ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh yang timbul dari adalah kualitas pelayanan dan pengalaman wisatawan terhadap kepuasan wisatawan serta pengaruhnya terhadap minat berwisata ulang serta minat merekomendasi tempat wisata Umbul Sidomukti. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan pengalaman wisatawan sebagai variable independen, kemudian kepuasan sebagai variabel intervening lalu ada minat berwisata ulang serta minat merekomendasi sebagai variabel dependen. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 186 responden yaitu para wisatawan Umbul Sidomukti yang sedang berwisata.

Metode yang digunakan adalah *Purposive Sampling* dengan menyebarkan kuesioner kepada para responden yang ditujukan secara khusus ke wisatawan Umbul Sidomukti. Dalam penelitian ini dikembangkan suatu model teoritis dengan mengajukan delapan hipotesis yang akan diuji menggunakan alat analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) yang dioperasikan melalui program AMOS 22.0 Berdasarkan hasil dari pengolahan data SEM untuk model yang telah memenuhi kriteria *goodness of fit* sebagai berikut, nilai *chi-square* = 204,469; *probability* = 0,012; RMSEA = 0,038; CMIN/DF = 1,270; GFI = 0,903; TLI = 0,985; CFI = 0,988; NFI = 0,945 dengan satu kriteria *marginal* yaitu AGFI = 0,873. Dengan hasil yang demikian dapat dikatakan bahwa model ini layak untuk digunakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa minat berwisata ulang dan minat merekomendasi dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan sebagai penentu keberhasilan meningkatkan minat merekomendasi dan minat beriwsata ulang.

Kata kunci: kualitas pelayanan, pengalaman wisatawan, kepuasan, minat berwisata ulang, minat merekomendasi