

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan yang dirasakan terhadap niat perilaku wisatawan dengan kepuasan sebagai variabel mediasi pada Wisata Bukit Kehi, Pamekasan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori. Populasi dalam penelitian ini yaitu yang pernah berkunjung ke Wisata Bukit Kehi, dengan sampel sebanyak 96 responden yang ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang disusun menggunakan skala Likert lima poin untuk mengukur variabel kualitas layanan yang dirasakan, kepuasan wisatawan, dan niat perilaku wisatawan. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan memanfaatkan software perangkat lunak SmartPLS versi 4.1.1.6.

Kata kunci: Kualitas Layanan yang Dirasakan, Kepuasan Wisatawan, Niat Perilaku Wisatawan

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of perceived service quality on tourists' behavioral intentions, with satisfaction serving as a mediating variable, at Bukit Kehi Tourism Site in Pamekasan. This study employs a quantitative approach with an explanatory research design. The population consists of tourists who have visited Bukit Kehi Tourism Site, with a sample of 96 respondents selected using purposive sampling. The research instrument consists of a questionnaire designed using a five-point Likert scale to measure the variables of perceived service quality, tourist satisfaction, and tourists' behavioral intentions. The data obtained were analyzed using the Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with the assistance of SmartPLS software version 4.1.1.6.

Keywords: *Perceived Service Quality, Tourist Satisfaction, Behavioral Intention, Tourist Loyalty*