

ABSTRAK

PERSEPSI WISATAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PADA OBYEK WISATA PANTAI LASIANA KOTA KUPANG.

Kedalaman alam Indonesia yang merupakan Negara kepulauan sehingga begitu banyak potensi pariwisata yang dapat dikembangkan disetiap daerah.

Selain menyimpan sejuta pesona wisata alam, Indonesia juga kaya akan wisata budayanya yang terbukti dengan begitu banyak peninggalan-peninggalansejarah serta keanekaragaman seni dan adat budaya masyarakat local maupun wisatawan manca Negara sehingga banyaknya potensi yang dimiliki menjadikan Indonesia sebagai salah satu daerah tujuan wisata.

Untuk tetap menjaga kuantitas wisatawan, perlu diadakan pengukuran kepuasan wisatawan yang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor.

Untuk itu, peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana pengaruh persepsi wisatawan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata pantai lasiana kota kupang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi wisatawan dan kualitas terhadap kepuasan pada obyek wisata pantai lasiana kota kupang.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan. Penelitian yang dilakukan bersifat korelasi kuantitatif populasi yang dijadikan peneliti sebagai subjek penelitian adalah semua wisatawan pantai lasiana kota kupang.

Teknik dalam pengambilan sampel yang digunakan adalah 100 wisatawan. Dengan analisis regresi linear berganda menggunakan SPSS versi 16 yang berfungsi untuk membuktikan hipotesis penelitian.

Hasil penelitian ini diperoleh hasil pengaruh antara variabel persepsi wisatawan dan kepuasan pengunjung untuk mengetahui tersebut maka dilakukan hipotesis diketahui memiliki pengaruh positif antara variabel independen persepsi wisatawan dan kepuasan pengunjung.

Pengujian melalui SPSS diketahui hasil uji hipotesis menggunakan teknik analisis hubungan atau product moment pearson memperoleh hasil r_{xy} sebesar 0,559 ($p > 0,01$) dengan sign 0,00 yang berarti hipotesis diterima karena menunjukkan adanya hubungan positif antara persepsi wisatawan dan kepuasan pengunjung. 4 persepsi wisatawan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung dengan uji analisis regresi linear $y = 0,536 + 0,559x_1 + 0,476x_2$. Nilai $f = 234.725$ dan nilai signifikansi = 0.000 < 5% ini berarti variabel persepsi wisatawan dan kualitas pelayanan simultan harus benar berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengunjung. Sedangkan nilai R^2 yaitu 82,9% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci : Persepsi wisatawan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan.