

PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP *REVISIT INTENTION* DI THE TRANS LUXURY HOTEL BANDUNG
(Survei pada wisatawan sebagai *Individual First Timer Guest* The Trans Luxury Hotel Bandung)

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Pariwisata



Oleh

Cynthia Asrivionny Adytia

1003017

**FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG**

Cynthia Asrivionny Adytia, 2014

PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP REVISIT INTENTION DI THE TRANS LUXURY HOTEL BANDUNG :Survei pada wisatawan sebagai *Individual First Timer Guest* The Trans Luxury Hotel Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2014

PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP *REVISIT INTENTION* DI THE TRANS LUXURY HOTEL BANDUNG

(Survei pada Wisatawan Sebagai *Individual First Timer Guest* The Trans Luxury Hotel Bandung)

Oleh

Cynthia Asrivionny Adytia

Skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pariwisata pada Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

© Cynthia Asrivionny Adytia

Universitas Pendidikan Indonesia

Oktober 2014

Hak Cipta dilindungi undang-undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian

Dengan dicetak ulang, difoto copy, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis

Skripsi ini diuji pada :

Hari/tanggal : Jumat / 31 Oktober 2014

Waktu : 08.00 - selesai

Tempat : Ruang sidang lantai 2 FPIPS UPI

Panitia ujian sidang terdiri dari

Ketua : Prof. Dr. H. Karim Suryadi, M.Si

Sekretaris : HP. Diyah Setiyorini, MM

Anggota : Dr. Elly Malihah, M.Si

Dr. H. Aceng Kosasih, M.Ag

Suharto, S.Pd.,M.A.P

Didin Sarifudin S.Pd

Penguji I : Prof. Dr. H. Eeng Ahman, MS

Penguji II : Dewi Pancawati N., S.Pd., MM

Penguji III : Drs. Bambang Widjajanta., MM

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP *REVISIT INTENTION* DI THE TRANS LUXURY HOTEL BANDUNG
(Survei pada *Individual First Timer Guest* The Trans Luxury Hotel Bandung)

Proposal skripsi ini disetujui dan disahkan oleh:

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

Ridwan Purnama, S.H., M.Si
NIP. 19600915 198803 1 003

Yeni Yuniawati, S.Pd.,MM
NIP. 19810608 200604 2 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata
Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
Universitas Pendidikan Indonesia

HP. Diyah Setiyorini, MM
NIP.19761031 200812 2 001

Tanggung Jawab Yudiris
Ada Pada Penulis

Cynthia Asrivionny Adytia
NIM. 1003017

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa proposal skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *Customer Experience* Terhadap *Revisit Intention* di The Trans Luxury Hotel Bandung”** beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/ sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika-etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Oktober 2014

Cynthia Asrivionny Adytia

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas rahmat serta kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul Pengaruh *Customer Experience* Terhadap *Revisit Intention* di The Trans Luxury Hotel Bandung (Survei pada wisatawan sebagai *Individual First Timer Guest* The Trans Luxury Hotel Bandung). Shalawat serta Salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, serta Sahabat-Sahabat beliau.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini. Penulis menyadari skripsi ini tidak luput dari kekurangan, baik dari segi penggunaan bahasa maupun isi. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi yang telah dibuat. Semoga skripsi ini menjadi hal yang bermanfaat bagi peneliti khususnya dan bagi seluruh pembaca pada umumnya.

Bandung, Oktober 2014

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Bismillahirrahmanirrahim,

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan kasih sayang, petunjuk, hidayah, dan kekuatan serta berkat rahmat-Nya dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak sekali bantuan serta dukungan yang penulis terima, oleh karena itu dengan penuh rasa hormat dan sayang penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Sunaryo Kartadinata, M. Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Bapak Prof. Dr. H. Karim Suryadi, M.Si selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia.
3. Ibu HP. Diyah Setyorini, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata yang selalu membimbing dan mendukung segala kegiatan penulis selama menjalani masa perkuliahan.
4. Bapak Ridwan Purnama, S.H., M.Si selaku pembimbing 1 yang selalu memotivasi, memberi berbagai masukan terbaik bagi penulis serta meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Yeni Yuniawati, S.Pd.,MM selaku pembimbing 2 yang telah memberikan segala dukungan dan bimbingan dengan penuh kasih sayang serta telah meluangkan waktunya untuk memberikan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Dewi Pancawati N., S.Pd.,MM selaku pembimbing akademik sekaligus selaku pembimbing pra-seminar. Terimakasih atas segala masukan dan saran yang diberikan kepada penulis.
7. Ibu Dr. Vanessa Gaffar, SE.Ak, MBA , Bapak Dr. Lili Adi Wibowo, S. Sos, S.Pd., MM, Bapak Oce Ridwanudin, SE.,MM, Ibu Rini Andari

S.Pd.,SE.,Par.,MM, Bapak Gitasiswhara, SE.,Par.,MM atas segala kepercayaan, dukungan dan bantuannya selama penulis menempuh studi di manajemen pemasaran pariwisata.

8. Bapak Dadang Suryadi selaku staf di Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata yang senantiasa membantu penulis dalam setiap urusan perkuliahan.
9. Segenap dosen pengajar di Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata yang selalu memberikan berbagai pembelajaran, pengetahuan, bimbingan, dan bantuan bagi penulis dalam menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Indonesia.
10. Bapak Joko Utomo di The Trans Luxury Hotel Bandung yang telah membantu penulis melakukan penelitian di The Trans Luxury Hotel Bandung.
11. Ayahanda Freddy Adytia, Ibunda Hernawati Astuti serta Adik-Adik Tercinta, Kevin, Abellya dan Rafan. Terima kasih atas segala doa yang tidak pernah habis, dukungan baik moril maupun materil, serta segenap kasih sayang yang telah diberikan dengan setulus hati.
12. Keluarga besar yang selalu memberikan doa tulus, memotivasi dan senantiasa memberikan dukungan agar penulis dapat segera menyelesaikan studi.
13. M.Nur Fadli Lukman yang selalu memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis.
14. Krismaya Dian Pratiwi, Finina Noviani, Dian Febriana Susanti, Ardiani Mega Puspita, Gentry Elite Nurfitri, Rima Sophal Jamil, dan Merina Herawati, terimakasih untuk kebersamaan yang telah dilewati bersama penulis selama menjalani perkuliahan, juga atas dukungan penuh, perhatian dan kasih sayang yang telah diberikan kepada penulis.
15. Sastriyanka, terimakasih untuk kesediaan waktu dan tenaga yang telah diberikan untuk memberikan pengarahan dan bantuan kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi.

16. Teman-teman di prodi MPP, senior serta para junior di seluruh angkatan terutama rekan MPP 2010 dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dan memberikan inspirasi.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan serta kemurahan dan amal baik semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat pengetahuan dan pemahaman bagi pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Bandung, Oktober 2014

Cynthia Asrivionny Adytia

