
PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP *REVISIT INTENTION* DI WISATA KULINER BUNDERAN PERUMNAS CIBEBER KOTA CILEGON

The Effect of Customer Experience Dimension Towards Revisit Intention in Bunderan Perumnas Cibeber Culinary Tourism, Cilegon City

Nadea Rafika Fikri¹, Meutia^{23*}, Ahmad Bukhari²

¹ Mahasiswa Fakultas Pertanian Jurusan Agribisnis UNTIRTA

² Dosen Fakultas Pertanian Jurusan Agribisnis UNTIRTA

³ Pusat Unggulan Inovasi Perguruan Tinggi (PUI-PT) Ketahanan Pangan Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Jl Raya Jakarta Km 4 Pakupatan Serang Banten

*Penulis korespondensi: tia_almer@yahoo.co.id

Informasi Naskah:

Diterima 5 Juni 2020

Direvisi 12 Juli 2020

Disetujui 28 Juli 2020

Keywords:

Culinary

Customer experience

Revisit intention

Kata kunci: [TNR 10]

Kuliner

Pengalaman pengunjung

Keinginan kembali

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the influence between customer experience variables including physical environment, social interaction, accessibility, and emotional experience on variable revisit intention in culinary tour "Bunderan Perumnas Cibeber" Cilegon City and the contribution of customer experience variables to variable revisit intention with determination coefficient. The location of the study is determined purposively. The data collected is primary data obtained from observations and instruments, and secondary data obtained from library studies. The results of the study are known partially customer experience variables positively affect the variable revisit intention. Simultaneously the customer experience variable positively affects the revisit intention variable. The contribution of the variable customer experience to the variable revisit intention by 57.2% and 42.8% is explained by other variables outside of this study.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh variabel *customer experience* yang meliputi *physical environment*, *social interaction*, *accessibility*, dan *emotional experience* terhadap variabel *revisit intention* di wisata kuliner "Bunderan Perumnas Cibeber" Kota Cilegon dan besarnya kontribusi variabel *customer experience* terhadap variabel *revisit intention*. Lokasi penelitian ditentukan secara *purposive*. Data primer diperoleh dari observasi dan instrumen, dan data sekunder diperoleh dari studi pustaka. Hasil penelitian diketahui secara parsial variabel *customer experience* berpengaruh positif terhadap variabel *revisit intention*. Secara simultan variabel *customer experience* berpengaruh positif terhadap variabel *revisit intention*. Besarnya kontribusi variabel *customer experience* terhadap variabel *revisit intention* sebesar 57,2% dan 42,8% dijelaskan dengan variabel lain diluar dari penelitian ini.

Pendahuluan

Di Indonesia usaha mikro kecil dan menengah telah lama di akui sebagai faktor penting dalam ekonomi negara. Dalam CNN Indonesia Wakil Ketua Komite Ekonomi dan Industri Nasional (KEIN) Arif Budiman mengatakan sebanyak 98,7 persen usaha di Indonesia merupakan usaha mikro. Jumlah tersebut dapat menyerap 89,17 persen tenaga kerja dan berkontribusi sebesar 36,82 persen terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia (Yuniawati *et al.* 2016).

Persentase UMK di Banten mencapai 97,86 persen dari total jumlah usaha di banten. umk juga mampu menyerap tenaga kerja sebanyak 59,15 persen dari jumlah tenaga kerja non pertanian. Kota Cilegon merupakan salah satu kawasan industri di provinsi banten yang tidak hanya terdapat industri besar melainkan adapula industri kecil. Industri arau usaha kecil yang ada di Kota Cilegon pada tahun 2017 tercatat sebanyak 903 usaha yang dimana dalam bidang pangan memiliki angka tertinggi.

Usaha dibidang pangan atau kuliner tidak akan pernah mati karena kebutuhan manusia untuk makan, selain itu *trend* saat ini kuliner juga menjadi pemenuh gaya hidup masyarakat sehinggabanyak bermunculan pelaku usaha kuliner seperti restoran, kafe hingga pedagang kecil yang membentuk kawasan wisata kuliner, salahsatunya wisata kuliner Bunderan Perumnas Cibeber yang berada di Kota Cilegon.

