

ABSTRACT

ENHANCING DESTINATION LOYALTY THROUGH SERVICE QUALITY: DEVELOPING A MILLENNIAL TOURIST PERSPECTIVE

By:

Mina Awaliyah Ningrum

213402148

Guide I : Kartawan

Guide II : Andina Eka Mandasari

This study aims to analyze the influence of destination service quality and smart information systems on destination loyalty among Millennials who have visited tourism destinations in Indonesia that utilize smart information system technology. Destination service quality is understood as the level of service perceived by tourists during their stay at the destination, while smart information systems refer to the use of technologies such as Big Data, AI, IoT, and Cloud Computing in tourism information management. This study also examines the role of memorable tourism experiences and destination image as mediating variables. Data were collected through a survey and analyzed using the Structural Equation Modeling (SEM) method. The results show that both destination service quality and smart information systems have a positive effect on memorable tourism experiences and destination image. Furthermore, memorable tourism experiences and destination image positively mediate the influence of both destination service quality and smart information systems on destination loyalty, both in parallel and in serial. These findings offer theoretical and practical contributions for the development of technology-based tourism destinations in Indonesia, particularly in formulating strategies to enhance destination loyalty among Millennial tourists.

Keywords: *Destination Service Quality, Smart Information Systems, Memorable Tourism Experience, Destination Image, Destination Loyalty*

ABSTRAK

PENINGKATAN LOYALITAS DESTINASI BERBASIS KUALITAS PELAYANAN: PENGEMBANGAN PERSPEKTIF WISATAWAN GENERASI MILENIAL

Oleh:

Mina Awaliyah Ningrum

213402148

Pembimbing I : Kartawan

Pembimbing II : Andina Eka Mandasari

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan destinasi dan sistem informasi pintar terhadap loyalitas destinasi pada Generasi Milenial yang memiliki pengalaman berkunjung ke destinasi wisata di Indonesia berbasis teknologi sistem informasi pintar. Kualitas layanan destinasi dipahami sebagai tingkat layanan yang dirasakan wisatawan selama berada di destinasi, sedangkan sistem informasi pintar mencakup penggunaan teknologi seperti *Big Data*, AI, IoT, dan *Cloud Computing* dalam pengelolaan informasi pariwisata. Penelitian ini juga mengkaji peran pengalaman wisata yang berkesan dan citra destinasi sebagai variabel mediasi. Data dikumpulkan melalui survei dan dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan destinasi dan sistem informasi pintar berpengaruh positif terhadap pengalaman wisata yang berkesan dan citra destinasi. Selanjutnya, baik pengalaman wisata yang berkesan maupun citra destinasi terbukti memediasi secara positif pengaruh kualitas layanan dan sistem informasi pintar terhadap loyalitas destinasi, baik secara paralel maupun serial. Temuan ini memberikan kontribusi teoretis dan praktis bagi pengembangan destinasi wisata berbasis teknologi sistem informasi pintar di Indonesia, khususnya dalam menyusun strategi untuk meningkatkan loyalitas wisatawan Generasi Milenial.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Destinasi, Sistem Informasi Pintar, Pengalaman Wisata yang Berkesan, Citra Destinasi, Loyalitas Destinasi