

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP *REVISIT INTENTION* DI OBYEK WISATA ECO PARK SYARIAH TAN KAYO
KABUPATEN TANAH DATAR**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST) Universitas Negeri
Padang*



DISUSUN OLEH :

**YOGA NOVENDRI
NIM.19135136/ 2019**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2023**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang


Judul : Pengaruh *Customer Experience* Terhadap *Revisit Intention* di Eco Park Syariah Tan Kayo Kabupaten Tanah Datar
Nama : Yoga Novendri
NIM/BP : 19135136/2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2024

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Youmil Abrian, SE.,M.M

1. 

2. Anggota : Nidia Wulansari, M.M

2. 

3. Anggota : Arif Adrian, S.E, M.SM

3. 

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP *REVISIT INTENTION* DI OBYEK WISATA ECO PARK SYARIAH TAN
KAYO KABUPATEN TANAH DATAR**

Nama : Yoga Novendri
NIM/BP : 19135136/2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2024

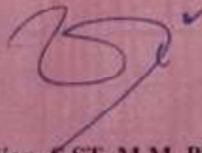
Disetujui Oleh:

Pembimbing



Youmil Abrian, SE., M.M
NIP. 198210022008121002

Kepala Departemen Pariwisata FPP UNP



Feri Ferdian, S.ST, M.M, Ph.D, CHE
NIP. 199202262020121012



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751)7051186
Email : pariwisata@fpp.unp.ac.id
Laman : <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Yoga Novedri
NIM/TM : 19135136/2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh *Customer Experience* Terhadap *Revisit Intention* di Eco Park Syariah Tan Kayo Kabupaten Tanah Datar” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,

Kepala Departemen Pariwisata

Feri Ferdian, S.ST, M.M, Ph.D, CHE
NIP. 199202262020121012

Saya yang menyatakan,

Yoga Novedri
NIM. 19135136

Yoga Novendri, 2024 : Pengaruh *Customer Experince* Terhadap *Revisit Intention* di Eco Park Syariah Tan Kayo Kabupaten Tanah Datar. Program Studi D4 Manajemen Perhotelan. Departement Pariwisata. Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan. Universitas Negeri Padang.

Penelitian bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Customer Experience* terhadap *Revisit Intention* di Eco Park Syariah Tan Kayo Kabupaten Tanah Datar. Penelitian ini data primer dengan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada pengunjung yang berkunjung ke Eco Park Syariah Tan Kayo dengan jumlah sampel sebanyak 299 orang yang diambil menggunakan metode non-probability sampling dengan analisis deskriptif purposif dan verivikatif dengan alat software SPSS 26 dan Windows Excel 2010.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Customer Experience* secara keseluruhan menunjukkan mean sebesar 46,27 pada rentang 40,8-50,4 dengan kategori baik. Dengan begitu, dapat peneliti simpulkan bahwa *Customer Experience* merupakan pengalaman yang didapat oleh seseorang setelah mengunjungi suatu tempat atau obyek wisata dan pada penelitian yang peneliti lakukan didapatkan *Customer Experience* berada dikategori baik. Hal ini bermakna bahwa setiap pengunjung yang berkunjung ke Eco Park Syariah Tan Kayo Kabupaten Tanah Datar mendapatkan pengalaman berkunjung yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan oleh pengunjung.

Berikutnya *Revisit Intention* secara keseluruhan menunjukkan mean sebesar 47,27, pada rentang 43,8-53,4 dengan kategori baik dan peneliti menyimpulkan bahwa *Revisit Intention* merupakan keinginan berkunjung kembali ke tempat atau obyek wisata yang sudah pernah dikunjungi sebelumnya dan pada penelitian yang peneliti lakukan didapatkan *Revisit Intention* di berada dikategori baik. Hal ini bermakna bahwa setiap pengunjung yang sudah pernah berkunjung ke Eco Park Syariah Tan Kayo Kabupaten Tanah Datar ingin melakukan kunjungan untuk berikutnya ditinjau dari indikator *willingness to visit again*, *willingness to invite*, *willingness to positive tale*, dan *willingness to place destination in priority*. Pengaruh secara simultan *Customer Experience* terhadap *Revisit Intention*

