

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG
(Studi Kasus Pada Pengunjung Objek Wisata Citumang Pangandaran)**

ARTIKEL

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Galuh

Oleh,

ROHMAT PRATAMA SIDIK
NIM. 3402160584



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS GALUH
2022**

ABSTRAK

Rohmat Pratama sidik, NIM. 3402160584. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi Kasus Pada Pengunjung Objek Wisata Citumang Pangandaran)” Di bawah bimbingan Dr. Nana Darna, S.E., M.M (Pembimbing I) dan H. Iwan Setiawan, S.E., M.M., (Pembimbing II).

Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini adalah : 1) Bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata citumang Pangandaran?; 2) Bagaimana Fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata citumang Pangandaran?; 3) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata citumang Pangandaran?. Adapun penelitian ini bertujuan untuk mengetahui yaitu : 1) Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Citumang Pangandaran.; 2) Untuk mengetahui Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Citumang Pangandaran.; 3) Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Citumang Pangandaran.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode survey dengan pendekatan kuantitatif. Sedangkan penggunaan analisis data yang digunakan adalah analisis koefisien korelasi, determinasi, regresi sederhana dan uji t dan uji F

Adapun hasil analisis Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pengunjung pada Objek Wisata Citumang Pangandaran. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pengunjung pada Objek Wisata Citumang Pangandaran. Kualitas pelayanan dan Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pengunjung pada Objek Wisata Citumang Pangandaran. Hal ini ditunjukkan dengan hubungan yang kuat, semakin baik Kualitas pelayanan dan Fasilitas maka semakin baik pula Kepuasan pengunjung

***Kata Kunci:* Kualitas pelayanan, Fasilitas, Kepuasan pengunjung**