

ABSTRAK

Pantai Suwuk merupakan salah satu objek wisata di Kabupaten Kebumen, yang dikelola oleh Dinas Pariwisata Kebumen. Pantai Suwuk memiliki jumlah pengunjung terbanyak diantara 4 pantai yang dikelola Dinas Pariwisata.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu bukti langsung, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati terhadap kepuasan pengunjung Pantai Suwuk Kebumen dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan alat SPSS. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebar kuesioner online terhadap 96 responden.

Hasil olah data menunjukkan bahwa dari lima dimensi hanya daya tanggap yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, sedangkan secara simultan kelima dimensi memiliki pengaruh signifikan karena nilai F hitung menunjukkan hasil 2.834 lebih besar dari F tabel yaitu 1.98667.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Bukti Langsung, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, Kepuasan Pengunjung.

ABSTRACT

Suwuk Beach is one of the tourist destinations in Kebumen Regency that is managed by Dinas Pariwisata Kebumen. Suwuk Beach is the most visited beach among the four beaches which are managed by Dinas Pariwisata.

This study aims to determine how much the influence of the quality service which consists of five dimensions, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy and concern for visitor satisfaction at Suwuk Beach Kebumen towards visitors by using multiple linear regression analysis techniques with SPSS tools. The data are collected by distributing the online questionnaires to 96 respondents.

The results of the data show of the five dimensions, reliability has a significant effect on visitor satisfaction, while the five dimensions have a significant effect simultaneously because the calculated F shows the result of 2.834 which is greater than the F table which is 1.98667.

Keywords: Service of Quality, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Visitor Satisfaction.