

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP LOYALITAS
PENGUNJUNG DI TRANS STUDIO BANDUNG**

SKRIPSI

diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pariwisata
Program Studi *Management Resort & Leisure*



Oleh
M.VIRADLY ARSYAD
1306921

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RESORT & LEISURE
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2018

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP LOYALITAS
PENGUNJUNG DI TRANS STUDIO BANDUNG**

Oleh
Muhammad Viradly Arsyad

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

© Muhammad Viradly Arsyad 2018
Universitas Pendidikan Indonesia
April 2018

Hak Cipta dilindungi undang-undang
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difotokopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis

LEMBAR PENGESAHAN

Muhammad Viradly Arsyad
1306921

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*
TERHADAP LOYALITAS PENGUNJUNG
DI TRANS STUDIO BANDUNG**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Pembimbing I

Prof.Dr.H.Darsiharjo, MS.
NIP. 19620921 198603 1 005

Pembimbing II

Reiza Miftah W, S.ST., M.Sc.
NIP 19871224201404 1 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Resort & Leisure

Fitri Rahmafitria, SP., M.Si.
NIP. 19741018 200812 2 001

SKRIPSI INI TELAH DIUJI PADA:

Hari, Tanggal : Senin, 23 April 2018

Waktu : 09.00 WIB

Tempat : Ruang Ujian Sidang Gd. Nu'man Somantri

Panitia Ujian Sidang Terdiri Dari

1. Ketua : Dr. Agus Mulyana, M.Hum
2. Sekertaris : Fitri Rahmafitria, SP., M.Si.
3. Anggota : Dr. H. Mamat Ruhimat, M.Pd.
Dr. H. Aceng Kosasih, M.,Ag.
Dr. Hj. Siti Nurbayani K, S,Pd., M.Si.
Wida Budiarti, S.Pd.
Santika Andriani

- Penguji** : 1. Dr.AH, Galihkusumah, S.ST., MM
2. Agus Sudono, SE., MM.
3. Drs. Pramaputra, MM.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “Pengaruh *Customer Experience* Terhadap Loyalitas Pengunjung di Trans Studio Bandung” 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 tersebut, 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, 20 April 2018

Yang Membuat Pernyataan

Muhammad Viradly Arsyad

NIM. 1306921

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT yang telah memberikan anugerah serta berkah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Customer Experience* Terhadap Loyalitas Pengunjung di Trans Studio Bandung”.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata yang penulis tempuh selama mengikuti studi di Program Studi Manajemen Resort & Leisure di Universitas Pendidikan Indonesia ini. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan pada skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu serta berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak.

Bandung, 20 April 2018

Penulis

Muhammad Viradly Arsyad

1306921

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkah, ridho rahmat dan curahan nikmat Iman dan Islam yang tiada terbatas, sehingga penulis mendapatkan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, motivasi, dukungan, serta bantuan dari berbagai pihak, hingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, dengan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan begitu banyak karunianya sehingga penulis dapat melaksanakan proses skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tua, ayahanda Arsyad Sedat, SE. dan ibunda Trimelda yang selalu mendoakan, mendidik, memberikan motivasi, dan merawat dari penulis lahir hingga bisa seperti ini. Serta kepada kakak penulis Muhammad Arfandi Arsyad, SE. yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
3. Seluruh keluarga besar penulis, yang telah mendoakan dan memberikan dukungan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepada yang tercinta Afif Nurul Azizah, S.Psi yang selalu membantu, menemani, dan memberikan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Hj. Fitri Rahmafritria, S.P., M.Si. selaku ketua prodi Manajemen Resort & Leisure.
6. Prof. Dr. H. Darsiharjo, MS. dan Reiza Miftah W, S.ST., M.Sc. selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan masukan baik berupa saran maupun kritik.
7. Kepada seluruh Bapak dan Ibu dosen pengajar dan staff Program Studi Manajemen Resort & Leisure yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan baru serta banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan perkuliahan.

8. Pihak Trans Studio Bandung yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian ini.
9. Sahabat penulis, Aldi, Rizky, dan Drean yang memberikan semangat pada penulis agar segera menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman *play group* (Gagah, Bagus, Opel, Adrika, Uxcan, Amud, Ferda, Rifki, Nizar, Boym, Dede, Ade Agung, Mario, Venny, Titiw, Ulir, Wita, Tantri) yang memberi motivasi dan dukungan pada penulis.
11. Teman-teman MRL 2013 yang telah menemani penulis selama perkuliahan.
12. Teman-teman *RF online classic guild* Sriwijaya, yang mendoakan dan menyemangati penulis.
13. Kepada pihak-pihak yang lain yang telah begitu banyak membantu namun tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT memberikan balasan berlipat atas semua bimbingan, bantuan, motivasi, do'a, dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis. Demi perbaikan kedepannya, penulis sangat menerima masukan berupa kritik dan saran. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan kita semua.