

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN BERWISATA DI KAMPOENG WISATA TABEK INDAH

Oleh

DINDA AZIZAH NUR ROHIMA

Kampoeng Wisata Tabek Indah merupakan salah satu destinasi wisata buatan favorit di Kecamatan Natar, Kabupaten Lampung Selatan. Namun, berdasarkan hasil observasi awal dan data evaluasi pengunjung, ditemukan beberapa keluhan terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas yang tersedia.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan: (1) untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan; (2) untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan; dan (3) untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan dan fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan di Kampoeng Wisata Tabek Indah.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif korelasional dan pendekatan spasial. Populasi dalam penelitian ini adalah wisatawan yang berkunjung ke Kampoeng Wisata Tabek Indah dengan sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi, dimana kuesioner tersebut telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial dengan bantuan *software* SPSS versi 23.

Hasil analisis menunjukkan bahwa: (1) terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan; (2) terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan; dan (3) terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan dan fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan. Kontribusi pengaruh variabel kualitas pelayanan dan fasilitas wisata ditunjukkan dengan nilai koefisien determinasi sebesar 70,5% terhadap kepuasan wisatawan. Hal ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan wisatawan perlu adanya pelayanan yang baik juga adanya peningkatan fasilitas yang nyaman dan memadai.

Kata kunci: pengaruh, kualitas pelayanan, fasilitas wisata, kepuasan wisatawan

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND TOURISM FACILITIES ON TOURIST COMPLACENCE AT KAMPOENG WISATA TABEK INDAH

By

DINDA AZIZAH NUR ROHIMA

Kampoeng Wisata Tabek Indah is one of the most popular artificial tourist destinations in Natar District, South Lampung Regency. However, based on initial observations and visitor evaluation data, several complaints were identified regarding the quality of service and the available facilities. This study aims to: (1) determine whether there is an effect of service quality on tourist complacence; (2) determine whether there is an effect of tourism facilities on tourist complacence; and (3) determine whether there is a simultaneous effect of service quality and tourism facilities on tourist complacence at Kampoeng Wisata Tabek Indah. This research employs a quantitative method with a descriptive correlational and spatial approach. The population in this study consists of tourists who visited Kampoeng Wisata Tabek Indah, with a sample of 100 respondents. The sampling technique used is accidental sampling. Data collection techniques include observation, interviews, and questionnaires, in which the questionnaire has been tested for validity and reliability. The data analysis techniques used are descriptive statistical analysis and inferential statistical analysis, assisted by SPSS version 23 software. The results of the analysis show that: (1) there is a significant effect of service quality on tourist complacence; (2) there is a significant effect of tourism facilities on tourist complacence; and (3) there is a significant simultaneous effect of service quality and tourism facilities on tourist complacence. The contribution of the effect of service quality and tourism facilities variables is indicated by the coefficient of determination value of 70.5% toward tourist complacence. This indicates that to improve tourist complacence, good service is needed along with the enhancement of comfortable and adequate facilities.

Keywords: effect, service quality, tourism facilities, tourist complacence