

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG DI TAMAN WISATA BUDAYA PURI
MAEROKOCO SEMARANG**

GALANG PAN GIUSTRI

Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : cyaahh_kerenz@yahoo.com

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah : untuk menganalisis pengaruh dimensi Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, dan Keberwujudan terhadap kepuasan pengunjung di Puri Maerokoco Semarang. Dalam penelitian ini populasinya adalah pengunjung yang sedang berwisata di Puri Maerokoco Semarang, selanjutnya sampel yang diambil secara Accidental Sampling, sehingga diperoleh sampel penelitian sebesar 120 pengunjung. Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Berganda, Pengujian Hipotesis dan Koefisien Determinasi.

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan SPSS for Windows versi 16,0 menunjukkan bahwa : Keandalan mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung, Ketanggapan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, Jaminan mempunyai pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung, Empati mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, Keberwujudan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Prosentase pengaruh Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, dan Keberwujudan terhadap kepuasan pengunjung sebesar 48,7%, sedangkan sisanya 51,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, Keberwujudan

Kata Kunci : Kata Kunci : Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, Keberwujudan

**THE ANALYSIS OF SERVICE QUALITY INFLUENCE TO
VISITOR SATISFACTORY IN CULTURAL TOURISM PARK PURI
MAEROKOCO SEMARANG**

GALANG PAN GIUSTRI

Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : cyaahh_kerenz@yahoo.com

ABSTRACT

The purpose of this study were to analyze the influence of dimensions of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangibles of visitor satisfaction in "Puri Maerokoco" Semarang. In this study population are people who visit at "Puri Maerokoco" Semarang, subsequent samples taken by Accidental sampling, in order to obtain the study sample of 120 consumers. Data analysis tools used in this study is to test validity, test reliability, test assumptions Classical, Multiple Regression Analysis, Hypothesis Testing and the coefficient of determination.

Based on the research by using SPSS for Windows version 16.0 showed that unlicensed: Reliability has a positive and no significant influence on visitor satisfaction, Responsiveness had a positive and significant impact on visitor satisfaction, assurance has a negative and no significant influence on visitor satisfaction, Empathy have an influence positive and significant impact on visitor satisfaction, Tangibles have a positive effect and significant effect on visitor satisfaction. Percentage influence of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangibles of consumer satisfaction by 48.7%, while the remaining 51.3% influenced by other factors not examined in this study.

Keywords: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles

Keyword : Kata Kunci : Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, Keberwujudan