

## ABSTRAK

Virania Nur Anjani, Nomor Induk Mahasiswa 152190037, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul penelitian “Pengaruh *Service Quality* dan *Authenticity* Terhadap *Tourist Satisfaction* dengan *Memorable Tourism Experience* sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Wisatawan yang Telah Berkunjung ke Objek Wisata Pura Mangkunegaran, Surakarta). Pembimbing I Eny Endah Pujiastuti.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Service Quality* dan *Authenticity* Terhadap *Tourist Satisfaction* dengan *Memorable Tourism Experience* sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Wisatawan yang Telah Berkunjung ke Objek Wisata Pura Mangkunegaran, Surakarta). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wisatawan yang telah melakukan kunjungan setidaknya dua kali di Objek Wisata Pura Mangkunegaran, Surakarta yang jumlahnya tidak diketahui. Penelitian ini menggunakan tipe *explanatory* dengan menggunakan metode kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah wisatawan yang telah melakukan kunjungan setidaknya dua kali pada Objek Wisata Pura Mangkunegaran. Ukuran sampel dengan 165 responden didapatkan atas perhitungan rumus Machin, Campbell, Tan dan Tan. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *nonprobability sampling*. Teknik analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif dengan tabel data dan persentase, serta analisis statistik inferensial menggunakan SEM AMOS dan Uji Sobel.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *memorable tourism experience*, *authenticity* berpengaruh signifikan terhadap *memorable tourism experience*, *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *tourist satisfaction*, *authenticity* berpengaruh signifikan terhadap *tourist satisfaction*, *memorable tourism experience* berpengaruh signifikan terhadap *tourist satisfaction*, *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *tourist satisfaction* melalui *memorable tourism experience*, dan *authenticity* berpengaruh signifikan terhadap *tourist satisfaction* melalui *memorable tourism experience*.

Berdasarkan hasil penelitian, Objek Wisata Pura Mangkunegaran harus mampu mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan, mempertahankan keautentikan, dan meningkatkan pengalaman wisata yang berkesan, sehingga wisatawan menerima kesan yang baik mengenai objek wisata tersebut dan memberikan dampak yaitu terciptanya kepuasan terhadap pengalaman wisata di objek wisata tersebut.

**Kata Kunci:** *Service Quality, Authenticity, Memorable Tourism Experience, Tourist Satisfaction*