

ABSTRAK

Nur Safika Nengsi, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Wisatawan di Pantai Slopeng Kabupaten Sumenep. Dibawah bimbingan **Dr. Ir. Nurita Andriani, M.M.**

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan tujuan untuk mencari pengaruh antara variabel bebas dan terikat. Pengumpulan data primer menggunakan metode survey. Sampel dalam penelitian ini yaitu 100 pengunjung dan diambil berdasarkan kriteria pengunjung yang berusia 21 tahun ke atas. Kemudian data yang dikumpulkan dianalisis secara statistik menggunakan pendekatan Struktural Equation Model (SEM). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan dengan nilai t-statistik sebesar 41,788 dan *p-value* sebesar 0.006 dengan taraf kepercayaan sebesar 0.05, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas wisatawan dengan nilai t-statistik sebesar 2,615 dan *p-value* sebesar 0.039 dengan taraf kepercayaan sebesar 0.05 maka $0.039 < 0.05$, variabel kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas wisatawan dengan nilai $0.016 < 0.05$. dan hasil pengujian terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan melalui variabel kepuasan pelanggan mendapatkan nilai sebesar $0.909 > 0.05$ sehingga kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui variabel kepuasan pelanggan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan, loyalitas wisatawan

ABSTRACT

Nur Safika Nengsi, *Service quality and satisfaction with tourist loyalty at Slpoeng Beach, Sumenep Regency. Under the guidance of Dr. Ir. Nurita Andriani, M.M.*

The aim of the research is to determine the effect of service quality and satisfaction on customer loyalty. This research uses a quantitative approach, with the aim of finding the influence between independent and dependent variables. Primary data collection uses survey methods. The sample in this research was 100 visitors and was taken based on the criteria of visitors aged 21 years and over. Then the data collected was analyzed statistically using the Structural Equation Model (SEM) approach. The results of this research show that service quality has a significant effect on tourist satisfaction with a t-statistic value of 41.788 and a p-value of 0.006 with a confidence level of 0.05, service quality has a significant effect on the tourist loyalty variable with a t-statistic value of 2.615 and p-value is 0.039 with a confidence level of 0.05, so $0.039 < 0.05$, the customer satisfaction variable has a significant effect on the tourist loyalty variable with a value of $0.016 < 0.05$. and the test results show that there is an influence between service quality and customer loyalty through the customer satisfaction variable which gets a value of $0.909 > 0.05$ so that customer quality does not have a significant effect on customer loyalty through the customer satisfaction variable..

Keywords: service quality, satisfaction, tourist loyalt