

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP
REVISIT INTENTION WISATAWAN
DI DUSUN BAMBU
PROYEK AKHIR**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam
menyelesaikan Program Diploma IV
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun Oleh:

Tiara Amelia

NIM 2020305004

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN PERJALANAN
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG
BANDUNG
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH *CUSTOMER EXPERINCE* TERHADAP *REVISIT INTENTION* WISATAWAN DI DUSUN BAMBU

NAMA : TIARA AMELIA
NIM : 2020305004
JURUSAN : PERJALANAN
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama



RR. Adi Hendraningrum, S.Sos., M.M

NIP. 19690807 199403 2 001

Pembimbing Pendamping



R. Anggi P Supriadi, MM. Par

NIP. 19860201 202421 1 002

Bandung, 16 Juni 2024

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE.

NIP. 19710316 199603 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP *REVISIT INTENTION*
WISATAWAN DI DUSUN BAMBU**

NAMA : TIARA AMELIA
NIM : 2020305004
JURUSAN : PERJALANAN
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama,



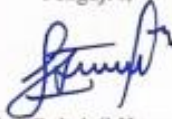
RR Adi Hendaningrum, S.Sos., M.M
NIP. 19600807 199403 2 001

Pembimbing Pendamping,



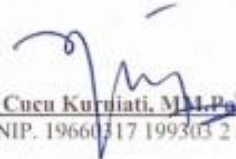
R. Anggi P Supriadi, MM. Par
NIP. 19860201 202421 1 002

Penguji I,



Faisal Fabdian Puksi, S.Hum., M.Sc., CHE
NIP. 19850419 200912 1 002

Penguji II,



Dra. Cucu Kurniati, MM.Par., CHE
NIP. 19660317 199303 2 001

Bandung, 14 Agustus 2024

Mengetahui,

Cabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung

Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE
NIP. 19710316 199603 2 001

Dr. Anwari Masatip., MM.Par., CEE
NIP. 19750415 200212 1 001

MOTTO

“There is only one thing that makes a dream impossible to achieve, the fear of failure”

- Paulo Coelho

LEMBAR PERSEMBAHAN

Untuk Keluarga Penulis

Saya persembahkan Proyek Akhir ini untuk kedua orang tua tercinta Bapak Wawan Gunawan dan Ibu Nunung Marliah, serta untuk kakak dan adik-adik saya, Dewi Sri Tania, Zaskia Aditya Gunawan, dan Fanji Muhammad Rizki.

Terima kasih atas doa, semangat, dan dukungan tanpa henti yang kalian berikan, yang selalu menguatkan setiap langkah dan keputusan dalam hidup saya. Setiap doa, semangat, dan dukungan yang kalian berikan telah menjadi landasan yang kokoh bagi saya untuk terus berjuang dan mengambil setiap keputusan dalam hidup ini. Semoga Proyek Akhir ini menjadi bukti nyata betapa besar arti kalian bagi saya.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Tiara Amelia
Tempat/Tanggal Lahir : Subang, 22 Maret 2002
NIM : 2020305004
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul:
PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP *REVISIT INTENTION* WISATAWAN DI DUSUN BAMBU
Ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian karya naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 16 Juni 2024
Yang membuat pernyataan,



(Tiara Amelia)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *customer experience* terhadap *revisit intention* wisatawan di Dusun Bambu. Pendekatan yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif dengan teknik *non-probability sampling*, khususnya *purposive sampling*. Sampel penelitian terdiri dari 270 responden wisatawan dari berbagai kota yang telah mengunjungi Dusun Bambu. Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung oleh peneliti kepada wisatawan di beberapa atraksi wisata Dusun Bambu dan secara *online* melalui *Google Form*. Data dianalisis menggunakan teknik regresi linear sederhana. Wisatawan yang telah berkunjung ke Dusun Bambu menjadi responden utama dalam penelitian ini, menunjukkan bahwa *customer experience* berpengaruh terhadap *revisit intention* wisatawan di Dusun Bambu. Penelitian ini penting karena meskipun Dusun Bambu telah memperoleh predikat baik dan penghargaan dari Kementerian Pariwisata, masih terdapat ulasan negatif yang tersebar di internet. Ulasan tersebut mempengaruhi citra Dusun Bambu dan membuat wisatawan yang sebelumnya berencana untuk kembali menjadi ragu. Akibatnya, *review negatif* tersebut tidak hanya mempengaruhi persepsi umum tetapi juga mengurangi minat wisatawan untuk kembali mengunjungi Dusun Bambu.