Wisata kuliner Bunderan Perumnas Cibeber sudah terbentuk sejak tahun 2015, berlokasi di depan Perumahan Residence Grand Cilegon, Bunderan Perumnas Cibeber Kecamatan Cibeber Kota Cilegon. Menerapkan konsep piknik, dimana para pengunjung duduk lesehan dan bersantai dengan ditemani pertunjukan *live music* dari *band* lokal. Produk yang ditawarkan di wisata kuliner ini beragam dengan harga yang terjangkau. Selain itu, sikap pedagang dalam memberikan pelayanan baik dan ramah sehingga banyak pengunjung yang merasa senang berada di tempat ini dan secara tidak langsung kekuatan *word of mouth* dari pengunjung menjadi bentuk promosi yang dilakukan. Namun, lokasi wisata kuliner ini

tidak terletak di pinggir jalan lintas antar kota yang mengakibatkan tidak dilalui oleh transportasi umum sehingga menyulitkan bagi pengunjung yang keterbatasan kendaraan pribadi.

Wisata kuliner ini mulai beroperasi dari pukul 16.00 WIB sampai dengan pukul 22.00 WIB untuk hari kerja, sedangkan untuk akhir pekan tutup pada pukul 24.00 WIB dengan rata-rata pengunjung pada hari kerja mencapai 150 pengunjung, sedangkan pada akhir pekan mencapai hingga lebih dari 300 pengunjung. Namun dengan adanya pandemi Covid 19 yang terjadi pada bulan Maret 2020 menjadikan wisata kuliner “Bunderan Perumnas Cibeber” Kota Cilegon mengalami penurunan pengunjung dengan sangat drastis, sehingga para pedagang memilih untuk tidak berjualan. Pedagang yang berdagang sebelumnya kurang lebih 80 pedagang berkurang menjadi kurang dari 20 pedagang yang berdagang untuk tetap menunjukkan bahwa wisata kuliner ini tidak tutup total dan waktu operasi hanya sampai jam 20.30 WIB.

Indira dan Laksmidewi (2015) menyatakan bahwa kepuasan pengunjung akan meninggalkan kesan bagi pengunjung. Kesan pertama dari pengunjung merupakan suatu pengalaman pengunjung (*customer experince*). Dari pengalaman tersebut perilaku yang akan dilakukan oleh pengunjung setelah merasa puas atas hasil atau kinerja akan mengarah pada *behavioral intention*. Menurut Zeithaml *et al.* (1996) *Behavioral intention* adalah suatu posisi yang menghubungkan konsumen dengan tindakan yang kemungkinan akan dilakukan pada waktu yang akan datang. Misalnya, konsumen yang merasa puas terhadap sebuah produk atau pelayanan akan merekomendasikan kepada orang lain (*word of mouth*), dan melakukan pembelian ulang. *repurchase intention* dalam kasus ini adalah *revisit intention* (Adytia dan Yuniawati 2015).

Berdasarkan uraian diatas, minat untuk kembali berkunjung dan menikmati aneka kuliner dapat dibentuk melalui *customer experience* pada wisata kuliner “Bunderan Perumnas Cibeber” Kota Cilegon sehingga perlu dilakukan penelitian dengan judul: Pengaruh *Customer Experience* Terhadap *Revisit Intention* di Wisata Kuliner Bunderan

Perumnas Cibeber Kota Cilegon. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh antara variabel *customer experience* yang meliputi *physical environment*, *social interaction*, *accessibility*, dan *emotional experience* terhadap variabel *revisit intention* di wisata kuliner “Bunderan Perumnas Cibeber” Kota Cilegon dan besarnya kontribusi variabel *customer experience* terhadap variabel *revisit intention* dengan koefisien determinasi. Lokasi penelitian ditentukan secara *purposive*.

Metode

Jenis, lokasi dan waktu penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif dan verifikatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. metode survey yaitu penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok (Singarimbun dan Effendi 1995). Pengambilan lokasi penelitian pada penelitian ini menggunakan metode *purposive* (sangaja). Lokasi dilakukannya penelitian ini bertempat di wisata kuliner Bunderan perumnas Cibeber yang berada di kecamatan Cibeber Kota Cilegon. Dengan waktu penelitian yang akan dilaksanakan selama satu bulan, lebih tepatnya dari bulan Maret sampai dengan bulan April 2020.

Instrumen penelitian

Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner.

Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, penyebaran kuesioner dan studi pustaka

Teknik pengambilan sampel

Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *accidental sampling* yang dimana sampel diambil secara kebetulan. Karakteristik dari sampel yaitu, responden sudah datang lebih dari 3 kali, dengan klasifikasi usia, jenis kelamin, dan Pekerjaan, dan domisili.

