

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PENGARUH *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG PADA WATER BOOM
TIARA PARK KOTA GORONTALO**

SKRIPSI

Oleh

SISKA S. AMIR
NIM. 931 412 097

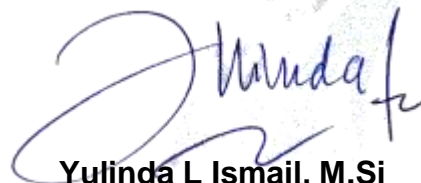
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing I




Prof. Dr. Asna Aneta, M.Si
Nip.19591227 198603 2 003

Pembimbing II



Yulinda L Ismail, M.Si
Nip. 1976070420050121002

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen**



Hais Dama SE, M.Si
Nip. 19730305 200212 1 003

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang Berjudul "PENGARUH *PHYSICAL EVIDENCE*
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA WATERBOOM TIARA
PARK KOTA GORONTALO"

SKRIPSI

Oleh:

SISKA S AMIR

NIM. 931 412 097

Telah Dipertahankan di Depan Penguji


Hari/Tanggal : Kamis, 18 Januari 2018

Waktu : 11.00 WITA

Penguji:

- | | |
|--|---------|
| 1. Prof.Asna Aneta,M.Si NIP. 195912271 986032 003 | 1. |
| 2. Yulinda L Ismail,M.Si NIP. 19760704 2005012 002 | 2. |
| 3. <u>Dr.ABD Rahman Pakaya,M.Si</u> NIP. 195812201986031 001 | 3. |
| 4. <u>Djoko Lesmana Radji,S.Pd, M.Si</u> NIP. 19790130 200312 1 002 | 4. |

Gorontalo, Januari 2018
Dekan Fakultas Ekonomi


Imran Rosman Hambali, S.Pd, SE, MSA
NIP: 19700823 199903 1 005

ABSTRAK

Siska S. Amir. 931 412 097. 2017. *Pengaruh Physical Evidence Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Water Boom Tiara Park Kota Gorontalo.* Skripsi Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Gorontalo, dibawah bimbingan Ibu Prof. Dr. Asna Aneta, M.Si selaku pembimbing 1 dan Ibu Yulinda L. Ismail, S.Pd, M.Si dan Yulinda L. Ismail M.Si selaku pembimbing 2

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh *Physical Evidence* terhadap Kepuasan Pengunjung Water Boom Tiara Park Kota Gorontalo dengan cara menyebar kuesioner kepada responden yang telah memenuhi standar sampel yang telah ditentukan sehingga data dalam penelitian ini merupakan data primer. Pengumpulan data diperoleh dari hasil observasi, kuisisioner dan dokumentasi. Kemudian analisis data menggunakan regresi linear sederhana dengan bantuan program SPSS 21.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa hipotesis (H0) yang diuji ditolak, dan sebaliknya hipotesis penelitian (H1) yang diajukan diterima. Hal ini terlihat dari nilai t hitung yang lebih besar dari nilai ttabel baik pada taraf signifikan α sebesar 5%. Ini mengindikasikan *Physical Evidence* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Water Boom Tiara Park Kota Gorontalo. Nilai pengaruhnya sebesar 54,3%, hal tersebut terlihat dari koefisien determinasi. Hal ini menunjukkan bahwa pentingnya *Physical Evidence* dalam mencapai rasa puas bagi pengunjung. Faktor lain yang dapat mempengaruhi Kepuasan Pengunjung yakni Product, Price, Place, Promotion, People dan Process

Kata Kunci: Kepuasan pengunjung, *Physical Evidence*

ABSTRACT

Siska S. Amir. 931 412 097. 2017. *The Influence of Physical Evidence on Visitor Satisfaction at Water Boom Tiara Park, Gorontalo City*. Skripsi. Bachelor Study Program of Management, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Gorontalo. The principal supervisor is Prof. Dr. Asna Aneta, M.Si and Co-supervisor is Yulinda L. Ismail M.Si.

This research aims to analyze and to investigate the influence of Physical Evidence on Visitor Satisfaction of Water Boom Tiara Park, Gorontalo City through distributing a questionnaire to respondents who have met the standard of the determined sample, thus the data are included in primary data. Research data are collected through observation, questionnaire, and documentation. Then, data analysis applies simple linear regression by the assistance of SPSS 21 program.

Research finding reveals that hypothesis is rejected whereas H1 is accepted. This is shown at the value of t count that is higher than t table and at significance α level for 5%. This indicates that Physical Evidence has a significant influence on Visitor Satisfaction at Water Boom Tiara Park, Gorontalo City. The determination coefficient shows the influence of 54,3%. This confirms that Physical Evidence is important in achieving satisfaction for the visitor. Other factors that can influence Visitor Satisfaction are Product, Price, Place, Promotion, People, and Process.

Keywords: *Visitor Satisfaction, Physical Evidence*

