

**KEPUASAN DAN NIAT UNTUK MENGUNJUNGI KEMBALI
TEMPAT AGROWISATA DI CIWIDEY**

**ARDHIA RONGGO PRADITO
8215152819**



**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
2019**

***SATISFACTION AND INTENTION TO REVISIT THE
AGROTOURISM SITE IN CIWIDEY***

**ARDHIA RONGGO PRADITO
8215152819**



***This is Written as One of the Requirement for Getting a Bachelor Degree of
Economics at the Faculty of Economics, State University of Jakarta.***

***STUDY PROGRAM OF S1 MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2019***

ABSTRAK

Ardhia Ronggo Pradito, 2019; Kepuasan dan Niat Untuk Mengunjungi Kembali Tempat Agrowisata di Ciwidey. Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Usep Suhud, M.Si, Ph.D dan Dra. Basrah Saidani, M.Si.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Customer Experience* terhadap *Customer Satisfaction*, *Customer Expectation* terhadap *Customer Satisfaction*, *Destination Image* terhadap *Customer Satisfaction*, *Customer Satisfaction* terhadap *Revisit Intention*, *Customer Experience* terhadap *Revisit Intention*, dan *Destination Image* terhadap *Revisit Intention*. Metode pengumpulan data menggunakan survey dengan instrument berupa kuesioner. Penelitian ini sampel sebanyak 200 responden yang mengunjungi kebun *strawberry* di Ciwidey, Bandung. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan SPSS versi 22 dan AMOS versi 23 untuk mengolah data hasil penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Customer Experience* berpengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction*, *Customer Expectation* berpengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction*, *Destination Image* berpengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction*, *Customer Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Revisit Intention*, *Customer Experience* berpengaruh positif terhadap *Revisit Intention*, dan *Destination Image* berpengaruh positif terhadap *Revisit Intention*.

Kata kunci: *Customer Experience*, *Customer Expectation*, *Destination Image*, *Customer Satisfaction*, *Revisit Intention*, *Tourism*, Kebun *Strawberry* Ciwidey.

ABSTRACT

Ardhia Ronggo Pradito, 2019; Satisfaction and Intention to Revisit Agro Tourism Sites in Ciwidey. Thesis, Jakarta: Concentration in Marketing Management, S1 Management Study Program, Faculty of Economics, Jakarta State University. Advisory Team: Usep Suhud, M.Si, Ph.D and Dra. Basrah Saidani, M.Si.

The purpose of this research was to determine the effect of Customer Experience on Customer Satisfaction, Customer Expectation on Customer Satisfaction, Destination Image on Customer Satisfaction, Customer Satisfaction on Revisit Intention, Customer Experience on Revisit Intention, and Destination Image on Revisit Intention. The data collection method uses a survey with an instrument in the form of a questionnaire. This research sampled 200 respondents who visited the strawberry farm in Ciwidey, Bandung. Data analysis techniques in this research using SPSS version 22 and AMOS version 23 to process the research data. The results showed that Customer Experience had a positive effect on Customer Satisfaction, Customer Expectation had a positive effect on Customer Satisfaction, Destination Image had a positive effect on Customer Satisfaction, Customer Satisfaction had a positive effect on Revisit Intention, Customer Experience had a positive effect on Revisit Intention, and Destination Image had a positive effect on Revisit Intention.

Keywords: *Customer Experience, Customer Expectation, Destination Image, Customer Satisfaction, Revisit Intention, Tourism, Ciwidey Strawberry Farm.*

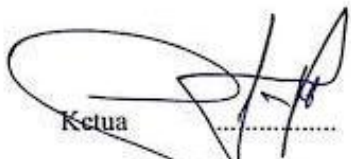


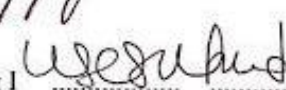

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus

NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Agung Kresnamurti Rivai P, S.T., M.M.</u> NIP. 197404162006041 001	Ketua		23-8-2019
2. <u>Ika Febrilia, S.E., M.M.</u> NIP. 198702092015042 001	Sekretaris		22-8-2019
3. <u>Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M.</u> NIP. 197206272006041 001	Penguji Ahli		21-8-2019
4. <u>Usep Suhud, M.Si, Ph. D.</u> NIP. 197002122008121 001	Pembimbing I		21-8-19
5. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si.</u> NIP. 196301191992032 001	Pembimbing II		23-8-2019

Tanggal Lulus: 21 - 8 - 2019

PERNYATAAN ORISINALITAS

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 ketidakbenaran, 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, Agustus 2019

Yang Membuat Pernyataan



Ardhia Ronggo Pradito

No. Reg: 821515281

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan YME atas izin dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kepuasan dan Niat Untuk Mengunjungi Kembali Tempat Agrowisata di Ciwidey”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penyelesaian skripsi ini, tidak lepas pula bantuan dari berbagai pihak yang berperan dalam penyelesaian skripsi. Maka dari itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan secara moril dalam penyusunan skripsi ini, terutama kepada:

1. Usep Suhud, M.Si, Ph.D selaku dosen pembimbing 1 yang senantiasa membimbing, memberikan ilmu, dan waktu dalam penyusunan skripsi ini.
2. Dra. Basrah Saidani, M.Si selaku dosen pembimbing 2 yang senantiasa membimbing, memberikan ilmu, dan waktu dalam penyusunan skripsi ini.
3. Dr. Suherman, M.Si selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Prof. Dr. Dedi Purwana E.S, M.Bus. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

5. Dosen-dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang selama ini memberikan pengajaran serta arahan dalam studi yang peneliti tempuh serta Staf Program dan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah membantu dalam proses administrasi penulis serta pemberkasan.
6. Yang tercinta kedua orang tua peneliti, yaitu Mami yang sangat berperan penting dalam kehidupan peneliti sampai sekarang ini dan Bapak yang selalu memberikan doa dan dukungan baik moril maupun materil dalam penyusunan skripsi ini
7. Saudara kandung peneliti yang telah memberikan doa dan dukungan untuk peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan peneliti dalam satu dosen pembimbing I yang saling memotivasi dan berbagi informasi selama proses penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman dekat yaitu Jordan Julian dan Aditya Ahmad Fauzi, serta "Watch Me Dab" yang sudah memberikan dukungan kepada peneliti dalam proses penyusunan skripsi ini.
10. Teman-teman kelas Manajemen D angkatan 2015 yang sudah berjuang dan belajar bersama-sama, memberikan banyak pengalaman dan kenangan dengan peneliti dari awal hingga akhir semester serta memberikan dukungan kepada peneliti.
11. Teman-teman Manajemen angkatan 2015 yang sama-sama berjuang dalam menyusun skripsi

12. Bude Alis dan Pakde Puji yang telah memberikan fasilitas berupa tempat menginap dan kendaraan selama melakukan penelitian di Bandung.
13. Seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam proses penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan skripsi ini agar lebih baik. Peneliti juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta peneliti lanjutan yang meneliti hal yang serupa. Akhir kata, peneliti mengucapkan terima kasih.

Jakarta, Agustus 2019

Ardhia Ronggo Pradito