

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN CITRA DESTINASI TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG WISATA PANTAI BAMBANG

Pantai Bambang merupakan salah satu pantai di sepanjang Samudera Hindia yang berada di Desa Bago, Kecamatan Pasirian, Kabupaten Lumajang. Pantai bambang memiliki keindahan surga yang tersembunyi dengan keindahan pesona pantai yang dapat memukau para wisatawan yang melihatnya. Ditambah adanya hamparan pasir hitam di sekitaran pesisir pantai dapat menambah daya tarik wisatawan, bahkan wisata ini sering di sebut sebagai pantai legend di kalangan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan citra destinasi terhadap kepuasan pengunjung Wisata Pantai Bambang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif. Data yang dikumpulkan dengan penyebaran kuesioner sebanyak 80 responden. Jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu konsumen yang telah melakukan kunjungan destinasi wisata ke Pantai Bambang, dan teknik sampling yang digunakan yaitu *purposive sampling*. Pengujian hipotesis yang digunakan yaitu teknik analisis regresi berganda. Setelah dilakukan penelitian secara parsial atau uji t didapatkan hasil sebagai berikut: 1) kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung Wisata Pantai Bambang. 2) fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Wisata Pantai Bambang. 3) citra destinasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung Wisata Pantai Bambang.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Citra Destinasi, dan Kepuasan Pengunjung

ABSTRACT

Bambang Beach is one of the beaches along the Indian Ocean in Bago Village, Pasirian District, Lumajang Regency. Bambang Beach has the beauty of a hidden paradise with a beautiful beach charm that can amaze tourists who see it. Plus, the expanse of black sand around the coastline can add to the tourist attraction, in fact this tourist attraction is often referred to as a legendary beach among the public. This research aims to determine the influence of service quality, facilities and destination image on visitor satisfaction at Bambang Beach Tourism. The method used in this research is quantitative. Data was collected by distributing questionnaires to 80 respondents. The population in this research is consumers who have visited tourist destinations to Bambang Beach, and the sampling technique used is purposive sampling. The hypothesis testing used is the multiple regression analysis technique. After carrying out partial research or a t test, the following results were obtained: 1) service quality do not have a significant effect on visitor satisfaction at Bambang Beach Tourism. 2) facilities do not have a significant effect on visitor satisfaction at Bambang Beach Tourism. 3) destination image has a significant effect on visitor satisfaction at Bambang Beach Tourism.

Keywords: Service Quality, Facilities, Destination Image, and Visitor Satisfaction

