

ABSTRAK

Anggri Sastrawinata (NPM : 10090192), Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen Melalui loyalitas konsumen Sebagai Variabel Intervening diwisata Pantai Cerocok Painan

Masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen melalui loyalitas konsumen sebagai variabel intervening diwisata pantai cerocok painan. Adapun variabel penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen (sebagai variabel bebas) dan loyalitas konsumen (sebagai variabel terikat). Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan, pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen secara parsial dan secara bersama-sama terhadap loyalitas konsumen diwisata pantai cerocok painan.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif asosiatif, penelitian deskriptif merupakan salah satu bentuk penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan peristiwa atau variabel-variabel dalam penelitian, dengan pendekatan korelasional dan metode yang digunakan metode kuantitatif. Tempat penelitian di Wisata Pantai Cerocok Painan. Adapun yang menjadi responden pada penelitian ini sebanyak 100 pengunjung. Alat pengumpulan data yang digunakan adalah melalui angket.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan melalui loyalitas konsumen sebagai variabel intervening diwisata pantai cerocok painan. Hal ini dibuktikan dari nilai t_{hitung} sebesar 4,246 > t_{tabel} sebesar 1,6602 dengan nilai signifikan ($0,000 < = 0,05$). 2) Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kepuasan konsumen melalui loyalitas konsumen sebagai variabel intervening diwisata pantai cerocok painan. Hal ini dibuktikan dari nilai t_{hitung} sebesar 10,119 > t_{tabel} sebesar 1,6602 dengan nilai signifikan ($0,000 < = 0,05$). 3) Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan Kepuasan Konsumen berpengaruh secara bersama-sama melalui loyalitas konsumen sebagai variabel intervening diwisata pantai cerocok painan. Hal ini dibuktikan dari bahwa nilai F_{hitung} 113,950 > F_{tabel} 3,09 nilai $sig < \alpha$ ($0,000 < 0,05$). Berdasarkan hasil tersebut, meningkatkan loyalitas konsumen diwisata pantai Cerocok Painan dapat diupayakan dengan meningkatkan indikator dari variabel kualitas pelayanan dan Kepuasan Konsumen tersebut.