

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui fenomena dan mendapatkan bukti empiris, juga kesimpulan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan wisatawan (survei pada wisatawan Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu Kabupaten Bandung Barat). Penelitian ini menggunakan metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif dengan jumlah sampel 100 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan menyebarkan kuisioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, korelasi berganda, uji hipotesis dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh secara simultan sebesar 67,9% dan berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Secara parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang lebih besar yaitu sebesar 39,2% berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan dan harga memiliki pengaruh sebesar 28,7% berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Wisatawan

ABSTRACT

The purpose of this study was to find out the phenomena and obtain empirical evidence, also conclusions regarding the influence of service quality and price to tourist satisfaction (survey of tourists Tangkuban Perahu Mountain Nature Park West Bandung Regency). This study uses the research method used is descriptive and verification with a sample of 100 respondents. Data collection techniques used were observation, interviewing and distributing questionnaires. The data analysis method used is multiple linear regression analysis, multiple correlation, hypothesis testing and coefficient of determination.

The results of this study indicate that service quality and prices have a simultaneous influence of 67.9% and have a positive and significant effect on tourist satisfaction. Partially, it shows that service quality has a greater influence that is equal to 39.2% and has a positive and significant effect on tourist satisfaction and the price has an effect of 28.7% and has a positive and significant effect on tourist satisfaction.

Keywords: Service Quality, Price and Tourist Satisfaction