

## ABSTRAK

Usaha dalam sektor pariwisata kini harus berusaha keras agar mampu bangkit dari keadaan saat ini, hal yang paling utama yaitu harus mampu bersaing dalam meningkatkan kepuasan pelanggan guna, harapan konsumen sesuai dengan apa yang mereka inginkan dan menciptakan keputusan pelanggan untuk datang kembali. Harapan harus sesuai dengan apa yang diinginkan oleh konsumen agar tercipta suatu penilaian yang seimbang sehingga dapat memperoleh kepuasan dari pelanggan adalah ketidakseimbangan antara harapan dengan penilaian oleh seorang konsumen. Maka sangat diperlukan keseimbangan antara kualitas layanan dan kepuasan kepada konsumen. Salah satu pariwisata yang cukup terkenal di kabupaten Jember yaitu Wisata Batu Jubang Mumbulsari. Wisata Batu Jubang Mumbulsari dalam beberapa bulan terakhir mengalami penurunan jumlah pengunjung yang cukup signifikan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisa untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *tangibel* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) terhadap kepuasan pelanggan di wisata Batu Jubang Mumbulsari Jember. Jenis penelitian ini adalah penelitian kausalitas. Populasi dalam penelitian ini yaitu pengunjung Wisata Batu Jubang Mumbulsari. Sampel yang digunakan sebanyak 75 responden dengan menggunakan teknik *puposive sampling*. Alat analisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian membuktikan bahwa *tangibel* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di wisata Batu Jubang Mumbulsari Jember.

**Kata kunci:** *Tangibel* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati) Kepuasan Pelanggan.

## ABSTRACT

*Businesses in the tourism sector must now strive to be able to rise from the current situation, the most important thing is to be able to compete in increasing customer satisfaction, consumer expectations according to what they want and create customer decisions to come back. Expectations must be in accordance with what is desired by consumers in order to create a balanced assessment so as to obtain satisfaction from customers is an imbalance between expectations and ratings by a consumer. So it is necessary to balance between service quality and satisfaction to consumers. One of the well-known tourism in Jember district is Batu Jubang Mumbulsari Tourism. Batu Jubang Mumbulsari Tourism in the last few months experienced a significant decrease in the number of visitors. The purpose of this study is to find out and analyze to find out and analyze the influence of tangible (physical evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee), and empathy (empathy) on customer satisfaction in the Batu Jubang Mumbulsari Jember tour. This type of research is causality research. The population in this study were visitors to Batu Jubang Mumbulsari Tourism. The sample used was 75 respondents using a purposive sampling technique. The analysis tool uses multiple linear regression. The results of the study prove that tangibility (physical evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee), and empathy (empathy) have a significant effect on customer satisfaction at the Batu Jubang Mumbulsari Jember tour.*

**Keywords :** *Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance, Empathy, Customer Satisfaction.*

