

**PENGARUH *RESTAURANT ATMOSPHERE* TERHADAP  
*REVISIT INTENTION* DI *MARAWA BEACH CLUB* PADANG**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:**

**RAYHAND PUTRA ARDINATA  
NIM. 19135121**

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

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH *RESTAURANT ATMOSPHERE* TERHADAP *REVISIT INTENTION* DI MARAWA BEACH CLUB PADANG

Nama : Rayhand Putra Ardinata  
NIM/BP : 19135121/2019  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, November 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing



Lise Asnur, M.Pd  
NIP. 196608221990102001

Kepala Departemen Pariwisata FPP  
UNP



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

## 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

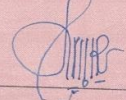
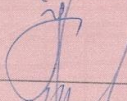
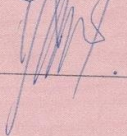
Judul : Pengaruh *Restaurant Atmosphere* Terhadap *Revisit Intention* di Marawa Beach Club Padang  
Nama : Rayhand Putra Ardinata  
NIM/BP : 19135121/2019  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, November 2023

Nama

1. Ketua : Lise Asnur, M.Pd
2. Anggota : Dr. Yuliana, SP, M.Si
3. Anggota : Youmil Abrian, SE.,M.M

Tanda Tangan

1.   
2.   
3. 





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](mailto:pariwisata@fpp.unp.ac.id)  
Laman : <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

### SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Rayhand Putra Ardinata  
NIM/TM : 19135121/ 2019  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Restaurant Atmosphere Terhadap Revisit Intention Di Marawa Beach Club Padang” 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



g menyatakan,

**Rayhand Putra Ardinata**  
NIM. 19135121

**ABSTRAK**

**Rayhand Putra Ardinata. (2023). “Pengaruh *Restaurant Atmosphere* Terhadap *Revisit Intention* di Marawa Beach Club Padang”. Skripsi. Program Studi D4 Manajemen Perhotelan. Departemen Pariwisata. Fakultas Pariwisata dan Perhotelan. Universitas Negeri Padang.**

Penelitian ini dilatarbelakangi karena adanya masalah pada *restaurant atmosphere* dan *revisit intention* di Marawa Beach Club Padang seperti meja restoran yang tidak bersih, lengket-lengket karena tumpahan jus atau minuman manis dan air di toiletnya tergenang, belum adanya pengaturan *traffic flow restaurant, furniture* yang digunakan kurang nyaman, jarak antara meja restoran yang berdekatan dan tidak tertata dengan rapi, sebanyak 7 dari 10 orang menyatakan kurangnya minat berkunjung kembali, 8 dari 10 orang menyatakan tidak merekomendasikan untuk berkunjung kesana, Sebanyak 9 dari 10 orang pengunjung tidak menempatkan tujuan kunjungan dalam prioritas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *restaurant atmosphere* terhadap *revisit intention* di Marawa Beach Club Padang.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Dalam hal ini, penelitian menggunakan metode non-probability sampling untuk pemilihan sampel dan sampel penelitian ini berjumlah 400 orang. Peneliti menggunakan program IBM SPSS *Statistics 20* untuk mengelola data. Teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi linear sederhana.

Hasil penelitian ini adalah: (1) variabel X (*restaurant atmosphere*) dari indikator yang telah ditentukan menunjukkan secara keseluruhan dengan nilai persentase sebesar 54% berada pada  $\geq 46,66$  -< 55,99 termasuk kategori baik, namun masih terdapatnya beberapa persen menunjukkan kategori cukup baik, buruk, dan sangat buruk; (2) variabel Y (*revisit intention*) dari indikator yang telah ditentukan menunjukkan secara keseluruhan dengan nilai persentase sebesar 42% berada pada  $\geq 55,99$  termasuk kategori sangat baik, namun masih terdapatnya beberapa persen menunjukkan kategori cukup baik, buruk dan sangat buruk, dan (3) terdapat pengaruh yang signifikan antara *restaurant atmosphere* terhadap *revisit intention* di Marawa Beach Club Padang sebesar 54,6% sedangkan 45,4% ditentukan oleh faktor lain.