memperoleh nilai sebesar 18,6% dan sisanya sebesar 81,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Customer Experience* Terhadap *Revisit Intention* Di Eco Park Syariah Tan Kayo Kabupaten Tanah Datar” dengan baik. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa selesainya tugas akhir ini tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd., Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dr. Kasmita, SPd, M.Si selaku Wakil Dekan Satu Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Feri Ferdian, S.ST.,M.M.,Ph.D. selaku Kepala Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Dwi Pratiwi Wulandari, SST.Par.,MM.Par.s selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan saran dan dorongan serta motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Youmil Abrian, SE., MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan motivasi, saran, arahan, serta bimbingan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

6. Terkhusus kepada keluarga dan kedua orang tua yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
7. Dan terimakasih kepada teman-teman yang telah membantu dalam proses pembuatan skripsi ini.

Penyusunan skripsi ini disusun sebaik-baiknya, namun masih terdapat kekurangan didalamnya, oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun dari segala pihak diharapkan, agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta dapat menambah ilmu pengetahuan bagi penulis.

Padang, Februari 2024

Penulis

Yoga Novendri

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian.....	9
F. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	12
A. Tinjauan Pustaka.....	12
B. Kerangka Konseptual.....	17
C. Hipotesis.....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
A. Jenis Penelitian.....	19
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	20
C. Variabel Penelitian.....	20
D. Definisi Operasional Variabel.....	21
E. Populasi dan Sampel.....	21
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	23
G. Instrumen Penelitian.....	24

H. Uji Coba Instrumen	26
I. Teknik Analisis Data.....	30
J. Uji Persyaratan Analisis.....	31
K. Pengujian Hipotesis.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	36
B. Pembahasan.....	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Wisatawan Ecopark Tan Kayo Syariah 2022-2023.....	6
Tabel 2. Skala <i>Liker</i> Variabel X Dan Y.....	25
Tabel 3. Kisi-Kisi Instrument Penelitian	25
Tabel 4. Hasil Uji Validitas Angket Penelitian Variabel X	27
Tabel 5. Hasil Uji Validitas Angket Penelitian Variabel Y	28
Tabel 6 . Hasil Uji Reliabilitas Angket Penelitian Variabel X	29
Tabel 7 . Hasil Uji Reliabilitas Angket Penelitian Variabel Y	30
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Asal Daerah Responden	36
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden.....	37
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Usia Responden.....	38
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden.....	39
Tabel 12. Distribusi Frekuensi Kunjungan Responden.....	40
Tabel 13. Distribusi Data Total Variabel <i>Customer Experience</i> (X).....	41
Tabel 14. Rekapitulasi Data Statistik Variabel Indikator (X)	43
Tabel 15. Rekapitulasi Data Variabel <i>Customer Experience</i> (X)	43
Tabel 16. Data Variabel <i>Revisit Intention</i> (Y).....	46
Tabel 17. Rekapitulasi Data Statistik Variabel (Y).....	47
Tabel 18. Total Capain Responden Variabel <i>Revisit Intention</i> (Y).....	47
Tabel 19. Hasil Uji Normalitas.....	50
Tabel 20. Hasil Uji Homogenitas	51
Tabel 21. Hasil Uji Linieritas	52
Tabel 22. Nilai Signifikansi ANOVA ^a	53
Tabel 23. Koefisien Regresi Variabel X Terhadap Y.....	54

Tabel 24. Koefisien Determinasi (R Square) Variabel X Terhadap Y.....55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Diagram Masalah Revisit Intention7
Gambar 2 Kerangka Konseptual.....18

