

**PENGARUH NILAI PELANGGAN, DAYA TARIK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP MINAT KUNJUNG ULANG KEBUN BINATANG
KINANTAN DI KOTA BUKITTINGGI**

Alzahri Saputra¹, Mery Trianita², Purbo Jadmiko³
Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta
Dosen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Bung Harta
Email : alzahri.saputra22@gmail.com, merytrianita@bunghatta.ac.id,
purbojadmiko@bunghatta.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh nilai pelanggan, daya tarik dan kualitas pelayanan terhadap minat kunjung ulang kebun binatang kinantan di kota Bukittinggi. Sampel dalam penelitian ini adalah wisatawan yang berkunjung pada objek wisata Kebun Binatang Kinantan yang berjumlah 80 orang dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dari hasil penyebaran kuisioner. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan *SPSS*. Hasil pengujian dengan menggunakan uji T statistik dan uji hipotesis untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil penelitian ini menemukan bahwa nilai pelanggan, daya tarik dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjung ulang pengunjung Kebun Binatang Kinantan di Kota Bukittinggi.

Kata kunci: Nilai pelanggan, Daya Tarik, Kualitas Pelayanan dan Minat Kunjung Ulang

THE INFLUENCE OF CUSTOMER VALUE, ATTRACTIVE POWER AND SERVICE QUALITY TOWARDS THE INTEREST OF KINANTAN ZOO IN BUKITTINGGI CITY

Alzahri Saputra¹, Mery Trianita², Purbo Jadmiko³

Student Department of Management Faculty Economics and Business, Bung Hatta University

Lecture Department of Management Faculty of Economics, Bung Hatta University

Email : alzahri.saputra22@gmail.com, merytrianita@bunghatta.ac.id,
purbojadmiko@bunghatta.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of customer value, attractiveness and service quality on the interest of visiting the Kinantan Zoo in the city of Bukittinggi. The sample in this study were tourists visiting the Kinantan Zoo tourist attraction, amounting to 80 people with purposive sampling technique. The type of data in this study is primary data from the results of questionnaire distribution. Data analysis method in this study uses SPSS. The test results using the statistical T test and hypothesis testing to see the effect of independent variables on the dependent variable. The results of this study found that customer value, attractiveness and service quality had a positive and significant effect on the interest of visitors to the Kinantan Zoo in Bukittinggi City.

Keywords: Customer Value, Attractiveness, Service Quality and Interest in Returning