

## ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra, ekspektasi dan kualitas pariwisata dalam European Performance Satisfaction Indexs (EPSI) terhadap komitmen masyarakat yang dimiliki oleh masyarakat Desa Nglanggeran, Kecamatan Patuk, Gunung Kidul pada pengelolaan Desa Wisata Nglanggeran. Model EPSI mengidentifikasi citra, ekspektasi dan kualitas pariwisata sebagai variabel independen, nilai yang dirasakan dan kepuasan bertindak sebagai variabel intervening dan komitmen masyarakat sebagai variabel dependen.*

*Penelitian ini diujikan pada masyarakat Desa Nglanggeran, Kecamatan Patuk, Gunung Kidul dengan metode pengumpulan data yang disebut purposive sampling. Jumlah sampel yang digunakan yaitu sebanyak 64 responden. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan teknik analisis PLS (Partial Least Square) melalui software SmartPLS.*

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra pariwisata tidak berpengaruh terhadap nilai yang dirasakan masyarakat dan kepuasan masyarakat. Kemudian kualitas yang dirasakan berpengaruh terhadap nilai yang dirasakan masyarakat, namun kualitas yang dirasakan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Selanjutnya ekspektasi pariwisata tidak berpengaruh terhadap nilai yang dirasakan masyarakat, namun ekspektasi pariwisata berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Terakhir nilai yang dirasakan masyarakat tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dan kepuasan masyarakat berpengaruh terhadap komitmen masyarakat.*

**Kata kunci** : *Citra, Ekspektasi, Kualitas, Nilai yang dirasakan, Kepuasan, Komitmen Masyarakat, EPSI, Desa Wisata Nglanggeran, Partial Least Square (PLS)*

## ABSTRACT

*This research aimed to analysis influence of image, expectation and quality of tourism in European Performance Satisfaction Index (EPSI) in resident's commitment of Nglanggeran Villages to manage a Tourism Village. EPSI model was identified an image, expectation and quality of tourism as independent variable, perceived value and satisfaction as intervening variable and resident's commitment as dependent variable.*

*This research was implemented in Nglanggeran resident with purposive sampling method. The number of samples that used were 64 respondents. The data obtained were analyzed by using PLS analysis technique (Partial Least Square) through the SmartPLS software.*

*The results showed that image of tourism wasn't influenced to perceived value and resident's satisfaction. Then, perceived quality was influenced to perceived value, but wasn't influenced to resident's satisfaction. Then resident's expectation wasn't influenced to perceived value, but was influenced to resident's satisfaction. For the last, perceived value wasn't influence to resident's satisfaction and resident's satisfaction was influenced to resident's commitment.*

**Keywords** : *Image, Expectation, Quality, Perceived Value, Satisfaction, Resident's Commitment, European Performance Satisfaction Index (EPSI), Nglanggeran's tourism village, Partial Least Square (PLS)*