Operasional Variabel

- X_1 *Physical environment*
- X_2 *Social interaction*
- X_3 *Emotional experience*
- X_4 *Accessibility*
- Y *Revisit intention*

Pengolahan data

Metode pengolahan data menggunakan alat bantu *Software IBM SPSS 21 For Windows* dengan analisis data yang digunakan :

- 1) Uji Validitas
- 2) Uji Reliabilitas
- 3) Uji Asumsi Klasik
- 4) Analisis Regresi Linier Berganda
- 5) Uji Hipotesis

Hasil dan Pembahasan

Uji validitas

Variabel yang diuji adalah variabel *customer experience* (*physical environment*, *social interaction*, *accessibility*, *emotional experience*) dan variabel *revisit intention*. Kriteria yang digunakan dengan taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Dari 150 sample yang di ambil, pada pengujian validitas sampel yang digunakan sebanyak 40, maka derajat kebebasan yang didapatkan sebesar $40 - 2 = 38$ sehingga diperoleh nilai R_{tabel} sebesar 0,312. Jika nilai R_{hitung} lebih besar dari R_{tabel} , maka variabel penelitian tersebut dikatakan valid.

Uji reliabilitas

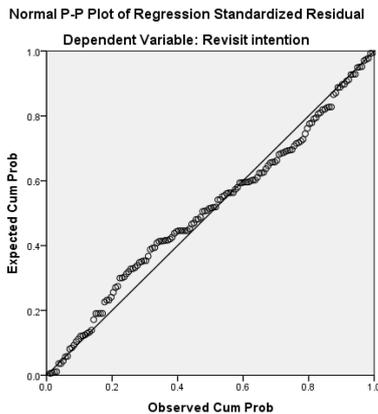
Kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban responden terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas diukur dengan membandingkan nilai koefisien *cronbach's alpha* dengan nilai kritis *product moment* (0,6). Jika nilai *cronbach's alpha* > *product moment* (0,6), maka variabel tersebut dianggap reliabel.

Uji asumsi klasik

Uji asumsi klasik merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam analisis regresi linier berganda. data yang digunakan harus bebas dari masalah normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas.

Uji normalitas

Data yang baik adalah data yang mempunyai pola seperti distribusi normal. Dilihat dari Gambar 1. menunjukkan pola garis yang normal terlihat dari titik-titik yang selalu mengikuti dan mendekati garis diagonalnya sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.



Gambar 2 Pesebaran normalitas data

Selain itu uji normalitas dapat dilakukan dengan menganalisis nilai probabilitasnya dengan kriteria pengujian jika nilai probabilitas $> 0,05$, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 1 Hasil Uji Normalitas

One-sample kolmogorov-smirnov test	
N	150
Kolmogorov-Smirnov Z	.945
Asymp. Sig. (2-tailed)	.333

Berdasarkan hasil Tabel 1. Hasil uji normalitar dengan uji Kolmogorov-Smirnov terlihat bahwa nilai probabilitas (sig. 2 tailed) bernilai 0,333 dimana nilai ini lebih besar dibandingkan 0,05 ($0,333 > 0,05$), dapat disimpulkan bahwa model regresi berdistribusi normal, yaitu sebesar 33,3%.

Uji multikolinieritas

Uji multikolinieritas dengan melihat perbandingan nilai toleransi dengan 0,10 atau nilai VIF dengan 10. apabila nilai toleransi (tolerance) $< 0,10$ atau nilai VIF > 10 , maka model mengalami multikolinieritas. Pada Tabel 2. dapat dilihat bahwa semua nilai *Variabel Inflation Factor* (VIF) kurang dari 10 dan nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10.

Dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel bebas (*Physical environment, Social interaction, Accessibility, Emotional experience*) tidak mengalami multikolinieritas

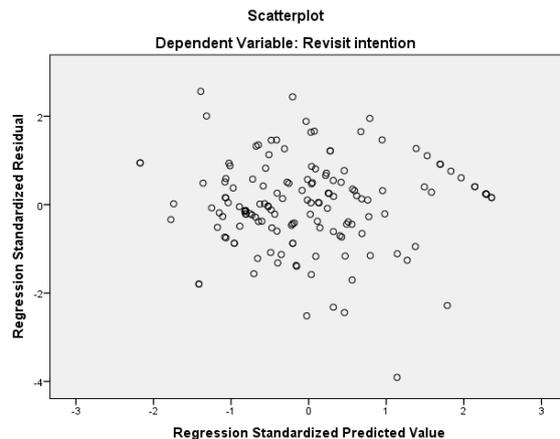
Tabel 2 Hasil uji multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF
<i>Physical environment</i>	0,348	2,871
<i>Social interaction</i>	0358	2,789
<i>Accessibility</i>	0,463	2,158
<i>Emotional experience</i>	0,352	2,838

a. *Dependent Variable: Revisit intention*

Uji heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah model yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui bahwa varians variabel dikatakan homoskedastisitas apabila titik-titik pada *scatterplots* menyebar secara acak di atas dan dibawah angka nol pada sumbu Y serta tidak membentuk pola tertentu (bergelombang, melebar kemudian menyempit).



Gambar 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas melalui *scatterplots*

Selain itu, uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan metode glesjer dengan kriteria pengujian jika nilai Signifikasni $> 0,05$ maka variabel bebas tidak berpengaruh dengan variabel residual. Artinya variabel pada model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Berdasarkan hasil uji dapat dilihat bahwa nilai signifikansi variabel bebas sebesar 1,00 yang mana angka tersebut lebih besar dari 0,05

sehingga variabel bebas tidak berpengaruh dengan variabel residual. Artinya variabel pada model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.

Tabel 3 Hasil uji multikolinieritas

Variabel	T	Sig.
Physical environment	.000	1.000
Social interaction	.000	1.000
Emotional experience	.000	1.000
Accessibility	.000	1.000

a. Dependent Variable: Unstandardized Residual

Analisis regresi linier berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Persamaan regresi yang didapatkan dalam penelitian ini :

$$Y = 1,968 + 0,249 X_1 + 0,199 X_2 + 0,287 X_3 + 0,194 X_4 + e$$

$$X_1 = \text{Physical environment}$$

$$X_2 = \text{Social interaction}$$

$$X_3 = \text{Accessibility}$$

$$X_4 = \text{Emotional experience}$$

$$e = \text{variabel lain}$$

- Nilai konstanta (b_0) sebesar 1,968 yang artinya tanpa adanya pengaruh variabel *physical environment*, *social interaction*, *emotional experience* dan *accessibility*, maka nilai *revisit intention* pengunjung wisata kuliner “Bunderan Perumnas Cibeber” Kota Cilegon tetap ada sebesar 1,968 satuan.
- Koefisien regresi $X_1(b_1)$ sebesar 0,249, artinya setiap penambahan satu satuan nilai *physical environment* sedangkan nilai *Social interaction*, *Accessibility*, dan *Emotional experience* tetap, maka nilai *revisit intention* akan menambah sebesar 0,29 satuan. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *physical environment* berpengaruh positif terhadap *revisit intention* ke wisata kuliner “Bunderan Perumnas Cibeber” Kota Cilegon
- Koefisien regresi $X_2(b_2)$ sebesar 0,199, artinya setiap penambahan satu satuan pada nilai *social interaction* sedangkan nilai *physical environment*, *emotional experience* dan *accessibility* tetap, maka nilai *revisit intention* akan menambah

sebesar 0,199. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *social interaction* berpengaruh positif terhadap *revisit intention* ke wisata kuliner “Bunderan Perumnas Cibeber” Kota Cilegon.

- Koefisien regresi $X_3(b_3)$ sebesar 0,287, artinya setiap penambahan satu satuan nilai *accessibility* sedangkan nilai *physical environment*, *social interaction*, dan *emotional experience* tetap, maka nilai *revisit intention* akan menambah sebesar 0,287. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *accessibility* berpengaruh positif terhadap *revisit intention* ke wisata kuliner “Bunderan Perumnas Cibeber” Kota Cilegon.
- Koefisien regresi $X_4(b_4)$ sebesar 0,194, artinya setiap penambahan satu satuan pada nilai *emotional experience* sedangkan nilai *physical environment*, *social interaction*, dan *accessibility* tetap, maka nilai *revisit intention* akan menambah sebesar 0,194. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *emotional experience* berpengaruh positif terhadap *revisit intention* ke wisata kuliner “Bunderan Perumnas Cibeber” Kota Cilegon.

