

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Motivasi Wisatawan dan E-WOM terhadap Minat berkunjung Kembali di daya tarik objek wisata Swarga dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda dan analisis jalur(*path analysis*).

Hasil penelitian yang di dapatkan : (a) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara motivasi wisatawan terhadap kepuasan pelanggan,(b) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara e-wom terhadap kepuasan pelanggan). (c) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara motivasi wisatawan terhadap minat berkunjung kembali. (d) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara e-wom terhadap minat berkunjung kembali. (e) terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap minat berkunjung kembali. (f) kepuasan pelanggan tidak dapat memediasi pengaruh motivasi wisatawan terhadap minat berkunjung kembali. (g) kepuasan pelanggan tidak dapat memediasi pengaruh e-wom terhadap minat berkunjung kembali. Berdasarkan uji koefisien determinasi persamaan I nilainya 0.481 atau 48.1%. hal ini menunjukkan bahwa besarnya presentae kontribusi variabel motivasi wisatawan dan e-wom terhadap variabel kepuasan pelanggan sebesar 0.481 atau 48.1% sedangkan sisanya sebesar 51.9% dipengaruhi variabel lain diluar penelitian ini. Dan uji koefisien determinasi persamaan II nilainya 0.692 atau 69.2%. hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel motivasi wisatawan,e-wom dan kepuasan pelanggan terhadap variabel minat berkunjung kembali sebesar 0.692 atau 69.2% sedangkan sisanya sebesar 30.8% dipengaruhi variabel lain di luar penelitian ini.

Akhirnya penulis menyarankan kepada pihak manajemen swarga untuk dapat meningkatkan motivasi wisatawan dan e-wom melalui indikator-indikatornya,agar minat berkunjung kembali meningkat.

Kata kunci : motivasi wisatawan,ewom,kepuasan pelanggan dan minat berkunjung kembali