

**Pengaruh Citra Kota Bandung Sebagai Kota *Fashion* Terhadap  
Kepuasan Wisatawan Serta Dampaknya pada Loyalitas  
Wisatawan Di Kota Bandung**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari  
Syarat Untuk menempuh Gelar Sarjana Pariwisata  
Program Studi Manajemen Resort and Leisure



**Pipin Supriatin**

**1501729**

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

**2019**

**PENGARUH CITRA KOTA BANDUNG SEBAGAI KOTA *FASHION*  
TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN SERTA DAMPAKNYA PADA  
LOYALITAS WISATAWAN DI KOTA BANDUNG**

Oleh :  
Pipin Supriatin

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

© Pipin Supriatin 2019  
Universitas Pendidikan Indonesia  
Juli 2019

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

**LEMBAR PENGESAHAN**

Pipin Supriatin  
NIM. 1501729

**PENGARUH CITRA KOTA BANDUNG SEBAGAI KOTA *FASHION*  
TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN SERTA DAMPAKNYA  
TERHADAP LOYALITAS WISATAWAN DI KOTA BANDUNG.**

Pembimbing I



**Sri Marhanah, SS., MM.**  
NIP. 198110142006042001

Pembimbing II



**Rosita, S.S., MA**  
NIP. 198110142006012001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Resort & Leisure



**Dr. A. H. Galihkusumah. S. ST Par., M.M**  
NIP. 198105222010121006

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “**Pengaruh Citra Kota Bandung Sebagai Kota *Fashion* Terhadap Kepuasan Wisatawan serta dampaknya Pada Loyalitas Wisatawan Di Kota Bandung**” ini beserta 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 dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Juli 2019

Yang Membuat Pernyataan

Pipin Supriatin

NIM. 1501729

## ABSTRAK

### **PENGARUH CITRA KOTA BANDUNG SEBAGAI KOTA *FASHION* TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS WISATAWAN DI KOTA BANDUNG**

Oleh

**Pipin Supriatin**

**NIM 1501729**

Tujuan dari penelitian ini yaitu menjelaskan pengaruh variabel citra destinasi terhadap variabel kepuasan wisatawan, pengaruh dari variabel citra destinasi terhadap variabel loyalitas wisatawan dan pengaruh variabel kepuasan wisatawan terhadap variabel loyalitas wisatawan di Kota Bandung. Jenis penelitian ini adalah penelitian dengan pendekatan kuantitatif. Variabel yang digunakan ada tiga, yaitu variabel citra destinasi, variabel kepuasan wisatawan, dan variabel loyalitas wisatawan. Pengumpulan data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Teknik pengambilan sample menggunakan *probability sampling* dengan populasi yaitu wisatawan di Kota Bandung. Analisis data penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis jalur. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel citra destinasi berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan wisatawan, selanjutnya variabel citra destinasi berpengaruh secara signifikan terhadap variabel loyalitas wisatawan. Selain itu variabel kepuasan wisatawan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel loyalitas wisatawan. Berdasarkan hasil penelitian, sebaiknya pemerintah daerah dan pelaku usaha pariwisata menjaga citra Kota Bandung dan meningkatkan intensitas kunjungan wisatawan dengan cara mempromosikan semua jenis *fashion*, serta mengoptimalkan fashion yang ada di Kota Bandung yang beragam.

**Kata Kunci : Citra Destinasi, Kepuasan Wisatawan, Loyalitas Wisatawan, Kota Bandung**

**ABSTRACT**  
**THE INFLUENCE CITY OF BANDUNG IMAGE AS A FASHION CITY ON**  
**TOURISM SATISFACTION AND IT'S IMPACT ON TOURISM LOYALTY**  
**IN BANDUNG CITY**

**By**

**Pipin Supriatin**

**NIM 1501729**

*This research aims to clarify: the influence of destination image variable to tourist satisfaction variable, tourist satisfaction's influence to tourist loyalty, and tourist satisfaction's influence to tourist loyalty in Bandung city. This research use quantitative approach. This research use three variables: tourist satisfaction, destination image, and tourist loyalty. The collection of data obtained through a questionnaire which distributed to 100 respondents. The sampling technique of this research use probability sampling and the respondent is domestic tourist who come from outside Bandung city, at least twice visited to the tour attraction in Bandung city for tour. The data analysis in this research use descriptive analysis and path analysis. The results showed that: destination image variable significantly influence tourist satisfaction variable, the destination image variable significantly influence tourist loyalty variable, and tourist satisfaction variable significantly influence tourist loyalty variable. Based on this research's result, the government and the tourism's entrepreneur have to keep the image of Batu city and increase the tourist's visit intention by promoting all types of fashions, and optimizing the variety of fashion in Bandung city.*

