

ABSTRAK

Gema Fitri Rhamadani, 19101155310651, Emil Salim, SE, MM, Susriyanti, SE.,MM.,CLMA

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Strategi Promosi dan Fasilitas Terhadap Minat Mengunjungi Dengan Kepuasan Pengunjung Sebagai Variabel Intervening Pada Dama Cafe (Kabupaten Solok)

Penelitian ini bertujuan untuk menguji seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan, Strategi Promosi dan Fasilitas terhadap Minat Mengunjungi dengan Kepuasan Pengunjung sebagai Variabel Intervening pada Dama Cafe (Kabupaten Solok). Metode pengumpulan data melalui survei dan menyebarkan kuesioner dengan sampel 105 responden. Metode pengujian data yang digunakan adalah SmartPLS V.3.2.9 dengan metode analisis SEM (*Structural Equation Modeling*). Hasil penelitian yang di dapatkan berdasarkan pengujian hipotesis (*Direct Effect*) atau pengaruh secara langsung. Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung. Terdapat pengaruh yang signifikan strategi promosi terhadap kepuasan pengunjung. Terdapat pengaruh yang signifikan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung. Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap minat mengunjungi. Tidak terdapat pengaruh signifikan strategi promosi terhadap minat mengunjungi. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan fasilitas terhadap minat mengunjungi. Terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan pengunjung terhadap minat mengunjungi. Hasil pengujian hipotesis (*Indirect Effect*). Kepuasan pengunjung dapat memediasi kualitas pelayanan terhadap minat mengunjungi. Kepuasan pengunjung dapat memediasi strategi promosi terhadap minat mengunjungi. Kepuasan pengunjung tidak dapat memediasi fasilitas terhadap minat mengunjungi. Saran dari penulis untuk peneliti selanjutnya di harapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan cara menambahkan indikator dan variabel lainnya.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Startegi Promosi, Fasilitas, Minat Mengunjungi, Kepuasan Pengunjung.

ABSTRACT

**Gema Fitri Rhamadani, 19101155310651, Emil Salim, SE, MM, Susriyanti,
SE.,MM.,CLMA**

The Influence of Service Quality, Promotion Strategy and Facilities on Visiting Interests with Visitor Satisfaction as Intervening Variables at Dama Cafe (Solok District)

This study aims to examine how much influence Service Quality, Promotion Strategy and Facilities have on Visiting Interests and Visitor Satisfaction as Intervening Variables at Dama Cafe (Solok District). Methods of data collection through surveys and distributing questionnaires with a sample of 105 respondents. The data testing method used is Smart PLS V.3.2.9 with the SEM (Structural Equation Modeling) analysis method. The results of the research are obtained based on hypothesis testing (Direct Effect) or direct influence. There is a significant influence of service quality on visitor satisfaction. There is a significant influence of promotional strategies on visitor satisfaction. There is a significant influence of facilities on visitor satisfaction. There is a significant influence of service quality on visiting intentions. There is no significant effect of promotional strategies on visiting intentions. There is no significant effect of facilities on visiting intentions. There is a significant influence of visitor satisfaction on visiting interest. Results of hypothesis testing (Indirect Effect). Visitor satisfaction can mediate service quality on visiting interest. Visitor satisfaction can mediate promotional strategies for visiting interest. Visitor satisfaction cannot mediate facilities with interest in visiting. Suggestions from the author for future researchers are expected to develop this research by adding indicators and other variables.

Keywords: *Quality of Service, Promotional Strategy, Facilities, Interest in Visiting, Visitor Satisfaction.*