

ABSTRAK

Sasaran dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan dan citra destinasi terhadap loyalitas wisatawan melalui kepuasan wisatawan. Metode penelitian yang digunakan ialah kausalitas kuantitatif, populasi penelitiannya merupakan wisatawan yang berkunjung ke wisata mangrove labuhan madura, adapun jumlah sampel sebanyak 112 responden dengan teknik sampling yang diaplikasikan adalah purposive sampling. penelitian ini dikumpulkan dengan cara mengedarkan kuisisioner dan hasilnya akan diinterpretasikan menggunakan metode Partial Least Square (PLS). Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas wisatawan, kualitas pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan wisatawan, citra destinasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas wisatawan, citra destinasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan., dan kepuasan wisatawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas wisatawan.

Kata kunci: *Kualitas layanan, citra destinasi, kepuasan, dan loyalitas.*

ABSTRACT.

This study aims to identify the effect of service quality variables and destination image on tourist loyalty through tourist satisfaction. the research approach used is quantitative causality, with the research population being all visitors to labuhan madura mangrove tourism, the sample size is 112 respondents and the sampling technique used is purposive sampling. this research was collected by distributing questionnaires and the results will be analyzed using the Partial Least Square (PLS) method. The results stated that service quality has a positive and significant effect on tourist loyalty, service quality has a positive but insignificant effect on tourist satisfaction, destination image has a positive and significant effect on tourist loyalty, destination image has a positive and significant effect on tourist satisfaction, and tourist satisfaction has a positive and significant effect on tourist loyalty.

Keywords: *Service Quality, Destination Image, Satisfaction, And Loyalty*