

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG DISPORA CENTER KOTA
TANJUNGPINANG**

Oleh

Sherly Monica

NIM. 170565201088

ABSTRAK

Pemerintah Kota Tanjungpinang melalui Dinas Kepemudaan dan Olahraga (Dispora) menyediakan sarana serta prasarana olahraga yang memadai pada satu lokasi terpadu dalam bentuk Dispora Center. Agar dapat menimbulkan potensi yang optimal dalam intensitas berkunjung masyarakat, sangat diperlukan hubungan yang kuat dengan pengunjung dalam hal kepuasan. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung Dispora Center Kota Tanjungpinang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Penelitian ini menggunakan tiga variabel, yaitu variabel kualitas pelayanan dan variabel fasilitas sebagai variabel bebas, dan variabel kepuasan pengunjung sebagai variabel terikat. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang diambil melalui metode incidental sampling. Hasil dari perhitungan penelitian ini diolah menggunakan program SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) tergolong dalam kriteria Baik dengan rata-rata total sebesar 4,148, sedangkan variabel Fasilitas (X2) tergolong dalam kriteria Baik dengan rata-rata total sebesar 3,899 dan variabel Kepuasan Pengunjung (Y) tergolong dalam kriteria Baik dengan rata-rata total 3,921. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, kedua variabel bebas memberikan sumbangan efektif sebesar 63,66%. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Dispora Center Kota Tanjungpinang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pengunjung

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND FACILITIES TOWARDS
CUSTOMER SATISFACTION AT DISPORA CENTER IN
TANJUNGPINANG**

By

Sherly Monica

NIM. 170565201088

ABSTRACT

Tanjungpinang city's government through Dinas Kepemudaan dan Olahraga (Dispora) provides adequate facilities and infrastructure in one integrated location in Dispora Center. In order to create potential in the intensity of visiting, it is very necessary to have a strong relationship with visitors in terms of satisfaction. Therefore, this study aims to determine the influence of service quality and facilities on visitor satisfaction at Dispora Center. This research use quantitative as the method. This research using three variables, quality service and facilities as the independent variables and customer satisfaction as the dependent variable. Data were obtained through questionnaires distributed to 100 respondents taken through incidental sampling method. The results of the calculations in this research were processed using the SPSS 25. The results showed that the Service Quality (X1) was classified as Good (baik) with the total average of 4,007, and the Facilities (X2) was classified as Very Good (sangat baik) with the total average of 4,28, while the Customer Satisfaction (Y) was classified as Good with the total average of 3,921. Based on the results of multiple regression analysis, the two independent variables provide an effective contribution of 63,66%. The service quality and facilities simultaneously have a positive and significant impact on Dispora Center's customer satisfaction.

Keywords: Quality Service, Facilities, Customer Satisfaction