

**PENGARUH *EMOTIONAL EXPERIENCE* DAN *PLACE IMAGE*
TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* DENGAN *CUSTOMER*
SATISFACTION SEBAGAI *INTERVENING* PADA PENGUNJUNG DI
HARD ROCK CAFE BALI**

**GHAZI LAZUARDI FAHD RASYID
8215163389**



**Skripsi Ini disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2023**

***THE EFFECT OF EMOTIONAL EXPERIENCE AND PLACE IMAGE ON
BEHAVIORAL INTENTION WITH CUSTOMER SATISFACTION AS
INTERVENING ON VISITORS AT HARD ROCK CAFÉ BALI***

**GAZI LAZUARDI FAHD RASYID
8215163389**



***This Thesis is Written as One of The Requirements for Getting Bachelor Degree
of Economics on Faculty of Economics State University of Jakarta***

***STUDY PROGRAM S1 MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2023***

ABSTRAK

Ghazi Lazuardi Fahd Rasyid, 2023; Pengaruh *emotional experience* dan *place image* terhadap *behavioral intention* dengan *customer satisfaction* sebagai *intervening* pada Pengunjung di Hardrock Cafe Bali. Skripsi, Jakarta, Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Tim Pembimbing: Shandy Aditya, BIB, MPBS & Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengalaman emosional terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh citra tempat terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh kepuasan pelanggan terhadap niat perilaku, pengaruh pengalaman emosional terhadap niat perilaku, pengaruh citra tempat terhadap niat perilaku, pengaruh pengalaman emosional terhadap niat perilaku dengan kepuasan pelanggan sebagai mediasi, pengaruh citra tempat terhadap niat perilaku dengan kepuasan pelanggan sebagai mediasi, pada pengunjung Hardrock Cafe Bali. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dalam penelitian ini sebanyak 231 orang responden. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang berupa daftar pertanyaan. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan menggunakan LISREL dan IBM SPSS 25. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan: 1) pengalaman emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. 2) citra tempat berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. 3) kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap niat perilaku. 4) pengalaman emosional berpengaruh positif signifikan terhadap niat perilaku. 5) citra tempat berpengaruh positif signifikan terhadap niat perilaku. 6) pengalaman emosional berpengaruh positif signifikan terhadap niat perilaku melalui kepuasan pelanggan. 7) citra tempat berpengaruh positif signifikan terhadap niat perilaku melalui kepuasan pelanggan.

Kata kunci : pengalaman emosional, citra tempat, kepuasan pelanggan, niat perilaku, Hardrock Cafe

ABSTRACT

Ghazi Lazuardi Fahd Rasyid, 2023; The Influence of Emotional experience and Place Image on Behavioral Intention with Customer Satisfaction as an Intervening Factor Among Visitors at Hardrock Cafe Bali. Undergraduate Thesis, Jakarta, Bachelor's Program in Management, Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta. Supervisors: Shandy Aditya, BIB, MPBS & Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D.

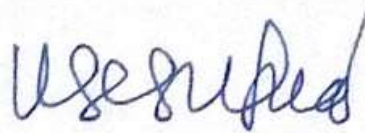
This research aims to determine the effects of emotional experience on customer satisfaction, the effects of place image on customer satisfaction, the effects of customer satisfaction on behavioral intention, the effects of emotional experience on behavioral intention, the effects of place image on behavioral intention, the effects of emotional experience on behavioral intention with customer satisfaction as an intervening factor, and the effects of place image on behavioral intention with customer satisfaction as an intervening factor among visitors of Hardrock Cafe Bali. The study employs a quantitative method with a total of 231 respondents. Data was collected through a questionnaire consisting of a list of questions. The data analysis technique employed is multiple linear regression using LISREL and IBM SPSS 25. The results of hypothesis testing indicate the following: 1) Emotional experience has a significant positive influence on customer satisfaction. 2) Place image has a significant positive influence on customer satisfaction. 3) Customer satisfaction has a significant positive influence on behavioral intention. 4) Emotional experience has a significant positive influence on behavioral intention. 5) Place image has a significant positive influence on behavioral intention. 6) Emotional experience has a significant positive influence on behavioral intention through customer satisfaction. 7) Place image has a significant positive influence on behavioral intention through customer satisfaction.

