

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG PADA WISATA PEMANDIAN ALAM SELOKAMBANG LUMAJANG**

## **ABSTRAK**

Motivasi Wisatawan merupakan salah satu faktor yang mendorong untuk mengambil keputusan mengenai daerah tujuan wisata yang akan dikunjungi. Mempelajari motivasi wisatawan sangat penting, karena setiap wisatawan yang berkunjung memiliki motivasi yang berbeda dan beragam. Masyarakat juga semakin kritis mencermati pelayanan yang diberikan, maka hal tersebut melatarbelakangi penelitian ini untuk mengetahui apa harapan yang diharapkan masyarakat dilihat dari sudut pandang kualitas pelayanan dan fasilitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan berkunjung Pada Wisata Pemandian Alam Kabupaten Lumajang. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dengan populasi sebanyak 31.515 orang dengan menggunakan teknik *accidental sampling* maka jumlah sampel pada penelitian ini adalah 60 responden. Pengujian hipotesis dilakukan dengan teknik analisis regresi berganda. Setelah dilakukan pengujian secara parsial atau uji t didapatkan hasil sebagai berikut: 1) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan berkunjung pada Wisata Pemandian Alam Selokambang Lumajang, 2) fasilitas berpengaruh terhadap keputusan berkunjung pada Wisata Pemandian Alam Selokambang Lumajang, 3) Koefisien determinasi  $R^2$  sebesar yang diperoleh sebesar 0,628. Hal ini berarti 62,8% keputusan berkunjung dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan fasilitas.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Keputusan Berkunjung**

**THE EFFECT OF QUALITY OF SERVICES AND FACILITIES ON THE  
DECISION TO VISIT ON THE NATURAL BATHING TOUR SELOKAMBANG  
LUMAJANG**

**ABSTRACT**

*Tourist motivation is one of the factors that encourage decisions about tourist destinations to be visited. Studying the motivation of tourists is very important, because every tourist who visits has a different and varied motivation. The community is also increasingly critical of the services provided, so this is the background of this research to find out what the expectations of the community are from the point of view of the quality of services and facilities. This study aims to determine the effect of service quality and facilities on the decision to visit Lumajang Regency Natural Baths Tourism. The research method used is quantitative research. Data were collected through questionnaires with a population of 31,515 people using accidental sampling technique, so the number of samples in this study was 60 respondents. Hypothesis testing is done by using multiple regression analysis techniques. After partial testing or t-test, the following results were obtained: 1) the quality of service affects the decision to visit the Selokambang Lumajang Natural Baths Tourism, 2) the facilities affect the decision to visit the Selokambang Lumajang Natural Baths Tourism, 3) The coefficient of determination  $R^2$  is obtained of 0.628. This means that 62.8% of visiting decisions can be explained by the variable quality of service and facilities.*

**Keywords:** *Service Quality, Facility, Visit Decision*