

Abstrak

Penelitian ini berjudul Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Ngalau Indah Kota Payakumbuh. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung. Penelitian di latar belakang oleh beberapa masalah tentang fasilitas yang digambarkan oleh pengunjung yang berada di ngalau indah. Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif asosiatif kausal. Sample pada penelitian ini adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang berjumlah 100 orang. Jenis data dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder.

Hasil dari penelitian secara keseluruhan untuk variabel fasilitas menunjukkan kategori baik dengan persentase penilaian sebesar 55% dan untuk variabel kepuasan pengunjung menunjukkan kategori sangat baik dengan persentase penilaian sebesar 70%. Selanjutnya berdasarkan indikator berikut ini : (1) indikator bentuk fasilitas menunjukkan kategori baik dengan interpretasi persentase penilaian responden sebesar 33%. (2) Indikator fungsi fasilitas menunjukkan kategori baik dengan interpretasi persentase penilaian responden sebesar 34%. (3) Indikator lokasi fasilitas menunjukkan kategori baik dengan interpretasi penilaian respon persentase penilaian responden sebesar 36%. Dan (4) Indikator mutu fasilitas menunjukkan kategori baik dengan interpretasi persentase penilaian responden sebesar 33%. (5) indikator expectation (harapan) menunjukkan kategori baik dengan interpretasi persentase penilaian responden sebesar 36%. (6) Indikator performance (kinerja) menunjukkan kategori baik dengan interpretasi persentase penilaian responden sebesar 31%. (7) Indikator comparison (perbandingan) menunjukkan kategori sangat baik dengan interpretasi penilaian respon persentase penilaian responden sebesar 78%. Dan (4) Indikator confirmation (konfirmasi) menunjukkan kategori baik dengan interpretasi persentase penilaian responden sebesar 28%. Indikator discrepancy (ketidaksesuaian) menunjukkan kategori cukup dengan interpretasi penilaian respon persentase penilaian responden sebesar 37%.

Kata kunci : Fasilitas, Kepuasan Pengunjung, Wisata