Keywords: emotional experience, place image, customer satisfaction, behavioral intention, Hardrock Cafe





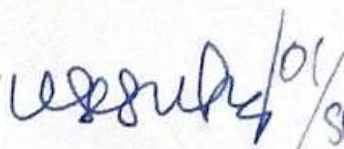
Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D
NIP. 197002122008121001

| No | Nama | Tanda Tangan | Tanggal |
|----|--|--|--------------|
| 1 | Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D NIP. 197412212008121001 (Ketua Sidang) |  | 08/Sept-2023 |
| 2 | Agung Kresnamurti Rivai P., ST, M.M. NIP 197404162006041001 (Penguji 1) |  | 06/Sept-2023 |
| 3 | Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M NIP. 199308272020122024 (Penguji 2) |  | 08/Sept-2023 |
| 4 | Shandy Aditya, BIB, MPBS NIP. 198404082019031003 (Pembimbing 1) |  | 07/Sept-2023 |
| 5 | Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D NIP 1197002122008121001 (Pembimbing 2) |  | 01/Sept-2023 |

Nama : Ghazi Lazuardi Fahd Rasyid
No. Registrasi : 8215163389
Program Studi : S1 Manajemen
Tanggal Lulus : 29 Agustus 2023

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakberatan, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 29 Agustus 2023

Yang Membuat Pernyataan

Ghazi Lazuardi Fahd Rasyid

No. Reg: 8215163389

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim segala puji bagi Allah azza wajala atas rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan peneliti kesehatan sehingga dapat mengerjakan tugas akhir ini. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi besar, Nabi Muhammad Shallahu Alaihi Wasallam beserta keluarga dan para sahabatnya. Skripsi yang berjudul “PENGARUH *EMOTIONAL EXPERIENCE* DAN *PLACE IMAGE* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* DENGAN *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI *INTERVENING* PADA PENGUNJUNG DI HARD ROCK CAFE BALI” ini dibuat dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penyelesaian skripsi ini peneliti menemukan beberapa hambatan dan juga kendala. Dalam melewati hambatan dan kendala tersebut peneliti dibantu dari beberapa pihak eksternal, sehingga peneliti mampu melaluinya. Peneliti mendapatkan bantuan dan dorongan dari berbagai pihak eksternal, terutama dari keluarga dan juga teman – teman terdekat. Maka dengan sepiasnya peneliti ingin mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar – besarnya terutama kepada :

1. Shandy Aditya, BIB, MPBS selaku dosen pembimbing I yang senantiasa membimbing dan mengarahkan peneliti dari awal penulisan skripsi ini hingga selesai.
2. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D selaku dosen pembimbing II yang senantiasa membimbing dan mengarahkan peneliti dari awal penulisan skripsi ini hingga selesai.

3. Prof. Dr. Suherman, M.Si selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Kepada keluarga penulis yang selalu memberikan motivasi, bantuan, doa dan juga kasih sayangnya, terutama untuk Rosmayanti selaku ibu kandung dan Slamet Riyadi selaku ayah kandung, serta Nesha, Ghaida, Lucky, Ghazi dan Gastia selaku kakak dan adik dari penulis yang selalu memberikan semangat sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
6. Dosen-dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu serta memberi pengarahan dalam studi yang peneliti tempuh, serta Staf program Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah membantu dalam proses administrasi dan pemberkasan.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak sekali kekurangan di dalamnya dikarenakan keterbatasan yang dimiliki. Untuk itu peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk penyempurnaan skripsi ini agar nantinya akan menjadi lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan peneliti lanjutan yang akan meneliti hal yang serupa.

Jakarta, 29 Agustus 2023

Ghazi Lazuardi Fahd Rasyid