**Kata Kunci:** *Restaurant Atmosphere*; *Revisit Intention*; dan Restoran.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, serta inayah-Nya kepadapeneliti, sehingga penelititelah dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh *Restaurant Atmosphere Terhadap Revisit Intention* di *Marawa Beach Club Padang*””. Skripsi ini disusun bertujuan untuk memenuhi persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Sains Terapan di Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.**

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang yang memberikan kelancaran dan dorongan motivasi.
2. Bapak Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., selaku Kepala Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang yang telah memberikan motivasi.
3. Bapak Waryono, S.Pd., M.M.Par., selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan motivasi.
4. Ibu Lise Asnur, S.Pd., M.Pd., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing dan memberi arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Dr. Yuliana, S.P., M.Si. selaku Dosen Penguji Skripsi 1 yang telah memberikan saran dan arahan demi perbaikan skripsi ini.
6. Bapak Youmil Abrian, S.E., M.M. selaku Dosen Penguji Skripsi 2 yang juga telah memberikan saran dan arahan yang membangun demi perbaikan skripsi ini.
7. Pihak Manajemen *Marawa Beach Club* Padang yang telah membantu dan memberikan data awal, serta memberikan perizinan untuk dapat melaksanakan penelitian skripsi ini.

8. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan dan semangat sehingga peneliti sampai pada tahap ini.
9. Sahabat dan seluruh teman-teman peneliti di Program Studi D4 Manajemen Perhotelan FPP UNP Angkatan 2019 yang telah memberikan dorongan dan motivasi kepada peneliti.

Semoga bantuan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhir kata, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Padang, November 2023

**Rayhand Putra Ardinata**

## DAFTAR ISI

	<b>Hal</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Batasan Masalah .....	8
D. Rumusan Masalah .....	9
E. Tujuan Penelitian .....	9
F. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	<b>12</b>
A. Aspek-Aspek Teoritis .....	12
B. Kerangka Konseptual .....	20
C. Hipotesis Penelitian .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>22</b>
A. Jenis Penelitian .....	22
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	22
C. Variabel Penelitian .....	23
D. Definisi Operasional Variabel .....	23
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	24
F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	26
G. Instrumen Penelitian .....	27
H. Uji Coba Instrumen Penelitian .....	30
I. Teknis Analisis Data .....	34
J. Uji Prasyarat Analisis .....	35
K. Pengujian Hipotesis .....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>37</b>
A. Gambaran Umum Marawa <i>Beach Club</i> Padang.....	37
B. Deskripsi Karakteristik Responden .....	38
C. Deskripsi Data Variabel .....	40
D. Uji Prasyarat Analisis .....	56
E. Uji Hipotesis .....	59



F. Pembahasan .....	62
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>66</b>
A. Kesimpulan .....	66
B. Saran .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>73</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Hal</b>
1. Jumlah Kunjungan Tamu di Marawa <i>Beach Club</i> Padang .....	24
2. Pilihan Jawaban Skala <i>Like</i> pada Variabel X dan Variabel Y .....	28
3. Kisi-Kisi Operasional Variabel Penelitian .....	28
4. Hasil Uji Validitas.....	31
5. Reliabilitas Variabel <i>Restaurant Atmosphere</i> .....	33
6. Reliabilitas Variabel <i>Revisit Intention</i> .....	33
7. Interpretasi Nilai R ( <i>Alpha Cronbach</i> ) .....	33
8. Klasifikasi Skor .....	34
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	39
11. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Berkunjung .....	39
12. Deskripsi Data Total Variabel <i>Restaurant Atmosphere</i> .....	40
13. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Restaurant Atmosphere</i> .....	41
14. Data Statistik Indikator <i>General Exterior</i> .....	42
15. Distribusi Frekuensi Indikator <i>General Exterior</i> .....	42
16. Data Statistik Indikator <i>General Interior</i> .....	43
17. Deskripsi Data Indikator <i>General Interior</i> .....	44
18. Data Statistik Indikator <i>Restaurant Layout</i> .....	45
19. Deskripsi Data Indikator <i>Restaurant Layout</i> .....	46
20. Data Statistik Indikator <i>Interior Display</i> .....	47
21. Deskripsi Data Indikator <i>Interior Display</i> .....	47
22. Deskripsi Data Total Variabel <i>Revisit Intention</i> .....	48
23. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Revisit Intention</i> .....	49
24. Data Statistik Indikator <i>Willingness to Visit Again</i> .....	50
25. Deskripsi Data Indikator <i>Willingness to Visit Again</i> .....	51
26. Data Statistik Indikator <i>Willingness to Invite</i> .....	52
27. Deskripsi Data Indikator <i>Willingness to Invite</i> .....	52
28. Data Statistik Indikator <i>Willingness to Positive Tale</i> .....	53

