

ABSTRAK

Pariwisata merupakan kegiatan perjalanan yang mencari kesenangan sementara melalui berbagai cara seperti kebudayaan, makanan dan minuman, keindahan alam, hewan, dan lain sebagainya. Sehingga orang akan terus mencari berbagai tempat maupun cara untuk berwisata sehingga kepuasan mereka terpenuhi. Objek wisata Puncak Gundaling merupakan salah satu Objek wisata yang ada di kabupaten Karo. Untuk meningkatkan kunjungan wisatawan Kepuasan pelanggan harus diperhatikan dan ditingkatkan, faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu Promosi dan Kualitas pelayanan. Penelitian ini memiliki tujuan untuk melihat besarnya pengaruh Promosi dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan yang berkunjung ke Objek wisata Puncak Gundaling.

Metode Penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif deskriptif dan teknik pengambilan sampel adalah non probability sampling dengan jumlah 100 responden. Teknik Pengumpulan data adalah kuesioner dan studi literatur.

Kesimpulan penelitian ini adalah Promosi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung dengan persentase sebesar 65,77% dan sisanya 34,23 dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil tersebut menunjukkan secara parsial dan simultan variabel Promosi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada objek wisata Puncak Gundaling.

Kata Kunci : Pariwisata, Promosi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan .