

ABSTRACT

Intan Maulidyah, Mediation of visitor satisfaction in influencing customer value and service quality and their impact on visitor loyalty. Under the guidance of Dr. Suyono, S.E., M.S.M. Bachelor of Management Study Program, Trunojoyo University, Madura.

This study aims to determine the effect of customer value and service quality through visitor satisfaction and its impact on visitor loyalty. The method used in this study was purposive sampling, namely the sampling technique by considering certain criteria with a total sample of 96 respondents. With the method of multiple linear regression analysis and path analysis.

The results of this study indicate that 1) Customer value has a positive and significant effect on visitor satisfaction at Hendrosari Lontar Sewu Tourism Edu. 2) The quality of service has a positive and significant effect on visitor satisfaction at the Lontar Sewu Hendrosari Educational Tour. 3) Customer value has a negative and insignificant effect on visitor loyalty at Lontar Sewu Hendrosari Tourism Edu. 4) Customer quality has a positive and significant effect on visitor loyalty at Lontar Sewu Hendrosari Tourism Education. 5) Visitor satisfaction has a positive and significant effect on visitor loyalty at Hendrosari Lontar Sewu Tourism Edu. 6) Customer value has a positive and significant effect on visitor loyalty through visitor satisfaction at Hendrosari Lontar Sewu Tourism Edu. 7) Service quality has a positive and significant effect on visitor loyalty through visitor satisfaction at Hendrosari Lontar Sewu Tourism Edu.

Keywords: Customer Value, Service Quality, Visitor Satisfaction, Visitor Loyalty.

ABSTRAK

Intan Maulidyah, Mediasi kepuasan pengunjung dalam mempengaruhi nilai pelanggan dan kualitas pelayanan serta dampaknya terhadap loyalitas pengunjung. Di bawah bimbingan Dr. Suyono, S.E., M.S.M. Program Studi S1 Manajemen, Universitas Trunojoyo Madura.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh nilai pelanggan dan kualitas pelayanan melalui kepuasan pengunjung serta dampaknya terhadap loyalitas pengunjung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan mempertimbangkan kriteria tertentu dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden. Dengan metode analisis regresi linier berganda dan *path analysis*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Edu Wisata Lontar Sewu Hendrosari. 2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Edu Wisata Lontar Sewu Hendrosari. 3) Nilai Pelanggan berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap loyalitas pengunjung pada Edu Wisata Lontar Sewu Hendrosari. 4) Kualitas pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung pada Edu Wisata Lontar Sewu Hendrosari. 5) Kepuasan pengunjung berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung pada Edu Wisata Lontar Sewu Hendrosari. 6) Nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung melalui kepuasan pengunjung pada Edu Wisata Lontar Sewu Hendrosari. 7) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung melalui kepuasan pengunjung pada Edu Wisata Lontar Sewu Hendrosari.

Kata kunci : Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung, Loyalitas Pengunjung.