

ABSTRAK

PERAN ATRIBUT DESTINASI WISATA DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS WISATAWAN MELALUI KUALITAS PENGALAMAN LAYANAN DI KAWASAN WISATA PANTAI TANJUNG SETIA KABUPATEN PESISIR BARAT

Oleh

Rangga Syatria

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran atribut destinasi wisata dalam meningkatkan loyalitas wisatawan melalui kualitas pengalaman layanan di Kawasan Wisata Pantai Tanjung Setia, Kabupaten Pesisir Barat. Pantai Tanjung Setia dikenal sebagai salah satu destinasi selancar terbaik di dunia, namun masih menghadapi tantangan dalam optimalisasi aksesibilitas dan fasilitas pendukung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 430 responden, terdiri dari wisatawan domestik (76,74%) dan mancanegara (23,26%), yang pernah mengunjungi Pantai Tanjung Setia minimal dua kali. Data dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Squares* (PLS) dengan bantuan perangkat lunak Smart PLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut destinasi wisata berpengaruh signifikan terhadap kualitas pengalaman layanan (QSE) dan loyalitas wisatawan. Kualitas Pengalaman Layanan juga terbukti memediasi hubungan antara atribut destinasi wisata dengan loyalitas wisatawan. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengelolaan atribut destinasi yang baik, seperti atraksi, aksesibilitas, fasilitas, aktivitas, dan layanan pendukung, dapat meningkatkan pengalaman wisatawan dan mendorong loyalitas mereka. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah pentingnya pengembangan infrastruktur, diversifikasi aktivitas wisata, dan peningkatan kualitas layanan untuk memaksimalkan kepuasan wisatawan. Selain itu, penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dengan memperkuat model integratif antara atribut destinasi, kualitas pengalaman layanan, dan loyalitas wisatawan, khususnya di destinasi wisata Pantai Tanjung Setia.

Kata Kunci: Atribut Destinasi Wisata, Kualitas Pengalaman Layanan, Loyalitas Wisatawan, Pantai Tanjung Setia, SEM-PLS.

ABSTRACT

THE ROLE OF TOURISM DESTINATION ATTRIBUTES IN ENHANCING TOURIST LOYALTY THROUGH QUALITY OF SERVICE EXPERIENCE IN TANJUNG SETIA BEACH TOURISM AREA, PESISIR BARAT REGENCY

BY

Rangga Syatria

This study aims to analyze the role of tourism destination attributes in enhancing tourist loyalty through the quality of service experience (QSE) in the Tanjung Setia Beach Tourism Area, Pesisir Barat Regency. Tanjung Setia Beach is renowned as one of the world's top surfing destinations, yet it still faces challenges in optimizing accessibility and supporting facilities. This research employs a quantitative approach, conducting a survey of 430 respondents, consisting of domestic (76,74%) and international (23,26%) tourists who have visited Tanjung Setia Beach at least twice. Data were analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) based on Partial Least Squares (PLS) with the assistance of Smart PLS 4.0 software. The results indicate that tourism destination attributes significantly influence both the quality of service experience (QSE) and tourist loyalty. Additionally, the quality of service experience mediates the relationship between destination attributes and tourist loyalty. These findings suggest that effective management of destination attributes such as attractions, accessibility, amenities, activities, and ancillary services can enhance tourists' experiences and foster loyalty. The practical implications of this study highlight the importance of infrastructure development, diversification of tourism activities, and improved service quality to maximize tourist satisfaction. Furthermore, this research contributes theoretically by reinforcing an integrative model that connects destination attributes, quality of service experience, and tourist loyalty, particularly in destinations Tanjung Setia Beach.

Keywords: Tourism Destination Attributes, Quality of Service Experience, Tourist Loyalty, Tanjung Setia Beach, SEM-PLS.