29. Deskripsi Data Indikator <i>Willingness to Positive Tale</i> .....	54
30. Data Statistik Indikator <i>Willingness to Place the Visiting Destination</i> <i>Priority</i> .....	55
31. Deskripsi Data Indikator <i>Willingness to Place the Visiting Destination</i> <i>Priority</i> .....	56
32. Hasil Uji Normalitas Menggunakan <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov</i> <i>Test</i> .....	57
33. Hasil Uji Linearitas dengan <i>ANOVA Table</i> .....	58
34. Hasil Uji Homogenitas .....	60
35. Hasil Koefisien Determinasi ( <i>R Square</i> ) .....	61
36. Hasil Uji <i>Coefficients</i> .....	62
37. Hasil Uji F Menggunakan ANOVA .....	62

## DAFTAR GAMBAR

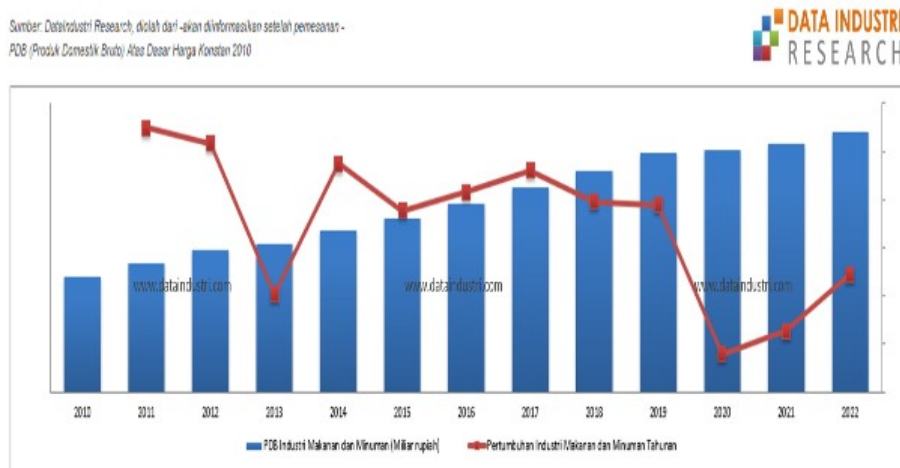
<b>Gambar</b>	<b>Hal</b>
1. Tren Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman .....	1
2. Grafik Pengunjung Marawa <i>Beach Club</i> Padang .....	3
3. <i>Guest Comment</i> Tentang Kebersihan Restoran .....	5
4. <i>Guest Comment</i> Tentang <i>Traffic Flow Restaurant</i> .....	6
5. <i>Guest Comment</i> Tentang <i>Furniture Restaurant</i> .....	7
6. Suasana Meja di Marawa <i>Beach Club</i> Padang .....	7
7. Kerangka Konseptual .....	21
8. Logo Marawa <i>Beach Club</i> Padang .....	37

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan zaman yang semakin pesat turut menyebabkan persaingan yang ketat dalam dunia bisnis. Salah satu bentuk bisnis yang semakin hari semakin bertambah adalah bisnis restoran. Berdasarkan Data Industri Research (2022) disebutkan bahwa pertumbuhan bisnis restoran yang terdiri dari industri makanan dan minuman terus meningkat dari beberapa tahun sebelumnya, walaupun mengalami penurunan pada tahun 2020 diakibatkan oleh pandemi COVID-19. Hal ini dapat dilihat pada **Gambar 1** di bawah ini.



