

ABSTRAK

DEDE IRAWAN. 021114395. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung pada Pemandian Air Panas Gunung Pancar (Sentul-Bogor). Dibawah bimbingan: OKTORI KISWATI ZAINI dan NiZAM MOHAMMAD ANDRIANTO. 2021.

Sektor pariwisata di Indonesia mampu bersaing dan mengalami peningkatan peringkat yang cukup tinggi dalam persaingan pariwisata dunia, berdasarkan Laporan terbaru dari *The Travel & Tourism Competitiveness (TTCI) Index 2019* dan telah dirilis secara resmi oleh *World Economic Forum (WEF)* menunjukkan bahwa peringkat daya saing bidang pariwisata Indonesia telah naik. Kota Bogor adalah salah satu daerah tujuan wisata yang paling diminati oleh wisatawan Indonesia untuk liburan akhir tahun. Ini didukung dengan pernyataan dari News.booking.com. Salah satu daya tarik wisata yang dimiliki oleh Kota Bogor adalah wisata alam pemandian air panas Gunung Pancar, saat ini daya tarik wisata alam pemandian air panas Gunung Pancar sudah cukup dikenal dan diminati oleh wisatawan lokal maupun luar kota. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pemandian Air Panas Gunung Pancar (Sentul-Bogor).

Penelitian ini adalah penelitian Verifikatif dengan metode penelitian Explanatory Survei. Metode penarikan sampel nonprobability sampling, dengan metode *accidental* dengan total 100 responden berdasarkan pada perhitungan rumus *Slovin*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan wawancara dan metode analisis data menggunakan analisis deskriptif.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dikatakan baik diketahui dengan skor rata-rata empirik sebesar 63,76 dan skor rata-rata teoritis sebesar 47,5 dengan nilai $63,76 > 47,5$ dapat disimpulkan kualitas pelayanan Pemandian Air Panas Gunung Pancar (Sentul-Bogor) adalah baik. Variabel kepuasan pengunjung dikatakan puas diketahui skor rata-rata empirik sebesar 16,62 dan skor rata-rata teoritis sebesar 12,5 dengan nilai $16,62 > 12,5$ dapat disimpulkan kepuasan pengunjung Pemandian Air Panas Gunung Pancar (Sentul-Bogor) adalah puas. Terdapat hubungan yang kuat terbukti dari nilai $r=0,618$ setelah dilakukan uji hipotesis ternyata terbukti bahwa terdapat hubungan yang positif antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pengunjung Pada Pemandian Air Panas Gunung Pancar (Sentul-Bogor).

Kata Kunci : kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung pemandian air panas Gunung Pancar (Sentul-Bogor)