

The Influence of Service Quality and Facilities on the Visitor Satisfaction of Merangin Garden

Heni Dwi Lestari¹ Linda Wati², & Yulihar Mukhtar³
Mahasiswi dan Dosen Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta Padang
E-mail: Lestarihenidwi26@gmail.com

ABSTRACT

Each company will certainly make various efforts to provide quality services to its customers, as well as the management of Taman Merangin tourism park. This study aims to prove and analyze the effect of service quality and tourist facilities on the satisfaction of Merangin Park visitors who are selected based on certain criteria.

The analysis used to prove the truth of the hypothesis is Multiple Linear Regression which is processed using SPSS. The results of hypothesis testing found that the quality of services and tourist facilities had a positive and significant effect on visitor satisfaction at Merangin Park.

Keywords: visitor satisfaction, service quality, tourist facilities

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Merangin Garden

Heni Dwi Lestari¹ Linda Wati², & Yulihar Mukhtar³
Mahasiswi dan Dosen Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta Padang
E-mail: Lestarihenidwi26@gmail.com

ABSTRAK

Setiap perusahaan pasti akan melakukan berbagaimacam upaya untuk memberikan kualitas pelayanan kepada para pelanggannya, begitu juga pihak manajemen taman wisata Merangin Garden. Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung Merangin Garden yang di pilih berdasarkan kreteria tertentu.

Alatanalisis yang digunakan untuk membuktikan kebenaran hipotesis adalah *Regresi Linear Berganda* yang diolah dengan menggunakan SPSS. Hasil pengujian hipotesis ditemukan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Merangin Garden.

Kata Kunci: kepuasan pengunjung, kualitas pelayanan, fasilitas wisata