

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PENGUNJUNG WISATA PEMANDIAN AIR PANAS GUNUNG GALUNGGUNG KABUPATEN TASIKMALAYA

Oleh:

Nabilla Widya Putri

172040007

Telah Disetujui/ disahkan pada:

.....

Menyetujui:

Pembimbing

Dra. Atin Hafidiah M.Si

NIDN.0403096601

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Ketua Prodi

Ilmu Administrasi Bisnis

Dr. M. Budiana, S.IP., M.Si

NIDN. 0402047002

Siti Patimah SE., M.Si

NIDN. 043110701

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil pekerjaan penelitian saya sendiri. Adapun semua referensi/ kutipan (baik kutipan langsung maupun kutipan tidak langsung) dari hasil karya ilmiah orang lain tiap-tiap satunya telah saya sebutkan sumbernya sesuai etika ilmiah. Apabila dikemudian hari skripsi ini terbukti hasil meniru/ plagiat dan terbukti mencantumkan kutipan karya orang lain tanpa menyebutkan sumbernya, saya bersedia menerima sanksi penangguhan gelar ke sarjana dan menerima sanksi dari lembaga yang berwenang.

Bandung, 18 April 2021



Nabilla Widya Putri

NPM.172040007

Motto

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al-Inyirah:6)

“Allah SWT tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya...”

(Q.S Al-Baqaroh:286)

Ku persembahkan skripsi ini

sebagai tanda baktiku kepada orang tuaku,

adik-adik tercinta,

dan untuk orang terdekatku yang selama ini mendukungku dengan sepenuh hati.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PENGUNJUNG OBJEK WISATA PEMANDIAN AIR PANAS GUNUNG
GALUNGGUNG KABUPATEN TASIKMALAYA**

Oleh

Nabilla Widya Putri

172040007

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: Seberapa besar kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung objek wisata pemandian air panas Gunung Galunggung Kab. Tasikmalaya.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode survei. Populasi pada penelitian ini adalah pengunjung objek wisata pemandian air panas Gunung Galunggung Kab. Tasikmalaya. Teknik pengambilan sampel menggunakan *nonprobability sampling* dengan memilih menggunakan *accidental sampling* (kebetulan)/*convenience sampling* (kesesuaian) dengan jumlah sampel sebanyak 99 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui data primer dan data sekunder. Data primer yaitu dengan melakukan observasi, wawancara, dan angket. Sedangkan data sekunder dengan melakukan studi kepustakaan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung objek wisata pemandian air panas Gunung Galunggung Kab. Tasikmalaya. Hal ini dapat dilihat dari hasil koefisiensi determinasi yang menyatakan bahwa kontribusi variabel kualitas pelayanan terhadap variabel loyalitas pengunjung adalah sebesar 58,1%. Dan sisanya, sebesar 41,9% variabel loyalitas pengunjung diberikan oleh faktor-faktor lain yang tidak teridentifikasi.

Saran yang dapat peneliti kemukakan antara lain: pengelola objek wisata pemandian air panas Gunung Galunggung harus lebih memperhatikan kualitas

pelayanan yang akan diberikan kepada wisatawan seperti sarana dan prasarana, fasilitas yang tersedia, keamanan di objek wisata yang harus ditingkatkan lagi, serta akses jalan yang harus dibenahi lagi demi kenyamanan serta loyalitas para wisatawan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pengunjung