

ABSTRAK

DAVID ARIES SONDY PANGIHUTAN PURBA.2019119002. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Wisatawan Yang Menginap di Herman Lantang Camp Bogor Jawa Barat. Di bawah bimbingan Bapak H.

Miswan, SE, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk: (1. Untuk menganalisis penilaian wisatawan mengenai kualitas pelayanan di Herman Lantang Camp, 2. menganalisis penilaian wisatawan mengenai harga di Herman Lantang Camp, 3. Untuk menganalisis kepuasan wisatawan yang menginap di Herman Lantang Camp, 4. Untuk menganalisis apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan wisatawan yang menginap di HLC baik secara bersama-sama maupun secara parsial). Metode pemilihan sampel menggunakan purposive sampling dan data yang digunakan adalah data primer dalam bentuk kuesioner menggunakan google form, dan data sekunder adalah data yang terekam di internet. Responden dalam penelitian ini berjumlah 97 orang responden merupakan wisatawan yang sudah pernah menginap di Herman Lantang Camp pada rentang waktu tahun 2022-2023. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif deskriptif, analisis regresi linier berganda dengan pengujian hipotesis. Hasil analisis diperoleh : (1. Kualitas pelayanan di Herman Lantang Camp masuk dalam kategori sangat baik, 2. Harga menginap di Herman Lantang Camp masuk dalam kategori sesuai, 3. Kepuasan wisatawan yang menginap di Herman Lantang Camp

masuk dalam kategori sangat puas, 4. Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh signifikan baik secara bersama-sama maupun secara parsial terhadap Kepuasan Wisatawan yang Menginap di HLC. Berdasarkan dari korelasi dan determinasi diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan yang sangat erat atau sangat kuat antara kualitas pelayanan dan harga dengan kepuasan wisatawan yang menginap di Herman Lantang Camp).

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Wisatawan, Herman Lantang Camp, Glamping.

ABSTRACT

DAVID ARIES SONDY PANGIHUTAN PURBA.2019119002. The Effect of Service Quality and Price on the Satisfaction of Tourists Staying at Herman Lantang Camp Bogor West Java. Under the guidance of Mr. H. Miswan, SE, M.Si.

This study aims to: (1. To analyze tourists ratings regarding the quality of service at Herman Lantang Camp, 2. analyze tourists ratings regarding prices at Herman Lantang Camp, 3. To analyze the satisfaction of tourists staying at Herman Lantang Camp, 4. To analyze whether there is an effect of service quality and price on the satisfaction of tourists staying at HLC either jointly or partially). The sample selection method uses purposive sampling and the data used is primary data in the form of questionnaires using google forms, and secondary data is data

recorded on the internet. The respondents in this study amounted to 97 respondents who had stayed at Herman Lantang Camp in the 2022-2023 time frame. The data analysis method used is descriptive quantitative analysis, multiple linear regression analysis with hypothesis testing. The results of the analysis were obtained: (1. The quality of service at Herman Lantang Camp is included in the very good category, 2. The price of staying at Herman Lantang Camp masuk in the appropriate category, 3. The satisfaction of tourists staying at Herman Lantang Camp is included in the category of very satisfied, 4. Service Quality and Price have a significant effect both together and partially on the Satisfaction of Tourists Staying at HLC. Based on the correlation and determination, it was found that there is a very close or very strong relationship between the quality of service and price with the satisfaction of tourists staying at Herman Lantang Camp).

Keywords: service quality, price, tourist satisfaction, Herman Lantang Camp, Glamping.