

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP MINAT
BERKUNJUNG KEMBALI WISATAWAN PADA WISATA
ALAM SEVILLAGE DI KABUPATEN CIANJUR**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Djuanda**

Disusun Oleh:

Dena Oktaviani

C.1710841



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DJUANDA BOGOR**

2022

PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI WISATAWAN PADA WISATA ALAM SEVILLAGE DI KABUPATEN CIANJUR

ABSTRAK

Pariwisata merupakan salah satu sektor pembangunan yang saat ini sedang dikembangkan oleh pemerintah pusat maupun daerah, sehingga Banyak bermunculan tempat-tempat wisata baru menawarkan pesona keindahan alam ditambah dengan spot-spot *instagramable* yang menjadi populer dikalangan millenial. Salah satu wilayah di Kabupaten Cianjur yang memiliki daya tarik wisata alam adalah wilayah puncak.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif verifikatif. Teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden dan studi kepustakaan. Pengujian yang dilakukan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji simultan, uji parsial, serta Koefisien Determinasi, Model persamaan adalah regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan seluruh instrumen valid dan reliabel, secara simultan variabel independen yaitu Lingkungan Fisik dan Interaksi Sosial terbukti signifikan mempengaruhi Variabel Dependen Minat Berkunjung Kembali. Kemudian secara parsial dapat diketahui variabel independen yaitu Lingkungan Fisik dan Interaksi Sosial terbukti signifikan mempengaruhi variabel dependen minat berkunjung kembali. Nilai R-square sebesar 0,718 yang artinya sumbangan Variabel Independent terhadap Variabel Dependen sebesar 71,8 persen

Kata kunci : Lingkungan Fisik, Interaksi Sosial, Minat Berkunjung Kembali

***THE EFFECT OF CUSTOMER EXPERIENCE ON THE
INTEREST OF TOURISTS TO RETURN ON SEVILLAGE
NATURAL TOURISM IN CIANJUR DISTRICT***

ABSTRACT

Tourism is one of the development sectors that is currently being developed by the central and regional governments, so many new tourist attractions have sprung up offering the charm of natural beauty coupled with Instagramable spots that have become popular among millennials. One of the areas in Cianjur Regency that has a natural tourist attraction is the peak area.

This study used a descriptive method. Data collection techniques through the distribution of questionnaires to 100 respondents and literature studies. The tests carried out are validity tests, reliability tests, classical assumption tests, simultaneous tests, partial tests, and Coefficients of Determination, The equation model is multiple linear regression.

The results showed that all instruments were valid and reliable, simultaneously independent variables, namely the Physical Environment and Social Interaction, were shown to significantly affect the Dependent Variables of Interest in Visiting Again. Then partially it can be known that independent variables, namely Physical Environment and Social Interaction, have been shown to significantly affect the dependent variables of interest in visiting again. The R-square value is 0.718 which means that the contribution of the Independent Variable to the Dependent Variable is 71.8 percent

Keywords: Physical Environment, Social Interaction, Interest in Revisiting

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul “**Pengaruh Customer Experience Terhadap Minat Berkunjung Kembali Wisatawan Pada Wisata Alam Sevillage Di Kabupaten Cianjur**”. Sholawat serta salam tidak lupa saya curahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarganya, sahabatnya, dan seluruh umatnya termasuk kita semua. Amin.

Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas semua bantuan dan dorongan yang diberikan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas proposal penelitian ini. Oleh karena itu, penulis sampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada:

1. Ketua dan Pengurus Yayasan Pusat Studi dan Pengembangan Islam Amaliah.
2. Rektor dan Wakil Rektor Universitas Djuanda Bogor
3. Ibu Dr. Sri Harini, Dra., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Ibu Endang Silaningsih, SE., MM, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan selaku Dosen pembimbing II, Bapak Masnur Mukmin,SE.,MA, selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi.
4. Ibu Tini Kartini, SE., MH, selaku Ketua Program Studi Manajemen dan selaku Dosen Pembimbing Akademik, Ibu Yulianingsih, SE.,MM. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi atas kebijakan akademik yang sangat menunjang keberhasilan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Ismartaya, MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penelitian ini.
6. Seluru Dosen dan Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi yang banyak membantu penulis.
7. Bapak Hepny Gartiwa selaku GM OP2, Bapak Bayu Septian P selaku Manajer HRD, dan Bapak Adi Permana selaku Manajer Marketing Wisatta Alam Sevillage yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan kegiatan penelitian, sekaligus pembimbing eksternal penelitian, juga seluruh

karyawan Wisata Alam Seville yang telah membantu proses kegiatan penelitian.