Analisis koefisien determinasi

Analisis koefisien determinasi dilakukan untuk menguji besaran variasi dari variabel bebas dapat menjelaskan variasi dari variabel terikat.

Tabel 4 Hasil uji analisis koefisien determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.756 ^a	.572	.560	2.55766

Hasil pengujian pada Tabel 4. menunjukkan nilai koefisien determinasi (*R square*) sebesar 0,572 atau sama dengan 57,2%. Hal ini berarti variasi dari *customer experience* (*physical environment*, *social interaction*, *accessibility*, dan *emotional experience*) mampu menjelaskan variasi dari *revisit intention* sebesar 57,2%. Sedangkan sisanya sebesar 42,8% dijelaskan dengan variabel lain diluar dari penelitian ini.

Kemudian nilai koefisien korelasi (R) didapat sebesar 0,756, menunjukkan korelasi hubungan antara variabel terikat (*revisit intention*) dengan variabel bebas (*physical environment, social interaction, emotional experience, dan accessibility*) termasuk dalam kategori kuat.

Uji f

Uji f dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama. Kategori penilaiannya yaitu, jika nilai probabilitas signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, jika nilai probabilitas signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, Jika nilai F hitung $< F$ tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, Jika nilai F hitung $> F$ tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Dengan hipotesis berikut :

H_0 : variabel bebas tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel terikat

H_1 : variabel bebas berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel terikat

Tabel distribusi F dicari dengan cara $df_{\text{pembilang}} = k$, $df_{\text{penyebut}} = n-k-1$, maka nilai $df_{\text{pembilang}}$ adalah 4, dan nilai df_{penyebut} adalah 145 sehingga tabel distribusi F, nilai F tabel didapatkan sebesar 2,45.

Tabel 5 Hasil uji f

ANOVA ^a				
Model		df	F	Sig.
1	Regression	4	48,454	.000 ^b
	Residual	145		
	Total	149		

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 5. nilai F hitung didapatkan sebesar 48,454 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang dimana jika dilihat dari nilai signifikansinya ($0,000 < 0,05$) dan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel ($48,454 > 2,45$), maka H_0 di tolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikansi secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas (*Customer experience*) secara individual dalam menerangkan variabel terikat (*revisit intention*) dengan cara membandingkan T_{hitung} dengan T_{tabel} , dengan rumus *degree of freedom* ($df = n-k$). kriteria uji T Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka H_0 di terima dan H_a ditolak/ Jika $T_{\text{hitung}} > T_{\text{tabel}}$, maka H_0 di terima dan H_a ditolak. Dengan hipotesis berikut :

H_0 : variabel bebas tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel terikat

H_1 : variabel bebas berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel terikat

Tabel distribusi t dicari dengan cara $df = n-k$, maka nilai df adalah 146 dan taraf signifikansi 0,05 dengan probabilita dua arah, sehingga nilai F tabel didapatkan sebesar 1,98

Tabel 6 Hasil uji t

Dimensi <i>customer experience</i>	T Hitung	T Tabel	Signifikansi
<i>Physical environment</i> (X_1)	2,539	1,98	0,012
<i>Social interaction</i> (X_2)	2,165	1,98	0,032
<i>Accessibility</i> (X_4)	2,977	1,98	0,003
<i>Emotional experience</i> (X_3)	2,104	1,98	0,037

Berdasarkan Tabel 6 dapat diketahui bahwa masing-masing dari dimensi *customer experience* (*physical environment, social interaction, emotional experience, dan accessibility*) dapat mempengaruhi variabel terikat dengan signifikan secara parsial.

Nilai signifikansi pada variabel *physical environment*(X_1) sebesar 0,012 yang dimana jika dilihat dari nilai signifikansinya ($0,012 < 0,05$) dan membandingkan nilai T hitung dengan T tabel ($2,539 > 1,98$), maka keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya *physical environment* berpengaruh secara parsial terhadap *revisit intention* ke wisata kuliner “Bunderan Perumnas Cibeer” Kota Cilegon.

Nilai signifikansi pada variabel *social interaction*(X_2) sebesar 0,032 yang dimana

jika dilihat dari nilai signifikansinya ($0,032 < 0,05$) dan membandingkan nilai T hitung dengan T tabel ($2,165 > 1,98$), maka keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya *social interaction* berpengaruh secara parsial terhadap *revisit intention* ke wisata kuliner “Bunderan Perumnas Cibeber” Kota Cilegon.

