

ABSTRAK
PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI PENJUALAN
TERHADAP MINAT KUNJUNG ULANG PENGUNJUNG DENGAN KEPUASAN
PENGUNJUNG SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Studi pada Pengunjung Jogja Bay Pirates Adventure Waterpark di Yogyakarta

Bunga Febrina Bintang Nanoe
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2019

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) apakah kualitas layanan, harga, dan promosi penjualan masing-masing berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengunjung ke Jogja Bay Pirates Adventure Waterpark, (2) apakah kualitas layanan, harga, dan promosi penjualan masing-masing berpengaruh secara positif terhadap minat kunjung ulang pengunjung ke Jogja Bay Pirates Adventure Waterpark, (3) apakah kepuasan pengunjung berpengaruh secara positif terhadap minat kunjung ulang pengunjung ke Jogja Bay Pirates Adventure Waterpark, (4) apakah kepuasan pengunjung memediasi masing-masing pengaruh kualitas layanan, harga, dan promosi penjualan terhadap minat kunjung ulang pengunjung ke Jogja Bay Pirates Adventure Waterpark. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Data diperoleh dengan membagikan kuesioner tentang kualitas layanan, harga, promosi penjualan, kepuasan pengunjung dan minat kunjung ulang kepada 100 responden. Analisis data menggunakan *Partial Least Square* dan menggunakan *WarpPLS 6.0*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas layanan dan harga berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengunjung sedangkan promosi penjualan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung, (2) kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap minat kunjung ulang pengunjung sedangkan harga dan promosi penjualan berpengaruh secara positif terhadap minat kunjung ulang pengunjung, (3) kepuasan pengunjung berpengaruh secara positif terhadap minat kunjung ulang pengunjung, (4) kepuasan pengunjung memediasi secara penuh pengaruh kualitas layanan terhadap minat kunjung ulang sedangkan kepuasan pengunjung memediasi secara parsial pengaruh harga dan promosi penjualan terhadap minat kunjung ulang.

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

ABSTRACT
THE INFLUENCE OF SERVICES QUALITY, PRICES, AND SALES PROMOTION ON VISITOR'S INTEREST WITH VISITOR SATISFACTION AS A MEDIATION VARIABLE

Study on Jogja Bay Pirates Adventure Waterpark Visitors in Yogyakarta

Bunga Febrina Bintang Nanoe
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2019

This study aims to find out: (1) whether service quality, price, and sales promotion positively influence visitor satisfaction to the Jogja Bay Pirates Adventure Waterpark, (2) whether the service quality, price, and sales promotion of positively influence the interest in revisiting Jogja Bay Pirates Adventure Waterpark, (3) whether visitor satisfaction has a positive influences on interest in revisiting Jogja Bay Pirates Adventure Waterpark, (4) whether visitor satisfaction mediates each influence on service quality, price, and sales promotions for the interest of returning visitors to Jogja Bay Pirates Adventure Waterpark. The sampling technique uses purposive sampling. Data was obtained by distributing questionnaires about service quality, price, sales promotion, visitor satisfaction and interest in revisiting 100 respondents. Data analysis using Partial Least Square and using WarpPLS 6.0.

The results of the study show that: (1) service quality and prices had a positive influence on visitor satisfaction while sales promotion had no influence on visitor satisfaction, (2) service quality had no influence on visitors 'interest to revisit while prices and sales promotions had a positive influence on the interest to revisit visitors, (3) visitor satisfaction had a positive influence on visitors' interest to revisit, (4) visitor satisfaction fully mediated the influence of service quality on interests to revisit while visitor satisfaction partially mediated the influence of prices and sales promotions on interest to revisit.

Keywords: Service Quality, Price, Sales Promotion, Visitor Satisfaction, Revisiting Interest.