

ABSTRAK

Teguh Tri Handoyo, 2019: Kepuasan Pengunjung *Event* Jakarta Fashion and Food Festival: Dapatkah Membuat Merek Loyal?. Skripsi, Jakarta: Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Usep Suhud, M.Si, Ph.D & Andrian Haro, S.Si., M.M

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas *event* terhadap kepuasan pengunjung, pengalaman pengunjung terhadap kepuasan pengunjung, EWOM terhadap kepuasan pengunjung, kepuasan pengunjung terhadap loyalitas pengunjung, kualitas *event* terhadap loyalitas pengunjung, pengalaman pengunjung terhadap loyalitas pengunjung, EWOM terhadap loyalitas pengunjung. Metode pengumpulan data menggunakan metode survey dengan instrumen berupa kuesioner. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 200 responden yang telah mengunjungi *event Jakarta Fashion and Food Festival* sebanyak minimal tiga kali. Teknik analisis data menggunakan SPSS versi 23 dan AMOS versi 23 untuk mengolah dan menganalisis data hasil penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas *event* dan EWOM berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung dan loyalitas pengunjung. Pengalaman pengunjung tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Pengalaman pengunjung berpengaruh positif terhadap loyalitas pengunjung. Kepuasan pengunjung berpengaruh positif terhadap loyalitas pengunjung.

Kata kunci: kualitas *event*, pengalaman pengunjung, EWOM, kepuasan pengunjung, loyalitas pengunjung, *event, food festival*, Jakarta

ABSTRACT

Teguh Tri Handoyo, 2019: Visitor Satisfaction of Jakarta Fashion and Food Festival: Can make them Loyal?. Thesis, Jakarta: Study Program SI Management, Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta. Counselor Team: Usep Suhud, M.Si, Ph.D & Andrian Haro, S.Si., M.M

The purpose of this research are to determine wheter event quality affects to visitor satisfaction, visitor experience affects to visitor satisfaction, EWOM affects to visitor satisfaction, visitor satisfaction affects to visitor loyalty, event quality affects to visitor loyalty, visitor experience affects to visitor loyalty, EWOM affects to visitor loyalty. Methods of data collection using survey method with the instrument in the form if questionnaire. The sample of this study are 200 respondents who have visited Jakarta Fashion and Food Festival are at least three times. Technical analysis of data using SPSS version 23 and AMOS vesion 23 to process and analyze data research results. The results of this study are, event quality and EWOM are postively affect to visitor satisfaction and visitor loyalty. Visitor experience didn't affect to visitor satisfaction. Visitor experience positively affect to visitor loyalty. Visitor satisfaction positively affect to visitor loyalty.

Keywords: *event quality, visitor experience, EWOM, visitor satisfaction, visitor loyalty, Event, Food Festival, Jakarta*