

ABSTRAK

Pantai Lon Malang di Kabupaten Sampang merupakan salah satu destinasi wisata yang memiliki potensi besar untuk menarik wisatawan, baik lokal maupun internasional. Dengan keindahan alam yang mempesona dan fasilitas yang disediakan, Pantai Lon Malang memiliki peluang untuk menjadi destinasi wisata unggulan. Keindahan alam dan fasilitas yang memadai, dapat meningkatkan kepuasan wisatawan. Jika wisatawan merasa puas terhadap pelayanan maupun kualitas akan destinasi tersebut maka niat wisatawan untuk mengunjungi kembali ke destinasi tersebut berdampak positif dan juga sebaliknya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra destinasi terhadap kepuasan pengunjung dan loyalitas pengunjung destinasi Pantai Lon-Malang. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kuantitatif, yang mencakup dua variabel independen dan dua variabel dependen. Peneliti menggunakan *non-probability sampling* untuk menentukan responden penelitian, dengan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan mempertimbangkan kriteria tertentu. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder, yang diperoleh melalui kuesioner menggunakan skala Likert dengan sampel sebanyak 100 pengunjung Pantai Lon Malang sebagai responden. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis PLS-SEM, outer model dan inner model. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra destinasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung dan loyalitas pengunjung. Demikian pula, kepuasan pengunjung memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Destinasi, Kepuasan Pengunjung, Loyalitas Pengunjung

ABSTRACT

Lon Malang Beach in Sampang Regency is one of the tourist destinations that has great potential to attract tourists, both local and international. With its enchanting natural beauty and the facilities provided, Lon Malang Beach has the opportunity to become a leading tourist destination. Natural beauty and adequate facilities can increase tourist satisfaction. If tourists are satisfied with the service and quality of the destination, the intention of tourists to revisit the destination has a positive impact and vice versa. This study aims to determine the effect of service quality and destination image on visitor satisfaction and visitor loyalty to Lon-Malang Beach destinations. In this study, researchers used quantitative methods, which included two independent variables and two dependent variables. Researchers used non-probability sampling to determine research respondents, with purposive sampling technique, which is a sampling technique by considering certain criteria. The data used were primary and secondary data, which were obtained through a questionnaire using a Likert scale with a sample of 100 visitors to Lon Beach Malang as respondents. The instruments used in this research are validity and reliability tests. The data analysis technique used is PLS-SEM analysis, outer model and inner model. The results of this study indicate that service quality and destination image have a positive and significant influence on visitor satisfaction and visitor loyalty. Similarly, visitor satisfaction has a positive and significant influence on visitor loyalty.

Keywords: Service Quality, Destination Image, Visitor Satisfaction, Visitor Loyalty