

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Wisata Puncak Mandeh di Pesisir Selatan Sumatera Barat. Metode pengumpulan data melalui survei dan kuesioner. Metode analisis yang digunakan adalah uji validitas dan reabilitas, analisis korelasi, analisis linier berganda, untuk uji hipotesis digunakan uji t dan uji f. Sampel berjumlah 100 responden.

Berdasarkan penelitian yang didapatkan berdasarkan uji parsial (uji t) diperoleh : a) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Pengunjung. b) Promosi berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Pengunjung. c) Lokasi berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Pengunjung. Kemudian hasil uji Kualitas Pelayanan (X1) 4,247 lebih besar dari t-tabel 1,984. Dengan menggunakan batas signifikan 0,05 nilai signifikansi Kualitas Pelayanan (X1) 0,000. Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung. Promosi (X2) 5,489 lebih besar dari t-tabel 1,984. Dengan menggunakan batas signifikan 0,05 nilai signifikansi Promosi (X2) 0,000. Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial Promosi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung. Lokasi (X3) 4,246 lebih besar dari t-tabel 1,984. Dengan menggunakan batas signifikan 0,05 nilai signifikansi Lokasi (X3) 0,000. Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung. Nilai Fhitung = 139,928 lebih besar dari Ftabel 3,09 dengan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan Kualitas Pelayanan, Promosi dan Lokasi secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pengunjung. Kontribusi sumbangan variabel independen kualitas Pelayanan, Promosi dan Lokasi terhadap variabel dependen Kepuasan Pengunjung adalah sebesar 81,4%. Sedangkan sisanya adalah sebesar 18,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Promosi, Lokasi dan Kepuasan Pengunjung.

ABSTRACT

This study aims to determine how much the influence of service quality, promotion and location on visitor satisfaction in Puncak Mandeh Tourism in the South Coast of West Sumatra. Methods of data collection through surveys and questionnaires. The analytical method used is the validity and reliability test, correlation analysis, multiple linear analysis, to test the hypothesis used the t test and f test. The sample is 100 respondents.

Based on the research obtained based on the partial test (t test), it was found that: a) Service Quality has a positive and significant effect on Visitor Satisfaction. b) Promotion has a positive and significant effect on Visitor Satisfaction. c) Location has a positive and significant effect on Visitor Satisfaction. Then the results of the Service Quality test (X_1) 4.247 are greater than the t -table 1.984. By using a significant limit of 0.05, the significance value of Service Quality (X_1) is 0.000. So it can be concluded that partially Service Quality has a significant effect on Visitor Satisfaction. Promotion (X_2) 5,489 is greater than t -table 1.984. By using a significant limit of 0.05 the significance value of Promotion (X_2) is 0.000. So it can be concluded that partially Promotion has a significant effect on Visitor Satisfaction. Location (X_3) 4.246 is greater than t -table 1.984. By using a significant limit of 0.05 the significance value of Location (X_3) is 0.000. So it can be concluded that partially Location has a significant effect on Visitor Satisfaction. The value of $F_{count} = 139.928$ is greater than $F_{table} 3.09$ with a significant amount of $0.000 < 0.05$. So it can be concluded that simultaneously Service Quality, Promotion and Location together on Visitor Satisfaction. The contribution of the independent variable of service quality, promotion and location to the dependent variable of visitor satisfaction is 81.4%. While the rest is 18.6% influenced by other variables outside this study.

Keywords: *Service Quality, Promotion, Location and Visitor Satisfaction.*