Kata Kunci: *customer experience, sense, feel, think, act, relate, revisit intention, intention to recommended, intention to revisit.*

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of customer experience on the revisit intention of tourists in Dusun Bambu. The approach used is quantitative descriptive method with non-probability sampling technique, specifically purposive sampling. The research sample consisted of 270 tourist respondents from various cities who had visited Dusun Bambu. The distribution of questionnaires was carried out directly by researchers to tourists in several Dusun Bambu tourist attractions and online via Google Form. Data were analyzed using simple linear regression techniques. Tourists who have visited Dusun Bambu are the main respondents in this study, showing that customer experience affects the revisit intention of tourists in Dusun Bambu. This research is important because although Dusun Bambu has received a good predicate and award from the Ministry of Tourism, there are still negative reviews scattered on the internet. These reviews affect the image of Dusun Bambu and make tourists who were planning to return hesitant. As a result, these negative reviews not only affect the general perception but also reduce the interest of tourists to return to visit Dusun Bambu.

Keywords: *customer experience, sense, feel, think, act, relate, revisit intention, intention to recommend, intention to revisit.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat juga karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan proyek akhir penelitian dengan judul “Pengaruh *Customer Experience* terhadap *Revisit Intention* Wisatawan di Dusun Bambu”.

Penelitian ini dilakukan di Dusun Bambu yang bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh *customer experience* terhadap *revisit intention* wisatawan di Dusun Bambu. Penelitian ini terdiri dari urutan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian teori, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, pendekatan pelaksanaan, obyek penelitian, populasi dan *sampling*, metode pengumpulan data, definisi operasional variable, analisis data, dan jadwal pelaksanaan, hasil dan pembahasan, serta simpulan dan rekomendasi.

Proyek akhir ini tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Anwari Masatip, MM,Par. selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, B.A., M.M.Par., CHE selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Marsianus Raga, S.ST.PAR.,MM.Par., CEE selaku Ketua Jurusan Perjalanan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Ibu Rr. Adi Hendraningrum, S.Sos., M.M selaku Sekretaris Jurusan Perjalanan Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan Dosen pembimbing utama peneliti yang telah mengarahkan peneliti untuk menyusun Proyek Akhir.
5. Bapak Faisal Fahdian Puksi, S.Hum, M.Sc selaku Ketua program studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
6. Bapak R. Anggi P Supriadi, MM.Par selaku Dosen Pembimbing pendamping peneliti yang telah mengarahkan peneliti untuk menyusun Proyek Akhir.
7. Seluruh pihak dari Dusun Bambu yang telah membantu dan mengizinkan saya melakukan penelitian.

8. Kepada seluruh Responden yang telah membantu penelitian.
9. Kedua Orang Tua peneliti Bapak Wawan Gunawan dan Ibu Nunung Marliah yang telah memberikan dukungan serta doa untuk anaknya.
10. Rekan – rekan seperjuangan peneliti Audrya, Theresa, dan Rif'atul.

Laporan penelitian ini dibuat sebaik-baiknya oleh peneliti. Namun, tentu masih banyak kekurangan dalam proses penyusunan laporan penelitian ini secara teknis maupun non teknis, maka dari itu kritik dan saran yang membangun Bapak atau Ibu serta semua pihak sangat diharapkan dan dibutuhkan untuk peningkatan kualitas penelitian yang lebih baik kedepannya.