**Gambar 1. Tren Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman**  
Sumber: Data Industri Research (2022)

Berdasarkan **Gambar 1** di atas, dapat diketahui bahwa bisnis restoran adalah industri global dengan persaingan yang sengit dan ketat, serta mengalami perkembangan tiap tahunnya (Marthianus *et al.*, 2016: 199). Seiring berjalannya waktu, industri restoran tentunya terus berkembang dan terus berevolusi.

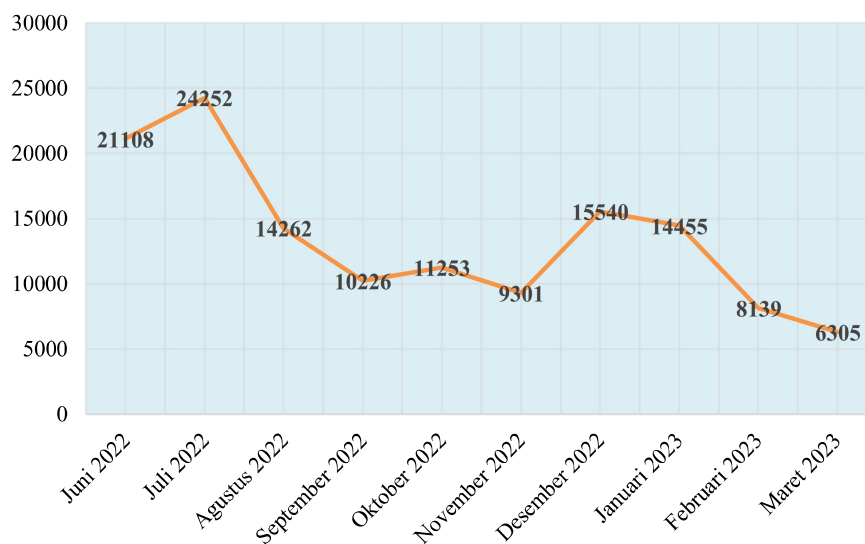
Perkembangan ini terjadi untuk memenuhi kebutuhan dan selera konsumen yang juga terus berubah-ubah. Untuk menjadi sukses dan luar biasa, restoran sebagai tempat yang menyediakan layanan makanan dan minuman harus bisa melebihi harapan konsumen dengan memahami alasan pelanggan untuk memenuhi keinginan dari konsumen (Akbar dan Alaudeen, 2012; Tangian, 2019). Lonjakan industri restoran ini juga merambah ke Kota Padang.

Perkembangan industri restoran ini dilatar belakangi dengan berkembangnya industri pariwisata di Kota Padang sehingga membuat para investor menanamkan modalnya dan kemudian membangun berbagai fasilitas pariwisata seperti hotel, restoran, cafe, dan berbagai fasilitas lainnya. Salah satu industri restoran yang berkembang di Kota Padang adalah Marawa *Beach Club* Padang.

Marawa *Beach Club* Padang salah satu tempat wisata baru di Kota Padang yang terletak di Kawasan Pantai Air Manis, Padang Selatan, Kota Padang yang mulai dibuka pada tanggal 4 Mei 2022. Sebagai *beach club* pertama di Sumatera, yang memadukan kekayaan alam dengan kearifan lokal, dimana tempat ini tidak hanya menyajikan keindahan alam dari pantai saja, tetapi tempat ini juga menyediakan berbagai wahana hiburan dan area bermain seperti restoran, *infinity pool*, *meeting room*, dan area publik yang estetik untuk bersantai serta berfoto ria. Tidak hanya menampilkan nuansa keindahan alam dari Pantai Air Manis, arsitektur bangunan Marawa *Beach Club* Padang juga mengadopsi unsur rumah adat masyarakat Minangkabau yang dapat dilihat di berbagai sudut tempat tersebut. Hal ini menjadi daya tarik



tersendiri guna menarik pelanggan agar datang ke destinasi tersebut. Akan tetapi, realitasnya dikarenakan adanya penurunan pengunjung tiap bulannya di Marawa *Beach Club* Padang berkemungkinan pengunjung tidak melakukan kunjungan ulang (*revisit intention*). Hal ini dapat terlihat pada **Gambar 2** berikut.



