

ABSTRAK

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN
YANG DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PENGUNJUNGOBYEK WISATA
SUNGAI MUDAL KABUPATEN KULON PROGO**

Atif Makruf

NIM 141180023

Mahasiswa Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta

1411800023@student.upnyk.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan, lokasi, kepuasan dan loyalitas pengunjung. Data diambil dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan jumlah responden sebanyak 99 pengunjung obyek wisata Sungai Mudal, Pengumpulan data primer dilakukan dengan kuesioner yang disusun menggunakan skala likert dan kemudian diolah menggunakan analisis PLS (*Partial Least Square*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung pada obyek wisata Sungai Mudal, lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung pada obyek wisata Sungai Mudal, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung melalui kepuasan pengunjung obyek wisata Sungai Mudal dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung melalui kepuasan pengunjung pada obyek wisata Sungai Mudal.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Lokasi, Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung