

ABSTRAK

Fenomena yang menjadi latar belakang pada penelitian ini yaitu terdapat keluhan dari konsumen potensial yang sudah pernah mengunjungi Metro Indah Mall Bandung. Dari data keluhan yang telah didapatkan, menimbulkan pengalaman yang didapat oleh pengunjung kurang baik dan terdapat ketidakpuasan setelah mengunjungi Metro Indah Mall. Dalam penelitian ini metode yang dilakukan untuk memahami dan menganalisis hal itu adalah menggunakan metode deskriptif dan verifikatif dan pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah metode Kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen potensial yang pernah datang berkunjung ke Metro Indah Mall. Sampel dalam penelitian ini adalah 150 responden. Variabel dalam penelitian ini adalah fasilitas dan lokasi sebagai variabel independen dan minat kunjung ulang sebagai variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik secara parsial maupun simultan, kedua variabel tidak berpengaruh terhadap minat untuk kunjung ulang ke Metro Indah Mall. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang ditawarkan tidak memiliki tenant yang unik dan kekinian serta lokasi yang terlalu dekat dengan tempat tinggal konsumen potensial. Sehingga fasilitas dan lokasi saja tidak dapat meningkatkan minat kunjung ulang ke Metro Indah Mall. Adapun saran yang dapat diberikan didalam penelitian ini secara aplikatif yang dapat meningkatkan minat kunjung ulang ke Metro Indah Mall.

Kata Kunci

Fasilitas, Lokasi, dan Minat Kunjung Ulang

ABSTRACT

The phenomenon that has become the background in this research is a complaint from potential consumers who have visited Metro Indah Mall Bandung. From the data of complaints that have been obtained, caused the experience gained by the visitor is not good and there is dissatisfaction after visiting Metro Indah Mall. In this research method done to understand and analyze it is to use the descriptive and Veriative methods and the collection of data used in the study is a questionnaire method. The population in this research is potential consumers who have come to visit the Metro Indah Mall. The sample in this study was 150 respondents. The variables in this study are the facilities and location as independent variables and interest revisit as dependent variables. The results showed that both partial and simultaneous, both variables had no effect on the interest of revisiting the Metro Indah Mall. This suggests that the facilities offered do not have a unique tenant and the contemporary and the location is too close to where potential consumers live. So the facilities and location alone can not increase the interest of re-visit to Metro Indah Mall. The advice that can be given in this research is applicative which can increase the interest of re-visit to Metro Indah Mall.

Keywords

Facilities, Location, and Interest to Revisit.