ABSTRAK

Ayu Niar Tasyqila, Nomor Mahasiswa 152160015, Jurusan Ilmu Adminsitrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembengunan Nasional "Veteran" Yogyakarta, Judul Penelitian "Pengaruh *Service Quality* dan *Memorable Tourism Experience* terhadap *Tourist Satisfaction* serta *Tourist Loyalty*" (Studi pada Wisatawan yang sudah Pernah Berkunjung di Telaga Sarangan, Magetan) 2020. Dosen Pembimbing I Eny Endah Pujiastuti dan Pembibing II Hastho Joko NU.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Service Quality* dan *Memorable Tourism Experience* terhadap *Tourist Satisfaction* serta *Tourist Loyalty* (Studi pada Wisatawan yang sudah Pernah Berkunjung di Telaga Sarangan, Magetan). Populasi dalam penelitian ini adalah wisatawan yang berkunjung di Telaga Sarangan. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian *explanatory* dengan pendekatan kuantitatif. Populasinya merupakan seluruh wisatawan di Telaga Sarangan yang telah berkunjung minimal untuk kedua kalinya. Ukuran sampel dengan 121 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *nonprobability sampling*. Teknik analisisi data deskriptif dan analisis statistik inferensial menggunakan SEM AMOS san Uji Hipotesis.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Tourist Satisfaction*. *Mmemorable Tourism Experience* berpengaruh signifikan terhadap *Tourist Satisfaction*. *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Tourist Loyalty*. *Mmemorable Tourism Experience* berpengaruh signifikan terhadap *Tourist Loyalty*. *Tourist Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Tourist Loyalty*. *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Tourist Loyalty* melalui *Tourist Satisfaction*. *Mmemorable Tourism Experience* berpengaruh signifikan terhadap *Tourist Loyalty* melalui *Tourist Satisfaction*.

Berdasarkan hasil penelitian, destinasi wisata Telaga Sarangan harus mampu mempertahankan dan meningkatkan layanan yang berkualitas serta pengalaman wisatawan yang berkesan sehingga wisatawan akan memiliki kepuasan terhadap destinasi wisata dan memberikan dampak yang signifikan pada rasa loyal bagi wisatawan.

Kata kunci : *Service Quality, Memorable Tourism Experience, Tourist Satisfaction, Tourist Loyalty*