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata adalah segala kegiatan yang berhubungan dengan perjalanan untuk tujuan hiburan dan pariwisata. Menurut Prayogo (2018) pariwisata secara sederhana dapat didefinisikan sebagai perjalanan seseorang atau sekelompok orang dari satu tempat ke tempat lain membuat rencana dalam jangka waktu tertentu, untuk tujuan rekreasi dan mendapatkan hiburan sehingga keinginannya terpenuhi. Menurut UU No. 10 tahun 2009 tentang pariwisata dalam pasal 1 ayat 3, pariwisata adalah segala jenis aktivitas wisata dan didukung dengan segala fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, maupun pemerintah daerah.

Menurut Indriyani & Artanti (2020) pengembangan sektor pariwisata oleh semua pihak baik pemerintah maupun masyarakat perlu dilakukan, guna mengoptimalkan potensi wisata dari masing-masing daerah di Indonesia untuk menarik minat berkunjung wisatawan domestik maupun wisatawan asing. Suatu daerah yang mampu mengelola dan mengembangkan tempat-tempat wisata yang dimilikinya, maka akan memberikan keuntungan yang besar bagi daerahnya (Mahfudhotin *et al.*, 2020). Pariwisata juga sebagai wadah untuk menaikkan citra negaranya terhadap negara lainnya terutama Negara Indonesia.

Negara Indonesia, khususnya Sumatera Barat memiliki berbagai macam pariwisata yang memiliki banyak potensi dan diharapkan menjadi sumber

devisa terbesar. Selain Sumber Daya Manusia (SDM), Sumber Daya Daerah Sumatera Barat mengacu pada lokasi geografis dan keragaman sumber daya alam, budaya, kuliner dan kekayaan yang menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara.

Dalam perkembangan industri jasa, pengelola obyek wisata harus mampu menjalin hubungan yang kuat dengan pelanggan. Dengan menjalin hubungan yang kuat dengan pelanggan melalui kesan pelanggan dan pelayanan yang baik, dengan sendirinya pengunjung akan menjalin hubungan yang kuat dengan obyek wisata tersebut. Pengelola obyek wisata harus mampu menjaga hubungan jangka panjang dengan pelanggan dan mempertahankan minat berkunjung, hal itu jauh lebih mudah dari pada menarik pengunjung baru. Pengalaman pelanggan ini disebut *customer experience*.

Pengalaman pelanggan atau disebut *Customer Experience* memiliki peran penting dalam perkembangan bisnis jasa. Memberikan pengalaman yang baik kepada pelanggan sangat penting untuk menjaga loyalitas pelanggan kepada perusahaan. Menurut Meyer dan Schwager (2007), *customer experience* adalah tanggapan pelanggan secara internal dan subjektif sebagai akibat dari interaksi secara langsung maupun tidak langsung dengan perusahaan. Hubungan langsung ini biasanya disebabkan oleh inisiatif konsumen dan biasanya terjadi dibagian pembelian dan pelayanan. Sedangkan hubungan tidak langsung biasanya melibatkan pertemuan yang

tidak direncanakan, seperti penampilan produk dan merek, iklan dan event promosi lainnya (Hakim, 2019)

Dengan perkembangan bisnis saat ini, perusahaan tidak hanya harus secara aktif melakukan promosi, tetapi juga harus dapat mengedepankan keunggulan dan pengalaman unik kepada pelanggan. Untuk menciptakan *customer experience* yang luar biasa ada dua hal yang harus diperhatikan. Pertama membuat preposisi janji *experience* yang menarik sehingga pelanggan mau datang dan kedua menghadirkan realitas *customer experience* yang sesuai janji. Jika keduanya cocok, barulah kepuasan pelanggan akan muncul dan akan menyebabkan kesetiaan pelanggan jangka panjang. Jika pelanggan merasa puas akan memberikan dampak keinginan jangka panjang untuk berkunjung kembali (Kartajaya, 2006).

