



**Universitas Katolik Parahyangan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Bisnis
Program Sarjana**

Terakreditasi UNGGUL
SK BAN-PT No. 1598/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/III/2022

***Pengaruh Dining Experience Terhadap Revisit Intention
Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variable
Intervening Pada Lokakama27***

Skripsi

Oleh
Ibnu Rahadi Kurniadi
6081901097

Bandung

2023



**Universitas Katolik Parahyangan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Bisnis
Program Sarjana**

Terakreditasi UNGGUL
SK BAN-PT No. 1598/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/III/2022

Pengaruh Dining Experience Terhadap Revisit Intention
Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variable
Intervening Pada Lokakama27

Skripsi

Oleh
Ibnu Rahadi Kurniadi
6081901097

Pembimbing
Dr. Fransisca Mulyono, Dra., M.Si

Bandung

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis Program Sarjana




Tanda Pengesahan Skripsi


Nama : Ibnu Rahadi Kurniadi
Nomor Pokok : 6081901097
Judul : Pengaruh *Dining Experience* Terhadap *Revisit Intention* Dengan *Customer Satisfaction* Sebagai *Variable Intervening* Pada Lokakama27

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Rabu, 28 Juni 2023
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji
Ketua sidang merangkap anggota
Yosefa, ST., MM.

: 

Sekretaris
Dr Fransisca Mulyono, Dra., M.Si

: 

Anggota
Sanerya Hendrawan, Ph.D

: _____

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Ibnu Rahadi Kurniadi

NPM : 6081901097

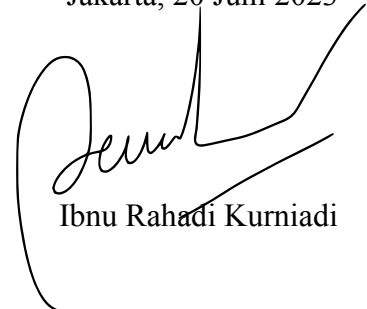
Program Studi : Administrasi Bisnis Program Sarjana

Judul : Pengaruh *Dining Experience* Terhadap *Revisit Intention* Dengan
Customer Satisfaction Sebagai *Variable Intervening* Pada
Lokakama27

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Selain itu, pengumpulan dan penggunaan data di penelitian ini telah diketahui dan seijin dari pihak yang menjadi sumber data.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Jakarta, 20 Juni 2023



Ibnu Rahadi Kurniadi

ABSTRAK

Nama : Ibnu Rahadi Kurniadi

NPM : 6081901097

Judul : Pengaruh *Dining Experience* Terhadap *Revisit Intention* Dengan

Customer Satisfaction Sebagai *Variable Intervening* Pada Lokakama27

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh *dining experience* terhadap *revisit intention* dengan *customer satisfaction* sebagai variabel *intervening* pada Lokakama27, Lokakama27 adalah sebuah bisnis makanan dan minuman yang berada di Cinere-Depok.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Metode penelitian dilakukan dengan metode survei dengan pengumpulan data menggunakan instrumen wawancara dan kuesioner yang di sebar menggunakan *google form* kepada 150 responden yang berdomisili di Cinere-Depok dan sudah berkunjung minimal sebanyak dua kali. Skala pengukuran untuk kuesioner adalah menggunakan skala *likert*. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Lokakama27 yang sudah berkunjung dan membeli produk Lokakama27. Data yang didapatkan diolah menggunakan *Statistical Package for Social Science (SPSS)* versi 25.0 untuk Windows. Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji validitas, reliabilitas dan uji asumsi klasik juga *path analysis*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *dining experience* memiliki pengaruh positif terhadap *revisit intention*. Namun *customer satisfaction* tidak mampu berperan sebagai variabel *intervening* antara *dining experience* dan *revisit intention* pada Lokakama27

Kata kunci : *dining experience, customer satisfaction, revisit intention.*

ABSTRACT

Name : Ibnu Rahadi Kurniadi

Student Number : 6081901097

Title : *The Effect of Dining Experience on Revisit Intention with Customer Satisfaction as an Intervening Variable at Lokama27*

This study aims to examine the effect of dining experience on revisit intention with customer satisfaction as an intervening variable at Lokakama27, Lokakama27 is a food and beverage business located in Cinere-Depok.

