

ABSTRAKSI

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan pengunjung terhadap fasilitas dan kualitas pelayanan wisata batu night spectacular. Adanya pariwisata dasar utamanya adalah pemenuh kebutuhan dan menciptakan rasa puas kepada konsumen salah satu cara untuk memuaskan konsumen dengan cara memberikan kualitas pelayanan kepada konsumen dengan sebaik baiknya. Dengan pelayanan yang terbaik untuk konsumen akan merasa senang dan nyaman ketika berkunjung, tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh fasilitas wisata dan pelayanan terhadap konsumen di Batu night spectacular (BNS) penelitian ini menunjukkan dari Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Batu night spectacular, sampel penelitian berjumlah 130 orang metode pengambilan sampel menggunakan accidental sampling. Analisis data yang di gunakan adalah analisis deskriptif dan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan variabel fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. variabel Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Hasil uji f menunjukkan bahwa kedua variabel fasilitas dan pelayanan Bersama sama atau simultan berpengaruh signifikan, angka adjusted R square 0,622 menunjukkan bahwa 62,2 persen variable kepuasan konsumen di pengaruhi oleh variabel bebas yang di teliti yaitu variable fasilitas dan pelayanan sedangkan sisanya sebesar 37,8 persen merupakan variabel lain yang tidak di bahas dalam penelitian ini. pihak pengelola Batu night spectacular perlu memperhatikan perbaikan dan perawatan fasilitas wisata yang ada. Dari variabel pelayanan pengelola diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan

KATA KUNCI: Fasilitas, Pelayanan Wisata, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This research is conducted to know the satisfaction of visitor to facility and service quality of tourism batu night spectacular. The existence of basic tourism is primarily to fulfill the needs and create a sense of satisfaction to the consumer one way to satisfy consumers by providing the quality of service to consumers with the best. With the best service for consumers will feel happy and comfortable when visiting, the purpose of this study to determine the influence of tourism facilities and service to consumers in Batu night spectacular (BNS) This study shows from the population in this study is Batu night spectacular visitors, 130 research samples of sampling method people use accidental sampling. The data analysis used is descriptive analysis and multiple linear regression analysis. The result of this research shows that facility variable has significant influence to customer satisfaction. Service variables have a significant influence on customer satisfaction Test results f show that the two variables facilities and servants Along the same or simultaneous significant effect, the number adjusted R square 0.622 indicates that 62.2 percent variable consumer satisfaction in influenced by the independent variable in the thorough is the variable facilities and the remaining service of 37.8 percent is another variable not discussed in this study. the night management Batu night spectacular requires attention to the repair and maintenance of existing tourist facilities. From the variable of service manager expected to maintain and improve service quality

KEY WORDS: Facilities, Service, Consumer Satisfaction