

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan *Public Relations* Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Edukasi Kampung Coklat Kabupaten Blitar (Dalam Perspektif Ekonomi Syariah)” ini ditulis oleh Rizki Amalia Fitroh, NIM 1742143240, pembimbing Dr. Hj. Nur’aini Latifah, SE. MM.

Kepuasan pengunjung menjadi suatu prioritas utama dalam penelitian ini karena dengan adanya kepuasan yang tinggi dimiliki oleh pengunjung akan membuat semakin majunya perusahaan ataupun wisata yang dibuat dan meningkatkan jumlah pengunjung yang datang ke Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar. Untuk itu kualitas pelayanan dan hubungan masyarakat harus diperbaiki dan ditingkatkan. Perusahaan harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh para pengunjung, agar para pengunjung merasa puas dan jumlah pengunjung yang datang akan semakin meningkat.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah: (1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung dalam berpariwisata ke kampung coklat? (2) Apakah hubungan masyarakat (*public relations*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung dalam berpariwisata ke kampung coklat? (3) Apakah secara bersamaan kualitas pelayanan dan hubungan masyarakat (*public relation*) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam berwisata ke kampung coklat?

Teknik yang digunakan dalam dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *simple random sampling*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 50 responden yaitu pengunjung Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar yang pernah wisata ke Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar. Tahap selanjutnya, data kuesioner dianalisis dengan regresi linear berganda yang berfungsi untuk membuktikan hipotesis penelitian. Data-data yang telah memenuhi uji validitas, uji reabilitas dan uji asumsi klasik diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut:

Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar. Begitu pula variabel hubungan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar. Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dan hubungan masyarakat secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Kata kunci: kualitas pelayanan, hubungan masyarakat (*public relations*), dan kepuasan pengunjung

## **ABSTRACT**

*Minithesis by the title "The Influence Of Quality Service and Public Relations to the satisfaction visitors Of Kampung Coklat Education Village Of Blitar Regency (In The Perspective Of Sharia Economy)" was written by Rizki Amalia Fitroh, NIM 1742143240, mentor Dr. Hj. Nur'aini Latifah, SE. MM.*

*Visitor satisfaction becomes a major priority in this research because with the high satisfaction possessed by visitors will make the progress of the company or the tour made and increase the number of visitors who come to Kampung Coklat Blitar Education Village. Therefore, the quality of service and public relations must be fixed and improved. Companies should pay attention to things that are considered important by the visitors, so that visitors are satisfied and the number of visitors who come will increase.*

*The formulations of the problems in this research are: (1) Does the quality of service significantly influence the satisfaction of visitors in tourism to the village of chocolate? (2) Does public relations have a significant effect on visitor satisfaction in tourism to the village of chocolate? (3) Are the quality of public relations service and public relation affecting people's satisfaction in traveling to brown village?*

*The technique used in the sampling in this research is simple random sampling. The number of samples which are used in this study as many as 50 respondents namely Pengung Educational Tour Kampung Coklat Blitar who ever tour to Kampung Coklat Blitar Education Village. The next stage, the questionnaire data is analyzed by multiple linear regressions that serve to prove the research hypothesis. The data that has met the validity test, test reliability and classical assumption test is processed so as to produce the following regression equation:*

*Hypothesis testing using T test shows that service quality variable has positive and significant effect to visitor satisfaction of Kampung Coklat Blitar Education Tour. Similarly, the variables of public relations have a positive and significant impact on the satisfaction of visitors of Kampung Coklat Blitar Education. Then through the F test can be seen that the variable quality of service and relationships simultaneously have a positive and significant effect on visitor satisfaction.*

*Keywords: service quality, public relations, and visitor satisfaction*