



**PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG OBJEK WISATA PULAU PARI
(Studi Kasus pada Pulau Pari di Kepulauan Seribu, DKI Jakarta)**

UNIVERSITAS
TESIS
MERCU BUANA

**Oleh
Hanny Oktaviani
Nim: 55111120228**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
2015**



**PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG OBJEK WISATA PULAU PARI
(Studi Kasus pada Pulau Pari di Kepulauan Seribu, DKI Jakarta)**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen**

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**Oleh
Hanny Oktaviani
Nim: 5511120228**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
2015**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Persepsi Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan
Pengunjung Objek Wisata Pulau Pari (Studi Kasus pada Pulau
Pari di Kepulauan Seribu, DKI Jakarta)

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Hanny Oktaviani

Nim : 55111120228

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : April 2015

Pembimbing


UNIVERSITAS
MERCU BLIANA
Dr. Rina Astini, MM

Direktur Pascasarjana



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

**Ketua Program Studi
Magister Manajemen**



Dr. Augustina Kurniasih, ME

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Pengaruh Persepsi Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan
Pengunjung Objek Wisata Pulau Pari (Studi Kasus pada Pulau
Pari di Kepulauan Seribu, DKI Jakarta)

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Hanny Oktaviani

NIM : 55111120228

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : April 2015

Merupakan hasil studi pustaka, dan penelitian lapangan, sebagai karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, April 2015



(Hanny Oktaviani)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT serta atas segala rahmat, karunia dan ridho-NYA yang telah memberikan saya waktu, kesehatan dan kesempatan untuk menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Pengaruh Persepsi Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Pulau Pari (Studi Kasus pada Pulau Pari di Kepulauan Seribu, DKI Jakarta). Tidak lupa shalawat dan salam yang terbaik saya panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan umatnya.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dari dukungan dan bantuan dari berbagai Pihak, Oleh karena itu penulis berterima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Rina Astini, ME, selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan tesis ini dari awal hingga tesis ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, MS, selaku dosen penguji yang telah berkenan memberikan banyak masukan dan saran untuk penyempurnaan isi tesis ini.

3. Bapak Dr. R. Eddy Nugroho, MM, selaku ketua sidang tugas akhir yang telah memberikan saran yang sangat bermanfaat dalam penyempurnaan isi tesis ini.
4. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana yang telah mendukung kemudahan proses dan pengesahan tesis ini.
5. Ibu Dr. Agustina Kurniasih, ME, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah mendukung kemudahan proses dan pengesahan tesis ini.
6. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen yang telah membantu serta memberikan masukan kepada penulis.
7. Yang sangat dicintai dan teramat penulis sayangi yaitu kedua orang tua, Bpk Muchtar dan Ibu Sri Mulyati yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang dan motivasi yang tiada habisnya dalam penyelesaian tesis ini.
8. Bapak Galih Baskara Aji, SE, M.Ec, Dev, MPP, selaku pimpinan ditempat penulis bekerja Satuan Kerja Pembinaan Penanganan Jalan Direktorat Jenderal Bina Kementerian Pekerjaan Umum yang selalu mendukung, memberikan motivasi dan memberikan penulis izin kerja untuk dapat menyelesaikan tesis ini.
9. Sahabatku Siti Nahdiah S.Ikom,.M.A yang selalu memberi semangat dan masukan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tesis ini.
10. Rekan-rekan kerja, Satuan Satuan Kerja Pembinaan Penanganan Jalan Direktorat Jenderal Bina Kementerian Pekerjaan Umum yang selalu mendukung dan memberikan masukan serta motivasi dalam penyelesaian

tesis ini.

11. Rekan-rekan mahasiswa/i Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
12. Seluruh responden yang telah bersedia memberikan waktu dan informasinya berkaitan dengan keperluan penelitian.
13. Kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Penyusun menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan waktu dan pengetahuan serta pengalaman yang dimiliki. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang bersifat membantu dari pembaca sangat diharapkan demi perbaikan dimasa mendatang.