8. Kedua orangtua tercinta, Ibunda Nina Trisnawati dan Ayahanda Ahamd Jaelani yang telah memberikan doa, nasihat, dan dukungan penuh kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT, senantiasa memberikan kasih sayang-Nya, keselamatan dan kesehatan kepada mereka.
9. Suami Tercinta, Palahudin, SE.ME yang selalu memberi semangat dan motivasi dalam menyelesaikan Skripsi ini.
10. Sahabat tercinta saya, Aulia Arfah, Karisma Septianti, Suci Indri, Ari Setiawan, Eduardus Feni, Siti Julaeha yang selalu memberikan dukungan dan canda tawa sehingga adanya hiburan selama penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penyusunan proposal penelitian ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan pengetahuan umumnya bagi pembaca dan khususnya bagi Fakultas Ekonomi Universitas Djuanda Bogor.

Wa'alaikumsalam Wr.Wb

Bogor, Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.2
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.3
2.2 Tinjauan Teori	Error! Bookmark not defined.6
2.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	Error! Bookmark not defined.6
2.2.2 Pemasaran Jasa	Error! Bookmark not defined.7
2.2.3 Pengertian Bauran Pemasaran Jasa	Error! Bookmark not defined.7
2.2.4 <i>Customer Experience</i>	19
2.2.5 Dimensi <i>Customer Experience</i> Dalam Pemasaran Jasa	Error! Bookmark not defined.0
2.2.6 Pengertian Minat Berkunjung Kembali	Error! Bookmark not defined.6
2.2.7 Strategi Meningkatkan Kunjungan Ulang Wisatawan	Error! Bookmark not defined.7
2.3 Pengembangan Hipotesis	28
2.3.1 Pengaruh Lingkungan Fisik dan Interaksi Sosial terhadap Minat Berkunjung Kembali	28

2.3.2 Pengaruh Lingkungan Fisik Terhadap Minat Berkunjung Kembali.....	29
2.3.3 Pengaruh Interaksi Sosial Terhadap Minat Berkunjung Kembali.....	29
2.4 Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.0
BAB III METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.2
3.1 Objek Dan Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.2
3.2 Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.2
3.3 Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel	Error! Bookmark not defined.3
3.3.1 Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.3
3.3.2 Operasionalisasi Variabel.....	Error! Bookmark not defined.3
3.4 Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.5
3.4.1 Populasi.....	Error! Bookmark not defined.5
3.4.2 Sampel.....	Error! Bookmark not defined.5
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.6
3.6 Metode Pengumpulan Data	37
3.7 Metode Analisis Data.....	38
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	38
3.7.2 Uji Instrumen	Error! Bookmark not defined.0
3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	47
3.7.4 Analisis Korelasi Berganda.....	48
3.7.5 Analisis Koefisien Determinasi	49
3.7.6 Pengujian Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.0
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.4
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	Error! Bookmark not defined.4
4.1.1 Sejarah Singkat Wisata Alam Sevillage	Error! Bookmark not defined.4
4.1.2 Visi Dan Misi Wisata Alam Sevillage.....	Error! Bookmark not defined.4
4.1.3 Struktur Organisasi Wisata Alam Sevillage.....	Error! Bookmark not defined.4

4.1.4 Fasilitas Yang Disediakan	58
4.2 Hasil penelitian	59
4.2.1 Karakteristik Responden.....	59
4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Lingkungan Fisik.....	61
4.2.3 Tanggapan Responden Terhadap Interaksi Sosial	70
4.2.4 Tanggapan Responden Terhadap Minat Berkunjung Kembali (Y).....	80
4.3 Pengaruh <i>Customer Experience</i> (Lingkungan Fisik, Interkasi Sosial) Terhadap Minat Berkunjung Kembali	84
4.3.1 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	84
4.3.2 Hasil Analisis Koefisien Korelasi	85
4.3.3 Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	85
4.3.4 Uji Hipotesis.....	86
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.1
5.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.1
5.2 Saran.....	Error! Bookmark not defined.2
DAFTAR PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.3

