anjungan Kalimantan Timur, bagaimana kepuasan pengunjung pada Anjungan Daerah Kalimantan Timur dan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada Anjungan Daerah Kalimantan Timur. Metode penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif, sampel penelitian diperoleh dari penyebaran kuesioner melalui Google Formulir kepada 100 responden yang pernah berkunjung ke Anjungan Kalimantan Timur.

Berdasarkan metode analisis tersebut pada variabel kualitas pelayanan mendapat hasil rata-rata 4,25 yang artinya kualitas pelayanan pada Anjungan Kalimantan Timur sangat baik. Sedangkan pada variabel kepuasan rata-rata 4,08 yang artinya pengunjung merasa puas dengan kualitas pelayanan di Anjungan Daerah Kalimantan Timur TMII. Dari hasil perhitungan regresi linear sederhana dan uji-t mendapat hasil constant (a) sebesar 4,785 dan nilai kualitas pelayanan sebesar 0,713 serta hasil t hitung sebesar 7,845 dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang artinya kualitas pelayanan pada Anjungan Kalimantan Timur berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Anjungan Kalimantan Timur.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung, Anjungan Daerah.

## **ABSTRACT**

SITI NUR HALIZAH NPM 2019110087. Effect of Service Quality on Visitor Satisfaction at the East Kalimantan Regional Pavilion at Taman Mini Indonesia Indah. Under the guidance of Mrs. Titin Astuti, SE, M.Si.

The East Kalimantan Regional Pavilion which is located in Taman Mini Indonesia Indah is a traditional house building which is characterized by traditional architecture typical of the area with the aim of promoting and introducing the arts and culture that are owned by each district/city in East Kalimantan. The purpose of this study was to find out how the service quality at the East Kalimantan Pavilion, how visitor satisfaction at the East Kalimantan Regional Pavilion and how the influence of service quality on visitor satisfaction at the East Kalimantan Regional Pavilion. This research method uses quantitative descriptive analysis, the research sample was obtained from distributing questionnaires via Google Form to 100 respondents who had visited the East Kalimantan Pavilion.

Based on the analysis method on the service quality variable, the average result is 4.25, which means that the service quality at the East Kalimantan Pavilion is very good. While the average satisfaction variable is 4.08, which means visitors are satisfied with the quality of service at the TMII East Kalimantan Regional Pavilion. From the results of simple linear regression calculations and the t-test, a constant result (a) of 4.785 and a service quality value of 0.713 and a t-count result of 7.845 and a significance value of  $0.000 < 0.05$  so that  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted, which means service quality at the Pavilion East Kalimantan has an effect on visitor satisfaction from the East Kalimantan Pavilion.

Keywords: Service Quality, Visitor Satisfaction, Regional Pavilion.