



INTISARI

Keberlangsungan usaha bergantung pada hubungan antara konsumen dengan bisnis yang dijalankan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (i) pengaruh hubungan langsung dan tidak langsung kualitas layanan terhadap loyalitas pengunjung Kampung Coklat, (ii) pengaruh hubungan langsung dan tidak langsung kepercayaan terhadap loyalitas pengunjung Kampung Coklat, (iii) pengaruh hubungan kepuasan terhadap loyalitas pengunjung agrowisata Kampung Coklat. Penelitian deskriptif kuantitatif ini menggunakan metode pengambilan sampel *accidental sampling* untuk mengumpulkan data dari 100 responden dengan menggunakan pengukuran Skala likert 5 Poin. Pengujian model dilakukan dengan metode Structural Equation Model berbasis Partial Least Square (SEM-PLS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (i) kualitas layanan tidak memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas tetapi memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan positif setelah dimediasi oleh variabel kepuasan dan kepercayaan, (ii) kepercayaan memiliki berpengaruh positif secara langsung terhadap loyalitas dengan variabel kepuasan juga mampu memediasi hubungan tersebut, (iii) kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas. Hasil tersebut menunjukkan peran variabel kepuasan dan kepercayaan dalam meningkatkan loyalitas pengunjung, sehingga manajemen Kampung Coklat Blitar harus lebih fokus pada upaya peningkatan kepuasan dan kepercayaan untuk meningkatkan loyalitas pengunjung Kampung Coklat Blitar.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan, Kepercayaan, Loyalitas, Agrowisata, Kampung Coklat



ABSTRACT

Business continuity depends on the relationship between consumers and the business being run. This research aims to determine (i) the influence of the direct and indirect relationship of service quality on the loyalty of Kampung Coklat visitors, (ii) the influence of the direct and indirect relationship of trust on the loyalty of Kampung Coklat visitors, (iii) the influence of the relationship of satisfaction on the loyalty of Kampung Coklat agrotourism visitors. This quantitative descriptive research uses an accidental sampling method to collect data from 100 respondents using a 5-point Likert scale measurement. Model testing was carried out using the Structural Equation Model method based on Partial Least Square (PLS-SEM). The results of this study show that (i) service quality does not have a direct influence on loyalty but has a significant positive indirect influence after being mediated by the satisfaction and trust variables, (ii) trust has a direct positive influence on loyalty with the satisfaction variable also being able to mediate the relationship Accordingly, (iii) satisfaction influences loyalty. These results show the role of satisfaction and trust variables in increasing visitor loyalty, so that the management of Kampung Coklat, Blitar Regency must focus more on efforts to increase satisfaction and trust to increase the loyalty of visitors to Kampung Coklat, Blitar Regency.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Trust, Loyalty, Agrotourism, Kampung Coklat