

SARI

Hikmawati, 2010. Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada wisata pendidikan Langen Tirta Muncul di Kabupaten Semarang. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang. 107 hal.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, fasilitas, Lokasi, Kepuasan Konsumen

Sektor pariwisata memiliki efek *multiplier* pada industri yang bergerak dan menunjang sektor pariwisata. Sebagai usaha jasa, selain untuk memperoleh keuntungan pariwisata memiliki tujuan utama yaitu memberikan kepuasan kepada konsumen dalam hal ini adalah para pengunjung obyek wisata. Permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah adakah pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan konsumen dan variabel manakah yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan konsumen dan mengetahui variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung pada Wisata Pendidikan Langen Tirta Muncul . Sampel ditentukan dengan teknik *accidental sampling*, dengan responden sebanyak 115 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner (angket) dan dokumentasi. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas), analisis deskriptif persentase, uji asumsi klasik, dan analisis regresi berganda, pengujian hipotesis dan koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS.

Hasil penelitian diperoleh persamaan regresi linier berganda $Y = 2,869 + 0,152 X_1 + 0,349 X_2 + 0,136 X_3$. Koefisien regresi sebesar 0,493, koefisien determinasi (*Adjusted R²*) sebesar 0,479, hal ini berarti 47,90% kepuasan konsumen pada wisata pendidikan Langen Tirta Muncul dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi, sedangkan sisanya 52,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Simpulan penelitian ini adalah ada pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan konsumen dan variabel fasilitas yang lebih dominan mempengaruhi kepuasan konsumen pada wisata pendidikan Langen Tirta Muncul di kabupaten Semarang. Disarankan agar pihak pe VIII melakukan perbaikan obyek wisata tersebut guna meningkatkan kepuasan konsumen. Perbaikan dapat dilakukan dengan menambahkan jumlah karyawan, menjaga kebersihan lokasi obyek wisata, menjaga kebersihan kebun binatang, menambah koleksi satwa pada kebun binatang, memperluas tempat parkir dan memperbaiki tempat parkir yang sudah tersedia. Upaya tersebut sebaiknya dilakukan secara serempak sehingga memberikan hasil yang maksimal dibandingkan perbaikan secara parsial pada masing-masing aspek.