

ABSTRAK

Maya Rahmah Fikriyah, 1206458,

Pengaruh *Customer Experience* terhadap *Revisit Intention* di Taman Wisata Alam Kawah Papandayan (Survei terhadap Wisatawan yang Berkunjung ke Taman Wisata Alam Kawah Papandayan. Di bawah bimbingan Bagja Waluya S.Pd., M.Pd dan Oce Ridwanudin, SE., MM.

Taman Wisata Alam Kawah Papandayan merupakan destinasi wisata alam yang terletak di Cisarupan, Garut, Jawa Barat.

Meskipun jumlah kunjungan setiap tahunnya terus meningkat tidak dipastikan bahwa wisatawan yang

berkunjung kesana memiliki niat untuk berkunjung kembali dan merekomendasikan kepada orang lain.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rendahnya minat wisatawan untuk berkunjung kembali ke Taman

Wisata Alam Kawah Papandayan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dan verifikasi dengan metode yang digunakan adalah *explanatory survey*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 115 responden yaitu wisatawan yang berkunjung ke Taman

Wisata Alam Kawah Papandayan dan menggunakan teknik penarikan yang digunakan yaitu *systematic random sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *customer experience* (X) dengan dimensi *comfort, educational, hedonic, novelty, recognition, beauty* dan *relational*. Sedangkan variabel terikatnya adalah *revisit intention* dengan keinginan untuk merekomendasikan kepada orang lain dan keinginan untuk berkunjung kembali.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi *beauty* dari *customer experience* adalah dimensi yang memiliki penilaian tertinggi, sedangkan variabel *revisit*

intention adalah keinginan untuk merekomendasikan kepada orang lain.

Kata Kunci : *Customer Experience, Revisit Intention* dan Taman Wisata Alam Kawah Papandayan

ABSTRACT

Maya Rahmah Fikriyah, 1206458, *Influence Customer Experience to Revisit Intention in Taman Wisata Alam Kawah Papandayan (Survey of Travelers who viewed Taman Wisata Alam Kawah Papandayan. Under the guidance of Bagja Waluya S.Pd., M.Pd and Oce Ridwanudin, SE., MM.*

Taman Wisata Alam Kawah Papandayan is a natural tourist destinations located in Cisurupan, Garut. West Java. Although the number of visits annually continues to rise not certain that tourists who visit there have the intention to come back and recommend to others. Prapenelitian results showed that the low interest of tourists to visit back to Taman Wisata Alam Kawah Papandayan. This research use descriptive research and verification with the method used is explanatory survey. The sample in this study as many as 115 respondents are tourists visiting Taman Wisata Alam Kawah Papandayan and using the sampling technique used is systematic random sampling. Data analysis technique used is multiple regression. The independent variables in this study is the customer experience (X) with dimensions of comfort, educational, hedonic, novelty, recognition, beauty and relational. While the dependent variable is the desire to revisit intention to recommend to others and a desire to come back. The results of this study show that beauty dimension of customer experience is a dimension that have the highest ratings, while the variable revisit intention is the desire to recommend to others.

Keywords: Customer Experience, Revisit Intention and Taman Wisata Alam Kawah Papandayan