

ABSTRAK

Agen tour pariwisata melakukan inovasi pada produk wisatanya agar tetap bertahan di tengah pandemi Covid-19. Cerita Bandung sebagai agen tour yang memiliki produk walking tour berinovasi dengan merambah *trekking tour* yang diberi nama Jalanin Aja. Untuk melihat keberhasilan produk ini, diperlukan analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan wisatawan. Dari 500 wisatawan yang ikut produk Jalanin Aja, digunakan 205 sampel untuk mengisi kuesioner. Data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan cara analisis jalur regresi menggunakan bantuan SPSS 25. Hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan Cerita Bandung dalam menghadirkan Jalanin Aja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas wisatawan melalui kepuasan wisatawan sebesar 57,1 persen. Sedangkan 41,9 persen lainnya merupakan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Hasil analisis ini kemudian dibuktikan dengan kondisi di lapangan. Sehingga peneliti bisa mengevaluasi produk wisata Jalanin Aja dan mendapatkan strategi yang tepat agar kualitas jasa Cerita Bandung dapat memberikan loyalitas dan kepuasan bagi wisatawan.

Kata Kunci: Layanan Kualitas, Loyalitas, Kepuasan, Wisata Olahraga

ABSTRACT

Tour providers make innovations in their products to be able to survive in the middle of the Covid-19 pandemic. Cerita Bandung as tour agent, which has a walking tour product innovates into trekking tour called Jalanin Aja. To see the success of Cerita Bandung's Jalanin Aja, it is necessary to analyze the effect of service quality on tourist loyalty mediated by tourist satisfaction. From 500 tourists of the population who participated Jalanin Aja, 205 samples were used for filling out a questionnaire. The data collected was then analyzed by regression path analysis using SPSS 25. The result of this study is the service quality of Cerita Bandung in presenting Jalanin Aja has a positive and significant influence on tourist loyalty mediated touris satisfication of 57,1%. Meanwhile, 41,9% is another variable that is not included in this study. The results of the analysis are then proven by the conditions in the field. So that it can be found Jalanin Aja and get the right strategy so that the quality of Cerita Bandung's services can provide loyalty and satisfaction for tourists.

Keywords: *Service Quality, Loyalty, Satisfication, Sport Tourism*