

Apa Yang Memicu *Revisit Intention*? Studi Tentang Pecinta *Street Food* di Bandung

SHELA PUSPITA PRATIWI

8215155543



Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2019**

What Drives Revisit Intention? A Study of Street Food Lovers in Bandung

SHELA PUSPITA PRATIWI

8215155543



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

BACHELOR DEGREE OF MANAGEMENT

FACULTY OF ECONOMICS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2019

ABSTRAK

Shela Puspita Pratiwi, 2019; Apa Yang Memicu *Revisit Intention*? Studi Tentang Pecinta *Street Food* di Bandung. Skripsi. Jakarta: Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Usep Suhud, M.Si, Ph.D dan Ika Febrilia S.E, M.M.

Apa sajakah factor yang membuat wisatawan memiliki minat untuk berkunjung kembali ke *street food* yang ada di Bandung. Bandung merupakan salah satu kota yang terkenal akan wisata kuliner nya. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas makanan, ekspektasi pelanggan, citra destinasi terhadap kepuasan pelanggan terhadap minat berkunjung ulang. Desain penelitian yang digunakan adalah *exploratory design* yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran utama serta mengerti betul mengenai situasi masalah yang sedang dihadapi peneliti dan menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan *purposive sampling*, yang disebarakan ke 210 responden yang pernah berkunjung dan mengkonsumsi makanan di *street food* di Bandung lebih dari satu kali. Data diolah menggunakan metode *Structural Equation Modelling* (SEM). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas makanan, ekspektasi pelanggan, citra destinasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan minat berkunjung kembali.

Kata kunci: *Street food*, Bandung, Kuliner, Kualitas Makanan, Ekspektasi Pelanggan, Citra Destinasi, Kepuasan Pelanggan, Minat Berkunjung Kembali.

ABSTRACT

Shela Puspita Pratiwi, 2019; What Drives Revisit Intention? Study About Street Food Lovers in Bandung. Essay. Jakarta: S1 Management Study Program, Faculty of Economics, Jakarta State University. Advisory Team: Usep Suhud, M.Sc, Ph.D and Ika Febrilia S.E, M.M.

What are some factors that make tourists have an interest in visiting back to street food in Bandung. Bandung is a city famous for its culinary tourism. The research conducted by this researcher aims to determine the effect of food quality, customer expectations, destination imagery on customer satisfaction with the interest in revisiting. The research design used is the exploratory design that aims to get the main picture and understand very well about the problem situation being faced by researchers and uses non-probability sampling techniques with purposive sampling, which is distributed to 210 respondents who have visited and consumed food on street food in Bandung more than once. Data is processed using the Structural Equation Modeling (SEM) method. The results of this study indicate that food quality, customer expectations, destination images have a significant positive effect on customer satisfaction and interest in visiting again.

Keywords: Street food, Bandung, Culinary, Food Quality, Customer Expectations, Destination Image, Customer Satisfaction, Returning Interest.

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. 197404162006041001	Ketua		23/8 19
2. <u>Rahmi, S.E., M.SM</u> NIP. 198305012018032001	Sekretaris		21/8 19
3. <u>Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M.</u> NIP. 197206272006041 001	Penguji Ahli		22/8 19
4. <u>Usep Suhud, M.Si, Ph. D.</u> NIP. 197002122008121 001	Pembimbing I		21/8 19
5. <u>Ika Febrilia, S.E., M.M.</u> NIP. 198702092015042 001	Pembimbing II		22/8 19

Tangga Lulus: 22 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, 23 Agustus 2019

The image shows a handwritten signature in black ink over a yellow official stamp. The stamp contains the text 'REPUBLIK INDONESIA' at the top, 'KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KULTUR' in the middle, and '6000' at the bottom. To the right of the stamp, the letters 'wi' are printed. Below the stamp, the name 'SAELA PUSPITA - P' is handwritten in black ink.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“The only way to do great work is to love what you do”

(Steve Jobs)

Skripsi ini saya persembahkan untuk keluarga terutama orang tua saya dan kepada seluruh orang-orang disekitar saya “Terima kasih atas segala dukungan yang telah kalian berikan selama ini”.

KATAPENGANTAR

Segala puji dan syukur tak lupa penulis panjatkan kepada Allah SWT atas kasih dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang menjadi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang berjudul **“Apa Yang Memicu Revisit Intention? Studi Tentang Pecinta Street Food di Bandung”**.

Dalam penyelesaian skripsi ini, tidak lepas dari bantuan dan doa berbagai pihak yang sangat berperan dalam penyelesaian skripsi ini. Dari lubuk hati paling dalam penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah banyak membantu serta memberikan dukungan secara moril dalam penyusunan skripsi ini, terutama kepada:

1. Usep Suhud, M.Si, Ph.D selaku dosen pembimbing I yang senantiasa Membimbing dan mengarahkan dengan sangat baik dan sabar penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
2. Ika Febrilia, S.E, M.M selaku dosen pembimbing II yang senantiasa dan mengarahkan penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
3. Prof. Dedi Purwana, M.Bus. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Dr. Herman, M.Si selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen 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 penulis tempuh serta Staf Program dan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah membantu dalam proses administrasi penulis serta pemberkasan.

6. Kedua orang tua, Alm. Kumaidi selaku ayah dan Khosidah selaku ibu yang tanpa henti memberikan dukungan secara materi dan moril.
 7. Kakak dan adik kandung yaitu Finaafrisia dan Frinzen Wicaksono yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
 8. Teman-teman jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, terutama Manajemen angkatan 2015.
 9. Teman-teman kelas seperjuanganku Manajemen D 2015 yang dari awal susah-senang bersama ya.
 10. Untuk Watch Me Dab! Geng kesayangan aku yang sudah menemani dan mewarnai masa kuliahku yaitu Bakor, Adit, Anna, Depi, Jojo, Ghina dan Seyo.
 11. Teman-teman perjuangan penulisan skripsi ku juga, Ka Tian, Bakor, Jojo, Ghina, *our struggle is real* ya guys.
 12. Teman-teman Suasanakopi dan Ruang Setara yang selalu *support* aku untuk cepat-cepat menyelesaikan skripsi ini.
 13. Semua teman-teman ku diluar sana yang gak bisa aku sebutkan satu persatu, yang selalu senantiasa men-support aku!
- Penulis sangat menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Segala kritik dan saran yang membangun akan sangat diterima. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua orang.

Jakarta, 23 Agustus 2019

Shela Puspita Pratiwi