

INTISARI
PENGARUH KEBIJAKAN PEMERINTAH DAN KUALITAS
LINGKUNGAN TERHADAP LOYALITAS PENGUNJUNG MELALUI
KEPUASAN PENGUNJUNG PADA PRAMBANAN JAZZ FESTIVAL

Alicia Marcelina Widjaja
Manajemen Pemasaran
Pembimbing :
Dudi Anandya
Christina Rahardja Honantha

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan pengaruh antara Government Policy, Environment Quality, Customer Satisfaction, dan Customer Loyalty pada Prambanan Jazz Festival di D.I Yogyakarta. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kausal dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan metode sampling non-random, yaitu purposive sampling, sebuah teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan atau penilaian pribadi peneliti terkait dengan karakteristik populasi yang sesuai untuk dijadikan sampel penelitian. Adapun karakteristiknya adalah responden dalam rentang usia 18 tahun keatas yang pernah menghadiri kembali Prambanan Jazz Festival dalam kurun waktu 3 tahun terakhir.

Responden dalam penelitian ini sebanyak 150 responden wisatawan, baik perempuan maupun laki-laki yang berasal baik domestic maupun asing. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan software AMOS versi 20.0 dengan 2 komponen dasar, yaitu structural model dan measurement model. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ke enam hipotesis dalam penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lee (2016). Semua hipotesis membuktikan adanya pengaruh antara Government Policy, Environment Quality, Customer Satisfaction, dan Customer Loyalty.

Kata kunci: *Government Policy, Environment Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Jazz Festival.*

ABSTRACT
**EFFECT OF GOVERNMENT POLICY AND ENVIRONMENT QUALITY ON
CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION AT
PRAMBANAN JAZZ FESTIVAL**

Alicia Marcelina Widjaja
Marketing Management
Contributor :
Dudi Anandya
Christina R. Honantha

This study aims to prove the effect of Government Policy, Environment Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty in Prambanan Jazz Festival di D.I Yogyakarta.. This type of research is causal research with quantitative approach. This study using purposive sampling approach, which is a sampling technique based on the consideration or personal judgment of researchers associated with the characteristics of the population according to the research sample. The characteristics are respondents in the age range of 18 years and above, and ever come to Prambanan Jazz Festival at least 3 times in the past year.

Respondents in this study amounted to 150 people. The analysis in this study using a model of SEM (Structural Equation Modeling) and processed using SPSS software version 16.0 for Windows and AMOS version 20.0 for Windows for testing Measurement and Structural Model. The result of this study indicate that 6 hypothesis were supported and match with the research conducted by Lee (2016). All hypotheses prove about the effects of Government Policy, Environment Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty.

Keywords: Government Policy, Environment Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Jazz Festival.