

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA DESTINASI
TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG DENGAN KEPUASAN
WISATAWAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

(Survey Pada Pengunjung Desa Wisata Kembangarum, Sleman)

MAULIDA AYU NABIELA

NIM. 141210264

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta

maulidanabiela@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan dan citra destinasi terhadap minat kunjungan ulang melalui kepuasan wisatawan sebagai variabel intervening. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif menggunakan skala likert sebagai pengukuran dengan populasi yang digunakan adalah pengunjung Desa Wisata Kembangarum yang telah berkunjung minimal 2 kali dengan usia minimal 17 tahun. Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel adalah purposive sampling sehingga diperoleh responden sebanyak 115 responden. Alat analisis yang digunakan adalah metode deskriptif dan kuantitatif menggunakan software SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan ulang. (2) citra destinasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan ulang. (3) kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap minat kunjungan ulang melalui kepuasan wisatawan dan (4) citra destinasi memiliki pengaruh terhadap minat kunjungan ulang melalui kepuasan wisatawan.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Citra Destinasi, Kepuasan Wisatawan, Minat Kunjungan Ulang.