This research uses descriptive quantitative mote. The research method was carried out by survey method by collecting data using interview instruments and questionnaires distributed using Google forms to 150 respondents who live in Cinere-Depok and have visited at least twice. The measurement scale for the questionnaire is using a Likert scale. The population in this study were visitors to Lokama27 who had visited and bought Lokama27 products. The data obtained was processed using the Statistical Package for Social Science (SPSS) version 25.0 for Windows. The data analysis techniques used in this study were validity, reliability and classic assumption tests as well as path analysis.

The results of this study indicate that dining experience has a positive influence on revisit intention. However, customer satisfaction is unable to act as an intervening variable between dining experience and revisit intention at Lokama27.

Keywords : dining experience, customer satisfaction, revisit intention.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur selaku tercurahkan kepada Allah SWT Tuhan Semesta Alam atas segala kenikmatan yang diberikan-Nya. Shalawat juga salam tiada hentihentinya dihaturkan terhadap suri tauladan Nabi Muhammad SAW.

Dengan segenap terimakasih, pada akhirnya penulis dengan segenap kemampuannya dan dukungan juga motivasi melalui banyak pihak mampu menuntaskan penyusunan skripsi berjudul “*Pengaruh Dining Experience Terhadap Revisit Intention Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variable Intervening Pada Lokakama27*”. Disusunnya Skripsi ini, tidak lain adalah guna dijadikan sebagai suatu kualifikasi ketika menuntaskan pendidikan Strata 1 dalam Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.

Pada pengerjaan karya berikut, pastinya terap mengandung beragam kelemahan yang menyertai, karenanya memang skripsi ini belum bisa dikatakan komplet. Perihal itu terjadi sebab pengalaman maupun wawasan yang dipunyai penulis masih terbatas. Sehingga adanya kritik maupun saran sangat dibutuhkan dalam hal ini. Hal tersebut tidak lain adalah guna menjadi pelengkap atas penyusunan skripsi ini. Sehingga diharapkan karya berikut mampu membawakan manfaat terhadap pihak-pihak terkait yang membutuhkan, terlebih untuk para akademisi.

Tiada terlupa pula, penulis menyampaikan ucapan terimakasih terhadap berbagai pihak yang sudah turut serta berkontribusi pada proses pengerjaan karya berikut. Melalui seluruh dukungan yang sudah dilimpahkan, menjadikan penulis lebih mudah pada menyusun karya berikut. Adapun ucapan terima kasih ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
2. Bapak Dr. Aknolt Kristian Pakpahan sebagai Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.

3. Ibu Dr. Maria Widyarini sebagai Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Katolik Parahyangan
4. Ibu Shelvi, S.AB., M.M. sebagai Ketua Program Studi Sarjana Administrasi Bisnis Universitas Katolik Parahyangan.
5. Ibu Dr Fransisca Mulyono, Dra., M.Si. sebagai Dosen Pembimbing yang sudah melimpahkan pengetahuan, waktu, serta tenaganya demi membina juga menyampaikan pengarahan bagi penulis semasa penyusunan skripsi. Diharapkan pengetahuan yang sudah disampaikan menjadi amalan jariah untuk Bapak serta dikembalikan oleh Allah SWT melalui kesejahteraan juga kesehatan di dunia ataupun akhirat.
6. Ibu Yosefa, ST., MM.sebagai Dosen Penguji yang sudah melimpahkan saran juga anjuran karenanya karya berikut menjadi makin baik. Diharapkan pengetahuan yang sudah disampaikan menjadi amalan jariah untuk Ibu serta dikembalikan oleh Allah SWT berupa kesejahteraan serta kesehatan di dunia ataupun akhirat.
7. Bapak Sanerya Hendrawan, Ph.D sebagai Dosen Penguji yang sudah melimpahkan saran juga anjuran karenanya karya berikut menjadi kian baik. Diharapkan pengetahuan yang sudah disampaikan menjadi amalan jariah untuk Ibu serta dikembalikan oleh Allah SWT berupa kesejahteraan serta kesehatan di dunia ataupun akhirat.
8. Segenap Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan yang sampai kini sudah melimpahkan wawasan, dukungan, pengalaman dan pengarahan. Penulis menghaturkan permohonan maaf yang sesungguhnya jika semasa belajar adanya kekhilafan baik perilaku ataupun tutur kata yang belum berkenan dihati Bapak juga Ibu. Diharapkan pengetahuan yang sudah disampaikan menjadi amalan jariah untuk Bapak juga Ibu serta dikembalikan oleh Allah SWT berupa kesejahteraan serta kesehatan di dunia ataupun akhirat.
9. Bapak/Ibu sebagai Staf Administrasi Program Studi Administrasi Bisnis yang sudah melimpahkan dukungan pada bidang Administrasi bagi