**Gambar 2. Grafik Pengunjung Marawa *Beach Club* Padang**

Sumber: Departemen Marketing Marawa *Beach Club* Padang (2023)

Berdasarkan **Gambar 2** di atas, dapat dilihat bahwa tingkat kunjungan ke Marawa *Beach Club* Padang mengalami kenaikan pada bulan Juli 2022, dan kembali mengalami penurunan pengunjung beberapa bulan setelahnya. Hingga Maret 2023, pengunjung Marawa *Beach Club* Padang mengalami penurunan yang terendah yaitu di angka 6.305 orang. Hal ini dikarenakan pengunjung tidak melakukan *revisit intention* atau dikenal juga dengan tidak berkunjung kembali.

*Revisit intention* adalah keinginan untuk berkunjung kembali ke destinasi yang sama untuk kedua kalinya dalam jangka waktu tertentu (Stylos *et al.*,

2016). Selain itu, *revisit intention* merupakan bentuk perilaku (*behavioral intention*) atau kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali, *word of mouth* positif dari konsumen, tinggal lebih lama dari yang diharapkan, dan berbelanja lebih lama dari yang diharapkan (Zeithaml *et al.*, 2018). Kunjungan kembali pelanggan sangat penting karena merekalah yang akan memberikan pendapatan (*income*) bagi restoran (Nawawi *et al.*, 2018). Atribut restoran seperti atmosfer, kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk merupakan faktor yang berpengaruh positif secara signifikan terhadap minat untuk berkunjung kembali atau disebut dengan *revisit intention* (Chun & Nyam-Ochir, 2020). Sementara itu, Mulyati dan Afrinata (2018) menyebutkan bahwa harga, orang, dan proses tidak berpengaruh signifikan terhadap minat kunjung kembali (*revisit intention*). Oleh karena itu, *revisit intention* dapat didefinisikan sebagai *essential factor* untuk menciptakan keuntungan perusahaan atau kinerja dalam perspektif jangka panjang. Salah satu strategi yang dilakukan dengan menciptakan *restaurant atmosphere* yang aman, nyaman, dan membuat konsumen lebih sering berkunjung ke restoran itu kembali.

*Restaurant atmosphere* ialah salah satu elemen penting dari konsep *product development* pada bisnis restoran. Hal ini dikarenakan *Restaurant atmosphere* yang bagus akan menciptakan emosi yang positif bagi konsumen. *Restaurant atmosphere* ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti desain restoran, dekorasi, pencahayaan, perilaku karyawan, furnitur yang digunakan, dan suhu ruangan (Suastuti, 2015: 66). Selain itu, *restaurant atmosphere* juga menjadi elemen penting yang dapat mempengaruhi konsumen untuk

