

ABSTRAKSI

Dafa Taruna Satya, Nomor Induk Mahasiswa 152190116, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul penelitian “Pengaruh *Service Quality* terhadap *Tourist Satisfaction* dan *Memorable Tourism Experience* Serta Dampaknya Pada *Intention to Recommend* (Studi Pada Konsumen yang Telah Menggunakan Biro Tour dan Travel Keviandra Tour Yogyakarta)”. Dosen Pembimbing Eny Endah Pujiastuti.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Service Quality* terhadap *Tourist Satisfaction* dan *Memorable Tourism Experience* Serta Dampaknya pada *Intention to Recommend* (Studi Pada Konsumen yang Telah Menggunakan Biro Tour dan Travel Keviandra Tour Yogyakarta). Populasi dalam penelitian ini adalah wisatawan yang sudah pernah menggunakan jasa Keviandra Tour yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Penelitian ini menggunakan tipe *explanatory* dengan menggunakan metode kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah wisatawan yang sudah pernah menggunakan jasa Keviandra Tour minimal satu kali. Ukuran sampel dengan 167 responden didapatkan dari perhitungan rumus Machin dan Campbell. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *non-probability sampling* dan *purposive sampling*. Teknik analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif dengan data tabel dan persentasi, serta analisis statistik inferensial menggunakan SEM AMOS dan Uji Sobel.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *tourist satisfaction*, *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *memorable tourism experience*, *tourist satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *memorable tourism experience*, *tourist satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *intention to recommend*, *memorable tourism experience* berpengaruh signifikan terhadap *intention to recommend*, *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *intention to recommend*, *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *intention to recommend* melalui *tourist satisfaction* dan *memorable tourism experience*, *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *memorable tourism experience* melalui *tourist satisfaction*, *tourist satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *intention to recommend* melalui *memorable tourism experience*. Berdasarkan hasil penelitian, Keviandra Tour diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan pada perjalanan wisata-nya dan dapat meningkatkan elektabilitas dari tour guide pada perjalanan wisata sehingga meningkatkan kepuasan wisatawan dan pengalaman wisata yang berkesan sehingga menumbuhkan niat untuk merekomendasikan Keviandra Tour kepada orang lain.

Kata kunci : *Service Quality, Tourist Satisfaction, Memorable Tourism Experience, Intention to Recommend*