Bandung, 16 Juni 2024

Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Kajian Teori	10
1. <i>Customer Experience</i>	10
2. <i>Revisit Intention</i>	15
B. Penelitian Terdahulu.....	17
C. Kerangka Pemikiran.....	17
D. Hipotesis.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Pendekatan Penelitian.....	20
B. Obyek Penelitian.....	21
C. Populasi dan Sampling	23
D. Metode Pengumpulan Data	26
1. Teknik Pengumpulan Data.....	26
2. Alat pengumpulan Data	27
E. Definisi Operasional Variabel.....	31
F. Analisis Data	32
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN.....	101
BIODATA PENULIS	124

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 KERANGKA PEMIKIRAN.....	17
GAMBAR 2 LOGO DUSUN BAMBU.....	23
GAMBAR 3 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN.....	43
GAMBAR 4 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN JENIS PEKERJAAN	44
GAMBAR 5 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN USIA...	45
GAMBAR 6 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN TOTAL KUNJUNGAN KE DUSUN BAMBU.....	46
GAMBAR 7 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN SUMBER INFORMASI WISATA DUSUN BAMBU	47
GAMBAR 8 UJI NORMALITAS	78
GAMBAR 9 HISTOGRAM RESIDUAL	79

DAFTAR TABEL

TABEL 1 DATA ULASAN NEGATIF DUSUN BAMBU.....	5
TABEL 2 PENENTUAN SAMPEL ISAAC DAN MICHAEL.....	25
TABEL 3 SKALA LIKERT PADA KUESIONER	31
TABEL 4 MATRIX OPERASIONAL VARIABEL.....	32
TABEL 5 MATRIX OPERASIONAL VARIABEL (LANJUTAN).....	33
TABEL 6 HASIL UJI VALIDITAS	36
TABEL 7 UJI VALIDITAS (LANJUTAN).....	36
TABEL 8 UJI VALIDITAS (LANJUTAN	37
TABEL 9 UJI RELIABILITAS.....	39
TABEL 10 INTERPRETASI RELIABILITAS	39
TABEL 11 JADWAL PENELITIAN	43
TABEL 12 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP DIMENSI <i>SENSE</i>	50
TABEL 13 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP DIMENSI <i>FEEL</i>...	51
TABEL 14 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP	53
TABEL 15 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP DIMENSI <i>THINK</i>	53
<i>TABEL 16 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP DIMENSI ACT</i>	<i>54</i>
TABEL 17 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP DIMENSI	
<i>INTENTION TO RECOMMENDED</i>(n= 270).....	55
TABEL 18 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP DIMENSI	
<i>INTENTION TO REVISIT</i>(n= 270)	56
TABEL 19 ANALISIS DIMENSI <i>SENSE</i>	58
TABEL 20 ANALISIS DIMENSI <i>FEEL</i>	61
TABEL 21 ANALISIS DIMENSI <i>RELATE</i>	64
TABEL 22 ANALISIS DIMENSI <i>THINK</i>.....	67
TABEL 23 ANALISIS DIMENSI <i>ACT</i>.....	69
TABEL 24 ANALISIS DIMENSI <i>INTENTION TO RECOMMENDED</i>	72
TABEL 25 ANALISIS DIMENSI <i>INTENTION TO REVISIT</i>	75
TABEL 26 UJI MULTIKOLINEARITAS.....	80
TABEL 27 UJI HETEROSKEDASTISITAS.....	81
TABEL 28 KOFISIEN DETERMINASI.....	81
TABEL 29 HASIL REGRESI LINEAR SEDERHANA.....	83
TABEL 30 HASIL UJI F (SIMULTAN).....	84
TABEL 31 HASIL UJI T (PARSIAL)	86

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 INSTRUMEN PENELITIAN.....	100
LAMPIRAN 2 REKAPITULASI RESPONDEN.....	101
LAMPIRAN 3 REKAPITULASI RESPONDEN (LANJUTAN)	102
LAMPIRAN 4 REKAPITULASI RESPONDEN (LANJUTAN)	103
LAMPIRAN 5 REKAPITULASI RESPONDEN (LANJUTAN)	104
LAMPIRAN 6 REKAPITULASI RESPONDEN (LANJUTAN)	105
LAMPIRAN 7 REKAPITULASI RESPONDEN (LANJUTAN)	106
LAMPIRAN 8 UJI RELIABILITAS DAN UJI VALIDITAS	107
LAMPIRAN 9 SURAT IZIN LOKUS	114
LAMPIRAN 10 PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN	115
LAMPIRAN 11 BIMBINGAN UP	116
LAMPIRAN 12 BIMBINGAN PA	117
LAMPIRAN 13 HASIL TURNITIN	118
LAMPIRAN 14 BIODATA PENULIS.....	119