**Keywords : Destination Image, Tourist Satisfaction, Tourist Loyalty, Bandung City**

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan Judul “Pengaruh Citra Kota Bandung Sebagai Kota *Fashion* Terhadap Kepuasan Wisatawan serta dampaknya terhadap Loyalitas Wisatawan Di Kota Bandung”.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata Program Studi Manajemen Resort dan Leisure, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, baik dalam dunia akademik maupun non akademik dan dapat bermanfaat bagi pengembangan dunia pariwisata khususnya Indonesia.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa di dalam penyusunan skripsi ini baik bentuk penyajian maupun sistematikanya, masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan, itu semua di sebabkan karena keterbatasan pengetahuan, pengalaman, dan kemampuan penulis.

Bandung, Juli 2019

Penulis,

Pipin Supriatin

NIM. 1501729

## UCAPAN TERIMAKASIH

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah S.W.T karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari dalam proses penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih dan apresiasi tertinggi kepada seluruh pihak yang terkait. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan Ridha-Nya, memberikan nikmat sehat, memberikan rezeki, memberikan kemudahan dan kelancaran selama penulis menuntut ilmu hingga penulis dapat menyelesaikan seluruh proses dalam menuntut ilmu di Universitas Pendidikan Indonesia
2. Kedua Orangtua penulis tercinta, Bapak Abdul Jamil dan Ibu Karimah yang selalu memberikan dukungan baik secara moral maupun materil dan selalu menguatkan putri kecilnya ini dalam menyelesaikan skripsi, serta kepada Adik tercinta Muhammad Zafar Al'Qostolani yang selalu memberikan semangat kepada penulis.
3. Ibu Sri Marhanah, S.S, MM selaku dosen pembimbing skripsi 1 yang telah selalu sabar membimbing dan memberikan saran-saran kepada penulis, sehingga penulis dapat memperbaiki skripsi ini.
4. Ibu Rosita, S.S, MA. selaku dosen pembimbing skripsi 2 yang telah selalu sabar membimbing dan memberikan saran-saran kepada penulis, sehingga penulis dapat memperbaiki skripsi ini.
5. Seluruh dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Keluarga besar yang telah memberi dukungan baik secara moral maupun materil, kepada penulis untuk menyelesaikan perkuliahan.
7. Tanti Astorini sebagai sodara sepupu, teman sekamar, teman seperjuangan dari awal masuk kuliah sampe sekarang ini yang banyak membantu dan mendukung penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Syarah, Tiara, Amel, Ganis, Raqesh, Azhar, Andi, Falih, Syakir, Andre, Naufal, Asyraf, Nabil selaku Gibah Berprestasi Squad teman semasa perkuliahan yang banyak membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.



9. Evi T, Evi H, Ade Mutia, Tofik Permana, Mia Aryani, Ery B teman semasa kuliah yang banyak membantu penulis memberikan saran, arahan dan bertukar pikiran dalam proses penyusunan skripsi ini.
10. Kang Andhika Mochamad S.Par dan kang Bagus Maulana S.Par selaku Alumni MRL dan Pembimbing di luar kampus yang banyak sekali membantu penulis dalam penyelesaian skripsi.
11. Kepada teman-teman seperjuangan Turn It In Evi H, Mita R, Andi, Raqesh, Tofik, Syakir yang telah menguatkan, membantu, menyelesaikan skripsi bersama khususnya turn it in dan melewati lika liku turn it in ini.
12. Zulfa Kharimah dan Aulia Angela selaku teman seperjuangan On the Job Training di Semar Production Yogyakarta yang banyak membantu penulis.
13. Siti Fahimah, Puspa Puspita, dan Kharismanda selaku teman dari SMK yang selalu menyemangati dan selalu ada dalam suka maupun duka.
14. Seluruh teman-teman MRL 2015 yang telah menemani dan mengisi penulis selama masa perkuliahan.
15. Seluruh staff BEM KM MRL yang telah memberikan kesempatan penulis mendapatkan pengalaman berorganisasi.
16. Seluruh teman teman yang berada di Semar Production yang telah memberikan kesempatan untuk penulis mendapatkan pengalaman berharga dalam bekerja.
17. Romi dan Seluruh keluarga Romi selaku keluarga kedua penulis yang telah memberikan semangat dari awal masuk kuliah hingga saat ini dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis panjatkan do'a semoga Allah SWT memberikan imbalan yang setimpal dan berlipat ganda atas segala bentuk dukungan dari semua pihak yang telah membantu dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Aamiin

