

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA DESTINASI
TERHADAP NIAT BERKUNJUNG KEMBALI WISATAWAN
DOMESTIK KE AIR TERJUN SEKUMPUL BULELENG**

Oleh

I Komang Asmara Putra, NIM 2217041156

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan citra destinasi terhadap niat berkunjung kembali wisatawan domestik ke Air Terjun Sekumpul, Kabupaten Buleleng. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian adalah wisatawan domestik yang pernah berkunjung ke Air Terjun Sekumpul. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 130 orang. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat berkunjung kembali wisatawan domestik ke Air Terjun Sekumpul, (2) citra destinasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat berkunjung kembali wisatawan domestik ke Air Terjun Sekumpul, dan (3) kualitas pelayanan dan citra destinasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat berkunjung kembali wisatawan domestik ke Air Terjun Sekumpul. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan penguatan citra destinasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan loyalitas wisatawan domestik terhadap destinasi wisata alam di Kabupaten Buleleng.

Kata kunci: air terjun sekumpul, citra destinasi, kualitas pelayanan, niat berkunjung kembali, wisatawan domestik

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA DESTINASI
TERHADAP NIAT BERKUNJUNG KEMBALI WISATAWAN
DOMESTIK KE AIR TERJUN SEKUMPUL BULELENG**

Oleh

I Komang Asmara Putra, NIM 2217041156

Jurusan Manajemen

ABSTRACT

The study aims to analyze the effects of service quality and destination image on domestic tourists' intention to revisit Sekumpul Waterfall, Buleleng Regency. It uses a quantitative survey approach. The population is domestic tourists who have visited Sekumpul Waterfall, purposive sampling with 130 respondents. Data were collected via questionnaires using a Likert scale. Data analysis employed multiple linear regression with SPSS. Findings: (1) service quality positively and significantly affects revisit intention, (2) destination image positively and significantly affects revisit intention, (3) together, service quality and destination image positively and significantly affect revisit intention. The study suggests improving service quality and strengthening destination image to boost domestic tourist loyalty to this natural destination in Buleleng Regency.

Keywords: *Sekumpul Waterfall, destination image, service quality, revisit intention, domestic tourists.*