

**PENGARUH EKUITAS MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT
KUNJUNGAN KEMBALI PADA TEMPAT REKREASI**

(Studi Kasus Pada Rekreasi Taman Impian Jaya Ancol)

SKRIPSI



Nama : GALIH PRASETYO

Nim : 43111010055

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2015

**PENGARUH EKUITAS MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT
KUNJUNGAN KEMBALI PADA TEMPAT REKREASI**

(Studi Kasus Pada Rekreasi Taman Impian Jaya Ancol)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen-Strata 1



Nama : GALIH PRASETYO

Nim : 43111010055

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2015

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Galih Prasetyo
NIM : 43111010055
Program Studi : S1 Manajemen
Judul : Pengaruh Ekuitas Metrek dan Kualitas Layanan terhadap Minat Kunjungan Kembali
Tanggal pengesahaan : 29 Januari 2015

Disahkan Oleh,

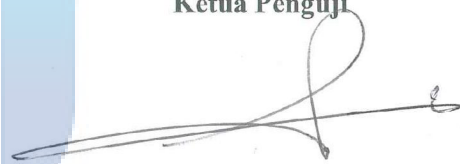
Pembimbing,

Ketua Penguji



(Mochamad Rizki S, BBA., MBA)

Tanggal :



(Yuhasril, SE., ME)

Tanggal :

2-2-2015

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dekan,

Ketua Program Studi

S1 Manajemen



(Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., Ms., CA)

Tanggal :



(Dr. Rina Astini, SE., MM)

Tanggal :

4/2 2015

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Galih Prasetyo

NIM : 43111-010-055

Program Studi : Manajemen-S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya siap mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenakan sanksi pembatalan skripsi ini, apabila terbukti melakukan kegiatan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 5 Januari 2015



(GALIH PRASETYO)

NIM : 43111010055

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan karunia dan rahmat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul PENGARUH EKUITAS MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KUNJUNGAN KEMBALI (Studi Kasus pada Pengunjung Taman Impian Jaya Ancol di Jakarta Utara).

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak sekali petunjuk, bimbingan dan dukungan dari berbagai banyak pihak. Oleh karenanya, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan yang telah diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung, terutama kepada:

1. Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS.,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Rina Astini, SE., MM selaku Kepala Program Studi Manajemen S-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Mochamad Rizki Sadikin, BAA., MBA selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu untuk membimbing dan memberikan berbagai informasi yang berguna bagi penulis selama penyusunan skripsi ini.
5. Keluarga tercinta, Sutrisno, seorang bapak yang akan selalu penulis hormati, Sulasmini, seorang ibu yang hebat dengan cinta yang besar kepada anak-anaknya, serta Deni Nugroho, Alm., kakak yang penulis sayangi. Terima kasih atas doa, inspirasi, semangat serta dukungan moril maupun materiil yang telah diberikan kepada penulis selama kuliah dan penyusunan skripsi ini.
6. Sahabat saya Kiki, Lili, Chairul, Maulana, Dendi, Amzad, Tegar dan lainnya yang telah memberikan penulis pengalaman hebat selama kuliah, kenangan indah itu akan selalu tersimpan dalam diri penulis.
7. Ibu Endah dan teman-teman di Management Club (Reza, Lita, Fitri, Marle, Maya, Riduan, Winda dan lainnya) yang telah memberikan dukungan untuk penulis.

8. Seftiana Nabila Putri yaitu seseorang yang sangat spesial bagi penulis yang telah senantiasa meluangkan waktunya dan memberikan semangat untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman seperjuangan penelitian yaitu Agung yang selalu bersama-sama menyelesaikan skripsi ini.
10. Pengunjung Taman Impian Jaya ancil di Jakarta yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah bersedia mengisi kuesioner untuk kelengkapan data skripsi ini.
11. Segala pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dengan segala upaya dan kemampuan penulis dalam mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan dalam menyusun skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati penulis meminta maaf atas segala kekurangan dalam skripsi ini. Kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini selalu penulis harapkan.

Jakarta, Januari 2015

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

GALIH PRASETYO

NIM : 43111010-055

DAFTAR ISI

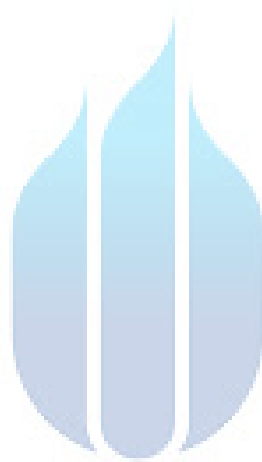
HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian	5
1.3. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	6
1.3.1. Tujuan Penelitian	6
1.3.2. Kontribusi Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 8	
2.1. Pemasaran dan Manajemen Pemasaran	8
2.1.1. Pemasaran	8
2.1.2. Manajemen Pemasaran	10
2.2. Ekuitas Merek	13

