

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP
REVISIT INTENTION DI METSKY XCITE DINE AND BAR**
(Survei terhadap pengunjung yang berkunjung ke Metsky XCite Dine and Bar)

SKRIPSI

**Diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata pada
Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata**



Oleh :
Al Akbar Rijqine
1205830

**FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG
2017**

LEMBAR HAK CIPTA

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*
TERHADAP *REVISIT INTENTION* DI METSKY XCITE DINE AND BAR
(Survei terhadap Pengunjung yang Berkunjung ke Metsky XCite Dine and Bar)**

Oleh
Al Akbar Rijqine
1205830

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Pariwisata pada Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata
Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
Universitas Pendidikan Indonesia

© Al Akbar Rijqine, 2017
Universitas Pendidikan Indonesia
October 2017

Hak cipta dilindungi Undang-Undang.
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP *REVISIT INTENTION* DI
METSKY XCITE DINE AND BAR**

(Survei terhadap Pengunjung yang Berkunjung ke Metsky XCite Dine and Bar)

Skripsi ini disetujui dan disahkan
oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Gitasiswhara, SE.,Par.,MM
NIP. 19730510 200812 1 002

Taufik Abdullah, SE., MM.,Par
NIP. 19851024 201404 1 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Manajemen Pemasaran Pariwisata

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

Tanggung Jawab Yuridis
Ada Pada Penulis

Al Akbar Rijqine
NIM. 1205830

**PERNYATAAN TENTANG KEASLIAN SKRIPSI
DAN BEBAS PLAGIARISME**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**Pengaruh *Customer Experience* Terhadap *Revisit Intention* di Metsky XCite Dine and Bar**" ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

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

Bandung, Oktober 2017

Pembuat Pernyataan,

Al Akbar Rijqine

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirrobil'alamin. Ucapan rasa syukur yang begitu besar kepada Allah SWT. Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh *Customer Experience* terhadap *Revisit Intention* di Metsky XCite Dine and Bar" ini sebagai salah satu syarat akademik menempuh ujian sidang sarjana pada Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata. Skripsi ini dilatar belakangi oleh rendahnya tingkat keinginan untuk berkunjung kembali ke Metsky XCite Dine and Bar.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui 1) Persepsi tamu terhadap *Customer Experience* di Metsky XCite Dine and Bar, 2) Meningkatkan *Revisit Intention* di Metsky XCite Dine and Bar 3) Sejauh mana pengaruh *Customer Experience* dalam meningkatkan *Revisit Intention* di Metsky XCite Dine and Bar.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini belum sepenuhnya sempurna, masih terdapat kekurangan, baik dari segi penggunaan bahasa maupun isi. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan dan menerima segala kritikan maupun saran yang membangun demi perbaikan skripsi ini. Penulis berharap karya ini dapat memberi sumbangan yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, terutama dalam pengembangan ilmu manajemen pemasaran pariwisata, praktisi, bagi pembaca dan tentunya bagi penulis.

Bandung, Oktober 2017

Penulis
Al Akbar Rijqine

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat menempuh ujian sidang sarjana pariwisata. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan serta bantuan dari berbagai pihak, untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Asep Kadarohman,MSi, selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Bapak Dr. Agus Mulyana M.Hum selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia.
3. Ibu Yeni Yuniawati, S.Pd.,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata Universitas Pendidikan Indonesia.
4. Bapak Gitasiswhara, SE., Par., MM selaku Dosen Pembimbing I atas kesungguhan beliau dalam membimbing, memberikan motivasi, kesabaran, ketelitian, kemudahan serta kelancaran yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Taufik Abdullah, SE.,MM,Par selaku Dosen Pembimbing II dan selaku dosen pembimbing pra seminar atas ketelitian, saran dan masukan baik teoritis maupun praktis, motivasi, pengarahan, kemudahan dan kelancaran sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Firman Aziz, M.Pd selaku pembimbing akademik, yang telah memberikan inspirasi, motivasi, bimbingan serta kesempatan kepada penulis untuk dapat mengikuti sidang skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

7. Bapak Oce Ridwanudin, SE.,MM, selaku kordinator akademik Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata yang telah memberikan motivasi dan kesempatan kepada penulis untuk dapat mengikuti sidang skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Ibu HP Diyah Setyorini, MM, Ibu Rini Andari,S.Pd.,SE.,Par.,MM, Ibu Dewi Pancawati N, S.Pd., MM,. serta seluruh dosen dan staf di lingkungan Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata yang telah membekali ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
9. Bapak Tono selaku GM Hotel Horison Bekasi yang telah memberikan saya kesempatan untk bisa menjalani on job training di Hotel Horison Bekasi
10. Staf Metsky XCite Dine and Bar Pak Daniel, Chef Ito, Mba dede, mba Nita, Mas Budi, mba Rindu, pak Asep, pak Sigit, pak Hadi, pak Alfahri, Yuanita, Erwin yang telah memberikan banyak sekali ilmu dan pengalaman yang paling berharga selama penulis belajar dan bekerja, memberikan bantuan, motivasi dan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini.
11. Team Sales and Marketing Hotel Horison Bekasi Mba Renata, mas Andre, mas Hani, pak Deddy Mba Lia, bang Barthen, mba Angie, mba Suci, Penty, Audhy dan seluruh staff Hotel Horison Bekasi yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu.
12. Para sahabat KKN Hariang, Ade Lina Sugiarti, Fini Shabrina, Mia Komariah, Nindy Mardiani, Neneng Nofi, Gina Sugina, Ahmad Febri, Rifqi Fauzi, Dadang Rahmadi
13. Para sahabat terbaik grup 25, Hapi El Skici, Muhammad Baby Faza, Achmad Papoy Yanuar, Syafira Siswiana, Prima Adityo Sudewo, Hamzah Fathul Aziz, Alija Nuraga, Givari Mugiyadi, Luthfi Hilmawan, Recky Syah Puttt, Rizky Ramadhan, Banyu Krapu, Empuh Odi, dll yang tak henti memberikan semangat, motivasi, serta kepercayaan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

14. Para sahabat terbaik grup Bu Lia CS yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu
15. Teman-teman seperjuangan MPP 2012 atas *support*, kasih sayang, serta pengalaman berbagi suka duka selama kuliah bersama.
16. Kakak dan adik angkatan yang selalu membantu selama mengerjakan proposal skripsi, seminar proposal, hingga penyusunan skripsi.
17. Seluruh rekan-rekan Mahasiswa Manajemen Pemasaran Pariwisata dan semua pihak yang tak dapat penulis sebutkan satu per satu.
18. Sanak saudara yang telah memberikan dukungan, doa, dan motivasinya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini

Secara khusus dan istimewa saya ucapkan terima kasih tak henti-hentinya dari lubuk hati paling dalam untuk orang tua tersayang, terhebat di dunia, Papa Ali Fathoni, Mama Haryati Ariesnawati serta adik Anang Muammar Fathoni, dan Azhar Huwaiza Fathoni. Terimakasih atas semua pengorbanannya selama ini yang senantiasa mendoakan, memotivasi, memberi kesabaran, membantu, menghibur, berusaha, dan mendidik sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

Terima kasih untuk semua bantuannya. Semoga semua kebaikan dan doa yang telah diberikan mendapatkan balasan dan pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Aamiin.

Bandung, Oktober 2017

Penulis
Al Akbar Rijqine