

ABSTRAK

Nurodhatul Hasanah, 170541100082. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Wisatawan Yang Berkunjung Ke Pantai Tengket Sepulu. Program Studi Psikologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Universitas Trunojoyo Madura. 2024.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas wisatawan yang berkunjung ke Pantai tengket sepulu. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* melalui kuesioner sebagai bahan pengumpulan data dengan responden berjumlah 100 orang yang pernah berwisata ke Pantai tengket sepulu minimal lebih dari dua kali, dan bertempat tinggal di sepulu. Pada penelitian ini kualitas pelayanan berperan sebagai variabel independent, sedangkan loyalitas wisatawan sebagai variabel dependen. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan analisis data dilakukan menggunakan uji statistik dengan bantuan SPSS 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas wisatawan. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia tempat wisata berpengaruh terhadap loyalitas wisatawan. kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas wisatawan. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi sikap loyal pada wisatawan Pantai tengket sepulu.

Kata kunci : kualitas pelayanan, loyalitas wisatawan.

ABSTRAK

Nurodhatul Hasanah, 170541100082. *The Influence of Service Quality on Loyalty of Tourists Who Visit Tengket Sepulu Beach.* Psychology Study Program. Faculty of Social Sciences and Cultural Sciences, Trunojowo University Madura. 2024.

This research aims to determine the influence of quality services for the love of tourists who visit Tengket Sepulu Beach. This research uses a purposive sampling technique through questionnaires as data collection material with 100 respondents who have visited Tengket Sepulu Beach at least twice, and live in Sepulu. In this research, service quality acts as an independent variable while tourist loyalty is the dependent variable. This research uses quantitative methods and data analysis is carried out using statistical tests with the help of SPSS 23. The results of the research show that service quality has a positive effect on tourist loyalty. Based on the research results, it can be seen that the quality of service provided by tourist attraction providers influences tourist loyalty. Service quality has a positive effect on tourist loyalty. Based on the research results, it can be seen that service quality can influence the loyal attitude of Tengket Sepulu Beach tourists.

Keywords: *quality of service, customer loyalty*