penulis. Diharapkan pengetahuan yang sudah disampaikan menjadi amalan jariah untuk Bapak serta dikembalikan oleh Allah SWT berupa kesejahteraan serta kesehatan di dunia ataupun akhirat.

10. Aldytra Arvianto selaku Pemilik dari Lokakama27 yang telah memberikan informasi dan izin untuk menjadikan Lokakama27 sebagai objek penelitian yang sudah dilimpahkan terhadap penulis demi melaksanakan riset berikut. Penulis menghaturkan permohonan maaf yang sebesar-besarnya jika selama riset adanya kesalahan baik tingkah laku maupun perkataan yang belum berkenan di hati. Diharapkan pengetahuan yang sudah disampaikan menjadi amalan jariah untuk Ibu serta dikembalikan oleh Allah SWT berupa kesejahteraan serta kesehatan di dunia ataupun akhirat.
11. Kedua orang tua penulis serta keluarga yang senantiasa melimpahkan do'a juga motivasi ketika mengerjakan skripsi ditengah kesibukan yang mereka miliki.
12. Azzahra Diva Akbar yang selalu mendukung dan memberi perhatian kepada peneliti dalam melakukan penulisan skripsinya.
13. Tasya Soemarto Atmodjo dan rafhi juga Nathan, selaku saudara dan tante yang menjaga dan merawat Ketika berada di bandung agar peneliti tetap terjaga.
14. Gemilang Emas, Alhadian Imawan, dan teman teman yang ada di bandung selaku sahabat saya yang membuat hari-hari selama masa perkuliahan lebih menyenangkan dan selalu meberikan dukungan moral untuk penulis.

Dengan begitu, atas seluruh atensi, dukungan, juga harapan yang sudah dilimpahkan terhadap penulis, diharapkan menjadi pengamalan yang nantinya senantiasa mengalir juga memperoleh balasan oleh Allah SWT.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PERMASALAHAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Permasalahan.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.4.1 Kegunaan Akademis	7
1.4.2 Kegunaan Praktis	7
1.5 Objek Penelitian	8
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN DAN METODOLOGI	
2.1 Teori Dan Konsep	10
2.1.1 Revisit Intention.....	10
2.1.2 Manfaat Revisit Intention	11
2.1.3 Indikator Revisit Intention	11
2.2 Dining Experience	13
2.2.1 Manfaat Dining Experience	15
2.2.2 Indikator Dining Experience.....	15

2.3 Customer Satisfaction.....	18
2.3.1 Manfaat Customer Satisfaction.....	20
2.3.2 Indikator Customer Satisfaction.....	21
2.4 Hubungan Dining Experience Dan Customer Satisfaction	22
2.5 Hubungan Customer Satisfaction Dan Revisit Intention	23
2.6 Hubungan Dining Experience Dan Revisit Intention.....	24
2.7 Alasan Customer satisfaction sebagai variabel Intervening.....	24
2.8 Penelitian Terdahulu.....	25
2.9 Hipotesis.....	31
2.10 Model Penelitian.....	31
2.11 Definisi Oprasional.....	32
2.12 Metode Penelitian.....	35
2.12.1 Survei	36
2.13 Jenis Penelitian	37
2.14 Teknik Pengumpulan Data	38
2.14.1 Data Primer	39
2.14.2 Data Sekunder	39
2.15 Populasi Dan Sample.....	40
2.15.1 Populasi.....	40
2.15.2 Sample.....	40
2.15.3 Sampling	41
2.16 Statistik Deskriptif.....	42
2.17 Teknik Analisis.....	43