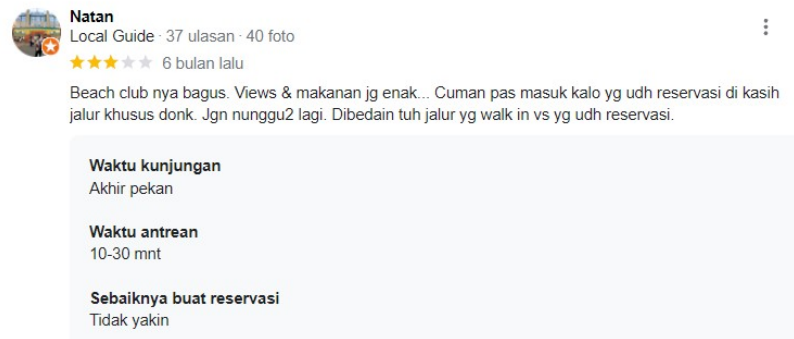
berkunjung kembali ke restoran yang pernah dikunjunginya. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Elfandi *et al.* (2020), Yolanda dan Rahmidani (2020), Yasin dan Asnur (2021), dan Tanjung *et al.* (2022). Atmosfer restoran yang unik menjadi daya tarik bagi konsumen. Terdapat lima dimensi atmosfer restoran seperti estetika, tata ruang, suasana, karyawan, dan lanskap (Kement *et al.*, 2021). Dalam penelitian Kement *et al.* (2021) didapatkan hasil bahwa atmosfer memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kunjungan kembali pelanggan.

Berdasarkan pengamatan peneliti saat melaksanakan magang dari bulan Juni 2022 hingga Januari 2023, peneliti menemukan beberapa permasalahan di bagian *restaurant atmosphere*. Permasalahan pertama ini berkaitan dengan *general interior* khususnya sub indikator kebersihan (*cleanliness*). Permasalahannya adalah kebersihan pada meja restoran yang dikarenakan tumpahan dari minuman jus atau minuman manis mengakibatkan lengket, dan ditemukan genangan air di toilet sehingga pengunjung tidak tertarik untuk datang kembali. Masalah ini dapat juga dilihat pada *guest comment* di **Gambar 3** berikut.



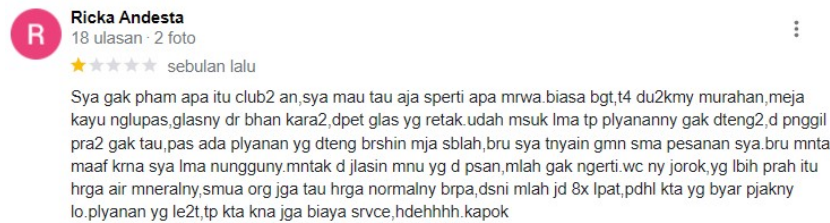
**Gambar 3. Guest Comment Tentang Kebersihan Restoran**

Permasalahan kedua yang ditemukan di *Google review* berkaitan dengan *restaurant layout* khususnya lalu lintas pengunjung atau dikenal dengan *traffic flow* yaitu tidak dibedakan jalur antara pelanggan yang sudah reservasi dengan pelanggan yang *walk in* atau tanpa reservasi. Tidak adanya pengaturan terkait *traffic flow* ini membuat waktu pelayanan lama dan pelanggan tidak mendapatkan kesan yang baik saat berkunjung ke *Marawa Beach Club* Padang sehingga pengunjung tidak merekomendasikan untuk berkunjung kesana. Hal ini dapat dilihat pada **Gambar 4** berikut.



**Gambar 4.** *Guest Comment Tentang Traffic Flow Restaurant*

Selanjutnya, permasalahan ke 3 tentang perabotan (*furniture*) yang digunakan seperti tempat duduk yang kurang nyaman, karena banyak kursi yang sudah goyang masih dipakai dan beberapa *glassware* yang retak juga banyak yang masih digunakan. Berbagai permasalahan ini berkaitan dengan indikator *willingness to positive tale* dimana pelanggan tidak mendapatkan kesan positif (*positive tale*) sehingga mengurungkan niatnya dalam kunjungan prioritas. Hal ini dapat dilihat pada **Gambar 5** berikut.



**Gambar 5. Guest Comment Tentang Furniture Restaurant**

Berdasarkan **Gambar 5** di atas juga disebutkan bahwa pelanggan mengatakan tidak ingin berkunjung kembali ke tempat tersebut. Selain itu, berdasarkan observasi awal yang sudah dilakukan dilapangan pada bulan April 2023, peneliti mewawancarai orang yang sudah pernah berkunjung ke Marawa Beach Club. Sebanyak 7 dari 10 orang menyatakan kurangnya minat berkunjung kembali, 8 dari 10 orang menyatakan tidak merekomendasikan untuk berkunjung kesana, Sebanyak 9 dari 10 orang pengunjung tidak menempatkan tujuan kunjungan dalam prioritas.



