

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN WISATAWAN DI DAYA TARIK WISATA
TAMAN INDONESIA KAYA, SEMARANG**

Oleh :

Dhania Febri Rizkiyanti

NIM (2005521)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan pada Taman Indonesia Kaya Semarang. Dan untuk mengetahui variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan pada penelitian ini, penulis menggunakan metode kuesioner dan wawancara. Kuesioner yang dibagi sebanyak 100 responden dan wawancara kepada pihak pengelola Taman Indonesia Kaya Semarang. Dan dengan menggunakan teknik pengumpulan data dengan survei lapangan langsung. Variabel dari penelitian ini meliputi dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung sebagai variabel independen. Sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan wisatawan.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN WISATAWAN DI DAYA TARIK WISATA
TAMAN INDONESIA KAYA, SEMARANG**

By :

Dhania Febri Rizkiyanti

NIM (2005521)

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality on tourist satisfaction at Taman Indonesia Kaya Semarang. And to determine the variables that most influence on tourist satisfaction in this study, the authors used a questionnaire and interview methods. The questionnaires were divided by 100 respondents and interviews with the managers of Taman Indonesia Kaya Semarang. And by using data collection techniques with direct field surveys. The variables of this study include the dimensions of service quality, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and direct evidence as independent variables. While the dependent variable is tourist satisfaction.