

## INTISARI

Saat ini Pemerintah sedang mengencangkan pengembangan wisata daerah. Dalam penelitian ini membahas mengenai salah satu wisata alam yaitu wisata pemandian Umbul Ponggok. Dalam 3 tahun terakhir diketahui bahwa pengunjung Umbul Ponggok terus menerus berkurang. Umbul Ponggok perlu melakukan retensi dan atau meingkatkan pengunjung, oleh karena itu Umbul Ponggok perlu membenahi loyalitas dari konsumen Umbul Ponggok dengan cara memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen. Dalam memuaskan konsumen diperlukan strategi pemasaran yang baik dengan alat bauran pemasaran. Salah satu bauran pemasaran yang cukup signifikan pada Umbul Ponggok adalah *physical evidence*. Penelitian ini berfokus menguji pengaruh *physical evidence* terhadap loyalitas melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening agar *physical evidence* dapat dijadikan salah satu strategi yang valid yang diperlukan sebagai strategi pemasaran Umbul Ponggok saat ini. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif metode analisis jalur dengan bantuan *software SmartPLS*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *physical evidence* Umbul Ponggok berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan konsumen Umbul sebesar 0,786 (78,6%). Analisis data Umbul Ponggok menunjukkan: pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen Umbul Ponggok sebesar 0,727; pengaruh *physical evidence* variabel *other tangibles* Umbul Ponggok terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,155; pengaruh *physical evidence* variabel *other tangibles* terhadap loyalitas sebesar 0,018; pengaruh *physical evidence* variabel *servicescape* terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,690; dan pengaruh *physical evidence* variabel *servicescape* terhadap loyalitas sebesar 0,182.

**Kata Kunci:** *Physical evidence*, Kepuasan konsumen, Loyalitas konsumen.

### ***ABSTRACT***

Currently, the Government makes intensive development on regional tourism. In this study discuss one of the natural water tourism that is Umbul Ponggok. In this past 3 year, it has been known that Umbul Ponggok visitors are constantly decreasing. Umbul Ponggok needs to increase retention and visitors, therefore Umbul Ponggok needs to improve customer loyalty by providing satisfying services to customers. In satisfying customers, need a good marketing strategy with the marketing mix as a tool. One significant marketing mix for Umbul Ponggok is Physical evidence. This study focuses on examining the effect of physical evidence on loyalty through customer satisfaction as an intervening variable so that physical evidence can be used as a valid strategy that is needed as the current marketing strategy of Umbul Ponggok. This research uses quantitative descriptive research and path analysis method with the help of SmartPLS software. Results of this study indicate that the variable physical evidence Umbul Ponggok effect on Loyalty through customer satisfaction is 0,786 (78,6%). Umbul Ponggok analysis data identified that: the effect of customer satisfaction Umbul Ponggok on Umbul Ponggok customer loyalty is 0,727; the effect of physical evidence other tangibles variable on customer satisfaction is 0,155; the effect of physical evidence other tangibles variable on customer loyalty is 0,018; the effect of physical evidence servicescape variable on customer satisfaction is 0,690; and the effect of physical evidence servicescape variable on customer loyalty is 0,182.

**Keywords:** Physical evidence, Customer satisfaction, Customer loyalty.