

ABSTRAK

MODEL KEPUASAN PENGUNJUNG SEBAGAI FAKTOR PENGUNGKIT KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA PENYEDIA JASA LINGKUNGAN WISATA ALAM UNTUK MENINGKATKAN MINAT KUNJUNGAN ULANG: DASAR PENGEMBANGAN KEBIJAKAN PUBLIK DI SEKTOR PARIWISATA

Oleh

RAHAYU SULISTIOWATI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi niat kunjungan ulang ke destinasi ekowisata darat dan laut di Provinsi Lampung. Pariwisata merupakan aset penting bagi ekonomi dan budaya lokal, namun pandemi COVID-19 sempat berdampak signifikan terhadap infrastruktur pariwisata. Saat ini, sektor tersebut mulai mengalami pemulihan. Penelitian ini menggunakan Model Persamaan Struktural Mediasi (MSEM), menguji pengaruh daya tarik fisik, kualitas layanan, keramahtamahan, dan kepuasan pengunjung terhadap niat berkunjung kembali. Data diperoleh melalui survei di sejumlah destinasi unggulan dan dianalisis menggunakan perangkat lunak SmartPLS SEM. Hasil menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung dan kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang (REVST). Kualitas layanan (SQUAL) berkontribusi positif secara langsung dengan pengaruh sebesar 0.283 satu satuan, sementara kepuasan pengunjung (SATISF) menunjukkan pengaruh terbesar 0.479 satu satuan. Sebaliknya, daya tarik objek wisata (ATRC) dan keramahtamahan (HOSPT) tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap minat kunjungan ulang. Secara tidak langsung melalui mediasi variabel SATISF yang berpengaruh signifikan terhadap REVST adalah SQUAL sebesar 0.257 dan HOSPT sebesar 0.167 satu satuan. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas layanan dan keramahtamahan sebagai strategi utama dalam kebijakan pengembangan pariwisata. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap literatur pariwisata serta menawarkan rekomendasi kebijakan untuk meningkatkan daya saing dan keberlanjutan sektor pariwisata di Provinsi Lampung. Upaya ini penting guna mempertahankan posisi kompetitif destinasi Lampung sekaligus mendukung pemulihan sektor pariwisata secara berkelanjutan.

Kata Kunci : Bahari-Terestris, Hospitality, Kualitas layanan, Model Persamaan Struktural Mediasi (MSEM), Rekomendasi kebijakan.

ABSTRACT

VISITOR SATISFACTION MODEL AS A LEVERAGING FACTOR OF HUMAN RESOURCES PERFORMANCE OF NATURAL TOURISM ENVIRONMENTAL SERVICE PROVIDERS TO IMPROVE REVISIT INTEREST: BASIS FOR PUBLIC POLICY DEVELOPMENT IN THE TOURISM SECTOR

By

RAHAYU SULISTIOWATI

This study aims to analyze the factors influencing revisit intention to marine and terrestrial ecotourism destinations in Lampung Province. Tourism is a vital asset for the local economy and culture; however, the COVID-19 pandemic significantly impacted tourism infrastructure. Currently, the sector is gradually recovering. This research employs the Mediated Structural Equation Modeling (MSEM) approach to examine the effects of physical attraction, service quality, hospitality, and visitor satisfaction on revisit intention. Data were collected through surveys conducted at several leading destinations and analyzed using SmartPLS SEM software. The results reveal that visitor satisfaction and service quality have a significant positive influence on revisit intention (REVST). Service quality (SQUAL) contributes directly with an effect size of 0.283, while visitor satisfaction (SATISF) shows the strongest direct effect at 0.479. In contrast, physical attraction (ATRC) and hospitality (HOSPT) do not have a significant direct impact on revisit intention. Indirectly, through the mediating variable SATISF, both SQUAL and HOSPT significantly influence REVST, with effect sizes of 0.257 and 0.167, respectively. These findings underscore the importance of enhancing service quality and hospitality as key strategies in tourism development policy. This study contributes to the tourism literature and offers policy recommendations to improve the competitiveness and sustainability of the tourism sector in Lampung Province. These efforts are crucial for maintaining Lampung's destination competitiveness and supporting the sustainable recovery of the tourism sector.

Keywords: *Marine-Terrestrial, Hospitality, Service Quality, Mediated Structural Equation Modeling (MSEM), Policy Recommendation.*