DAFTAR TABEL

No	Teks	Halaman
1.1	Kunjungan Wisatawan Ke Kabupaten Cianjur	2
1.2	Jumlah Wisata Cagar Alam (Taman Konservasi)	3
1.3	Jumlah Pengunjung Wisata Alam Sevillage 2020	4
1.4	Hasil Kuesioner Pra Survei Tentang Lingkungan Fisik.....	7
1.5	Hasil Kuesioner Pra Survei Tentang Interaksi Sosial	9
2.1	Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu Dan Peneitian Penulis	Error! Bookmark not defined.4
3.1	Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.4
3.2	Bobot Penilaian	39
3.3	Kelas Interval dan Kriteria Penilaian	40
3.4	Kriteria Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.2
3.5	Hasil Uji Validitas Variabel Lingkungan Fisik (X_1).....	Error! Bookmark not defined.2
3.6	Hasil Uji Validitas Variabel Interaksi Sosial (X_2) ..	Error! Bookmark not defined.2
3.7	Hasil Uji Validitas Variabel Minat Berkunjung Kembali (Y)	Error! Bookmark not defined.3
3.8	Kriteria Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.4
3.9	Hasil Uji Reabilitas	Error! Bookmark not defined.4
3.10	Hasil Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.5
3.11	Hasil Uji Multikolinearitas.....	46
3.12	Interpretasi Terhadap Nilai r Hasil Analisis Korelasi	49
4.1	Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
4.2	Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Usia	60
4.3	Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Jumlah Kunjungan	Error! Bookmark not defined.0
4.4	Rekapitulasi Karakteristik Pengunjung Wisata Alam Sevillage	Error! Bookmark not defined.1

4.5 Tanggapan responden terhadap kemenarikan warna	Error! Bookmark not defined.2
4.6 Tanggapan responden terhadap kemenarikan seragam karyawan Wisata Alam Sevillage	Error! Bookmark not defined.2
4.7 Tanggapan responden terhadap kesesuaian pemilihan jenis musik pada Wisata Alam Sevillage	Error! Bookmark not defined.3
4.8 tanggapan responden terhadap kemenarikan interior, ekterior dan dekorasi pada Ruang dan Fungsi.....	Error! Bookmark not defined.4
4.9 Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas Umum Pada Indikator Ruang Dan Fungsi.....	Error! Bookmark not defined.5
4.10 Tanggapan Responden Terhadap Kenyamanan Dalam Menggunakan Fasilitas Pada Indikator Ruang Dan Fungsi.....	66
4.11 Tanggapan Responden Terhadap Kejelasan Tanda Penunjuk Arah Pada Indikator Tanda, Simbol Dan Artefak	67
4.12 Tanggapan Responden Terhadap Kejelasan Label Penanda Departemen Atau Fasilitas Tertentu.....	68
4.13 Responden Terhadap Kemenarikan Dan Kesesuaian Logo Wisata Alam Sevillage	68
4 14 Rekapitulasi Tanggapan Pengunjung Mengenai Variabel Lingkungan Fisik	69
4.15 Tanggapan Responden Terhadap Kesigapan Karyawan Dalam Melayani Kebutuhan Dan Keinginan Pengunjung	Error! Bookmark not defined.1
4.16 Tanggapan Responden Terhadap Terhadap Kebutuhan Dan Keinginan Pengunjung Keakuratan Pelayanan	Error! Bookmark not defined.1
4.17 Tanggapan Responden Terhadap Efektif Dan Efisien Waktu Dalam Melayani Pengunjung	Error! Bookmark not defined.2
4.18 Tanggapan Responden Terhadap Keadilan Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pengunjung	Error! Bookmark not defined.3
4.19 Tanggapan Responden Terhadap Keramahtamahan Yang Diberikan Kepada Seluruh Pengunjung.....	Error! Bookmark not defined.4

