

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh pengalaman wisatawan terhadap minat berkunjung kembali melalui mediasi kepuasan pelanggan untuk menarik minat wisatawan agar kembali mengunjungi destinasi wisata Pantai Sembilan Kecamatan Gili Genting Kabupaten Sumenep. Penelitian ini termasuk kedalam penelitian kuantitatif. Subjek penelitian ini adalah para wisatawan atau pengunjung yang pernah mengunjungi wisata Pantai Sembilan Kecamatan Gili Genting Kabupaten Sumenep. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala kuesioner adalah skala likert. Uji validitas dan uji realibitas dilakukan terhadap keseluruhan responden dengan jumlah data yang dikumpulkan adalah 80 responden dan diolah menggunakan program SMARTPLS 4. Dan hasil dari penelitian ini menunjukkan beberapa temuan bahwa terdapat pengaruh positif pengalaman wisatawan terhadap minat berkunjung kembali, terdapat pengaruh positif pengalaman wisatawan terhadap kepuasan pelanggan, terdapat pengaruh positif kepuasan pelanggan terhadap minat berkunjung kembali, kepuasan pelanggan secara parsial memediasi pengaruh pengalaman wisatawan pada minat berkunjung kembali.

Kata Kunci: Pengalaman Wisatawan; Kepuasan Pelanggan; minat berkunjung kembali

ABSTRACT

This research aims to see the influence of tourist experience on interest in returning to visit through the mediation of customer satisfaction to attract tourists to return to visit the Sembilan Beach tourist destination, Gili Genting District, Sumenep Regency. This research is included in quantitative research. The subjects of this research were tourists or visitors who had visited the Sembilan Beach tourist attraction, Gili Genting District, Sumenep Regency. The data collection technique uses a questionnaire with the questionnaire scale being a Likert scale. Validity tests and reality tests were carried out on all respondents with the total data collected being 80 respondents and processed using the SMARTPLS 4 program. And the results of this research show several findings that there is a positive influence of tourist experience on interest in visiting again, there is a positive influence of tourist experience on satisfaction customers, there is a positive influence of customer satisfaction on interest in returning to visit, customer satisfaction partially mediates the influence of tourist experience on interest in returning to visit.

Keywords : *Tourist Experience; Customer Satisfaction; Interest in Revisiting*