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, T., Pratama, A., David, J., Wiryantari, v. V., & Ramadhani, I. (2023). *Pengaruh Place Attachment terhadap Travel Intention Wisatawan di Kota Bandung*.
- Ardiansyah, F. (2022). *Strategi Pengelolaan Ekowisata Curug Bajing, Desa Tlogopakis, Kecamatan Petungkriyono, Kabupaten Pekalongan*.
- Azzahra, F., & Sari, A. P. (2023, November). Terapkan Kabupaten/Kota Sehat, Bandung Barat Raih Penghargaan Swasti Saba Wistara Artikel ini telah tayang di Kompas.com dengan judul "Terapkan Kabupaten/Kota Sehat, Bandung Barat Raih penghargaan swasti saba Wistara".
<https://regional.kompas.com/read/2023/11/30/154848378/terapkan-kabupaten-kota-sehat-bandung-barat-raih-penghargaan-swasti-saba>
- Chyntia, Z. Y. (n.d.). *Pengaruh Experiential Quality Terhadap Tourist Revisit Intention Di Taman Buah Mekarsari Bogor*
- Dewi, I. T., & Hasibuan, M. I. (2016, Januari). *Pengaruh Pengalaman Pelanggan (Customer Experience) terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Kuliner Jawa Rantauprapat*, 3.
- Fikri, N. R., Meutia, & Bukhari, A. (2020). *Pengaruh Customer Experience terhadap revisit intention Wisata Kuliner Bunderan Perumnas Cibeber Kota Cilegon*, 1.
- Hardiansyah, & Yuningsih, E. (2018, Juni 1). *Analisis Pengaruh Customer Experience terhadap Minat Berkunjung Kembali (Revisit Intention) pada Destinasi Wisata Kota Bogor*, 4.
- Haryanto, A. (2019, Oktober). Destinasi Wisata di KBB Kembali Raih ISTA dari Kemenpar Artikel ini telah diterbitkan di halaman SINDOnews.com pada Selasa, 01 Oktober 2019 - 16:16 WIB oleh Adi Haryanto dengan judul "Destinasi Wisata di KBB Kembali Raih ISTA dari Kemenpar - SINDO Jabar".
<https://daerah.sindonews.com/artikel/jabar/10870/destinasi-wisata-di-kbb-kembali-raih-ista-dari-kemenpar>
- Mantala, R., & Firdaus, M. R. (2016, Juni). *Pengaruh Customer Experience terhadap Customer Satisfaction pada pengguna Smartphone Android*, 4.
- Mustika, I., & Wulandari, D. P. (2023, Juni). *Pengaruh Customer Experience terhadap Revisit intention pada salah satu Villa di Alahan Panjang*, 9.

- Nofiyanti, F. (2018, Maret). *Keterikatan produk wisata terhadap Keputusan pengunjung berwisata di Dusun Bambu Leisure Park Bandung*, 23.
- Purba, M. G., Suhud, U., & Aditya, S. (2021). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Customer Satisfaction And Revisit Intention Pada Turis Danau Toba*, 2(3).
- Ramadhani, E. S. S. (2022/2023). *Pengaruh Customer Experience Terhadap Minat Beli Ulang Pada Aleta Tour Sidoarjo Jawa Timur*.
- Satriawan, A., Abdillah, Y., & Pangestuti, E. (2022). *Analisis Destination Image terhadap Revisit Intention melalui Satisfaction And Place attachment: Literature Review*, 16.
- Suharto, D., Astari, D. K., Saputra, E., Amanda, R. B., & Noviyanti H, S. D. (2019, Desember). *Pengembangan Objek dan Daya Tarik Unggulan Ekowisata Dusun Bambu, Bandung, Jawa Barat*.
- Tyasningrum, R. (2019). *Pengembangan Desa Wisata Dusun Bambu Lembang Untuk Meningkatkan Kunjungan Wisatawan Di Bandung Jawa Barat*.
- Yuniawati, Y., & Finardi, A. D. I. (2016). *Pengaruh Customer Experience terhadap Revisit Intention di Taman Wisata Gunung Tangkuban Perahu*, VI.