Seiring dengan meningkatnya jumlah wisatawan ke Indonesia maka perlu dikembangkan infrastruktur yang ada untuk mendukung pengembangan pariwisata. Salah satu aspek infrastruktur yang harus dikembangkan yaitu aspek lingkungan fisik disekitar kawasan wisata. Aspek lingkungan fisik yang dikemas dengan baik akan membuat wisatawan yang berkunjung merasa nyaman dan mengundang wisatawan lain untuk datang berkunjung. Pengemasan lingkungan fisik ini disebut dengan *servicescape* (Hakim, 2019).

Salah satu obyek wisata yang cukup menarik yakni Eco Park Syariah Tan Kayo yang berada di Kabupaten Tanah Datar tepatnya di Nagari Malalo Kecamatan Batipuh Selatan, Obyek wisata yang dibangun pada bulan Januari 2022 dan mulai beroperasi pada tanggal 2 Juli 2022 serta diresmikan oleh

Gubernur Sumatra Barat bapak H. Mahyeldy Ansharullah, S.P pada tanggal 24 April 2023. Obyek wisata bertemakan syariah yang terletak dipinggir danau Singkarak sehingga obyek wisata ini memiliki daya tarik tersendiri dengan menyuguhkan pemandangan danau Singkarak beserta jajaran bukit barisan menambah kesan tersendiri bagi obyek wisata ini.

Obyek wisata Eco Park Syariah Tan Kayo merupakan obyek wisata yang cukup terkenal di Kabupaten Tanah Datar, tidak hanya menawarkan pemandangan, obyek wisata ini juga menyediakan sarana penunjang lainnya bagi wisatawan yang berkunjung seperti tempat ibadah, café dan restaurant, wahana dan permainan anak, dan juga tersedia penginapan syariah. Sehingga tidak hanya menikmati pemandangan danau Singkarak dan jajaran Bukit Barisan, pengunjung juga dapat menggunakan fasilitas dan beberapa wahana secara gratis guna memberikan *customer experience* baik.

Dalam upaya meningkatkan *customer experience* bagi pengunjung pengelola berupaya memberikan kepuasan kepada pengunjung dengan memberikan pengalaman sensorik, memberikan perasaan yang nyaman, pengetahuan, serta interaksi dan komunikasi didalam area obyek wisata tersebut, sehingga pengunjung merasa puas dan mendapatkan pengalaman terbaik setiap berkunjung ke Eco Park Syariah Yan Kayo yang dan menciptakan keinginan untuk berkunjung kembali (*Revisit Intention*). Hal ini terbukti dengan terus ditingkatkan pelayanan serta sarana dan prasarana penunjang demi kepuasan tamu.

Stylos et al., (2016) menyebutkan bahwa *revisit intention* merupakan keinginan untuk berkunjung ke destinasi yang sama untuk kedua kalinya dalam jangka waktu tertentu. Chen dan Tsai dalam Yuniawati dan Finardi (2016) menyebutkan bahwa perilaku wisatawan yaitu termasuk pilihan berkunjung, evaluasi berikutnya dan niat masa depan perilaku wisatawan. *Revisit Intention* adalah hal yang penting karena pengunjung bisa terlibat ketika ada ikatan psikologis untuk datang kembali (Bundawi et al., 2022). Menurut Zeithaml et., al, (2018) terdapat beberapa indikator yang bisa digunakan untuk mengukur variabel *revisit intention* yaitu *willingness to visit again, willingness to invite, willingness to positive tale, willingness to place the visiting destination in priority*. Dapat disimpulkan *revisit intention* adalah pengalaman perjalanan atau nilai dan kepuasan yang wisatawan dapatkan, sehingga menimbulkan niat wisatawan untuk kembali ke tujuan yang sama.

