

ABSTRAK

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT KUNJUNG ULANG WISATAWAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Studi pada Wisatawan Bukit Rhema Borobudur, Magelang

Tanto Rudhianto Prabowo
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2019

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah: 1).harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, 2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, 3) kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjung ulang, 4) harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjung ulang, 5) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjung ulang, 6) harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjung ulang wisatawan dengan kepuasan wisatawan sebagai mediasi, 7) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjung ulang wisatawan dengan kepuasan wisatawan sebagai mediasi. Populasi dalam penelitian ini adalah wisatawan Bukit Rhema. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Jumlah sampel sebanyak 100 responden. Analisis data menggunakan *Partial Least Square*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan, 2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan, 3) kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjung ulang, 4) harga tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjung ulang konsumen, 5) kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjung ulang, 6) harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjung ulang wisatawan dengan kepuasan wisatawan sebagai mediasi dengan mediasi secara penuh, 7) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjung ulang wisatawan dengan kepuasan wisatawan sebagai mediasi dengan mediasi secara penuh.

Kata kunci: harga, kualitas pelayanan, kepuasan, minat kunjung ulang

ABSTRACT

THE INFLUENCES OF PRICE AND SERVICE QUALITY TOWARD
TOURISTS' REVISIT INTEREST THROUGH SATISFACTION AS THE
MEDIATING VARIABLE

A Study of Bukit Rhema Borobudur Tourists, Magelang

Tanto Rudhianto Prabowo
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2019

This study was conducted to find out whether : 1) price has positive and significant influence on satisfaction, 2) service quality has positive and significant influence on satisfaction, 3) satisfaction has positive and significant influence on revisit interest, 4) price has positive and significant influence on revisit interest, 5) service quality has positive and significant influence on revisit interest, 6) price has positive and significant influence on tourists' revisit interest through tourists' satisfaction as the mediation, 7) service quality has positive and significant influence on tourists' revisit interest through tourists' satisfaction as the mediation. The subjects of this study were Bukit Rhema visitors. In this study, the researcher employed purposive sampling for sampling technique. There were 100 respondents. Partial Least Square was applied for data analysis in this study.

The result showed that: 1) price had positive and significant influence on tourists' satisfaction, 2) service quality had positive and significant influence on tourists' satisfaction, 3) satisfaction had positive and significant influence on revisit interest, 4) price did not have positive and significant influence on tourists' revisit interest Bukit Rhema, 5) service quality did not have positive and significant influence on tourists' revisit interest, 6) price had positive and significant influence on tourists' revisit interest through tourists' satisfaction as full mediating variable, 7) service quality had positive and significant influence on tourists' revisit interest through tourists' satisfaction as full mediating variable.

Keywords : price, service quality, satisfaction, revisit interest