



**PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA, PENGEMBANGAN OBJEK
EKOWISATA DAN *E-WOM* TERHADAP MINAT BERKUNJUNG
WISATAWAN KE TAMAN WISATA ALAM MANGROVE PANTAI**

INDAH KAPUK

TESIS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Mohamad Fikri Nulhakim
55112110319

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2017



**PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA, PENGEMBANGAN OBJEK
EKOWISATA DAN *E-WOM* TERHADAP MINAT BERKUNJUNG
WISATAWAN KE TAMAN WISATA ALAM MANGROVE PANTAI**

INDAH KAPUK

TESIS

**Diajukan untuk Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Mohamad Fikri Nulhakim

55112110319

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2017

PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa, Pengembangan Objek Ekowisata dan *E-WoM* terhadap Minat Berkunjung Wisatawan ke Taman Wisata Alam Mangrove Pantai Indah Kapuk

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

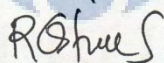
Nama : MUHAMMAD FIKRI NULHAKIM

N I M : 55112110319

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

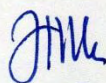
Tanggal : Juli 2017

Mengesahkan,
Pembimbing Utama



Dr. Rina Astini, MM

Ketua Program
Magister Manajemen



Dr. Aty Herawati, M.Si

Direktur Program Pascasarjana



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

PERNYATAAN

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

Judul : **Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa, Pengembangan Objek Ekowisata dan *E-WoM* terhadap Minat Berkunjung Wisatawan ke Taman Wisata Alam Mangrove Pantai Indah Kapuk**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : MOHAMAD FIKRI NULHAKIM

N I M : 55112110319

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Juli 2017

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua 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, Juli 2017



MOHAMAD FIKRI NULHAKIM

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya dalam kehidupan ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul **“PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA, PENGEMBANGAN OBJEK EKOWISATA DAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* TERHADAP MINAT BERKUNJUNG WISATAWAN KE TAMAN WISATA ALAM MANGROVE PANTAI INDAH KAPUK”**.

Tesis ini dibuat dalam upaya mengetahui minat berkunjung wisatawan ke Taman Wisata Alam Mangrove Pantai Indah Kapuk, serta menganalisis apakah terdapat pengaruh bauran pemasaran jasa, pengembananagan objek ekowisata dan *electronic word of mouth*. Selama penelitian Tesis ini, penulis banyak mendapat bantuan dan kemudahan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang senantiasa memberikan motivasi, dukungan, dan bimbingan yaitu, kepada :

1. Dr. Rina Astini, MM selaku pembimbing utama
2. Dr. Aty Herawati, M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana dan Penguji Sidang Tesis
3. Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS selaku Wakil Direktur Program Studi Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana
4. Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana Univeristas Mercu Buana

5. Dr. Ir. Arissetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis, Taman Wisata Alam Hutan Mangrove, pembaca, dan peneliti selanjutnya. Penelitian ini dilakukan dengan sebaik-baiknya berdasarkan kondisi actual di lapangan dan teori yang diperoleh selama perkuliahan di Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana. Namun penulis sadar bahwa Tesis ini sangat jauh dari sempurna tetapi tersimpan harapan semoga dapat bermanfaat.



Jakarta, Juli 2017

MOHAMMAD FIKRI NULHAKIM
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Rumusan Masalah.....	11
1.4 Tujuan dan Kontribusi Penelitian	11
1.4.1 Tujuan Penelitian	11
1.4.2 Kontribusi Penelitian	9
BAB II DESKRIPSI TEMPAT WISATA	
2.1 Kajian Pustaka	13
2.2 Kondisi Fisik.....	16
2.2.1 Letak dan Batas Geografis	16
2.3 Ekowisata Hutan Mangrove.....	17
2.4 Struktur Organisasi Pengelola Hutan Mangrove PIK	19
BAB III KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
3.1 Kajian Pustaka	20
3.1.1 Manajemen Pemasaran	20

3.1.2 Pemasaran Sosial	21
3.1.3 Ekowisata.....	24
3.1.4 Bauran Pemasaran Jasa.....	27
3.1.5 Pengembangan Objek Ekowisata	32
3.1.6 <i>Electronic Word of Mouth</i>	37
3.1.7 Minat Wisatawan.....	42
3.1.8 Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Minat Wisatawan ..	47
3.1.9 Pengaruh E-WoM dengan Minat Wisatawan	49
3.2 Penelitian Terdahulu	50
3.3 Rerangka Pemikiran	54
3.4 Hipotesis.....	54
BAB IV METODE PENELITIAN	
4.1 Waktu dan Tempat Penelitian	55
4.2 Desain Penelitian.....	55
4.3 Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	56
4.4 Pengukuran Variabel.....	59
4.5 Populasi dan Sampel Penelitian	60
4.6 Teknik Pengumpulan Data.....	62
4.7 Metode Analisis	62
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
5.1 Karakteristik Responden.....	71
5.2 Pengolahan Data	74
5.3 Uji Instrumen	75
5.4 Uji Asumsi Klasik.....	81

5.5 Matriks Korelasi Antar Dimensi	88
5.6 Analisis dan Pembahasan Hasil	90
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	93
6.2 Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	

