

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Structuring, and Service Quality to Customer Satisfaction. The object of this study is the perpetrators of small and medium enterprises (SMEs) that exist in the area of culinary attractions Lenggang Jakarta which is in the area of Monas. This study was conducted on 90 respondents using a quantitative descriptive approach. Therefore, the analysis of data in use is a ststistic analysis in the form of multiple linear regression test.

The results of this study indicate that partially and simultaneously, the variables of Structuring, and Service Quality influence on Local Tourist Satisfaction visiting the object Lenggang Culinary Tour Jakarta located in the area of Monas. This is evidenced from the results of simultaneous tests (F test) and partial test results (t test) also shows significant values of three independent variables that support the hypothesis. Therefore, the result of this research test states that there is a simultaneous influence between variables Structuring and Quality of Service to the Satisfaction of Local Travelers who visited the Lenggang Culinary Area of Jakarta located in Lenggang Jakarta Monas

Keywords: Structuring, Service Quality, Local Travelers Satisfaction



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Penataan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Objek penelitian ini ialah para Pelaku usaha kecil dan menengah (UKM) yang ada di kawasan objek wisata kuliner Lenggang Jakarta yang berada di kawasan Monas. Penelitian ini di lakukan terhadap 90 reponden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Oleh karna itu, analisis data yang di gunakan adalah analisis ststistik dalam bentuk uji regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan, variabel Penataan, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan Lokal yang berkunjung Ke objek Wisata Kuliner Lenggang Jakarta yang berada di kawasan Monas. Hal ini di buktikan dari hasil uji simultan (uji F) dan hasil uji parsial (uji t) juga menunjukkan nilai signifikan dari tiga variabel bebas yang mendukung hipotesa. Oleh karna itu hasil dari uji penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel Penataan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan Lokal yang berkunjung ke Kawasan Kuliner Lenggang Jakarta yang berada di Kawasan Lenggang Jakarta Monas

Kata kunci: Penataan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wisatawan Lokal

