

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Atraksi Terhadap Loyalitas Pengunjung dengan Kepuasan sebagai Variabel *Moderating* pada Wisata Puncak Jowin” yang ditulis oleh Jony Wahyu Ibrahim, NIM 1264072030016, Program Studi Pariwisata Syariah, Jurusan Bisnis dan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, dan dibimbing oleh Didik Setiawan, S.E., M.M.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Atraksi Wisata, Kepuasan Pengunjung, Loyalitas, *Moderating Regression Analysis*

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan atraksi wisata terhadap loyalitas pengunjung di Wisata Puncak Jowin, dengan kepuasan pengunjung sebagai variabel *moderating*. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya peningkatan kualitas pelayanan dan pengelolaan atraksi wisata dalam menciptakan pengalaman positif bagi pengunjung, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan dan loyalitas mereka.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik *purposive sampling*. Data diperoleh dari 100 responden yang merupakan pengunjung Wisata Puncak Jowin. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert, dan analisis data dilakukan menggunakan SPSS versi 26 melalui uji regresi linear berganda serta *Moderated regression analysis (MRA)*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan atraksi wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pengunjung. Selain itu, kepuasan pengunjung terbukti memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan atraksi wisata terhadap loyalitas pengunjung. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan berperan penting sebagai variabel moderasi yang memperkuat dampak variabel independen terhadap loyalitas pengunjung.

ABSTRACT

Thesis titled “The Influence of Service Quality and Attractions on Visitor Loyalty with Satisfaction as a Moderating Variable at Puncak Jowin Tourism” written by Jony Wahyu Ibrahim, Student ID 1264072030016, Sharia Tourism Study Program, Department of Business and Management, Faculty of Islamic Economics and Business, State Islamic University of Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, and supervised by Didik Setiawan, S.E., M.M.

Keywords: Service Quality, Tourist Attraction, Visitor Satisfaction, Loyalty, Moderated regression analysis

This study aims to analyze the influence of service quality and tourist attraction on visitor loyalty at Puncak Jowin Tourism, with visitor satisfaction acting as a moderating variable. The background of this research is based on the importance of improving service quality and managing tourist attractions to create positive visitor experiences, which ultimately impact satisfaction and loyalty.

This research uses a quantitative approach with purposive sampling technique. Data were obtained from 100 respondents who were visitors at Puncak Jowin. The research instrument was a Likert-scale questionnaire, and the data were analyzed using SPSS version 26 through multiple linear regression and Moderated regression analysis (MRA).

The results show that service quality and tourist attraction have a positive and significant effect on visitor satisfaction and loyalty. Furthermore, visitor satisfaction was proven to strengthen the relationship between service quality and tourist attraction on visitor loyalty. It can be concluded that satisfaction plays an important role as a moderating variable that reinforces the effect of the independent variables on visitor loyalty.