

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Citra Destinasi dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pengunjung Pada Objek Wisata Blitar Park” ini ditulis oleh Shela Febi Amalia, NIM 126407212051, dengan dosen pembimbing Bapak Dr. Muhammad Aswad. M.A.

Kata Kunci: Citra Destinasi, Kualitas Layanan, Loyalitas Pengunjung

Penelitian ini dilatar belakangi oleh banyaknya saingan bisnis pariwisata pada bidang yang sama seperti Blitar Park membuat persaingan semakin ketat. Persaingan yang semakin berkembang dalam bidang pariwisata semakin pesat, sehingga menyebabkan suatu perusahaan harus memperhatikan berbagai faktor. Salah satu faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan wisata adalah mempertahankan loyalitas pengunjung dengan berbagai cara seperti membangun citra destinasi yang positif dan meningkatkan kualitas layanan.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk Mengetahui pengaruh citra destinasi terhadap loyalitas pengunjung pada objek wisata Blitar Park, Mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pengunjung pada objek wisata Blitar Park, Mengetahui pengaruh citra destinasi dan kualitas layanan secara bersama-sama terhadap loyalitas pengunjung pada objek wisata Blitar Park.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan teknik sampling aksidental. Jumlah sampel sebanyak 100 responden. Dalam penelitian ini menggunakan data primer yang didapatkan dengan cara menyebarkan kuisioner secara *online* dan *offline* responden yaitu pengunjung Blitar Park. Penelitian ini menggunakan uji analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, variabel citra destinasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung pada objek wisata Blitar Park, variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung pada objek wisata Blitar Park, variabel citra destinasi dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung pada objek wisata Blitar Park.

ABSTRACT

The thesis entitled "The Impact of Destination Image and Service Quality on Visitor Loyalty in Blitar Park Tourist Attractions" was written by Shela Febi Amalia, NIM 126407212051, with supervisor Mr. Dr. Muhammad Aswad. M.A.

Keywords: Destination Image, Service Quality, Visitor Loyal

This research is based on the fact that the many tourism business rivals in the same field as Blitar Park make the competition even tighter. The growing competition in the tourism sector is getting more rapid, causing a company to pay attention to various factors. One of the factors that must be considered by travel companies is maintaining visitor loyalty in various ways such as building a positive destination image and improving service quality.

The purpose of this study is to, Determine the influence of destination image on visitor loyalty in Blitar Park tourist attraction, Determine the influence of service quality on visitor loyalty in Blitar Park tourist attraction, Determine the influence of destination image and service quality together on visitor loyalty in Blitar Park tourist attraction.

The method used in this study is quantitative with the type of associative research. Sampling uses non-probability sampling with axial sampling techniques. The number of samples is 100 respondents. In this study, primary data was used obtained by distributing questionnaires online and offline of respondents, namely visitors to Blitar Park. This study uses multiple linear regression analysis tests.

The results of the study show that, the destination image variable has a positive and significant effect on visitor loyalty at the Blitar Park tourist attraction, the service quality variable has a positive and significant effect on visitor loyalty at the Blitar Park tourist attraction, the destination image variable and service quality simultaneously have a positive and significant affect on visitor loyalty at the Blitar Park tourist attraction.