

## ABSTRAK

**Yuni Advriani.** 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Desa Wisata Tondok Bakaru Di Kabupaten Mamasa. Proyek Akhir Program Studi Manajemen Kepariwisata Politeknik Pariwisata Makassar Kota Makassar. Pembimbing : Ilham, S.Pd., M.Hum. Ph.D dan Andi Abriani, S.E, MM.

Penelitian ini bertujuan untuk : Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pegunjung pada Desa Wisata Tondok Bakaru di Kabupaten Mamasa, Mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung pada Desa Wisata Tondok Bakaru di Kabupaten Mamasa, Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung pada Desa Wisata Tondok Bakaru di Kabupaten Mamasa. Variabel dalam penelitian terdiri atas dua variabel X yaitu Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata serta variabel Y yaitu Kepuasan Pengunjung. Pendekatan penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 120 responden yang diambil dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling* dan menggunakan analisis statistik deskriptif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, yang berada pada kategori sangat baik dengan nilai rata-rata 4,24. Pada variabel fasilitas (X2) juga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung, yang berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata 4,14. Pada variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas mempunyai pengaruh simultan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengunjung, dimana nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $73,203 > 3,07$  sedangkan nilai signifikan uji F diperoleh  $0,000 < 0,05$ .

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas Wisata dan Kepuasan Pengunjung, Desa Wisata**

## ***ABSTRACT***

**Yuni Advriani.** 2020. The Influence of Service and Tourism Facilities Quality on Visitor Satisfaction in Tondok Bakarlu Tourism Village in Mamasa Regency. The final project of the Tourism Management Study Program, Tourism Department, Tourism Polytechnic of Makassar. Supervisor of : Ilham, S.Pd.,M.Hum.Ph.D and Andi Abriani, S.E, M.M.

This research aimed : (1) to know out an overview of the Influence of service quality on visitor satisfaction in Tondok Bakarlu tourism village, (2) to know out an overview of the Influence of tourism facilities quality on visitor satisfaction in Tondok Bakarlu tourism village (3) to know out an overview of the influence of service and tourism facilities quality on visitor satisfaction in Tondok Bakarlu tourism village. The variables in the study consisted of two variables, service and tourism facilities quality (X) and visitor satisfaction (Y). This research approach is quantitative research. Samples on this research consist 120 response which is taken by using Accidental Sampling technique and using descriptive statistical analysis.

The results of this study indicate that the variable service quality (X1) has a positive and significant effect on visitor satisfaction, which is in the very good category with an average value of 4.24. The facility variable (X2) also has a significant effect on visitor satisfaction, which is in the good category with an average value of 4.14. In the independent variable, service quality and facilities have a simultaneous influence on the dependent variable, namely visitor satisfaction, where the Fcount value is  $73.203 > 3.07$  while the significant value of the F test is  $0.000 < 0.05$ .

**Keyword: Service Quality, Tourism Facilities, Visitor Satisfaction, Tourism Village**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan Direktur Politeknik Pariwisata Makassar Nomor KP.002/23/02/POLTEKPAR-2020 Tanggal 25 Februari 2020 untuk membimbing Saudara/i :


1. Nama : Yuni Advriani
2. NIM : 16. 212020
3. Program Studi : Manajemen Kepariwisataaan
4. Jurusan : Kepariwisataaan
5. Judul Proyek Akhir

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung pada Desa Wisata Tondok Bakaru di Kabupaten Mamasa

Menyatakan bahwa Proyek Akhir ini telah diperiksa dan dapat diajukan dihadapan Tim Penguji Ujian Proyek Akhir Politeknik Pariwisata Makassar.

Makassar, 4 Maret 2020

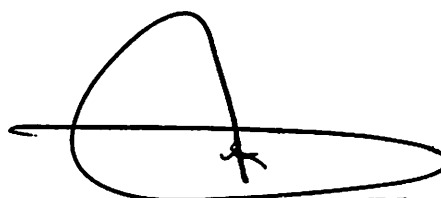
Pembimbing 1



**Ilham, S.Pd., M.Hum. Ph.D**  
NIP.19770108 200212 1 001

Disetujui oleh :

Pembimbing 2



**Andi Abriani, S.E. MM**  
NIP.19661005 199203 2 017