

ANISA LISTIYANI. 2023. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen Agrowisata “Jogja Star Garden” di Seyegan. Dibawah arahan Nanik Dara Senjawati dan Ni Made Suyastiri Yani Permai

ABSTRAK

Pariwisata merupakan sektor penting yang berkontribusi terhadap ekonomi masyarakat. Pengelolaan pariwisata berbasis pertanian semakin berkembang setiap waktu. Hal ini menyebabkan terciptanya persaingan bisnis untuk menciptakan konsumen yang loyal. Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan promosi terhadap kepuasan konsumen agrowisata “Jogja Star Garden” di Seyegan; 2) Menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan promosi terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen agrowisata “Jogja Star Garden” di Seyegan. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan survei. Metode pengambilan responden dengan teknik *sampling insidental* dengan jumlah sebanyak 50 responden. Kriteria responden adalah konsumen dengan rentang usia 15-64 tahun yang telah melakukan pembelian buah belimbing pada agrowisata “Jogja Star Garden” minimal satu kali untuk dikonsumsi sendiri selama satu tahun terakhir. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data adalah kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis jalur (*Path Analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kualitas produk, kualitas pelayanan, dan promosi mempengaruhi kepuasan konsumen agrowisata “Jogja Star Garden” di Seyegan; 2) Kualitas produk, kualitas pelayanan, dan promosi mempengaruhi loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen agrowisata “Jogja Star Garden” di Seyegan.

Kata Kunci: Kepuasan konsumen, kualitas pelayanan, kualitas produk, loyalitas konsumen, promosi.

ANISA LISTIYANI. 2023. Analysis of factors influence consumer loyalty "Jogja Star Garden" agrotourism in Seyegan. Under direction by Nanik Dara Senjawati and Ni Made Suyastiri Yani Permai

ABSTRACT

Tourism is an important sector that contributes to the community's economy. Management of agriculture-based tourism is growing all the time. This causes the creation of business competition to create loyal consumers. This study aims to: 1) analyze the effect of product quality, service quality, and promotion on consumer satisfaction of "Jogja Star Garden" agrotourism in Seyegan; 2) Analyzing the effect of product quality, service quality, and promotion on consumer loyalty through consumer satisfaction of "Jogja Star Garden" agrotourism in Seyegan. The type of research used is descriptive with a survey approach. The method of taking respondents with incidental sampling with a total of 50 respondents. The respondent's criteria are consumers with an age range of 15-64 years who have purchased star fruit products at "Jogja Star Garden" agrotourism at least once for their own consumption during the past year. This study uses primary data and secondary data. Data collection techniques are questionnaires, interviews, observation, and documentation. The data analysis technique used is descriptive analysis and pathanalysis. The results showed that: 1) Product quality, service quality, and promotion affect consumer satisfaction for "Jogja Star Garden" agrotourism in Seyegan; 2) Product quality, service quality, and promotion affect consumer loyalty through consumer satisfaction of "Jogja Star Garden" agrotourism in Seyegan.

Keywords: *Consumer loyalty, customer satisfaction, product quality, promotion, service quality.*