2.17.1 Uji Validitas	43
2.17.2 Uji Reliabilitas	45
2.18 Uji Asumsi Klasik	46
2.18.1 Uji Normalitas.....	46
2.18.2 Uji Heteroskedastisitas.....	47
2.18.3 Uji Multikolinieritas.....	47
2.18.4 Uji Korelasi	48
2.19 Path Analysis.....	49
2.19.1 Uji Koefisiensi Determinasi (R ²)	52
2.19.2 Uji F	52
2.19.3 Uji T	53
2.20 Uji Hipotesis.....	54

BAB III HASIL DAN ANALISIS

3.1 Gambaran Umum Penelitian	56
3.2 Profil Responden	56
3.3 Rata-Rata Jawaban Responden Untuk Variabel Penelitian.....	60
3.4 Uji Instrumen.....	64
3.4.1 Uji Validitas	65
3.4.2 Uji Reliabilitas	67
3.5 Uji Asumsi Klasik	70
3.5.1 Uji Normalitas.....	70
3.5.2 Uji Multikolinieritas.....	73
3.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	74

3.6 Uji Korelasi	75
3.7 Path Analysis.....	80
3.7.1 Pengujian Sub Struktur 1	80
3.7.2 Pengujian Sub Struktur 2	83
3.7.3 Kesimpulan Pengujian Sub Struktur 1 dan 2	87
3.8 Hasil Analisis Sub Struktur 1	89
3.9 Hasil Analisis Sub Struktur 2	89
3.10 Uji Hipotesis.....	90
3.10.1 Hipotesis (H_1).....	90
3.11 Pembahasan	91
3.11.1 Pengaruh Dining Experience Terhadap Revisit Intention.....	91
3.11.2 Pengaruh Dining Experience Terhadap Customer Satisfaction.....	91
3.11.3 Pengaruh Customer Satisfaction Terhadap Revisit Intention	92
3.11.4 Pengaruh Dining Experience terhadap Revisit Intention melalui Customer Satisfaction	93
BAB IV KESIMPULAN, SARAN, DAN IMPLIKASI	
4.1 Kesimpulan.....	94
4.2 Rekomendasi	94
4.3 Implikasi.....	96
DAFTAR PUSTAKA	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pertumbuhan Makanan dan Minuman di Indonesia	1
Tabel 1.2 Wawancara Dining Experience Customer Satisfaction dan Revisit Intention Dengan Pengunjung Lokakama ²⁷	4
Tabel 2.1 Indikator Dining experience.....	18
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 2.3 Oprasional Variable Meliputi Pertanyaan dan Dimensi Juga Indicator Pada Variabel.....	32
Tabel 3.1 Profil Jenis Kelamin Responden	57
Tabel 3.2 Profil Usia Responden	58
Tabel 3.3 Profil Pendidikan Terakhir Responden	58
Tabel 3.4 Profil Responden Lama Menjadi pelanggan Lokakama 27	59
Tabel 3.5 Statistik Deskriptif Penelitian Dining Experience	60
Tabel 3.6 Statistik Deskriptif Penelitian Customer Satisfaction	62
Tabel 3.7 Statistik Deskriptif Penelitian Revisit Intention.....	63
Tabel 3.8 Uji Validitas Butir Pernyataan Dining Experience	65
Tabel 3.9 Uji Validitas Butir Pernyataan Customer Satisfaction.....	66
Tabel 3.10 Uji Validitas Butir Pernyataan Revisit Intention	67
Tabel 3.11 Hasil Uji Reliabilitas Statistics Dining Experience	68
Tabel 3.12 Hasil Uji Reliabilitas Statistics Customer Satisfaction	69
Tabel 3.13 Hasil Uji Reliabilitas Statistics Revisit Intention.....	69
Tabel 3.14 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test.....	72
Tabel 3.15 Hasil Uji Multikolinieritas	73
Tabel 3.16 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	75
Tabel 3.17 Hasil Uji Korelasi Dining Experience Terhadap Customer Satisfaction	76
Tabel 3.18 Hasil Uji Korelasi Dining Experience Terhadap Revisit Intention Correlations	77
Tabel 3.19 Hasil Uji Korelasi Customer Satisfaction Terhadap Revisit Intention Correlations	78

