

## ABSTRAK

Prasetyo Putra Hermawan. 2020. **Skripsi. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung pada BeeJay Bakau Resort (BJBR) Kota Probolinggo. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung pada BeeJay Bakau Resort (BJBR) Kota Probolinggo. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Teknik sampling yang digunakan adalah Sampling Purposive dengan 98 responden.

Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi, dan wawancara. Teknik analisis data menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, koefisien determinasi ( $R^2$ ) dan pengujian hipotesis menggunakan uji F, uji t, dan uji dominan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Hasil persamaan analisis regresi berganda  $Y = 12,342 + 0,409 X_1 + 0,447 X_2$ . (2) Kualitas Pelayanan dan fasilitas wisata berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengunjung pada BeeJay Bakau Resort (BJBR) Kota Probolinggo dengan  $F_{hitung} 30,343 > F_{tabel} 3,09$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . (3) Kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $5,116 > 1,985$  dengan tingkat probabilitas  $0,000 < 0,05$ . (4) Fasilitas wisata ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $4,125 > 1,985$  dengan tingkat probabilitas  $0,000 < 0,05$ . (5) Variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pengunjung adalah kualitas pelayanan. Hal ini dilihat dari nilai  $t_{hitung}$  kualitas pelayanan ( $X_1$ )  $5,166 >$  fasilitas wisata ( $X_2$ )  $4,125$ . (6) Hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperoleh sebesar 64%, sedangkan sisanya 36% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas Wisata, Kepuasan Pengunjung.**

## ABSTRACT

*Prasetyo Putra Hermawan. 2020. Thesis. Effect of Service Quality and Tourism Facilities on Visitor Satisfaction at BeeJay Bakau Resort (BJBR) Probolinggo City. Management Study Program, Faculty of Economics, Panca Marga University Probolinggo.*

*This study aims to determine the effect of service quality and tourist facilities on visitor satisfaction at BeeJay Bakau Resort (BJBR) Probolinggo City. This type of research is quantitative with a causal associative approach. The sampling technique used was purposive sampling with 98 respondents.*

*Methods of data collection using questionnaires, observations, and interviews. Data analysis techniques used validity and reliability tests, classic assumption tests, multiple regression analysis, coefficient of determination (R<sup>2</sup>) and hypothesis testing using the F test, t test, and dominant test.*

*The results showed that (1) The results of the multiple regression analysis equation  $Y = 12,342 + 0,409 X1 + 0,447 X2$ . (2) Service Quality and tourist facilities simultaneously influence visitor satisfaction at BeeJay Bakau Resort (BJBR) Probolinggo City with an F count of  $30,343 > F$  table 3.09 with a significance value of  $0,000 < 0.05$ . (3) Service quality (X1) has a significant effect on visitor satisfaction with  $t$  arithmetic  $> t$  table that is  $5.116 > 1.985$  with a probability level of  $0,000 < 0.05$ . (4) Tourist facilities (X2) significantly influence visitor satisfaction with  $t$  arithmetic  $> t$  table that is  $4.125 > 1.985$  with a probability level of  $0,000 < 0.05$ . (5) Variables that have dominant influence on visitor satisfaction are service quality. This can be seen from the  $t$  value of service quality (X1)  $5.166 >$  tourist facilities (X2)  $4.125$ . (6) The results of the coefficient of determination (R<sup>2</sup>) obtained by 64%, while the remaining 36% is influenced by other variables not examined in this study.*

**Keywords: Service Quality, Tourist Facilities, Visitor Satisfaction.**