

## ABSTRAK

**Al Akbar Rijqine (1205830), “Pengaruh *Customer Experience* Terhadap *Revisit Intention*”** (Survei terhadap Pengunjung yang Berkunjung ke Metsky XCite Dine and Bar), di bawah bimbingan Gitasiswhara.,SE.,Par.,MM Dan Taufik Abdullah., SE., MM.,Par

Industri hotel dan restoran merupakan industri yang potensial untuk dikembangkan dan berperan dalam menggerakkan pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Industri ini mampu memberikan dampak positif terhadap kondisi sosial dan ekonomi masyarakat, yaitu memberikan sumbangan terhadap penerimaan devisa, penciptaan lapangan kerja, memperluas kesempatan berusaha di sektor formal dan informal, peningkatan pendapatan pemerintahan pusat dan pemerintahan daerah melalui berbagai pajak dan retribusi, peningkatan pendapatan masyarakat dan pemerataan pembangunan.

Metsky Xcite Dine and Bar sebagai salah satu *Restaurant* hotel bintang empat di Kota Bekasi selalu berupaya untuk mempertahankan dan meningkatkan segala aspek penting yang menyangkut tujuan utama manajemen salah satunya mendapatkan profitabilitas. Masalah yang dihadapi oleh Metsky XCite Dine and Bar adalah tingkat pendapatan yang fluktuatif dan tidak mencapai target. Oleh karena itu Metsky XCite Dine and Bar harus memiliki strategi untuk mengatasi masalah tersebut. Dengan demikian peneliti memilih *Customer Experience* sebagai salah satu solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan tingkat *Revisit Intention*. Dalam penelitian ini variabel independen (X) yang digunakan yaitu *Customer Experience* yang terdiri dari *Name*, *Employee Interaction*, *Lighting*, *Msuic*, dan *Design*. Variabel dependen (Y) yaitu *Revisit Intention*. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif dengan metode yang digunakan adalah *explanatory survey* dan pendekatan *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 110 responden yaitu pengunjung yang berkunjung di Metsky XCite Dine and Bar dengan teknik penarikan yang digunakan yaitu *probability sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda. Pelaksanaan *Customer Experience* di Metsky XCite Dine and Bar berada pada kategori tinggi, dimensi *Design* mendapatkan penilaian tertinggi dan penilaian terendah yaitu *Lighting*. Kemudian tanggapan mengenai *Revisit Intention* berada pada penilaian yang tinggi pula dari para pengunjung yang berkunjung ke Metsky XCite Dine and Bar, dimensi yang memiliki kategori paling tinggi adalah keinginan pengunjung untuk kembali berkunjung ke Metsky XCite Dine and Bar, dan dimensi terendah adalah keinginan untuk merekomendasikan Metsky XCite Dine and Bar kepada orang lain. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh antara *Customer Experience* dan *Revisit Intention*.

Kata Kunci : *Customer Experience, Revisit Intention, Metsky XCite Dine and Bar*

## **ABSTRACT**

**Al Akbar Rijqine (1205830), “The Influence of Customer Experience toward Revisit Intention”** (Survey of Guest who visited to the Metsky XCite Dine and Bar), under the guidance of Gitasiswhara.,SE.,Par.,MM and Taufik Abdullah., SE., MM.,Par

*The hotel and restaurant industries are potential industries to be developed and play a role in driving the economic growth and welfare of the people. The industry is able to have a positive impact on the social and economic conditions of the community, which contributes to the income of foreign exchange, job creation, expanding business opportunities in the formal and informal sectors, increasing the revenue of central government and local government through various taxes and user charges, equitable development. Metsky Xcite Dine and Bar as one of the four-star Restaurant hotels in Bekasi city always strives to maintain and improve all important aspects concerning the main purpose of management one of them get profitability. The problem faced by Mestky XCite Dine and Bar is the fluctuating income level and not reaching the target. Therefore Metsky XCite Dine and Bar must have a strategy to solve the problem. Thus the researchers chose Customer Experience as one solution that can be applied to improve the level of Revisit Intention. In this study the independent variables (X) used are Customer Experience which consists of Name, Employee Interaction Lighting, music, and Design. Dependent variable (Y) is Revisit Intention. The type of research used is descriptive and verifikatif with the method used is explanatory survey and cross sectional approach. Samples in this study as many as 110 respondents are visitors who visit the Metsky XCite Dine and Bar with the withdrawal technique used is probability sampling. Data analysis techniques used are there multiple regression. The implementation of Customer Experience at Metsky XCite Dine and Bar is in the high category, the design dimension gets the highest rating and the lowest rating is lighting. Then the response to the Revisit Intention was on the high appraisal of the visitors who visited Mestky XCite Dine and Bar, the dimension that has the highest category is the desire of visitors to return to visit Metsky XCite Dine and Bar, and the lowest dimension is the desire to recommend Metsky XCite Dine and Bar to others. The result of the research shows the influence of Customer Experience and Revisit Intention.*

*Key words :Customer Experience, Revisit Intention, Metsky XCite Dine and Bar*