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iv
UCAPAN TERIMAKASIH.....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR DIAGRAM.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah.....	4
1.3    Tujuan Penelitian.....	5
1.4    Manfaat Penelitian .....	5
1.5    Sistematika Penulisan .....	6
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1    Citra Destinasi .....	7
2.1.1    Pengertian Citra Destinasi.....	7
2.2    Kepuasan .....	10
2.2.1    Pengertian Kepuasan.....	10
2.2.2    Ekspetasi atau Harapan Wisatawan .....	12
2.3    Loyalitas.....	13
2.3.1    Pengertian Loyalitas wisatawan .....	13
2.3.2    Jenis-jenis Loyalitas.....	14
2.3.3    Karakteristik Loyalitas Wisatawan.....	14

2.4	Hubungan Citra Destinasi , Kepuasan wisatawan dan Loyalitas Wisatawan.....	14
2.5	Penelitian Sebelumnya.....	15
2.6	Kerangka Pemikiran .....	16
2.7	Hipotesis.....	17
BAB III.....		19
METODE PENELITIAN.....		19
3.1	Lokasi Penelitian .....	19
3.2	Desain Penelitian .....	19
3.3	Populasi dan Sample.....	20
3.3.1	Populasi .....	20
3.3.2	Sampel .....	20
3.3	Variabel Penelitian.....	21
3.4	Operasionalisasi Variabel.....	22
3.5	Instrumen Penelitian .....	24
3.6	Jenis dan Sumber Data.....	25
3.7.1	Data Primer .....	25
3.7.2	Data Sekunder .....	25
3.8	Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	26
3.8.1	Uji Validitas .....	26
3.8.2	Uji Reabilitas.....	30
3.9	Teknik Analisis Data .....	31
3.9.1	Teknik Analisis Data Deskriptif.....	31
3.9.2	Teknik Analisis Data Verifikatif.....	33
3.10	Koefisien Determinasi .....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		40
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	40
4.1.1	Letak Geografis.....	40
4.1.2	Gambaran Umum Citra <i>Fashion</i> di Kota Bandung .....	41
4.2	Profil Wisatawan .....	42
4.3	Hasil Analisis Deskriptif.....	47
4.3.1	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Citra Destinasi (X) .....	47

4.3.2	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Wisatawan (Y) .....	52
4.3.3	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas (Z).....	58
4.4	Pengaruh Citra Destinasi Terhadap Kepuasan Wisatawan Serta Dampaknya pada Loyalitas Wisatawan.....	64
4.4.1	Uji Normalitas .....	64
4.4.2	Pengujian Hipotesis.....	64
4.5	Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	68
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian .....	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		75
5.1	Kesimpulan.....	75
5.2	Saran .....	77
DAFTAR PUSTAKA .....		79

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kontribusi Subsektor Industri Kreatif di Kota Bandung Tahun 2017....	2
Tabel 1. 2 Perkembangan Gerai Factory Outlet, Distro dan Clothing di Kota Bandung Tahun 1998-2012.....	3
Tabel 3. 1 Kunjungan Wisatawan Nusantara ke Bandung.....	20
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel .....	22
Tabel 3. 3 Jenis dan Sumber Data .....	26
Tabel 3. 4 Koefisien Korelasi nilai r.....	27
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	27
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Y .....	29
Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Z .....	29
Tabel 3. 8 Hasil Uji Reliabilitas .....	31
Tabel 3. 9 Pedoman koefisien Determinasi.....	39
Tabel 4. 1Tanggapan Wisatawan Mengenai <i>Cognitive Image</i> .....	47
Tabel 4. 2 Tanggapan Wisatawan Mengenai <i>Affective Image</i> .....	49
Tabel 4. 3 Rekapitulasi Varibel Citra Destinasi .....	50
Tabel 4. 4 Tanggapan Pengunjung Mennggenai Kesesuaian Harapan.....	53
Tabel 4. 5 Tanggapan Pengunjung Mengenai Minat Berkunjung Kembali.....	54
Tabel 4. 6 Tanggapan Pengunjung Mengenai Kesiediaan Untuk Merekomendasikan kepada orang lain.....	55
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Varibel Kepuasan Wisatawan .....	56
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Mengenai <i>Repeat</i> .....	58
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Mengenai <i>Retention</i> .....	59
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Mengenai <i>Refferal</i> .....	61
Tabel 4. 11 Rekapitulasi Varibel Kepuasan Wisatawan .....	62
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas.....	64
Tabel 4. 13 Pengujian Secara Simultan .....	65
Tabel 4. 14 Hasil Pengujian Hipotesis I.....	65
Tabel 4. 15 Hasil Pengujian Hipotesis .....	66
Tabel 4. 16 Ringkasan Intrepetasi .....	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....	17
Gambar 3. 1 Garis Kontinum .....	33
Gambar 3. 2 Struktural Hubungan Kausal Antara X, Y dan Z .....	34
Gambar 4. 1 Peta Kota Bandung .....	40
Gambar 4. 2 Factory Outlet dan Distro di Kota Bandung.....	41
Gambar 4. 3 Garis Kontinum Mengenai <i>Cognitive Image</i> .....	48
Gambar 4. 4 Garis Kontinum Mengenai <i>Affective Image</i> .....	50
Gambar 4. 5 Garis Kontinum Mengenai Citra Destinasi .....	52
Gambar 4. 6 Garis Kontinum Mengenai Kesesuaian Harapan .....	54
Gambar 4. 7Garis Kontinum Mengenai Minat Kunjung Kembali .....	55
Gambar 4. 8Garis Kontinum Mengenai kesediaan untuk merekomendasikan .....	56
Gambar 4. 9 Garis Kontinum Mengenai kesediaan untuk merekomendasikan .....	57
Gambar 4. 10 Garis Kontinum Mengenai <i>Repeat</i> .....	59
Gambar 4. 11Garis Kontinum Mengenai <i>Repeat</i> .....	60
Gambar 4. 12 Garis Kontinum Mengenai <i>Repeat</i> .....	62
Gambar 4. 13 Garis Kontinum Mengenai Loyalitas.....	63

## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4. 1 Jenis Kelamin Responden .....	42
Diagram 4. 2 Daerah Asal Responden .....	43
Diagram 4. 3 Usia Responden .....	43
Diagram 4. 4 Pendidikan Terakhir Responden.....	44
Diagram 4. 5 Pekerjaan Responden .....	45
Diagram 4. 6 Penghasilan Responden .....	46
Diagram 4. 7 Jumlah Kunjungan Responden .....	46
Diagram 4. 8 Diagram Jalur Pengujian Hipotesis .....	67

## DAFTAR LAMPIRAN

<i>Lampiran 1 Data Riwayat Hidup Penulis</i> .....	83
<i>Lampiran 2 Kuesioner Penelitian</i> .....	84
<i>Lampiran 3 Input Data</i> .....	79
<i>Lampiran 4 Olahan Analisis Data</i> .....	85
<i>Lampiran 5 Surat Keputusan Dosen Pembimbing Skripsi</i> .....	88



## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Reneka Cipta.
- Artuğer, S., Çetinsöz, B. C., & Kılıç, İ. (2013). The Effect of Destination Image on Destination Loyalty: An Application In Alanya. *European Journal of Business and Management* .
- Astuti , W. W. (2012). Analisis Kepuasan Pelanggan Mengenai Kualitas Pelayanan Service Excellent Komputer Semarang. *Management Analysis Journal*.
- Baloglu, S., & McCleary, K. W. (1999). A Model of Destination Image Formation. *Analisis of Tourism Research*, 868-897.
- Chen, C. F., & Tsai, D. C. (2007). How Destination Image And Evaluative Factors Affect Behavioral Intentio. *Tourism Management*, 1115-1122.
- Chi, C. G., & Qu, H. (2008). Examining the structural relationships of destination image, tourist satisfaction and destination loyalty: An integrated approach. *Tourism Management*, 624-634.
- Coban, S. (2012). The Effects Of The Image Of Destination On Tourist Satifaction And Loyalty: The Case Of Cappadocia. *European Journal Of Social*, 222-232.
- Coban, S. (2012). The Effects of the Image of Destination on Tourist Satifaction and Loyalty:the Case of Cappadocia. *European Journal of Social Sciences*, 222-232.
- Court, B. C., & Lupton, R. A. (1997). Customer portfolio development: Modeling destination adopters, inactives, and rejecters. *Journal of Travel Research*, 35-43.
- Durianto, D. S. (2001). *Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Prilaku Merek*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Echtner, C. M., & Ritchie, J. R. (1991). The meaning and Measurement of Destination Image. *Journal of Tourism Studies*, 2-12.
- Faullant, R., Matzler, K., & Fuller, J. (2008). The impact of satisfaction and image on loyalty: the case of Alpine ski resorts. *Managing Service Quality*.

