

## ABSTRAK

Perkembangan industri pariwisata di Indonesia semakin pesat, hal ini terjadi karena semakin banyaknya orang yang melakukan perjalanan wisata baik dalam negeri maupun luar negeri. Hal ini juga didukung dengan adanya banyak jasa biro perjalanan wisata yang menyediakan berbagai paket perjalanan yang menarik. CV. Srikandi Samtia Jaya adalah salah satu biro perjalanan wisata yang berlokasi di Jember. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepuasan, kualitas pelayanan, dan citra perusahaan terhadap loyalitas pengguna pada jasa biro perjalanan wisata CV. Srikandi Samtia Jaya di Jember, dengan kepercayaan sebagai variabel intervening. Metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Populasi responden pengguna jasa biro perjalanan wisata CV. srikandi samtia jaya, sampel yang digunakan 200 responden. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) melalui software WarpPLS 6.0 Hasil penelitian menunjukkan, pengaruh langsung dan tidak langsung kepuasan dan kualitas pelayanan, terhadap loyalitas pengguna pada jasa biro perjalanan wisata CV. Srikandi Samtia Jaya di Jember, dengan kepercayaan sebagai variabel intervening memberikan pengaruh signifikan. Sedangkan pengaruh langsung Citra perusahaan dengan kepercayaan sebagai variabel intervening tidak berpengaruh signifikan. dan citra perusahaan tidak berpengaruh secara terhadap loyalitas pengguna melalui kepercayaan konsumen pada Jasa Biro Perjalanan Wisata CV. Srikandi Samtia Jaya Jember. Temuan ini memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi pemasaran dan keberlanjutan bisnis jasa biro perjalanan wisata CV. Srikandi Samtia Jaya di Jember kedepannya.

**Kata Kunci:** kepuasan, kualitas pelayanan, citra perusahaan, loyalitas pengguna, kepercayaan

## **ABSTRACT**

*The development of the tourism industry in Indonesia is increasingly rapid, this is happening because more and more people are traveling both domestically and abroad. This is also supported by the existence of many travel agency services that provide various attractive travel packages. CV. Srikandi Samtia Jaya is a travel agency located in Jember. This research aims to examine the influence of satisfaction, service quality and company image on user loyalty to CV travel agency services. Srikandi Samtia Jaya in Jember, with trust as an intervening variable. The research method used is a survey with data collection techniques through questionnaires. The population of service user respondents, the sample used was 200 respondents. The data obtained were analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) via WarpPLS 6.0 software. The results of the research show the direct and indirect influence of satisfaction and service quality on user loyalty to CV travel agency services. Srikandi Samtia Jaya in Jember, with trust as an intervening variable providing a significant influence. Meanwhile, the direct influence of company image with trust as an intervening variable does not have a significant effect. and company image has no effect on user loyalty through consumer trust in CV Travel Bureau Services. Srikandi Samtia Jaya Jember. These findings contribute to the development of marketing strategies and sustainability of the CV travel agency services business. Srikandi Samtia Jaya in Jember in the future.*

*Keywords: satisfaction, service quality, company image, user loyalty, trust*