

PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *DESTINATION LOYALTY*  
MELALUI MEDIASI *DESTINATION IMAGE* PADA DESTINASI WISATA  
WAKATOBI

Aksel Christopher  
Manajemen Layanan dan Pariwisata  
Pembimbing:  
Siti Rahayu  
Veny Megawati

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas destinasi melalui mediasi kesan destinasi pada destinasi wisata Wakatobi. Objek yang diambil adalah destinasi wisata Wakatobi. Pengolahan data penelitian dilakukan dengan *Software IBM SPSS Statistics 20* serta *AMOS 20*. Teknik pengambilan sampel adalah *non-probability* sampling dengan jenis *purposive sampling*. Jumlah sampel pada penelitian adalah sejumlah 150 responden. Responden yang digunakan dalam penelitian adalah responden dengan karakteristik populasi pria atau wanita, pernah mengunjungi destinasi wisata Wakatobi dalam 2 tahun terakhir, memiliki pendidikan terakhir minimal SMA/SMK/Sederajat. Data penelitian diperoleh dari penyebaran kuesioner secara *offline*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kesan Destinasi. Kesan Destinasi memiliki pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Destinasi. Kesan Destinasi memediasi secara signifikan pengaruh *assurance, responsiveness, reliability, tangible facilities dan empathy* terhadap Loyalitas Destinasi pada destinasi wisata Wakatobi.

**Kata Kunci** : Kualitas Layanan, Loyalitas Destinasi, Kesan Destinasi, Wisata, Destinasi.

*THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON LOYALTY DESTINATION  
THROUGH DESTINATION IMAGE MEDIATION ON WAKATOBI TOURISM  
DESTINATION*

Aksel Christopher Andinata  
*Service Management And Tourism*

*Contributor:*  
Siti Rahayu  
Veny Megawati

**ABSTRACT**

*This study aims to study and analyze the quality of service to destination loyalty through mediation of destination preferences at Wakatobi tourist destinations. The object taken was the Wakatobi tourist destination. Research data processing is done by IBM SPSS Statistics 20 and AMOS 20. Software. The sampling technique is non-probability sampling with the type of purposive sampling. The number of research samples were 150 respondents. Respondents used in this study are respondents with male or female characteristics, have visited Wakatobi tourist destinations in the last 2 years, have a minimum education level of high school / vocational / equivalent. Research data were obtained from distributing questionnaires offline. The results showed that Service Quality has a significant effect on the Impression of Destinations. Destination impressions have a significant influence on Destination Loyalty. The impression of Destination mediates the significant effect of guarantee, responsiveness, reliability, tangible facilities and empathy to Destination Loyalty in Wakatobi tourist destinations*

**Keywords :** *Service Quality, Destination Loyalty, Destination Image, Tour, Destination*