

## ABSTRAK

Citra Dwi Kania Febriany: **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Di Cikole Jayagiri Resort Bandung**, dibawah bimbingan Prof. Dr. Wanjat Kastolani, M.Pd dan Fitri Rahmafitria, S.P., M.SI

Cikole Jayagiri Resort merupakan salah satu resort yang sedang berkembang di Kecamatan Lembang, Kabupaten Bandung Barat. Kualitas dari pelayanan dan fasilitas yang lengkap menjadi hal yang paling terpenting di dalam sebuah resort, sesuai dengan prinsip dari resort dalam menawarkan jasanya yakni untuk mencapai kepuasan wisatawan menjadi pokok dalam pembahasan penelitian ini. Penelitian ini dilakukan untuk 1) Mengetahui gambaran kualitas pelayanan, 2) Mengetahui gambaran kualitas fasilitas, 3) Menganalisa tingkat kepuasan pengunjung, serta 4) Mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung Cikole Jayagiri Resort. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif dan instrumen penelitian menggunakan teknik pengumpulan data angket (kuisisioner). Penelitian ini melibatkan wisatawan Cikole Jayagiri Resort sebagai responden dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 96 orang. Dari hasil penelitian dapat dideskripsikan bahwa 1) pelayanan yang diberikan kepada wisatawan cukup baik sehingga dapat dikatakan memiliki kualitas pelayanan yang baik, 2) fasilitas Cikole Jayagiri Resort cukup lengkap dan memadai bagi wisatawan sehingga fasilitas yang tersedia juga memiliki kualitas yang baik, 3) tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung dapat dikatakan tinggi, dan 4) hasil identifikasi mengenai pengaruh dari kualitas pelayanan dan fasilitas adalah positif dan signifikan terdapat pengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Rekomendasi diberikan kepada 1) Karyawan resort, agar semakin meningkatkan pelayanan yang prima terhadap wisatawan sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih memuaskan, 2) Manajemen pengelola resort, untuk menjadikan hasil penelitian sebagai masukan dalam melaksanakan strategi visi dan misi resort, dan 3) Peneliti lain, untuk mencari faktor-faktor selain kualitas pelayanan dan fasilitas yang juga memberikan pengaruh terhadap kepuasan wisatawan.

Citra Dwi kania Febriany, 2014

***Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung***

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)

***Kata Kunci:*** *Kualitas Pelayanan; Fasilitas; Kepuasan Wisatawan (konsumen)*

## ***ABSTRACT***

Citra Dwi Kania Febriany: **Effect of Service Quality and Consumer Satisfaction Against Facility Cikole Jayagiri Resort Bandung**, under the guidance of Prof. Dr. Wanajat Kastolani, M.Pd dan Fitri Rahmafitria, S.P., M.SI

Cikole Jayagiri Resort is a resort which is expanding in the Subdistrict Lembang, District West Bandung. Quality of service and complete facilities become the most important thing in a resort, in accordance with the principles of the resort in offering their services to reach the tourist satisfaction in the discussion of the subject of this study. This study was conducted to 1) Identify the quality of service, 2) Identify the quality of resort facilities, 2) Analyze visitor satisfaction levels resorts, and 3) Identify the influence of the quality of services and facilities to the satisfaction of visitors Cikole Jayagiri Resort. The method used in this research is descriptive quantitative method and research instrument using the techniques of data collection questionnaire. The study involved rating Cikole Jayagiri Resort as respondents and the sample used in this study is 96 people. From the results of the study can be described that 1) the services provided to travelers well enough that can be said to have a good quality of service, 2) Cikole Jayagiri Resort facility is complete and adequate for tourists so that the facilities available are of good quality, 3) the level of satisfaction tourists visiting can be said to be high, and 4) the identification of the influence of the quality of service and facilities there is a positive and significant influence on tourist satisfaction. Recommendations given to 1) Employee resort, in order to further enhance the excellent service towards tourists so it can provide more satisfactory service, 2) Management manager of the resort, to make research results as an input to implement the vision and mission of the resort strategy, and 3) other researchers, to look for factors other than the quality of services and facilities that also influence tourist satisfaction.

Citra Dwi kania Febriany, 2014

***Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung***

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)

*Keywords: Quality of Service; Facilities; Guest satisfaction (consumer)*

**Citra Dwi kania Febriany, 2014**

***Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung***

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](https://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](https://perpustakaan.upi.edu)