

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG DI LITTLE FARMERS  
KABUPATEN BANDUNG BARAT**

**ABSTRAK**

**Oleh**

**Dewi Arum Wulandari**

**NIM: 1202570**

Little Farmers merupakan salah satu destinasi wisata yang mengusung tema wisata edukasi yang berada di Kabupaten Bandung Barat. Little Farmers sudah berdiri selama 12 tahun tepatnya sejak tahun 2004 dan target utamanya adalah siswa/i taman kanak-kanak (TK), Sekolah Dasar (SD) serta SMP, SMA, dan Keluarga. Destinasi wisata ini memiliki program unggulan yaitu belajar berkebun dan beternak. Fasilitas dan kualitas pelayanan merupakan hal pendukung wisata yang tergolong penting dalam suatu destinasi wisata dan berkontribusi dalam kepuasan pengunjung. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran umum fasilitas yang disediakan pengelola, mengetahui gambaran umum kualitas pelayanan yang diberikan pengelola, mengetahui gambaran umum tingkat kepuasan pengunjung yang datang dan menganalisis besarnya pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengunjung Little Farmers. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian survei dengan pendekatan kuantitatif. Instrumen penelitian menggunakan teknik pengumpulan data angket (kuisisioner). Penelitian ini melibatkan pengunjung yang datang ke Little Farmers sebagai responden dari sampel penelitian yang digunakan sebanyak 100 orang. Data yang sudah dikumpulkan kemudian dianalisis dengan teknik analisis regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan *software SPSS versi 21.0*. Berdasarkan hasil penelitian dapat dideskripsikan bahwa fasilitas yang disediakan untuk pengunjung sudah cukup baik, kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung pun cukup baik, tingkat kepuasan pengunjung yang sudah datang ke Little Farmers tergolong cukup baik. Hasil analisis mengenai pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan adalah positif, sehingga terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Dari hasil penelitian tersebut, peneliti dapat memberikan beberapa rekomendasi kepada pihak pengelola demi meningkatkan jumlah kunjungan di Little Farmers Kabupaten Bandung Barat.

**Kata Kunci : Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung**

v

DEWI ARUM WULANDARI, 2016

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN  
PENGUNJUNG DI LITTLE FARMERS KABUPATEN BANDUNG BARAT

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

**THE INFLUENCE BY FACILITY AND SERVICE QUALITY TOWARD  
THE LEVEL OF VISITOR SATISFACTION AT LITTLE FARMERS  
WEST BANDUNG REGENCY**

**ABSTRACT**

**Oleh**

**Dewi Arum Wulandari**

**NIM: 1202570**

Little Farmers constitute one of tour destinations which carry an edu-tour theme, that placed in West Bandung Regency. Little Farmers was built since 12 years ago and exactly in year 2004, and the main focus is students of playgroup, primary school, lower secondary school, high school, and even family. This tour destination has the main program, that is learning about farming and breed. Facility and service quality is the prominent thing of tourism which is that including into the most important point in a tourism destination and contribute toward visitor's satisfaction. This research is doing for knowing the universal-illustration about service quality which given by organiser, knowing the level of visitor's satisfaction who visiting this place, and analyses about large the influence by facility and service quality toward the level of satisfaction of the Little Farmers visitor. The level which using in this research is survey method with quantitative approachment. This research using the questionnaire as the instrument. This research involve the visitors who comes in Little Farmers as respondent by research's sample which uses as many as 100 persons, and for the next, the Data which has collected would be analysing with analysis technique - doubled linear regression, that support by software SPSS version 21.0. Be based on research's result, it could described that facility which given to visitors is good enough, and also it shows the same assessment toward the service which given to visitors and the level of visitor's satisfaction who has come to Little Farmers. The analysis's result about influence by facility and service quality are positive, with the result that be found the significant influence toward visitor's satisfaction. By the result of that research, the researcher could giving some recommendations to the organiser in order to they could increase the amount of visiting in Little Farmers in West Bandung Regency.

**Keyword(s) : Facility, Service Quality, Visitor's Satisfaction.**