

ABSTRAKSI

Igusti Nenda, Nomor Induk Mahasiswa 152200138, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta. Judul penelitian " Pengaruh *Service quality* dan *Tourist experience* Terhadap *Tourist satisfaction* Sebagai Faktor Pemicu *Revisit intention* Pada Wisatawan (Studi pada wisatawan yang sedang berkunjung ke Puncak Segoro, Gunung Kidul, Yogyakarta)". Pembimbing I Dr.Eny Endah Pujiastuti, S.Sos, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Service quality* dan *Tourist experience* Terhadap *Tourist satisfaction* Sebagai Faktor Pemicu *Revisit intention* Pada Wisatawan (Studi pada wisatawan yang sedang berkunjung ke Puncak Segoro, Gunung Kidul, Yogyakarta. Populasi penelitian ini adalah wisatawan yang sedang melakukan kunjungan di destinasi wisata Puncak Segoro yang jumlah populasinya tidak diketahui secara pasti. Penelitian ini menggunakan tipe *explanatory research* dengan menggunakan metode kuantitatif. Sampel pada penelitian ini adalah wisatawan yang baru pertama kali berkunjung ke objek wisata Puncak Segoro. Ukuran sampel dengan 150 responden didapatkan dari perhitungan rumus Machin dan Cambell. Teknik sampling yang digunakan adalah *nonprobability sampling*. Teknik analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif dengan Tabel dan persentasi, serta analisis statistik inferensial menggunakan SEM AMOS, dan uji hipotesis menggunakan uji T untuk menguji hubungan langsung, dan Uji Sobel untuk menguji hubungan tidak langsung.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *tourist satisfaction*, *tourist experience* berpengaruh signifikan terhadap *tourist satisfaction*, *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *revisit intention*, *tourist experience* berpengaruh signifikan terhadap *revisit intention*, *tourist satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *revisit intention*, *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *revisit intention* melalui *tourist satisfaction*, dan *tourist experience* berpengaruh signifikan terhadap *revisit intention* melalui *tourist satisfaction*. Berdasarkan hasil penelitian, objek wisata Puncak Segoro diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan serta mampu menciptakan pengalaman wisata yang baik bagi wisatawan agar dapat menumbuhkan rasa kesenangan bagi wisatawan selama berkunjung sehingga meningkatkan kepuasan wisatawan dan memunculkan niat wisatawan untuk melakukan kunjungan kembali ke Puncak Segoro di masa depan.

Kata Kunci: *Service Quality, Tourist Experience, Tourist Satisfaction, Revisit Intention*