

ABSTRAK

Tia Riantika NIM. 3402190055 “Pengaruh *Customer Value* Dan *Customer Satisfaction* Terhadap Loyalitas Wisatawan (Survey pada Wisatawan Bus Wisata GATRIK Kabupaten Ciamis)”. Dibawah bimbingan Dr. H. Oyon Saryono, Drs., M.M. (Pembimbing I) dan H. Iwan Setiawan, S.E., M.M. (Pembimbing II)

Penelitian ini difokuskan pada Pengaruh *Customer Value* dan *Customer Satisfaction* terhadap Loyalitas Wisatawan (Survey Pada Wisatawan Bus Wisata Gatrik Kabupaten Ciamis).

Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi: 1]. Bagaimana pengaruh *customer value* terhadap loyalitas wisatawan Bus Wisata Gatrik Kabupaten Ciamis?; 2]. Bagaimana pengaruh *customer satisfaction* terhadap loyalitas wisatawan Bus Wisata Gatrik Kabupaten Ciamis?; 3]. Bagaimana pengaruh *customer value* dan *customer satisfaction* terhadap loyalitas wisatawan Bus Wisata Gatrik Kabupaten Ciamis?. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis 1]. Pengaruh *customer value* terhadap loyalitas wisatawan Bus Wisata Gatrik Kabupaten Ciamis; 2]. Pengaruh *customer satisfaction* terhadap loyalitas wisatawan Bus Wisata Gatrik Kabupaten Ciamis; 3]. Pengaruh *customer value* dan *customer satisfaction* terhadap loyalitas wisatawan Bus Wisata Gatrik Kabupaten Ciamis.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode survey dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan analisis regresi linier sederhana, koefisien korelasi, koefisien determinasi, uji hipotesis menggunakan uji signifikan (Uji t), analisis linier berganda, koefisien korelasi berganda, koefisien determinasi dan uji hipotesis menggunakan Uji f.

Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa *customer value* dan *customer satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas wisatawan Bus Wisata Gatrik Kabupaten Ciamis dengan besarnya pengaruh 30,1% sedangkan 60,9% dipengaruhi faktor lain. Diharapkan Bus Wisata Gatrik Kabupaten Ciamis dapat meningkatkan kepercayaan wisatawan dengan memberikan pengalaman diluar ekspektasi wisatawan, menciptakan daya tarik dan meningkatkan pelayanan terkait keramahan dan kesopanan, peningkatan terkait keamanan pengunjung saat *trip*, serta menciptakan daya tarik yang baru.

***Kata Kunci* : *Customer value*; *Customer satisfaction*; Loyalitas wisatawan**