

## ABSTRAK

### **PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT KUNJUNG ULANG DENGAN KEPUASAN PENGUNJUNG SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI KAMPUNG FLORY SLEMAN**

Bernadeta Dwi Puspari  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2022

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1) pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung, 2) pengaruh kualitas layanan terhadap minat kunjung ulang, 3) pengaruh kepuasan pengunjung terhadap minat kunjung ulang, 4) pengaruh kualitas layanan terhadap minat kunjung ulang melalui kepuasan pengunjung, dan 5) perbedaan persepsi minat kunjung ulang bagi pengunjung yang berasal dari dalam DIY dan yang berasal dari luar DIY. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Purposive Sampling* dengan jumlah responden sebanyak 180 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner *offline*. Teknik pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis jalur dan uji beda *independent t-test*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung, 2) kualitas layanan berpengaruh terhadap minat kunjung ulang, 3) kepuasan pengunjung berpengaruh terhadap minat kunjung ulang, 4) kualitas layanan berpengaruh terhadap minat kunjung ulang melalui kepuasan pengunjung, dan 5) tidak terdapat perbedaan persepsi minat kunjung ulang bagi pengunjung yang berasal dari dalam DIY dan yang berasal dari luar DIY.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pengunjung, Minat Kunjung Ulang.

**ABSTRACT**

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON REVISIT INTEREST WITH VISITOR SATISFACTION AS INTERVENING VARIABLE AT FLORY VILLAGE SLEMAN**

Bernadeta Dwi Puspasari  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2022

The purpose of this research was to find out : 1) the effect of service quality on visitor satisfaction, 2) the effect of service quality on revisit interest, 3) the effect of visitor satisfaction on revisit interest, 4) the influence of service quality on revisit interest through visitor satisfaction, and 5 ) differences in the perception of revisit interest for visitors who come from within DIY and those from outside DIY. The sampling technique used was the purposive sampling method with a total of 180 respondents. Data collection techniques using offline questionnaires. The instrument testing technique uses validity and reliability tests. The data analysis technique used is path analysis and independent t-test. The result of the research shows that : 1) service quality affects visitor satisfaction, 2) service quality affects revisit interest, 3) visitor satisfaction affects revisit interest, 4) service quality affects revisit interest through visitor satisfaction, and 5) there is no difference in the perception of revisit interest for visitors who come from within DIY and those from outside DIY.

*Keyword: Quality of Service, Visitor Satisfaction, Revisit Interest.*