

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN OBYEK WISATA TAMAN LELE DI SEMARANG

MUSTOFA

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang
URL : <http://dinus.ac.id/>
Email : 211200901769@mhs.dinus.ac.id*

ABSTRAK

ABSTRAKSI

Di Kota Semarang terdapat beberapa obyek wisata, salah satunya adalah Taman Lele. Berdasarkan data, jumlah pengunjung Taman Lele tahun 2011 – 2013 rata-rata menurun 2.534 pengunjung. Penurunan jumlah pengunjung tersebut disebabkan oleh kepuasan konsumen yang rendah karena hiburan yang cenderung monoton dan kamar mandi yang kurang bersih. Kepuasan konsumen dapat disebabkan oleh kualitas pelayanan dan harga yang ditawarkan. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen obyek wisata Taman Lele di Semarang.

Populasi dalam penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen obyek wisata Taman Lele di Semarang. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer. Metode pengumpulan datanya kuesioner. Teknik analisisnya regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen

IMPACT OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION TAMAN LELE IN SEMARANG

MUSTOFA

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang
URL : <http://dinus.ac.id/>
Email : 211200901769@mhs.dinus.ac.id*

ABSTRACT

ABSTRACT

In Semarang, there are several attractions, one of which is the park catfish. Based on the data, the number of visitors Lele Park in 2011 - 2013 the average decreased 2,534 visitors. The decrease in the number of visitors due to low consumer satisfaction as entertainment tend to be monotonous and less clean bathrooms. Consumer satisfaction can be caused by the quality of service and price offered. The purpose of this study is to analyze the impact of service quality on customer satisfaction and price objects Parks catfish in Semarang. The population in this study is to analyze the impact of service quality on customer satisfaction and price objects Parks catfish in Semarang. The samples in this study were 100 respondents. The type of data in this study is primary data. Methods of data collection questionnaire. Multiple regression analysis techniques. The results showed that: The quality of service and a significant positive effect on customer satisfaction. Prices positive and significant effect on customer satisfaction. Quality of service and price have a significant effect on customer satisfaction.

Keyword : Keywords: Quality of Service, Price, Customer Satisfaction