**Gambar 6. Suasana Meja di Marawa Beach Club Padang**

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dipaparkan di atas, maka penelititertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Pengaruh**

***Restaurant Atmosphere Terhadap Revisit Intention Pengunjung di Marawa Beach Club Padang***”.

**B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan pada pengaruh *restaurant atmosphere* terhadap *revisit intention* di Marawa *Beach Club* Padang yang dapat peneliti identifikasi dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Meja restoran yang tidak bersih, lengket-lengket karena tumpahan jus atau minuman manis dan air di toiletnya tergenang.
2. Belum adanya pengaturan *traffic flow restaurant*.
3. *Furniture* yang digunakan kurang nyaman.
4. Jarak antara meja restoran yang berdekatan dan tidak tertata dengan rapi.
5. Sebanyak 7 dari 10 orang menyatakan kurangnya minat berkunjung kembali.
6. Sebanyak 8 dari 10 orang menyatakan tidak merekomendasikan untuk berkunjung kesana Tidak ditempatkan dalam kunjungan prioritas.
7. Sebanyak 9 dari 10 orang pengunjung tidak menempatkan tujuan kunjungan dalam prioritas

**C. Batasan Masalah**

Untuk lebih terarahnya penelitian ini dan berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka peneliti membatasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut.



1. *Restaurant atmosphere*.
2. *Revisit intention*.
3. Pengaruh *restaurant atmosphere* terhadap *revisit intention* di Marawa *Beach Club* Padang.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, identifikasi, dan batasan masalah dari penelitian ini, maka peneliti dapat merumuskan permasalahan dalam penelitian ke dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut.

1. Bagaimana *restaurant atmosphere* di Marawa *Beach Club* Padang?
2. Bagaimana *revisit intention* di Marawa *Beach Club* Padang?
3. Bagaimana pengaruh *restaurant atmosphere* terhadap *revisit intention* di Marawa *Beach Club* Padang?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan, baik secara umum maupun khusus. Adapun tujuan dari penelitian ini akan diuraikan sebagai berikut.

##### **1. Tujuan Umum**

Adapun tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *restaurant atmosphere* terhadap *revisit intention* di Marawa *Beach Club* Padang.

##### **2. Tujuan Khusus**

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Untuk mendeskripsikan *restaurant atmosphere* di Marawa Beach Club Padang.
- b. Untuk mendeskripsikan *revisit intention* di Marawa Beach Club Padang.
- c. Untuk menganalisis pengaruh *restaurant atmosphere* terhadap *revisit intention* di Marawa Beach Club Padang.

## **F. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan bermanfaat, baik memberi manfaat secara teoritis maupun secara praktis. Adapun manfaat dari penelitian ini akan diuraikan sebagai berikut.

### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan temuan baru yang berkaitan dengan pengaruh *restaurant atmosphere* terhadap *revisit intention*, dan juga bermanfaat untuk menambah khazanah pengetahuan dalam bidang manajemen perhotelan dan pariwisata.

### **2. Manfaat Praktis**

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Bagi Peneliti. Hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan pengetahuan dan pemahaman bagi peneliti dalam bidang manajemen perhotelan dan pariwisata.
- b. Bagi Departemen. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian yang serupa. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi sumber referensi tambahan untuk perkuliahan di Program Studi D4 Manajemen Perhotelan.

- c. Bagi Peneliti Lain. Hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan referensi untuk penelitian lanjutan dan penelitian yang serupa yang berhubungan dengan pengaruh *restaurant atmosphere* terhadap *revisit intention*.
- d. Bagi Pihak Manajemen Marawa *Beach Club* Padang. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dan acuan untuk pengembangan dan manajemen Marawa *Beach Club* Padang mengenai kontribusi *restaurant atmosphere* yang dapat mempengaruhi *revisit intention* di Marawa *Beach Club* Padang.