Nilai signifikansi pada variabel *Accessibility* (X_3) sebesar 0,003 yang dimana jika dilihat dari nilai signifikansinya ($0,003 < 0,05$) dan membandingkan nilai T hitung dengan T tabel ($2,977 > 1,98$), maka keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya *Accessibility* berpengaruh secara parsial terhadap *revisit intention* ke wisata kuliner “Bunderan Perumnas Cibeber” Kota Cilegon.

Nilai signifikansi pada variabel *Emotional experience* (X_4) sebesar 0,037 yang dimana jika dilihat dari nilai signifikansinya ($0,037 < 0,05$) dan membandingkan nilai T hitung dengan T tabel ($2,104 > 1,98$), maka keputusannya adalah H_0 Ditolak dan H_a diterima, artinya *Emotional experience* berpengaruh secara parsial terhadap *revisit intention* ke wisata kuliner “Bunderan Perumnas Cibeber” Kota Cilegon.

Pengaruh antar Variabel

Revisit intention

Minat seseorang untuk mengunjungi suatu tempat atau destinasi terjadi karena adanya kepuasan dari seseorang atau konsumen ketika berkunjung ke suatu destinasi. Kepuasan konsumen terhadap sebuah produk, atau pelayanan akan merekomendasikan kepada orang lain.

Pengunjung wisata kuliner “Bunderan Perumnas Cibeber” Kota Cilegon yang merasa puas dan nyaman. Keinginan untuk merekomendasikan wisata kuliner ini pada kerabatnya. Lokasi yang mudah untuk di kunjungi serta ragam kuliner yang tersedia dan sesuai dengan selera pengunjung menjadikan wisata kuliner “Bunderan Perumnas Cibeber” destinasi wisata kuliner malam pilihan masyarakat Cilegon. Selain itu konsep santai, lesehan, suasana *outdoor*, dan harga yang terjangkau di seluruh kalangan

menjadi daya tarik wisata kuliner “Bunderan Perumnas Cibeber”.

Physical environment terhadap revisit intention

Physical environment berpengaruh secara parsial terhadap *revisit intention* ke wisata kuliner Bunderan Perumnas Cibeber Kota Cilegon. lingkungan fisik dapat membuat nyaman pengunjung dengan konsep lesehan dan santai yang disajikan. musik yang dibawakan oleh *band* lokal pun sesuai dengan selera para pengunjung. penataan tempat jajanan yang telah di atur oleh pengurus dapat memudahkan pengunjung untuk mencari makanan yang diinginkannya karena tempatnya yang berdekatan sehingga pengunjung tidak perlu berjalan jauh, Kebersihan tempat pun dijaga, penataan ruang terbuka pun ditata dengan rapi sehingga dapat memberikan keleluasaan bagi pengunjung, dan dari pencahayaannya yang tidak terlalu terang juga tidak terlalu gelap dapat membuat kesan nyaman dan hangat dalam keadaan *outdoor*.

Social interaction terhadap revisit intention

Social interaction berpengaruhh secara parsial terhadap *revisit intention*. Interaksi dan komunikasi antara pedagang dan pengunjung berjalan dengan baik dan lancar, pedagang melayani para pengunjung dengan ramah dan bersahabat namun tetap memperhatikan sopan santunnya. Pedagang juga dapat mengefisienkan waktu dengan baik serta sigap dalam melayani pengunjung. Keakuratan dan adil dalam pemberian pelayanan pun menjadi perhatian yang penting bagi pedagang.

Pelayanan yang diterapkan pedagang *menerapkan* sistem antri non formal yang dimana tanpa menggunakan nomor antrian namun pengunjung yang datang terlebih dahululah yang didahulukan dalam pelayanan,

Accessibility terhadap revisit intention

Accessibility berpengaruhh secara parsial terhadap *revisit intention* ke wisata kuliner “Bunderan Perumnas Cibeber” Kota Cilegon. Akses menuju wisata kuliner “Bunderan Perumnas Cibeber” tidak hanya satu. Akses yang dapat dilalui diantaranya

melalui gerbang kompleks Pondok Cilegon Indah (PCI), Pasar Pagebangan, jalan Temu Putih, jalan Perumnas, Jerang, jalan Cikerut, dan jalan lingkaran selatan. Kondisi jalan untuk menuju lokasi yang baik, lancar, tertib, dan tidak ada kepadatan, lahan parkir cukup mudah untuk didapatkan.

