

ABSTRAK

FAJARINI SAFITRI. NIM 202111705. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Desa Wisata Hanjeli Sukabumi . Dibawah bimbingan Bapak Kasman, SE, MM. Dalam usaha yang berhubungan dengan produk dan jasa pelayanan sekecil apapun Komplain dari konsumen harus mendapat tanggapan dari pihak manajemen. Tujuan Penelitian ini adalah : (1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan desa wisata Hanjeli, (2) Untuk mengetahui kepuasan pelanggan desa wisata Hanjeli, (3) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan desa wisata Hanjeli. Metode Penelitian yang digunakan adalah metode Deskriptif Kuantitatif dengan Alat analisis deskriptif untuk tujuan 1 dan 2 serta alat analisis regresi linear dan uji t untuk tujuan 3. Hasil penelitian : Rata-rata tanggapan reponden yang diukur dengan skala likert untuk Kualitas pelayanan desa wisata Hanjeli adalah 3,78 (masuk kedalam kriteria baik), rata-rata tanggapan responden menyangkut kepuasan pelanggan menunjukkan nilai rata-rata 3,72 (masuk dalam kriteria puas), kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan desa wisata Hanjeli Sukabumi.

Kata Kunci : Pengaruh, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung.

ABSTRACT

FAJARINI SAFITRI. NIM 202111705. The Influence of Service Quality on Visitor Satisfaction in Hanjeli Tourism Village, Sukabumi. Under the guidance of Mr. Kasman, SE, MM.

In any business related to products and services, no matter how small, customer complaints must receive a response from the management. The purpose of this research were: (1) To determine the service quality of Hanjeli tourism village, (2) To determine the visitor satisfaction of Hanjeli tourism village, (3) To investigate the influence of service quality on visitor satisfaction in Hanjeli tourism village. The research method employed Quantitative Descriptive with Descriptive Analysis tools for objectives 1 and 2, and linear regression analysis and t-test for objective 3.

Findings: The average response of respondents measured using a Likert scale for the Service Quality of Hanjeli tourism village was 3.78 (falling within the "good" criteria), the average response of respondents regarding customer satisfaction showed an average score of 3.72 (falling within the "satisfied" criteria). The service quality did not have a significant influence on customer satisfaction in Hanjeli tourism village, Sukabumi.

Keywords: Influence, Service Quality, Visitor Satisfaction.