

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of destination image and service quality on the satisfaction of tourists visiting Pandawa Beach. The population in this study were tourists who had visited Pandawa Beach. Sampling using Accidental sampling (non-probability sampling) with a total of 100 respondents. Data collection using a questionnaire. Data analysis using Descriptive Analysis, Validity Test and Reliability Test, Classical Assumption Test and statistical analysis techniques, namely Multiple Linear Regression, Partial Correlation Analysis and Multiple Correlation, Coefficient of Determination Analysis, T-test and F-test. The analysis results were tested using SPSS 29 for windows software. The results in this study indicate that all hypotheses are accepted. Destination image affects the satisfaction of tourists visiting Pandawa Beach partially, positively and significantly, this can be proven by the t value of $4.096 > t \text{ table } 1.661$ with sig. 0.00 ($p < 0.05$). Service quality affects the satisfaction of tourists visiting Pandawa Beach partially, positively and significantly, this can be proven by the t value of $3.469 > t \text{ table } 1.661$ with sig. $0,01$ ($p < 0,05$). Destination image and service quality have a simultaneous, positive and significant effect, this can be proven by F count $42.506 > F \text{ table } 3.090$ with a significant value of 0.01 ($p < 0.05$). Through Determination Analysis, destination image (X1) and service quality (X2) contributed 54.4% to tourist satisfaction (Y) at Pandawa Beach, while 45.6% was influenced by other factors not discussed in this study.

Keywords: Destination Image, Service Quality, Tourist Satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra destinasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung di Pantai Pandawa. Populasi dalam penelitian ini merupakan wisatawan yang pernah berkunjung ke Pantai Pandawa. Pengambilan sampel menggunakan *Accidental sampling* (non-probability sampling) dengan jumlah 100 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan Analisis Deskriptif, Uji Validitas dan Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik serta teknik analisis statistik yaitu Regresi Linear Berganda, Analisis Korelasi Parsial dan Korelasi Berganda, Analisis Koefisien Determinasi, Uji T-test dan Uji F-test. Hasil analisis diuji menggunakan perangkat lunak SPSS 29 for windows. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semua hipotesis diterima. Citra destinasi berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Pantai Pandawa secara parsial, positif dan signifikan, hal ini dapat dibuktikan dengan nilai t hitung $4,096 > t$ tabel $1,661$ dengan sig. $0,00$ ($p < 0,05$). Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Pantai Pandawa secara parsial, positif dan signifikan hal ini dapat dibuktikan dengan nilai t hitung $3,469 > t$ tabel $1,661$ dengan sig. $0,01$ ($p < 0,05$). Citra destinasi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan, positif dan signifikan, hal ini dapat dibuktikan F hitung $42,506 > F$ tabel $3,090$ dengan nilai signifikan $0,01$ ($p < 0,05$). Melalui Analisis Determinasi citra destinasi (X1) dan kualitas pelayanan (X2) memberikan kontribusi sebesar $54,4\%$ terhadap kepuasan wisatawan (Y) di Pantai Pandawa, sedangkan $45,6\%$ dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Citra Destinasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wisatawan.