Tabel 3.20 Hasil Kesimpulan Uji Sub Struktur 1	79
Tabel 3.21 Hasil Kesimpulan Uji Sub Struktur 2	79
Tabel 3.22 Hasil Uji T Dalam Path Analysis 1	80
Tabel 3.23 Hasil Uji F Dalam Path Analysis 1	81
Tabel 3.24 Hasil Uji Koefisien Determinasi Di Dalam Model Summary	82
Tabel 3.25 Hasil Uji T Dalam Path Analysis 2	84
Tabel 3.26 Hasil Uji F Dalam Path Analysis	84
Tabel 3.27 Hasil Uji Koefisien Determinasi Di Dalam Model Summary	85
Tabel 3.28 Hasil Pengaruh Langsung, dan Tidak Langsung dan Pengaruh Total Pada Path Analysis	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 3.1 Diagram P-Plot.....	71
Gambar 3.2 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas.....	74
Gambar 3.3 Model Path Analysis Sub Struktur 1	83
Gambar 3.4 Kausal Empiris Antar Jalur sub struktur1 dan 2	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Bentuk Gform Untuk Menyebarkan Kuisisioner	101
---	-----

BAB I

PERMASALAHAN

1.1 Latar Belakang

Menurut data dari (Badan Pusat Statistik, 2023) Bisnis makanan dan minuman di Indonesia mengalami pertumbuhan setelah diterpa adanya pandemic COVID-19. Pertumbuhan sebesar 1.53% untuk makanan dan 5.90% untuk minuman, kenaikan ini akan terus berlanjut di tahun kedepan nya untuk masa pemulihan pasca pandemi COVID-19.

Tabel 1.1
Pertumbuhan Makanan dan Minuman di Indonesia

KBLI 2 digit (Deskripsi)	Pertumbuhan Produksi Tahunan Y on Y Menurut 2-digit KBLI (Persen)		
	2021	2020	2019
	Tahunan	Tahunan	Tahunan
10 Makanan	1.53	-9.52	7.18
11 Minuman	5.90	-6.50	8.57

Sumber: Data Pertumbuhan Makanan dan Minuman di Indonesia (Badan Pusat Statistik, 2023)

Dengan pertumbuhan industri makanan dan minuman yang terus berkembang. Didapatkan data pada tahun 2022 dari (Kementerian Perindustrian Republik Indonesia, 2023) tercatat bahwa PDB industri makanan dan minuman di

Indonesia mendapatkan angka 4,90. Kontribusi yang industri makanan dan minuman berikan terhadap PDB industri di Indonesia sebesar 38,35% nilai tersebut jadi yang terbesar terhadap PDB industri di Indonesia.

Dari pertumbuhan dan nilai tersebut peneliti melakukan observasi pada bisnis makanan dan minuman yaitu Lokakama27 sebagai objek penelitian. Lokakama27 adalah sebuah tempat yang menyediakan makanan juga minuman yang beragam, dan memiliki berbagai *tenant* didalamnya. Lokakama27 melakukan penjualan produknya dengan cara *offline* dan *online*, Lokakama27 sendiri berada di Cinere-Depok.

Dalam observasi yang peneliti lakukan terhadap Lokakama27. Peneliti melakukan wawancara langsung dengan pemilik Lokakama27. Dalam wawancara tersebut, pemilik mengutarakan bahwa penjualan Lokakama27 lebih banyak di *offline / dine in* dibandingkan dengan penjualan *online*. Dengan hal tersebut pemilik merasa puas, namun pemilik menekankan kepada peneliti untuk mencari tahu apa yang membuat pelanggan Lokakama27 lebih menggemari *dine in* di Lokakama27, dari hasil wawancara tersebut, pemilik berharap akan mendapatkan masukan untuk mengembangkan Lokakama27 untuk dikemudian hari.

Selain melakukan wawancara dengan pemilik Lokakama27, peneliti juga melakukan observasi selama satu minggu guna melihat profil pelanggan yang datang dari waktu ke waktu. Peneliti membagi empat waktu dalam observasinya, waktu tersebut meliputi pagi hari, siang hari, sore hari dan malam hari.

Peneliti melakukan observasi diawali dengan pagi hari, ketika pagi hari pengunjung Lokakama27 banyak di datangi pekerja kantor yang datang untuk

take away makanan ataupun minuman. Selain pekerja kantoran, datang juga pengunjung yang ingin berolahraga ataupun selesai berolahraga untuk berkumpul bersama komunitasnya atau keluarga, pelanggan yang datang di pagi hari biasa membeli makanan dan minuman untuk menyantap sarapan.