2.2.1. Pengertian Ekuitas Merek.....	10
2.2.2. Ruang Lingkup Penetapan Merek.....	15
2.2.3. Model Resonansi Merek.....	16
2.2.4. Membangun Ekuitas Merek.....	17
2.2.5. Memilih Elemen Merek.....	18
2.2.6. Mengukur Ekuitas Merek.....	19
2.2.7. Penguatan Merek.....	21
2.3. Kualitas Layanan Jasa.....	22
2.3.1. Pengertian Jasa.....	22
2.3.2. Kategori Bauran Jasa.....	23
2.3.3. Karakteristik Jasa.....	30
2.3.4. Mengelola Mutu Jasa.....	33
2.4. Kunjungan Kembali.....	32
2.4.1. Pembelian Ulang.....	34
2.4.2. <i>Revisit Intention</i>	39
2.4.3. <i>Value and Revisit Intention</i>	38
2.4.4. <i>Perceived Value and Revisit Intention</i>	40
2.5. Penelitian Terdahulu.....	41
2.6. Rerangka Pemikiran.....	42
2.7. Hipotesis.....	43
BAB III METODE PENELITIAN.....	45
3.1. Objek Penelitian.....	45
3.2. Desain Penelitian.....	45

3.3. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	46
3.3.1. Variabel.....	45
3.3.2. Definisi Operasional Variabel.....	46
3.4. Skala Pengukuran	49
3.4.1. Ekuitas Merek.....	50
3.4.2. Kualitas Layanan.....	50
3.4.3. Minat Kunjungan Kembali	51
3.5. Populasi dan Sampel.....	51
3.5.1. Populasi.....	51
3.5.2. Sampel.....	52
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.7. Metode Analisis Data	53
3.7.1. Uji Instrumen.....	54
3.7.2. Uji Asumsi Klasik.....	55
3.7.3. Regresi Linear Berganda	56
3.7.4. Analisis Koefisien Determinasi.....	57
3.7.5. Uji Hipotesis.....	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	59
4.1. Gambaran Umum (Institusi/perusahaan/responden)	59
4.2. Statistik Deskriptif Responden	60
4.2.1. Responden Menurut Jenis Kelamin	61
4.2.2. Responden Menurut Usia	61
4.2.3. Responden Menurut Pekerjaan	62

4.2.4 Karakteristik Variabel Ekuitas merek.....	62
4.2.5 Karakteristik Variabel Kualitas Layanan.....	63
4.2.6 Karakteristik Variabel Minat Kunjungan Kembali.....	64
4.3. Uji Asumsi dan Kualitas Instrumen Penelitian.....	65
4.3.1. Hasil Uji Validitas Variabel	65
4.3.1.1. Uji Validitas Variabel Ekuitas Merek.....	65
4.3.1.2. Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan.....	66
4.3.1.3. Uji Validitas Variabel Minat Kunjungan Kembali	66
4.3.2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel.....	68
4.3.3. Hasil Uji Asumsi Klasik	68
4.3.3.1. Uji Normalitas	68
4.3.3.2. Uji Multikolinieritas.....	69
4.3.3.3. Uji Heteroskedastisitas.....	70
4.3.3.4. Uji Regresi Linear Berganda	71
4.3.3.5. Analisis Koefisien Determinasi.....	73
4.4. Pengujian Hipotesis.....	74
4.4.2. Uji F	74
4.4.3. Uji t (<i>partial</i>)	75
4.5. Pembahasan.....	75
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	76
5.1. Simpulan.....	76
5.2. Saran	79
5.2.1. Saran untuk Perusahaan.....	79

5.2.2.Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN



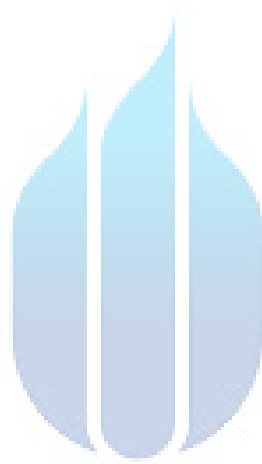
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Nomor Nama Tabel	
2.1	Peneliti Terdahulu 42
3.1	Definisi Operasional Variabel 47
3.2	Skala Pengukuran Likert 49
4.1	Karakteristik Jenis Kelamin 61
4.2	Karakteristik Usia 61
4.3	Karakteristik Pekerjaan 62
4.4	Karakteristik Ekuitas Merek 62
4.5	Karakteristik Kualitas Layanan 63
4.6	Karakteristik Minat Kunjungan Kembali 64
4.7	Uji Validitas Ekuitas Merek 65
4.8	Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan 66
4.9	Hasil Uji Validitas Minat Kunjungan Kembali 66
4.10	Hasil Uji Validitas Minat Kunjungan Kembali 67
4.11	Hasil Uji Reliabel Variabel 68
4.12	Hasil Uji Multikolinieritas 70
4.13	Hasil Uji Linear Regresi Berganda 72
4.14	Hasil Koefisien Determinasi 73
4.15	Hasil Uji F 74
4.16	Hasil Uji t 75

DAFTAR GAMBAR

Nomor Nama Gambar	
2.1 Rerangka Berpikir	43
4.1 Histogram dan Normal P-P Plot	69
4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	71



UNIVERSITAS
MERCU BUANA