

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh faktor pendorong kepuasan melalui teori kesesuaian keinginan (*desires congruency theory*) dan faktor penarik kepuasan melalui (*expectancy-confirmation theory*) terhadap nilai kepuasan total (*overall satisfaction*) dan intensi untuk melakukan kunjungan kembali (*revisit intention*) pada turis mancanegara yang datang ke Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling*, yaitu dengan menggunakan *purposive sampling*. Data diperoleh melalui survey dengan kuesioner kepada 124 responden. Pengolahan data dilakukan menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) dengan *software SmartPLS* versi 3.

Terdapat lima hipotesis dalam penelitian ini, di mana tiga hipotesis hasilnya signifikan dan dua lainnya tidak. Hal ini menunjukkan bahwa dari ketiga faktor yang terdapat pada faktor pendorong kepuasan, hanya pengetahuan (*knowledge*) yang memiliki hasil positif, sementara faktor kebaruan (*novelty*) dan rekreasi (*recreational*) tidak berpengaruh terhadap nilai kepuasan total. Faktor penarik kepuasan yang diwakili oleh fasilitas (*facilities*) memiliki hasil positif terhadap nilai kepuasan total. Hipotesis terakhir menunjukkan adanya pengaruh positif antara nilai kepuasan total dan intensi untuk melakukan kunjungan kembali.

Kata kunci: kepuasan, nilai kepuasan total, teori kesesuaian keinginan, teori pembenaran ekspektasi, intensi untuk melakukan kunjungan kembali, Yogyakarta, pariwisata

## ABSTRACT

This study aims to test the influence of push satisfaction factors through desires congruency theory and pull satisfaction through expectancy-confirmation theory to overall satisfaction and revisit intention toward foreign tourists in Yogyakarta. The sampling method use in this research is non-probability sampling by using purposive sampling. Data collection is done with questionnaire towards 124 respondents. Data processed by Structural Equation Model (SEM) version 3.

There are 5 hypotheses in this research, where three have significant results and the other two do not. These results indicate that among three factors in push faction factors, only knowledge has the positive affect on overall satisfaction, while novelty and recreational do not affect overall satisfaction. Pull satisfaction factors which represented by facilities has positive affect on overall satisfaction. The last hypothesis shows that overall satisfaction and revisit intention have positive affect.

**Keywords:** satisfaction, overall satisfaction, desires congruency theory, expectancy-confirmation theory, revisit intention, Yogyakarta, tourism.