

## ABSTRAK

FIFI PLORENSA BR SURBAKTI. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Kawasan Konservasi Gajah Sumatera di Tangkahan*. Dibimbing oleh ASMARA WILDANI dan NUKEU NOVIA ANDRIANI.

Salah satu sektor industri Indonesia, pariwisata sangat penting bagi perekonomian negara dan wilayah. Terletak di Tangkahan, Daerah Langkat, Sumatera Elephant Conservation adalah salah satu daerah wisata di Sumatra Utara. Konservasi Gajah Sumatra mampu mempertahankan kepuasan pengunjung yang tinggi sebagian besar berkat banyaknya atraksi wisata di Langkat.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan dan kualitas layanan di Situs Konservasi Kuda Sumatera Tangkahan berhubungan satu sama lain. Orang-orang yang mengikuti penelitian adalah pengunjung Pusat Konservasi Gajah Sumatra di Tankahan. Sampel penelitian dapat mencapai ratus orang. Dalam penelitian ini, metode *purposive sampling* digunakan. Studi ini menggunakan metode analisis regresi linear dua tahap.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wisatawan

## **ABSTRACT**

FIFI PLORENSA BR SURBAKTI. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Kawasan Konservasi Gajah Sumatera di Tangkahan*. Dibimbing oleh ASMARA WILDANI dan NUKEU NOVIA ANDRIANI.

One of Indonesia's industrial sectors, tourism is vital to the country's and the region's economy. One of the North Sumatra tourism destinations is the Sumatera Elephant Conservation, which is situated in Tangkahan, Langkat District. The Conservations of Sumateran Elephants are able to maintain high visitor satisfaction thanks in large part to the numerous tourist attractions in Langkat.

This study aims to explore the relationship between customer happiness and service quality at the Sumatera Elephant Conservation Site in Tangkahan. The population under investigation consists of visitors to the Sumatra Elephant Conservation Centre in Tankahan. The investigation will use up to one hundred volunteers as samples. This research employs the technique of Purposive Sampling. This research makes use of a two-stage linear regression analysis.

Keywords: Service Quality, Tourist Satisfaction