

**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra
Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Desa Wisata Lembah
Kalipancur di Kota Semarang**

NOVI ARIANI KINASIH

(Pembimbing : Hertiana Ikasari, SE, M.Si)

Manajemen - S1, FEB, Universitas Dian Nuswantoro

www.dinus.ac.id

Email : 211201202590@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan citra perusahaan terhadap kepuasan konsumen Desa Wisata Lembah Kalipancur di Kota Semarang. Metode Pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 125 responden. Metode pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada pengunjung Desa Wisata Lembah Kalipancur kota Semarang. Menggunakan analisis data dengan bantuan SPSS versi 20. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, harga dan citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan variabel fasilitas tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian untuk meningkatkan citra perusahaan, Desa Wisata mengadakan acara edukasi dengan konsep alam yang sudah sesuai dengan Desa Wisata Lembah Kalipancur. Untuk meningkatkan kesesuaian harga yang diberikan kepada konsumen, Desa Wisata Lembah Kalipancur harus lebih memperhatikan kesejahteraan karyawan, dengan itu karyawan akan lebih giat dalam bekerja dan kesesuaian harga akan tercipta. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Desa Wisata harus lebih memperhatikan keinginan konsumen akan kenyamanan bangunan fisik yang harus lebih diperhatikan lagi.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, Citra Perusahaan dan Kepuasan Konsumen.

**The Effect Analysis of Service Quality, Facilities, Price and
Company's Image on Customer Satisfaction of Desa Wisata Lembah
Kalipancur in Semarang City**

NOVI ARIANI KINASIH

(Lecturer : Hertiana Ikasari, SE, M.Si)

*Bachelor of Management - S1, Faculty of Economy &
Business, DINUS University*

www.dinus.ac.id

Email : 211201202590@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this research is to know how the effect of services quality, facilities, price and company's image on customer satisfaction of Desa Wisata Lembah Kalipancur in Semarang city. Sampling method using purposive sampling with a sample size of 125 respondents. Data were collected by distributing questionnaires to visitors of Desa Wisata Lembah Kalipancur in Semarang city. Data analysis using SPSS version 20. The data analysis method used is the method of quantitative analysis by using multiple linear regression analysis. The test results showed that the variables of service quality, price and company's image have positive and significant effect, while the facilities variable is not significant on customer satisfaction. Advice can be given based on the results of research to increases the company's image, Desa Wisata held an education with the concept of nature which are in accordance with the Desa Wisata Lembah Kalipancur. To improve the suitability of a given price to the customer, Desa Wisata Lembah Kalipancur should have more attention to the welfare of employees, so from that the employees will be more enterprising on work and suitability of the price will be created. To improve service quality, Desa Wisata should have more attention to consumer's desire for convenience buildings that should be more give attention.

Keyword : Service Quality, Facilities, Price, Company's Image and Customer Satisfaction