

ABSTRAK

Wahana bermain menjadi industri yang potensial di Indonesia karena pertumbuhan ekonomi dan populasi kelas menengah yang terus berkembang dalam beberapa tahun terakhir. Persaingan di industri ini semakin meningkat seiring dengan popularitas destinasi ini. Salah satu hal yang perlu diperhatikan adalah bagaimana para pelaku industri wahana bermain dapat berfokus pada konsumen sehingga bisnis wahana bermain dapat berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh atribut fisik, interaksi dengan pelanggan, interaksi dengan karyawan, kepuasan pelanggan terhadap niat mengunjungi kembali di wahana bermain.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, teknik pengambilan sampel yang dipilih adalah *nonprobability sampling*. 128 responden diperoleh dengan menggunakan *accidental sampling*. Penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan; atribut fisik berpengaruh positif terhadap minat berkunjung kembali; interaksi dengan pelanggan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan; interaksi dengan pelanggan berpengaruh positif terhadap minat berkunjung kembali; interaksi dengan karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan; interaksi dengan pelanggan berpengaruh positif terhadap minat berkunjung kembali; kepuasan pelanggan berpengaruh positif pada minat berkunjung kembali.

Kata Kunci: Atribut Fisik, Interaksi dengan Pelanggan, Interaksi dengan Karyawan, Kepuasan Pelanggan, Minat Berkunjung Kembali, Wahana Bermain, SEM