- Griffin, J. (2002). *Customer Loyalty How to Earn it, How to Keep it*. Kentucky: McGraw-Hill.
- Hailin Qu, L. H. (2011). A Model Of Destination Branding: Integrating The Concepts Of The Branding And Destination Image. *Tourism Management*.
- Hanif, A., Kusumawati, A., & Mawardi, M. K. (2016). PENGARUH CITRA DESTINASI TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS WISATAWAN (Studi pada Wisatawan Nusantara yang Berkunjung ke Kota Batu) . *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 44.
- Hidayat, R. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*.
- Howard, J. A., & Sheth, J. N. (1969). The Theory of Buyer Behavior. *Journal of the American Statistical Association*.
- Hurriyati, R. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Jorgensen, L. G. (2004). An Analysis Of Destination Image And The Languuage Of Tourism. *Thesis Departement Of English*.
- Kotler, K. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kusumah, W., & Dwitagama, D. (2011). *Mengenal Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta: PT.Indeks.
- Lovelock, C. W. (2010). *Pemasaran Jasa Edisi Tujuh*. Jakarta: Erlangga.
- Munhurrun, Seebaluck, & Naidoo. (2014). Examining The Structural Relationship Of Destination Image, Perceived Value, Tourist Satisfaction and Loyalty: Case Of Mauritius. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*.
- Pitana, I. G., & Diarta, I. S. (2009). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Prayag, G. (2012). Paradise for Who? Segmenting Visitors' Satisfaction with Cognitive Image and Predicting Behavioural Loyalty. 1-15.
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

- Sun, & Kim. (2013). Does Customer Satisfaction Increase Firm Performance? An Application Of America Customer Satisfaction Index (ACSI). *International Journal Of Hospitality Management*, 68-77.
- Suwarno, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Syarifuddin. (2018). NILAI CITRA KOTA DARI SUDUT PANDANG WISATAWAN . Studi Tentang Citra Kota Bandung Dampaknya Terhadap Kunjungan Ulang. *Journal of Indonesia Tourism, Hospitality and Recreation*.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tse, D. K., & Wilton, P. C. (1988). Models of Consumer Satisfaction Formation: an Extension. *Journal of Marketing Research*, 204-212.
- Yap, C. S., Ahmad, R., & Zhu, P. (2018). International tourist satisfaction in Malaysia: antecedents and consequences. *An International Journal of Tourism and Hospitality Research*.

## RIWAYAT HIDUP PENULIS

Penulis bernama lengkap Pipin Supriatin. Lahir di Kota Bandung, pada hari Rabu, tanggal 19 Juli 1997 dari pasangan suami istri Bapak Abdul Jamil dan Ibu Karimah. Penulis beragama Islam. Dan Saat ini penulis tinggal di Jl. Ajitunggal no 31 RT. 01 RW. 06 Kelurahan Pasir Endah Kecamatan Ujung Berung Kota Bandung, 40619. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SDN Cijambe 2 pada tahun 2009. Lalu, penulis menyelesaikan pendidikan menengah pertama di SMPN 49 Bandung pada tahun 2012. Lalu penulis menyelesaikan pendidikan menengah kejuruan di SMKN 9 Bandung pada tahun 2015 jurusan Kecantikan Kulit. Dan saat ini penulis sedang menempuh pendidikan tinggi di Universitas Pendidikan Indonesia pada program studi Manajemen Resort dan Leisure sejak tahun 2015 dan akan segera menyelesaikan studinya pada tahun 2019. Pada masa pendidikan menengah pertama, penulis mengikuti kegiatan ekstrakurikuler Volli 1 periode dan mengikuti Organisasi Siswa Intra Sekolah (OSIS) selama 1 periode. Lalu pada masa pendidikan menengah kejuruan, penulis mengikuti kegiatan ekstrakurikuler Teennine Modelling selama 3 periode. Dan pada masa pendidikan tinggi, penulis mengikuti Badan Eksekutif Mahasiswa KM MRL selama 2 periode tahun 2016-2017 dan 2017-2018 sebagai Staff Bidang Rohani dan Ketua Bidang Rohani. Dan penulis mengikuti beberapa unit kegiatan mahasiswa yaitu pada tahun 2015 – 2016 penulis mengikuti Cinematografi. Dan pada tahun 2016 – 2017 penulis mengikuti Angklung Podjok MRL. Selama hidupnya penulis sempat beberapa kali bekerja yaitu pada tahun 2015 bulan Juni-Agustus di Salon Marlina sebagai therapis. Selain itu, penulis pun mengikuti kegiatan on the job training di Yogyakarta yaitu 4 bulan (Juli-Oktober) di Semar Production Yogyakarta Event Organizer.