Kedudukan lokasi yang berada tidak di pinggir jalan protokol mengakibatkan tidak adanya alat transportasi umum yang menuju lokasi, namun dengan begitu pengunjung tidak merasa terganggu, karena tidak menyebabkan kepadatan lalu lintas yang mengganggu pengunjung dan pengguna jalan lain. Namun keterbatasan papan petunjuk jalan mengakibatkan tidak banyak masyarakat diluar Kota Cilegon mengetahui tempat ini, hal ini dapat dilihat dari jumlah responden berdasarkan domisili yang lebih banyak berasal dari Kota Cilegon.

Emotional experience terhadap revisit intention

Emotional experience berpengaruh secara parsial terhadap *revisit intention*. pengalaman yang ditimbulkan dari pemikiran membentuk perasaan bagi pengunjung. suasana taman terbuka dengan konsep piknik memberikan kesan santai, dan menyenangkan bagi anak-anak sehingga tempat ini cocok menjadi tempat berkumpul bagi anak muda, hingga keluarga. Selain itu lokasinya yang strategis juga memudahkan bagi pengunjung untuk mengunjunginya.

Banyaknya menu dan pilihan juga harga tergolong murah serta ada beberapa wahana bermain anak yang dapat memberikan kesan keluarga pada wisata kuliner ini. Kebersihan lokasi pun memberikan kesan yang baik bagi suasana hati pengunjung, ditambah lagi dengan kesigapan pedagang dalam membersihkan meja yang kotor setelah ditinggalkan pengunjung, waktu dalam penyediaan pesanan tidak terlalu lama sekitar 10-20 menit, sesuai dengan jenis pesanan dan banyaknya pengunjung yang datang pada kios tersebut, menjadikan pengunjung selanjutnya tidak menunggu lama sehingga pengunjungpun merasa nyaman dan memberikan kesan baik bagi pengunjung. Kesan yang diberikan pedagang pada pengunjung juga baik, pedagang melayani

derang ramah, sopan, dan murah senyum sehingga pengunjung merasa senang dalam berkunjung dan berkuliner.

Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan evaluasi dari hasil analisis dan pengujian hipotesis yang dilakukan pada penelitian ini, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

- Dimensi dari *customer experience* (*physical environment, social interaction, emotional experience, dan accessibility*) yang merupakan variabel bebas secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikansi terhadap *revisit intention* di wisata kuliner “Bunderan Perumnas Cibeber” Kota Cilegon.
- Dimensi dari *customer experience* (*physical environment, social interaction, emotional experience, dan accessibility*) yang merupakan variabel bebas secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikansi terhadap *revisit intention* di wisata kuliner “Bunderan Perumnas Cibeber” Kota Cilegon.
- Koefisien determinasi dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variasi dari *customer experience* (*physical environment, social interaction, accessibility, dan emotional experience*) mampu menjelaskan variasi dari *revisit intention* sebesar 57,2%. Sedangkan 42,8% dijelaskan dengan variabel lain diluar dari penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Adytia CA dan Yuniawati Y. 2015. Pengaruh Customer Experience Terhadap Revisit Intention di The Trans Luxury Hotel Bandung (Survei pada Wisatawan Sebagai Individual First Timer Guest The Trans Luxury Hotel Bandung). *Tourism and Hospitality Essentials Journal*. 5(1):857-859.
- Dewi IAI dan Laksmidewi D. 2015. Pengaruh Customer Experience Terhadap Revisit Intention Dengan Mediasi Learning In Museum dan Visitor Satisfaction di Museum Wayang. *Jurnal Manajemen*, 12(2):147-159.

- Fuad M, Christin H, Nurlela, Sugiarto, Paulus YEF. 2006. *Pengantar Bisnis*. Jakarta: Gramedia.
- Singarimbun M dan Effendi S. 1995. *Metode Penelitian Survei*. LP3ES. Jakarta.
- Yuniawati Y, Finardi A, Indriyani D. 2016. Pengaruh *Customer Experience Terhadap Revisit Intention* di Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu. *Tourism and Hospitality Essentials (the) Journal*. 6(1):983-994.
- Zeithaml VA, Berry LL, Parasuraman A. 1996. The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2):31-46.