Akhir kata, penulis berharap tesis ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua terutama untuk pengembangan ilmu pengetahuan, dan semoga Allah SWT selalu memberikan kemudahan kepada kita semua.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta, April 2015

Hanny Oktaviani

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 PerumusanMasalah.....	9
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	10
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	11
2.1 Sejarah Objek Wisata	11
2.2 Lingkup dan Bidang Usaha	15
2.3 Sumber Daya Manusia	16
2.4 Tantangan Bisnis	16
2.5 Proses Bisnis.....	17
BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
HIPOTESIS	19
3.1 Kajian Teori.....	19

3.1.1 Pemasaran Jasa	19
3.1.2 Perilaku Konsumen	21
3.1.3 Harga	27
3.1.3.1 Definisi Harga	27
3.1.3.2 Persepsi Harga	28
3.1.3.3 Dimensi Persepsi Harga	29
3.1.4 Fasilitas.....	31
3.1.5 Kepuasan Pelanggan	33
3.1.5.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	33
3.1.5.2 Tujuan Pemberian Kepuasan pada Konsumen	34
3.2 Pengaruh Variabel Bebas terhadap Variabel Terkait	37
3.2.1 Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pengunjung	37
3.2.2 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung	42
3.3 Penelitian Terdahulu	49
3.4 Kerangka Pemikiran.....	52
3.5 Hipotesis	52
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	53
4.1 Jenis Disain Penelitian	53
4.2 Ruang Lingkup	53
4.3 Lokasi Penelitian	54
4.4 Pendekatan Penelitian.....	54
4.5 Variabel Penelitian	54
4.5.1 Definisi Konsep	54
4.5.2 Definisi Operasional.....	55
4.6 Populasi dan Sampel Penelitian	57
4.6.1 Populasi dan Sampel Penelitian	57
4.6.2 Penentuan Populasi dan Sampel	58
4.7 Jenis dan Sumber Data	59
4.8 Metode Pengumpulan Data	59
4.9 Teknik Analisis Data	61
4.9.1 Uji Validitas	61
4.9.2 Uji Reliabilitas.....	62

4.10 Uji Asumsi Klasik	63
4.10.1 Uji Normalitas	63
4.10.2 Uji Multikonlinieritas	63
4.10.3 Uji Heteroskedastisitas	64
4.11 Uji Hipotesis	65
4.11.1 Regresi Linier Berganda	65
4.11.2 Koefisien Determinasi (r^2)	65
4.11.3 Uji Parsial (Uji t)	66
4.11.4 Uji Simultan (Uji F)	66
4.12 Analisis Dimensi	67
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	70
5.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	70
5.2 Hasil Penelitian	70
5.2.1 Profil Responden	71
5.2.2 Analisis Data	73
5.2.2.1 Uji Validitas	73
5.2.2.2 Uji Reliabilitas	74
5.2.3 Uji Asumsi Klasik	75
5.2.3.1 Uji Normalitas	75
5.2.3.2 Uji Multikolinieritas	77
5.2.4 Pengujian Hipotesis	77
5.2.4.1 Regresi Linier Berganda	77
5.2.4.2 Koefisien Determinasi	79
5.2.4.3 Uji t	80
5.2.4.4 Uji F	81
5.2.4.5 Analisis Dimensi	82
5.3 Pembahasan	85
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	87
6.1 Kesimpulan	87
6.2 Rekomendasi	88

DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	93
CURRICULUM VITAE.....	109



DAFTAR TABEL

No	Uraian	Halaman
1.1	Jumlah Wisatawan Indonesia ke Luar Negeri	1
1.2	Data Pengunjung Objek Wisata Pulau Pari	4
1.3	Responden Pengunjung	6
1.4	Tingkat Kepuasan Pengunjung	7
1.5	Informasi Perolehan Tujuan Wisata	7
1.6	Alasan Mengunjungi Objek Wisata	8
1.7	Daftar Pulau yang dikunjungi	8
3.1	Penelitian Terdahulu	49
4.1	Operasional Variabel	55
4.2	Korelasi Antar Dimensi	68
4.3	Pedoman untuk memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	68
5.1	Profile Responden	71
5.2	Validitas Instrumen Penelitian	73
5.3	Uji Reabilitas Variabel Apha Cronbach's Realiability	74
5.4	Uji Multikolinearitas	77
5.5	Koefisien Regresi Berganda	78
5.6	Koefisien Determinasi	80
5.7	Uji F	82
5.8	Matriks Korelasi Dimensi Antar Variabel	83

DAFTAR GAMBAR

No	Uraian	Halaman
1.1	Grafik Jumlah Wisatawan Indonesia ke Luar Negeri	1
1.2	Grafik Pengunjung Objek Wisata Pulau Pari.....	4
2.1	Proses ke Pulau Pari.....	18
3.1	Model Penelitian	52
5.1	Normal Plot.....	75
5.2	Grafik Normalitas Data.....	76



DAFTAR LAMPIRAN

No	Uraian	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian	92
2.	Karakteristik Responden	93
3.	Tabulasi Hasil Kuesioner	98
4.	Analisis Data.....	101
5.	Output SPSS	102
6.	Uji Asumsi Klasik.....	105
7.	Matriks Korelasi Antar Dimensi.....	107

