

**PENGARUH FASILITAS WISATA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG HUTAN BAMBU**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk

Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen



PUTRI INTAN PRAMESWARI

NIM. 214121645

**PROGRAM SARJANA STRATA 1
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI**

WIDYA GAMA LUMAJANG

2018

**PENGARUH FASILITAS WISATA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG WISATA HUTAN BAMBU
KECAMATAN CANDIPURO KABUPATEN LUMAJANG**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk pengaruh fasilitas wisata secara parsial signifikan terhadap kepuasan pengunjung wisata Hutan Bambu.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan secara parsial signifikan terhadap kepuasan pengunjung wisata Hutan Bambu.

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan secara simultan signifikan terhadap kepuasan pengunjung wisata Hutan Bambu di Lumajang.

Penelitian ini melakukan pengujian terhadap hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Hutan Bambu. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linier berganda.

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan terdapat pengaruh variabel fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung Hutan Bambu.

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan tidak terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Hutan Bambu.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan adanya pengaruh variabel fasilitas wisata dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pengunjung. Dengan koefisien determinasi menunjukkan bahwa sebesar 26,3% kepuasan pengunjung Hutan Bambu dapat dijelaskan oleh variabel independen fasilitas wisata dan kualitas pelayanan, sedangkan 73,7% kepuasan pengunjung Hutan Bambu dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung wisata Hutan Bambu.

Kata Kunci : Fasilitas Wisata, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung

**THE EFFECT OF TOURISM FACILITIES AND QUALITY OF SERVICE
TOWARDS BAMBOO FORESTER SATISFACTION**

ABSTRACT

This study aims to influence the tourism facilities partially significant to the satisfaction of tourist visitors Bamboo Forest. This study aims to determine the quality of service partially significant to the satisfaction of tourist visitors Bamboo Forest.

This study aims To determine the effect of tourist facilities and service quality simultaneously significant to the satisfaction of tourist visitors Bamboo Grove in Lumajang.

This study conducted a test of the hypothesis that there is influence of tourism facilities and quality of service to the satisfaction of Bamboo Forest visitors. The research method used in this research is multiple linier regression analysis method.

The results of the first hypothesis testing showed that there is a variable influence of tourism facilities on the satisfaction of Bamboo Forest visitors. The result of second hypothesis test shows there is no influence of service quality variable to visitor satisfaction of Bamboo Forest. The result of hypothesis testing showed the influence of the variable of tourism facilities and the quality of service simultaneously to the satisfaction of the visitor. With determination coefficient indicate that 26,3% of Bamboo Forest visitor satisfaction can be explained by independent variable of tourism facility and service quality, while 73,7% of Bamboo Forest visitor satisfaction is influenced by other variables which are not examined in research of influence of tourism facility and quality of service to the satisfaction of Bamboo Forest tourism visitors.

Keywords: Tour Facilities, Service Quality, Visitor Satisfaction