

ABSTRAK
PENGARUH CITRA DESTINASI DAN KUALITAS JASA TERHADAP
LOYALITAS DENGAN KEPUASAN MENJADI
VARIABEL INTERVENING PADA LAVA TOUR
MERAPI DI YOGYAKARTA

LINDA RAHMAWATI
141160249

Mahasiswa Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta
(lindahma15@gmail.com)
(+62)81328547465

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra destinasi dan kualitas jasa terhadap loyalitas dengan kepuasan menjadi variabel intervening pada Lava Tour Merapi di Yogyakarta. Pengujian hipotesis langsung pengaruh citra destinasi terhadap loyalitas, pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas, pengaruh citra destinasi terhadap kepuasan, dan pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan. Serta pengaruh tidak langsung citra destinasi terhadap loyalitas dengan kepuasan menjadi variabel intervening dan pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas dengan kepuasan menjadi variabel intervening pada Lava Tour Merapi di Yogyakarta sejumlah 100 responden. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dan teknik analisis data yang digunakan adalah *Path Analysis*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa citra destinasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, kualitas jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, citra destinasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, kualitas jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, citra destinasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas dengan kepuasan menjadi variabel intervening, dan kualitas jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas dengan kepuasan menjadi variabel intervening pada Lava Tour Merapi di Yogyakarta.

Kata kunci : Citra Destinasi, Kualitas Jasa, Kepuasan, Loyalitas, Lava Tour Merapi di Yogyakarta