

ABSTRAK

Industri pariwisata merupakan salah satu kekayaan yang dimiliki oleh Indonesia, dimana kekayaan ini tidak dapat ditiru oleh negara ataupun pihak lain. Karesidenan Kediri merupakan memiliki beragam potensi tempat-tempat wisata yang dapat dinikmati oleh wisatawan nusantara. Berdasarkan data pengunjung wisatawan, terdapat kenaikan jumlah pengunjung pada tahun 2010 hingga 2014, namun tidak diketahui apakah wisatawan merasa puas, sehingga wisatawan mau memberikan rekomendasi ataupun melakukan kunjungan kembali ke tempat wisata.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kondisi pariwisata di Karesidenan Kediri, menganalisis tingkat loyalitas wisatawan nusantara, dan melakukan perancangan program yang dapat meningkatkan loyalitas wisatawan. Pada penelitian ini dilakukan beberapa analisis, yaitu analisis deskriptif, analisis *Crosstab*, analisis MANOVA, analisis SEM, analisis kuadran, dan QFD. Terdapat tiga variabel yang mempengaruhi loyalitas wisatawan, yaitu *destination image*, *destination experience*, dan *destination satisfaction*. Masing-masing variabel memiliki indikator yang dapat selanjutnya ditanyakan pada responden dengan menggunakan kuesioner.

Analisis deskriptif dilakukan untuk menggambarkan respon dari responden dengan menggunakan tabel dan grafik. Berdasarkan analisis deskriptif yang dilakukan, wisatawan nusantara memiliki loyalitas pada tempat wisata, namun terdapat beberapa variabel yang dapat diperbaiki dan dapat meningkatkan loyalitas wisatawan, Analisis *Crosstab* dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan demografi responden terhadap anggapan wisatawan terhadap manfaat kunjungan. Berdasarkan analisis yang dilakukan, jenis kelamin tidak mempengaruhi anggapan wisatawan dalam melakukan kunjungan wisata.

Analisis MANOVA dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan persepsi atau respon pada kelompok umur responden terhadap indikator dari variabel loyalitas. Analisis MANOVA yang dilakukan terhadap *destination image*, *destination experience*, *destination satisfaction*, dan *destination loyalty* memiliki nilai *Significance Wilk's Lambda* lebih besar dari *alpha* (5%), sehingga dapat diketahui bahwa tidak terdapat perbedaan kelompok umur terhadap pandangan atau persepsi yang diberikan pada setiap indikator pada semua variabel.

Analisis SEM dilakukan untuk mengetahui hubungan loyalitas terhadap variabel-variabel lain. Analisis SEM dilakukan dengan melakukan analisa *outer model*, *inner model*, dan pengujian hipotesis. Masing-masing hasil pengujian hipotesis SEM memiliki nilai *P-Value* lebih kecil dari *alpha* (5%) yang menunjukkan bahwa loyalitas wisatawan dipengaruhi oleh pandangan wisatawan pada tempat wisata, pengalaman yang dilakukan, dan kepuasan terhadap kunjungan. Indikator-indikator pada variabel yang mempengaruhi loyalitas dan dapat diperbaiki secara langsung selanjutnya dilakukan analisis kuadran. Indikator tersebut adalah tempat makan, pemandangan, keamanan, masyarakat, aktivitas, parkir, belanja, pertunjukan, kenyamanan, akses, kebersihan, dan informasi, Analisis kuadran dilakukan untuk mengetahui prioritas perbaikan yang sebaiknya dilakukan oleh pemerintah ataupun pengelola tempat wisata dengan mengelompokkan persepsi yang rendah dengan tingkat kepentingan yang tinggi. Variabel yang sebaiknya diperbaiki adalah kenyamanan, akses, kebersihan dan informasi pada tempat wisata. Selanjutnya dilakukan perancangan program loyalitas menggunakan metode QFD. Perbaikan ini dapat dilakukan oleh semua tempat wisata di Karesidenan Kediri. Perbaikan ini diharapkan dapat meningkatkan loyalitas wisatawan nusantara yang mengunjungi tempat-tempat wisata di Karesidenan Kediri. Perbaikan yang sebaiknya dilakukan adalah perbaikan yang memiliki nilai *importance of how* lebih dari rata-rata *importance of how* (282,614), yaitu menambahkan tempat berteduh (448,7), membuat *website* terkait dengan informasi tempat wisata (414,7), dan menyediakan *customer service* di tempat wisata (358,7).

Kata kunci: Loyalitas Wisatawan, Karesidenan Kediri, *Structural Equation Modelling* (SEM).