Ketika siang hari, pelanggan yang datang mayoritas adalah orang tua yang membawa anaknya setelah menjemput sekolah ataupun keluarga yang datang untuk makan siang di Lokakama27. Mayoritas dari pengunjung ketika siang hari melakukan pesanan dengan menu makanan berat.

Menjelang sore hari, mulai berdatangan siswa dari sekolah setempat untuk berkumpul bersama teman. Siswa yang datang ke Lokakama27 mayoritas hanya membeli minuman yaitu kopi ataupun non kopi. Mereka akan datang secara berkelompok dan lebih banyak memenuhi area *outdoor*

Siswa yang berkumpul dari sore hari, akan berlanjut hingga malam hari. Ketika malam hari juga mulai berdatangan pengunjung yang ingin bersantai bersama teman nya. Pengunjung akan berada di Lokakama27 hingga Lokakama27 tutup, waktu tutup Lokakama27 adalah jam 10 malam. Namun ketika hari libur Lokakama27 akan menambah jam tutupnya yaitu 11 malam.

Hasil dari observasi yang didapatkan oleh peneliti bahwa memang Lokakama27 selalu didatangi pengunjung di setiap waktunya. Dalam empat waktu yang peneliti sebutkan, kondisi Lokakama27 selalu terisi dengan pengunjung. Mengingat lokasi Lokakama27 yang di kelilingi oleh perumahan besar dan juga sekolah bertaraf internasional maupun nasional.

Artinya Lokakama27 memang laku untuk daerah Cinere- Depok. Dengan demikian menarik untuk diteliti mengapa penjualan *offline* Lokakama27 dapat hasil yang baik.

1.2 Identifikasi Permasalahan

Dalam melakukan identifikasi permasalahan Peneliti melakukan wawancara dengan beberapa responden dari Lokakama27 sebelum melakukan penelitian.

Tabel 1.2
Wawancara Dining Experience Customer Satisfaction dan Revisit Intention Dengan Pengunjung Lokakama27

Variable	Jumlah Responden	Pertanyaan	Hasil Wawancara
<i>Dining experience</i>	10 responden	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa yang membuat pengunjung datang ke Lokakama27? 2. Bagaimana dengan makanan, pelayanan dan tempat yang 	<p>mereka menyatakan bahwa apa yang diberikan oleh Lokakama27 baik. Dari segi makanan yang di tawarkan, <i>service</i> yang diberikan dan tempat yang memadai.</p>

		Lokakama27 berikan?	
<i>Customer Satisfaction</i>	10 Responden	Apakah pelanggan merasa puas jika berada di Lokakama27?	Dari 10 responden mengatakan puas terhadap Lokakama27
<i>Revisit Intention</i>	10 Responden	Apakah pengunjung akan datang lagi ke Lokakama27 setelah ini?	Dari 10 responden mengatakan mereka akan kembali lagi ke Lokakama27

Sumber: Hasil Wawancara Responden Lokakama27 (2023)

Peneliti melakukan wawancara dengan pertanyaan mengenai *dining experience*, dalam wawancaranya responden mengatakan bahwa mereka senang ke Lokakama27 dikarenakan dekat dengan rumah dan tempat yang nyaman untuk berkumpul dengan teman ataupun keluarga. Responden juga mengatakan Lokakama27 memiliki makanan yang nikmat dan juga makanan yang ditawarkan beragam. Pelayanan yang diberikan Lokakama27 terhadap pelanggannya juga baik, melalui *Staff* dari Lokakama27 yang mengerti akan produk yang ditawarkan dan tanggap terhadap permintaan pelanggan. Selain makanan dan pelayanan yang baik, responden juga mengutarakan bahwa Lokakama27 memiliki tempat yang luas dan memadai untuk berkumpul dengan teman ataupun keluarga, mengingat Lokakama 27 memiliki fasilitas *indoor* dan *outdoor*.