Salah satu faktor yang mempengaruhi *revisit intention* yaitu *customer experience*. Menurut Meyer and Schwager, (2007) dalam Rageh et al (2013:126), *customer experience* adalah respon internal dan subjektif dari konsumen yang memerlukan kontak dengan perusahaan, baik kontak secara langsung maupun tidak langsung. Kontak langsung secara umum terjadi dalam saat pembelian, pemakaian dan pelayanan, dan biasanya dimulai oleh wisatawan. Sebaliknya, kontak tidak langsung paling melibatkan pertemuan tidak terencana dengan perwakilan produk, layanan atau merek perusahaan dan menerima bentuk dari rekomendasi *word-of-mouth* atau kritik, iklan, laporan berita dan tinjauan. Menurut definisi di atas, dapat disimpulkan

bahwa *customer experience* merupakan pengalaman yang di dapatkan oleh konsumen baik itu secara langsung maupun tidak langsung mengenai pengalaman sensorik selama berkunjung, perasaan yang ditimbulkan selama berkunjung, pengetahuan yang didapat selama berada diobyek wisata, serta seberapa besar interaksi dan komunikasi yang dapat dilakukan dengan pengunjung lainnya maupun petugas obyek wisata.

Berikut tabel jumlah wisatawan yang berkunjung ke Eco Park Syariah Tan Kayo dari bulan Juni-Agustus 2023.

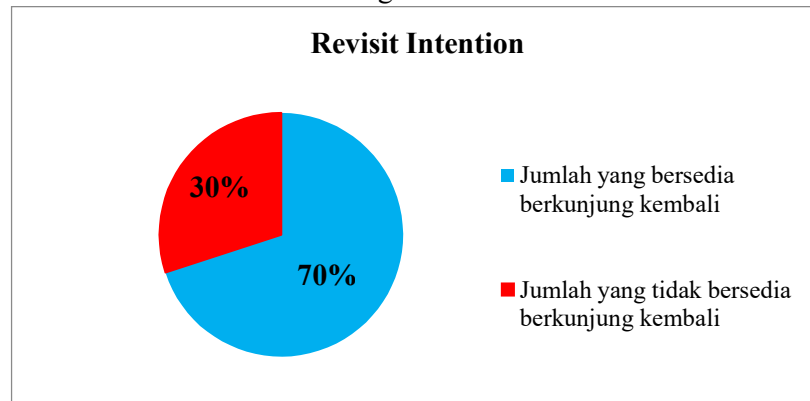
Tabel 1. Jumlah Wisatawan Ecopark Tan Kayo Syariah Juni-Agustus 2023

No.	Bulan	Pengunjung
1.	Juni	1.007
2.	Juli	1.133
3.	Agustus	1.412
Jumlah		3.552

Sumber: Pengelola Eco Park Syariah Tan Kayo 2023

Dilihat dari tabel diatas, bahwa jumlah pengunjung Eco Park Syariah Tan Kayo tergolong stabil bahkan meningkat pada bulan Juni-Agustus 2023. Peneliti bermaksud untuk mengetahui lebih lanjut dimana mungkin ada salah satu faktor dari *customer experience* dan *revisit intention* yang penulis dapat melalui wawancara kepada pengunjung secara langsung di Obyek Wisata Eco park Syariah Tan Kayo ditemukan adanya permasalahan pada *revisit intention* yang disimpulkan pada diagram berikut :

Gambar 1. Diagram Revisit Intention



Sumber: wawancara langsung kepada 20 pengunjung

Dari diagram diatas dijelaskan bahwa dari 20 pengunjung obyek wisata Eco Park Syariah Tan Kayo sebanyak 14 pengunjung (70%) telah melakukan kunjungan lebih dari 1 kali dan bersedia untuk melakukan kunjungan kembali (*revisit intention*). Namun sebanyak 6 orang pengunjung (30%) tidak bersedia untuk berkunjung kembali ke Eco Park Tan Kayo Syariah, hal tersebut diduga karena kurangnya *customer experience* saat berkunjung, sehingga berdampak pada *revisit intention*.

