

ABSTRAK

Mega Tresna Asih (0808235), **“Pengaruh *Service Delivery* terhadap Kepuasan Wisatawan yang Menggunakan Paket *Outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan”** (Survei pada Wisatawan yang Menggunakan Paket *Outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan), dibawah bimbingan Dr. Elly Malihah M.Si. dan Rini Andari S.Pd.,SE.Par.,MM.

Pariwisata merupakan salah satu sektor perekonomian yang tumbuh menjadi industri yang memberikan devisa menguntungkan bagi suatu negara di dunia. Pengembangan dan pembangunan sektor pariwisata seharusnya bisa dijadikan pendapatan asli daerah dengan cara mengembangkan potensi yang sudah ada seperti keindahan alam dan kebudayaan dengan tujuan menarik minat wisatawan nusantara yang selanjutnya bisa dikenal oleh wisatawan mancanegara. Kabupaten Kuningan adalah salah satu daerah tujuan wisata yang memiliki banyak objek wisata berupa situs-situs peninggalan pada jaman dulu yang mempunyai nilai sejarah bagi Kabupaten Kuningan. Selain ditinjau dari sejarahnya, Kabupaten Kuningan merupakan daerah yang bisa dikembangkan sebagai kawasan ekowisata. Tidak jauh dari Gedung Perundingan Linggarjati, tersedia objek wisata alam sebagai pelengkap wisata Gedung Perundingan Linggarjati. Tempat tersebut dinamakan Objek Wisata Linggarjati Indah.

Pihak Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan berfokus pada upaya meningkatkan kepuasan wisatawan melalui sistem penyampaian jasa (*service delivery*). Kepuasan konsumen akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari penyedia jasa kepada konsumen sesuai dengan apa yang dipersepsikan wisatawan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran *service delivery*, gambaran tingkat kepuasan wisatawan dan pengaruh *service delivery* terhadap kepuasan wisatawan. Objek dalam penelitian ini adalah wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *service delivery* (X). Sedangkan variabel terikat pada penelitian ini adalah kepuasan wisatawan (Y). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif, dengan metode *explanatory survey*. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi berganda dengan program SPSS 18.0. for windows. Hasil penelitian menunjukan sub variabel *service delivery* yaitu *service facilities*, *personnel*, *roles* dan *scripts* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan. Sedangkan secara parsial hanya *personnel* dan *roles* yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

Kata Kunci: *Service Delivery*, Kepuasan Wisatawan

ABSTRACT

Mega Tresna Asih (0808235), ***“The influence of service delivery towards the tourist satisfaction who using outbound package at Linggarjati Indah tourism object of Kuningan District”*** (A survey on tourist who using outbound package at Linggarjati Indah Tourism Object of Kuningan District), under supervised by Dr. Elly Malihah M.Si. and Rini Andari S.Pd.,SE.Par.,MM.

Tourism is one sector of the economy that grew into the industry that provides income benefits for a country in the world. Development and construction of the tourism sector should be used as revenue by developing the existing potential of such natural beauty and culture with the aim of attracting tourists who could be known by foreign tourists. Kuningan district is one of tourist destination that has many attractions of heritage sites in earlier times that have historical value to the District of Kuningan. In addition to review of its history, District of Kuningan is an area that could be developed as a tourism object. Not far from the building of Linggarjati conference, there are available the natural attractions to complement the tourist area of Linggarjati building conference. The place is called Linggarjati Indah.

The administrator of Linggarjati Indah of Kuningan District focuses on improving traveler satisfaction through a system of service delivery. Customer satisfaction will be filled if the process of delivering services from providers to consumers in accordance with what is perceived by tourists. This study aims to determine the picture of service delivery, picture of the level of tourist satisfaction and service delivery impact on tourist satisfaction. The object in this study is, that tourists are using outbound package of Linggarjati Indah of Kuningan District. The independent variable in this study is the service delivery (X). And the dependent variable in this study is the satisfaction of tourists (Y). This research uses descriptive and verified method, by the method of explanatory survey. The data analysis technique, the writer uses the technique of multiple regression analysis with SPSS 18.0 program for windows. The results showed that variables of service delivery service facilities, personnel, roles and scripts simultaneously affect the satisfaction of tourists who use the outbound package at Linggarjati Indah of Kuningan District. Whereas only partial personnel and roles that significantly influence tourist satisfaction.

Key words: service delivery, tourist satisfaction.