

ABSTRAK

Desi Safitri. 02115258. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata pada Giritirta Hot Spring Resort (Sentul-Bogor). Dibawah bimbingan Oktorini Kiswati Zaini dan Yuany Farradia. 2021.

Meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan ke kota Bogor baik dari wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara menjadikan peluang bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang wisata. Kota Bogor memiliki beragam destinasi wisata, Baik wisata alam, wisata buatan, dan wisata budaya hal ini membuat destinasi wisata menjadi primadona pilihan utama masyarakat untuk pergi berwisata. Salah satu daya tarik wisata yang dimiliki oleh kota Bogor adalah Giritirta Hot Spring Resort. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung objek wisata pada Giritirta Hot Spring Resort (sentul-Bogor)

Penelitian ini adalah penelitian Asosiatif dengan metode penelitian Kualitatif. 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 data kualitatif.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa variable kualitas pelayanan dikatakan baik diketahui dengan skor rata-rata empirik sebesar 79,74 dan skor rata-rata teoritis sebesar 57 dengan nilai $79,74 > 57$ dapat disimpulkan kualitas pelayanan objek wisata pada Giritirta Hot Spring Resort (sentul-Bogor) adalah baik. Variabel kepuasan pengunjung dikatakan baik diketahui skor rata-rata empirik sebesar 20,88 dan skor rata-rata teoritis sebesar 15 dengan nilai $20,88 > 15$ dapat disimpulkan kepuasan pengunjung objek wisata pada Giritirta Hot Spring Resort (Sentul-Bogor) adalah puas. Terdapat hubungan yang sedang terbukti dari nilai $r = 0,552$ setelah dilakukan uji hipotesis ternyata terbukti bahwa terdapat hubungan antara Kualitas Pelayanan (X) Dengan Kepuasan Pengunjung (Y) Objek Wisata Pada Giritirta Hot Spring Resort (sentul-Bogor).

Kata Kunci : kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung pada Giritirta Hot Spring Resort (sentul-Bogor).