Peneliti juga menanyakan mengenai kepuasan pelanggan terhadap Lokakama27, responden mengatakan selama mereka berada di Lokama27 mereka merasakan puas. Puas yang dimaksud dikarenakan Lokakama27 dapat mengakomodir kebutuhan mereka dari segi kenyamanan dan makanan juga minuman yang tersedia.

Yang terakhir peneliti menanyakan mengenai *revisit intention*, dalam pertanyaan ini peneliti menekankan apakah responden ingin kembali ke Lokakama27 untuk di kemudian hari. Responden menjawab akan kembali ke Lokakama27. Karena responden merasa nyaman dan akan menjadikan Lokakama27 sebagai tempat berkumpul warga Cinere.

Hasil wawancara dari 10 responden tersebut belum mewakili penelitian ini, maka dari itu perlu di teliti dengan responden yang lebih banyak. Dengan demikian rumusan masalah nya adalah:

Bagaimana variabel *dining experience* berpengaruh terhadap *revisit intention* melalui *customer satisfaction* pada pelanggan Lokakama27?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan bertujuan demi mendalami serta menganalisa *dining experience* apakah dapat mempengaruhi *revisit intention* dengan *customer satisfaction* sebagai variabel intervening pada Lokakama27.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Akademis

1. Menambahkan pengetahuan serta pandangan peneliti, baik secara teoritis dan praktis dalam menganalisa fenomena yang berkaitan dengan *dining experience*, *customer satisfaction* dan *revisit intention* yang dapat digunakan sebagai bahan kajian studi literatur antara teori dan fakta yang ada dilapangan.
2. Perolehan penelitian ini dimaksudkan bisa berguna terhadap peningkatan Ilmu Administrasi Bisnis dan pemecahan masalah yang berkenaan dengan bidang Pemasaran.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Perolehan dari penelitian berikut diharapkan mampu menjadi sumbangan pemikiran atas fakta sebagai bahan pertimbangan untuk pengusaha makanan dan minuman dalam mempertimbangkan aspek-aspek yang dapat memberikan perbaikan beserta saran yang sesuai.
2. Riset berikut dimaksudkan mampu berguna terhadap peneliti berikutnya selaku salah satu sumber acuan atau bahan kajian dalam mengerjakan riset dengan permasalahan yang serupa.

1.5 Objek Penelitian

Objek pada penelitian ini adalah Lokakama27, Lokakama27 adalah sebuah tempat yang didalamnya memiliki beragam *tenant*. *Tenant* yang ada di Lokakama27 mayoritas menjual makanan dan minuman, menu yang di hadirkan pun beragam dari makanan berat hingga ringan dan juga ada minuman dari kopi hingga non kopi. Menu tersebut di dukung oleh 5 *tenant* yang ada di dalam Lokakama27. Selain jenis menu yang beragam, Lokakama27 juga memiliki area yang luas. Area yang luas dapat menunjang Lokakama27 membuat fasilitas *indoor* dan *outdoor*. Dengan fasilitas tersebut pengunjung yang datang dapat memilih sesuai keinginan dan kebutuhan mereka. Untuk pengunjung yang ingin bebas asap dan memiliki anak kecil, Dapat memilih fasilitas *indoor*. Dengan Area yang cukup luas, Lokakama27 juga dapat menyediakan fasilitas lain seperti parkir untuk menaruh sepeda dan tempat untuk mengadakan *live music*.

Selain keberagaman menu yang ada dan area yang luas, dalam melakukan penjualan produknya Lokakama27 menggunakan *online* dan *offline*. Untuk penjualan *offline* mereka menggunakan tempat fisiknya sedangkan *online* mereka menggunakan *platform* yang menyediakan penjualan *online*.

Lokakama27 sendiri berada di area perumahan yang besar dan juga keberadaannya di hapit oleh sekolah bertaraf nasional maupun internasional. Dan Lokakama27 sendiri berada di Cinere – Depok dengan alamat Jl. Anggrek F2 No. 27, Kec. Limo, Kota Depok, Jawa Barat 16515

Dengan demikian Penelitian ini akan memberikan masukan kepada Lokakama27 untuk keunggulan kompetitif dan pengambilan keputusan hingga penghematan biaya. Penghematan biaya dapat ditekan dikarenakan Lokakama27 dapat mengurangi resiko dan kesalahan yang mahal dalam melakukan pengembangan.