4.20	Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Penuh Terhadap Pengunjung	75
4.21	Tanggapan Responden Terhadap Kesigapan Karyawan Dalam Membantu Kesulitan Pengunjung Di Seluruh Area	76
4.22	Tanggapan Responden Terhadap Kepedulian Karyawan Terhadap Keluhan Pengunjung Di Seluruh Area	77
4.23	Tanggapan Responden Terhadap Keaktifan Karyawan Dalam Mengatasi Keluhan Pengunjung Di Seluruh Area	78
4.24	Rekapitulasi Tanggapan Pengunjung Mengenai Variabel Interaksi Sosial	78
4.25	Tanggapan Responden Terhadap Keinginan Untuk Merekomendasikan Wisata Alam Sevillage Kepada Teman	Error! Bookmark not defined.0
4.26	Tanggapan Responden Terhadap Keinginan Untuk Merekomendasikan Wisata Alam Sevillage Kepada Teman, Keluarga Atau Kerabat ..	Error! Bookmark not defined.1
4.27	Tanggapan Responden Terhadap Keinginan Untuk Kembali Berkunjung Ke Wisata Alam Sevillage.....	Error! Bookmark not defined.2
4.28	Rekapitulasi Tanggapan Pengunjung Mengenai Variabel Minat Berkunjung Kembali.....	Error! Bookmark not defined.2
4.29	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	84
4.30	Hasil Analisis Kolerasi Berganda	85
4.31	Hasil Uji F.....	87
4.32	Hasil Uji t	88
4.33	Rekapitulasi Pengujian Secara Parsial ..	Error! Bookmark not defined.0

DAFTAR GAMBAR

No	Teks	Halaman
2.1	Model Serviscescape (1992).....	Bitner Error! Bookmark not defined. 4
2.2	Kerangka Pemikiran.....	31
3.1	Garis Interval Penilaian.....	40
3.2	Grafik Scatterplot.....	47
3.3	Uji Satu Pihak	Error! Bookmark not defined. 3
4.1	Organisasi.....	Struktur Error! Bookmark not defined. 5
4.2	Garis Interval Penilaian kemenarikan warna	Error! Bookmark not defined. 2
4.3	Garis Interval Kemenarikan Seragam Karyawan...	Error! Bookmark not defined. 3
4.4	Garis Interval Kesesuaian Pemilihan Jenis Musik..	Error! Bookmark not defined. 3
4.5	Garis Interval Kemenarikan Interior, Ekterior Dan Dekorasi	Error! Bookmark not defined. 4
4.6	Garis Interval Fasilitas Umum Pada Indikator Ruang Dan Fungsi..	Error! Bookmark not defined. 5
4.7	Garis Interval Kenyamanan Dalam Menggunakan Fasilitas.....	66
4.8	Garis Interval Kejelasan Tanda Penunjuk Arah.....	67
4.9	Garis Interval Kejelasan Label Penanda Departemen Atau Fasilitas Tertentu.....	68
4.10	Garis Interval Kemenarikan Dan Kesesuaian Logo Wisata Alam Sevillage	69
4.11	Garis Interval Kesigapan Karyawan Dalam Melayani Kebutuhan Dan Keinginan Pengunjung.....	Error! Bookmark not defined. 1

4.12	Garis Interval Kebutuhan Dan Keinginan Pengunjung Keakuratan Pelayanan	Error! Bookmark not defined.	2
4.13	Garis Interval Efektif Dan Efisien Waktu Dalam Melayani Pengunjung	Error! Bookmark not defined.	3
4.14	Garis Interval Keadilan Karyawan	Error! Bookmark not defined.	4
4.15	Garis Interval Keramahtamahan		74
4.16	Garis Interval Pelayanan		75
4.17	Garis Interval Kesigapan Karyawan		76
4.18	Garis Inteval Kepedulian Karyawan		77
4.19	Garis Interval Keaktifan Karyawan		78
4.20	Garis Interval Keinginan Untuk Merekomendasikan Wisata Alam Sevillage	Error! Bookmark not defined.	0
4.21	Keinginan Untuk Merekomendasikan Wisata Alam Sevillage Kepada Teman, Keluarga Atau Kerabat	Error! Bookmark not defined.	1
4.22	Keinginan Untuk Kembali Berkunjung Ke Wisata Alam Sevillage	Error! Bookmark not defined.	2
4.23	Hasil Uji T Koefisien Regresi Variabel Lingkungan Fisik (X_1)		89
4.24	Hasil Uji t Koefisien Regresi Variabel Interaksi Sosial (X_2)		90