

Pengaruh Customer Delight dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen Bukit Sekipan Tawangmangu

Oleh :

Adhita Dea Kharisma
adhita.dea.tycoon@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini mengusulkan sebuah model untuk menilai pengalaman konsumen dan efeknya pada kesenangan, kepuasan dan kesetiaan mereka di Bukit Sekipan. Berdasarkan convenience sampling, diambil sampel 40 pengunjung untuk uji Validitas dan Reliabilitas kemudian dipilih 177 pengunjung untuk uji pengaruh di Bukit Sekipan. Data dianalisis dengan Partial Least Square Analysis berdasarkan Structural Equation Model (PLS-SEM). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa semua hipotesis didukung, menunjukkan bahwa interaksi dengan staf dan interaksi dengan pelanggan lain memiliki dampak yang signifikan pada kepuasan dan kepuasan pelanggan. Selain itu, kesenangan konsumen mempengaruhi kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen. Penelitian Sebelumnya menunjukkan bahwa pengelola taman rekreasi perlu memperhatikan mempertahankan pengaturan fisik yang baik, mengelola sumber daya manusia mereka dengan baik dan mengelola perilaku pelanggan lain untuk memastikan bahwa pelanggan mereka menerima pengalaman yang menyenangkan.

Kata Kunci *Interaksi dengan Pegawai, Interaksi dengan Konsumen Lain, Kesenangan Konsumen, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen*

***The Influence of Customer Delight and Consumer Satisfaction on Bukit Sekipan
Tawangmangu Consumer Loyalty***

By :
Adhita Dea Kharisma
adhita.dea.tycoon@gmail.com

Abstract

This study proposed a model to assess visitor experience and its effect on their delight, satisfaction and loyalty in Bukit Sekipan. Based on convenience sampling, a sample of 40 visitors for Validity and Reliability test and then 177 visitors for influence test at Bukit Sekipan was selected. Data was subjected to partial least squares analysis based on structural equation modelling (PLS-SEM). Previous research showed that all of the hypotheses were supported, indicating that interaction with staff and interaction with other customers had a significant impact on both customer delight and satisfaction. Moreover, customer delight influenced customer satisfaction and customer loyalty. Previous research suggest that theme park managers need to pay attention to maintaining a good physical setting, managing their human resources well and managing the behaviour of other customers in order to ensure that their customers receive delightful experiences.

Keywords *Interraction with Staff, Interraction with other Customer, Customer Delight, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*