Berdasarkan observasi prapenelitian kepada pengunjung Eco Park Syariah Tan Kayo penulis menemukan beberapa permasalahan terkait *customer experience* pengunjung Eco Park Syariah Tan Kayo, penulis menemukan bahwa masih ada pengunjung yang belum mendapatkan pengalaman yang luar biasa sehingga masih ragu untuk kembali berkunjung. Setelah penulis melakukan wawancara, penulis menemukan beberapa penyebab dari kurangnya *customer experience* yang didapatkan oleh pengunjung:

1. Pengunjung hanya bisa berfoto dipinggir danau Singkarak, tanpa diperbolehkan untuk berenang secara langsung.
2. Pengunjung merasa kurangnya informasi dan akses komunikasi dengan petugas yang menjaga beberapa wahana permainan
3. Pengunjung yang kecewa dengan keterbatasan fasilitas saat tamu sedang ramai.
4. Pengunjung tidak puas untuk menikmati pemandangan alam sekitar karena tertutup kabut asap dan membandingkan dengan obyek wisata lain.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Customer Experince Terhadap Revisit Intention* di Obyek Wisata Eco Park Syariah Tan Kayo Kabupaten Tanah Datar”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Masih terdapat pengunjung yang merasa kurang puas menikmati obyek wisata Eco Park Syariah Tan Kayo.
2. Adanya keterbatasan akses komunikasi di Eco Park Syariah Tan Kayo
3. Adanya keluhan wisatawan mengenai kurangnya sarana yang menyebabkan ketidaknyamanan wisatawan saat berkunjung ke Eco Park Syariah Tan Kayo.

4. Masih terdapat pengunjung yang tidak merekomendasikan Eco Park Syariah Tan Kayo sebagai tujuan wisata utama.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah diatas maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. *Customer Experience*
2. *Revisit intention*
3. Pengaruh *customer experience* terhadap *revisit intention* di Eco Park Syariah Tan Kayo.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka perumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *customer experience* yang didapat wisatawan saat berkunjung ke Eco Park Syariah Tan Kayo?
2. Bagaimana *revisit intention* di kawasan wisata Eco Park Syariah Tan Kayo?
3. Bagaimana pengaruh *customer experince* terhadap *revisit intention* di kawasan wisata Eco Park Syariah Tan Kayo?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui pengaruh pengalaman *costumer experience* terhadap *revisit intention* di kawasan wisata Eco Park Syariah Tan Kayo.

2. Tujuan Khusus
 - a. Mendeskripsikan *customer experience* wisatawan di kawasan wisata Eco Park Syariah Tan Kayo.
 - b. Mendeskripsikan *revisit intention* Eco Park Syariah Tan Kayo.
 - c. Menganalisis pengaruh *costumer experience* terhadap *revisit intention* di kawasan wisata Eco Park Syariah Tan Kayo.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Pemerintah Dinas Pariwisata

Penelitian ini bermanfaat dalam berbagi informasi dan sebagai sarana evaluasi mengenai *customer experience* sebagai acuan untuk meningkatkan *revisit intention* wisatawan menjadi lebih baik.

2. Bagi Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan

Memperkaya penelitian Universitas Negeri Padang khususnya pada Departemen Pariwisata Program Studi Manajemen Perhotelan tentang pariwisata.

3. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini nantinya akan dapat dijadikan sebagai referensi dan acuan kedepannya untuk meningkatkan pengetahuan mengenai *customer experience* terhadap *revisit intention*.

4. Bagi Peneliti Berikutnya

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat serta informasi sebagai bahan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian sejenis dan dapat dijadikan sebagai referensi untuk memperluas kajian dalam ruang lingkup penelitiannya.

5. Bagi Penulis

Sebagai media untuk mengaplikasikan ilmu yang didapat dibangku perkuliahan dengan kenyataan yang ada dilapangan dan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan perkuliahan dan mendapat gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST).