

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji apakah Citra Destinasi, *Service Quality*, dan Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Objek penelitian ini adalah wisatawan yang pernah berkunjung ke pantai Carita Pandeglang Banten. Penelitian ini dilakukan terhadap 160 responden dengan menggunakan teknik survei dengan alat penyebaran kuesioner. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif kausal. Instrumen data menggunakan metode statistik SEM Software SmartPLS versi 3.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel citra destinasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, variabel *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung dan variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Kata kunci: Citra Destinasi, *Service Quality*, Fasilitas, Kepuasan Pengunjung



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

The purpose of the research to test whether the destination image, service quality and facility affect the tourist satisfaction. The object of research is tourist who have visited the Carita Beach in Pandeglang Banten. The research was conducted on 160 respondents by using survey technique with questionnaires distribution tools. This type of research is quantitative causal. The data instrument uses SEM statistical method of SmartPLS software version 3.0. The results of this research indicated that destination image variables have a positive and significant effect on tourist satisfaction. Service quality variables have a positive and significant effect on tourist satisfaction. Facility variables have a positive and significant effect on tourist satisfaction.

Keywords : Destination Image, Service Quality, Facility, Tourist Satisfaction

UNIVERSITAS
MERCU BUANA