

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT BERKUNJUNG
KEMBALI *FACTORY OUTLET* DI BANDUNG**

**GHINA NABILLA
8215151676**



**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**

***FACTORS TO INFLUENCE INTENTION TO REVISIT FACTORY OUTLET
IN BANDUNG***

**GHINA NABILLA
8215151676**



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

***BACHELOR MANAGEMENT STUDY PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2019***

ABSTRAK

Ghina Nabilla, 2019; Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Berkunjung Kembali Factory Outlet di Bandung. Skripsi, Jakarta: Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Tim Pembimbing: Usep Suhud, M.Si, Ph.D & Shandy Aditya, BIB, MPBS.

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui citra destinasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, 2) Untuk mengetahui kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, 3) Untuk mengetahui suasana toko berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, 4) Untuk mengetahui kepuasan konsumen berpengaruh secara signifikan terhadap niat berkunjung kembali, 5) Untuk mengetahui citra destinasi berpengaruh secara signifikan terhadap niat berkunjung kembali, 6) Untuk mengetahui suasana toko berpengaruh secara signifikan terhadap niat berkunjung kembali. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei dengan instrumen berupa kuesioner. Objek penelitian ini adalah 200 responden yang telah berkunjung ke *factory outlet* di Bandung. Analisis data menggunakan SPSS versi 22 dan SEM (*Structural Equation Model*) dari software AMOS versi 22 untuk mengolah dan menganalisa data hasil penelitian. Hasil dari uji hipotesis menunjukkan bahwa seluruh hipotesis diterima.

Kata Kunci: citra destinasi, kualitas produk, suasana toko, kepuasan konsumen, niat berkunjung kembali

ABSTRACT

Ghina Nabilla, 2019, 2019; Factors to Influence Intention to Revisit Factory Outlet in Bandung. Thesis, Jakarta: Bachelor Management Study Program, Faculty of Economics, Jakarta State University, Counselor Team: Usep Suhud, M.Si, Ph.D & Shandy Aditya, BIB, MPBS.

The purpose of this study are: The purpose of this study are: 1) To find out destination image has a significant effect on customer satisfaction, 2) To find out the quality of the product has a significant effect on customer satisfaction, 3) To find out the store atmosphere has a significant effect on customer satisfaction, 4) To determine customer satisfaction significantly influence revisit intention, 5) To find out the image of the destination has a significant effect on influence revisit intention, 6) To find out store atmosphere significantly influence revisit intention. Methods of collecting data using survey methods with instruments in the form of questionnaires. The object of this research is 200 respondents who had visited factory outlet in Bandung. Data analysis using SPSS version 22 and SEM (Structural Equation Model) from AMOS software version 22 to process and analyze research data. The results of the hypothesis test indicate that all hypotheses are accepted.




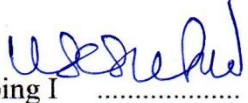

Keywords: *destination image, product quality, store atmosphere, customer satisfaction, revisit intention.*

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Dedi Purwana E.S., M.Bus
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 196301191992032001	Ketua		21/8/19
2. <u>Rahmi SE, M.SM</u> NIP. 198305012018032001	Sekretaris		21/8/19
3. <u>Agung Kresnamurti Rivai P., ST, M.M.</u> NIP. 197404162006041001	Penguji Ahli		23/8/19
4. <u>Usep Suhud, M.Si, Ph.D.</u> NIP. 197002122008121001	Pembimbing I		21/8/19
5. <u>Shandy Aditya, BIB, MPBS.</u> NIP. 198404082019031003	Pembimbing II		21/8/19

Tanggal Lulus: 30 Agustus 2019

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, 21 Agustus 2019

Yang Membuat Pernyataan



Ghina
Ghina Nabilla
No. Reg 8215151676

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

وَإِذْ تَأْتِيَنَّكُمْ رِزْقُكُمْ لَعْنَةً مِن رَّبِّكُمْ لِأَنَّهُمْ كَفَرُوا وَإِن كَفَرْتُمْ إِن عَذَابِي لَشَدِيدٌ

“Dan (ingatlah juga), tatkala Tuhanmu memaklumkan; "Sesungguhnya jika kamu bersyukur, pasti Kami akan menambah (nikmat) kepadamu, dan jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), maka sesungguhnya azab-Ku sangat pedih".

Surat Ibrahim Ayat 7

Skripsi ini Ghina persembahkan untuk Allah, kedua orangtua ku, kakak & adik ku dan seluruh keluarga besar (Alm) R.H Sanusi dan (Alm) H. Haoren Chalik.
Terimakasih atas segalanya.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas kasih, izin, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi. Sholawat serta salam tak lupa peneliti sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai tauladan. Maka penulis 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 I dan Shandy Aditya., BIB, MPBS selaku dosen Pembimbing II, yang telah dengan sabar membimbing peneliti dalam penyusunan skripsi selama ini. Dorongan dan semangat yang diberikan sangat membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
2. Dr. Suherman., M.Si. selaku Koordinator Prodi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Prof. Dr. Dedi Purwana E. S., M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Para dosen dan seluruh karyawan/staf pegawai Universitas Negeri Jakarta yang namanya tidak mungkin disebutkan satu persatu atas bantuan yang diberikan selama peneliti melaksanakan studi.
5. Secara khusus peneliti juga ingin berterima kasih kepada kedua Orangtua yaitu Ayahanda Kolonel Chk Dr. R.E Suryana., M.M dan Ibunda Dini Herawati., S.E yang telah melimpahkan begitu banyak

kasih sayang, kepercayaan, perhatian, doa, dan dukungan baik moril maupun materil selama ini, semoga kelak penulis dapat membanggakan kalian.

6. Kepada Kakak dan Adik tersayang Annisa Suryani., S.T dan Shabrina Munifa yang telah memberikan kasih sayang, doa, semangat dan kontribusi secara langsung dan tidak langsung.
7. Teman-teman seperjuangan peneliti yaitu Aditya, Anna, Ardhia, Devira, Salsa, Shela, Jordan dan Manajemen D 2015 yang saling memotivasi dan berbagi informasi serta membantu peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Para Saudara dan Teman dekat tersayang yaitu Bthari, Lia, Sheila, Rara dan Riza, yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jakarta, 17 Agustus

Ghina Nabilla