

ABSTRAK

Nama : Indri Pratiwi
Program Studi : Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Destinasi, Penggunaan Media Sosial, dan Pengalaman Wisata terhadap Loyalitas Wisatawan di Destinasi Tangkahan, Kabupaten Langkat.

Tangkahan merupakan destinasi ekowisata di Kabupaten Langkat yang menawarkan keunikan alam dan atraksi berupa interaksi langsung dengan gajah. Namun, dalam lima tahun terakhir, kunjungan wisatawan mengalami fluktuasi, yang menunjukkan adanya tantangan dalam membangun dan mempertahankan loyalitas wisatawan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, citra destinasi, penggunaan media sosial, dan pengalaman wisata terhadap loyalitas wisatawan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan dari 125 responden melalui teknik purposive sampling, dengan kriteria wisatawan yang telah mengunjungi Tangkahan minimal dua kali. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda menggunakan SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, citra destinasi, dan pengalaman wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas wisatawan. Sebaliknya, penggunaan media sosial tidak menunjukkan pengaruh langsung yang signifikan. Temuan ini menekankan pentingnya peningkatan mutu pelayanan, penguatan citra destinasi, dan penciptaan pengalaman wisata yang berkesan dalam membangun loyalitas wisatawan jangka panjang. Media sosial lebih berperan sebagai sarana pendukung dalam membentuk persepsi dan keterlibatan wisatawan, bukan sebagai penentu utama loyalitas.

Kata Kunci: Loyalitas Wisatawan, Kualitas Layanan, Citra Destinasi, Penggunaan Media Sosial, Pengalaman Wisata.

ABSTRACT

Name : Indri Pratiwi
Study Program : Management
Title : *The Influence of Service Quality, Destination Image, Social Media Usage, and Tourist Experience on Tourist Loyalty at Tangkahan Destination, Langkat Regency*

Tangkahan is an ecotourism destination in Langkat Regency that offers natural uniqueness and attractions such as direct interaction with elephants. However, in the past five years, tourist visits have fluctuated, indicating challenges in building and maintaining tourist loyalty. This study aims to analyze the influence of service quality, destination image, social media usage, and tourism experience on tourist loyalty. This research uses a quantitative approach with a survey method. Data were collected from 125 respondents using purposive sampling, with criteria being tourists who had visited Tangkahan at least twice. The research instrument was a questionnaire that had been tested for validity and reliability. Data analysis was conducted using multiple linear regression with the help of SPSS version 25. The results show that service quality, destination image, and tourism experience have a positive and significant effect on tourist loyalty. In contrast, social media usage does not have a significant direct influence. These findings highlight the importance of improving service quality, strengthening the destination image, and creating memorable tourism experiences in building long-term tourist loyalty. Social media serves more as a supporting tool in shaping tourist perceptions and engagement, rather than as a primary determinant of loyalty.

Keywords: *Tourist Loyalty, Service Quality, Destination Image, Social Media Usage, Tourism Experience.*