

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Berkunjung
Wisatawan di Obyek Wisata Ranubedali
Kecamatan Ranuyoso Kabupaten Lumajang**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pogram Studi Manajemen



Muslikin

NIM. 214121642

**PROGRAM SARJANA STRATA I
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
WIDYA GAMA LUMAJANG
2018**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan
Berkunjung Wisatawan di Obyek Wisata Ranubedali
Kecamatan Ranuyoso Kabupaten Lumajang**

Muslikin
STIE Widya Gama Lumajang
e-mail : Muslikin032@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan mencari hubungan *assosiatif* yang bersifat *causal* atau penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara kedua variabel atau lebih dan bersifat sebab akibat. Penelitian bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap keputusan berkunjung wisatawan di obyek wisata Ranubedali Kecamatan Ranuyoso Kabupaten Lumajang baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini melakukan pengujian terhadap hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan berkunjung, terdapat pengaruh promosi terhadap keputusan berkunjung, dan terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan promosi secara simultan terhadap keputusan berkunjung wisatawan di obyek wisata Ranubedali Kecamatan Ranuyoso Kabupaten Lumajang. Hasil penelitian terhadap 60 responden dengan menggunakan analisis regresi linier berganda adalah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan berkunjung, tidak terdapat pengaruh promosi terhadap keputusan berkunjung, dan terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan promosi secara simultan terhadap keputusan berkunjung wisatawan di obyek wisata Ranubedali Kecamatan Ranuyoso Kabupaten Lumajang. Fungsi regresi linier berganda yang dihasilkan adalah $Y = 6,636 + 0,444X_1 + 0,137X_2$. Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa sebesar 23,8% keputusan berkunjung dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan promosi, sedangkan sisanya yaitu 76,2% keputusan berkunjung dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Keterbatasan penelitian ini adalah hanya meneliti kualitas pelayanan dan promosi sebagai faktor yang mempengaruhi keputusan berkunjung, sedangkan variabel lain yang dapat mempengaruhi keputusan berkunjung diharapkan dapat diteliti oleh peneliti selanjutnya pada periode dan tempat yang berbeda.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Promosi, Keputusan Berkunjung

***EFFECT OF QUALITY OF SERVICE AND PROMOTION TO DECISION
TO VISIT TOURISTS IN RANUBEDALI TOURISM OBJECT
RANUYOSO LUMAJANG DISTRICT***

ABSTRACT

This research is a quantitative research by looking for associative relationship which is causal or research that is asking about the relationship between two or more variables and causal. The study aims to determine the influence of service quality and promotion of tourist visiting decisions in tourism object Ranubedali District Ranuyoso Lumajang District either partially or simultaneously. This research tested the hypothesis that there is influence of service quality to visit decision, there is influence of promotion to visit decision, and there influence of service quality and promotion simultaneously to decision of visiting tourist in tourism object Ranubedali District Ranuyoso Lumajang Regency. Result of research on 60 respondents by using multiple linear regression analysis is there influence of service quality to visit decision, there is no influence of promotion to visit decision, and there influence of service quality and promotion simultaneously to decision of visiting tourist at tourism object Ranubedali District Ranuyoso Lumajang Regency. The multiple linear regression function generated is $Y = 6,636 + 0,444X_1 + 0,137X_2$. The result of determination coefficient shows that 23,8% visit decision can be explained by independent variable that is service quality and promotion, while the rest is 76,2% decision visit is influenced by other variables not examined in this research. The limitation of this research is to examine the quality of service and promotion as a factor influencing the decision of visiting, while other variables that can influence the visiting decision are expected to be examined by the next researcher in different period and place.

Keywords: Service Quality, Promotion, Visiting Decision