

ABSTRAK

Ajeng Dewi Indriyani Finardi, 1106699, Pengaruh *Customer Experience* Terhadap *Revisit Intention* Wisatawan di Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Parahu (Survey Terhadap Wisatawan Nusantara yang Berkunjung ke Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Parahu). Di bawah bimbingan Yeni Yuniawati, S.Pd., MM dan HP. Diah Setyorini, MM.

Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu merupakan destinasi wisata di perbatasan Kota Subang dan Kabupaten Bandung Barat yang memiliki keindahan alam dan suasana alam yang sangat indah. Wisatawan Tangkuban Perahu kebanyakan berasal dari Jawa Barat, Jabodetabek, luar Jawa Barat bahkan luar negeri. Maka dari itu penulis melakukan prapenelitian mengenai *revisit intention* wisatawan ke Tangkuban Perahu yang menghasilkan bahwa *revisit intention* wisatawan Tangkuban Perahu begitu rendah yang didukung dengan pernyataan karyawan Tangkuban Perahu. Jenis penelitian yang digunakan bersifat deskriptif dan verifikatif, metode survey yang digunakan yaitu dengan teknik *systematic random sampling*, dengan jumlah sample sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan yaitu teknik regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh parsial *customer experience* yang terdiri dari *comfort, education, hedonic, novelty, safety dan beauty* terhadap *revisit intention* wisatawan Tangkuban perahu. Penilaian tertinggi dari variable *customer experience* adalah sub variabel *beauty* dan penilaian tertinggi dari variable *revisit intention* adalah *intention to recommend*.

Kata Kunci: Customer Experience, Revisit Intention, Tangkuban Perahu

ABSTRACT

Ajeng Dewi Indriyani Finardi, 1106699, Influence of Customer Experience To Revisit Intention of Tourists in the Tangkuban Perahu Natural Park (A Survey of Domestic Tourists who visit Tangkuban Perahu Natural Park). Under the guidance of Yeni Yuniawati, S.Pd., MM and HP. Diyah Setyorini, MM.

Natural Park of Tangkuban Perahu Mountain is a tourists destination in the boundary city of Subang and West Bandung which has a very beautiful natural atmosphere. The Tourists mostly come from West Java, Jabodetabek, outside West Java even another country outside Indonesia. Therefore the authors do a pre-study on tourists revisit intention of Tangkuban Perahu which produce that tourists revisit intention is low. Implementing the customer experience be expected could be increase the revisit intention to Tangkuban Perahu. This type of research is descriptive and verification, the survey method used is the systematic random sampling technique, with a sample size of 100 respondents. Data analysis technique using the multiple regression techniques. These results shows there is a partial influence customer experience consisting of comfort, education, hedonic, novelty, safety and beauty to tourists revisit intention of Tangkuban Perahu. The beauty dimension of customer experience variable got the highest score and the intention to recommend in revisit intention got the highest score.

Keywords : Customer Experience, Revisit Intention, Tangkuban Perahu