

ABSTRAK

Ilham Ramdani (1138020113) : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pada Konsumen Pantai Wisata Karang Song Indramayu)

Obyek wisata merupakan produk jasa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan jasa dengan harapan agar konsumen datang untuk berkunjung dan menikmati obyek wisata yang ditawarkan. Untuk dapat menarik minat pengunjung, pengelola harus dapat memberikan kualitas pelayanan terbaik untuk menciptakan suatu kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan mempunyai empat dimensi yang meliputi bukti langsung (tangibles), kehandalan (reliability), ketanggapan (reponsiveness), dan empati (emphaty).

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh masing-masing variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang terdapat pada konsumen pantai karangsong indramayu dan apakah kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada pantai karangsong indramayu.

Populasi penelitian ini adalah pengunjung obyek wisata Pantai Karang Song Indramayu, dengan sampel sebanyak 100 responden dan teknik pengambilannya dengan accidental sampling. Metode pengumpulan data dengan angket (kuesioner) yang dibagikan kepada pengunjung Pantai Karang Song Indramayu disamping metode dokumentasi. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif yang menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Regresi berganda, Uji T, Uji F, dan Koefisien Determinan (R^2) Dengan bantuan *software* SPSS 20.0 *for windows*.

Dari hasil pengolahan data pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. secara parsial, dapat diperoleh persamaan sebagai berikut $Y = 2.886 + 0,202X_1 + 0,206X_2 + 0,251X_3 - 0,010$. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, secara parsial yang berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan ada tiga yaitu Bukti Fisik (X_1) di buktikan dengan $T_{hitung} = 2,590 > T_{tabel} = 1,985$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,011 < 0,05$ dan nilai β sebesar 0,202, Kehandalan (X_2) dibuktikan dengan $T_{hitung} = 2,248 > T_{tabel} = 1,985$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,027 < 0,05$ dan nilai β sebesar 0,206, Dan Ketanggapan (X_3) dibuktikan dengan $T_{hitung} = 2,584 > T_{tabel} = 1,985$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,011 < 0,05$ dan nilai β sebesar 0,251. Sedangkan secara simultan pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen menghasilkan nilai sebesar $F_{hitung} 16,604 > F_{tabel} 0,247$ tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, dan R-square diperoleh sebesar 0,441 atau 41,1 %

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Obyek Wisata