

**PENGARUH PENATAAN DAN LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
WISATAWAN LOKAL PADA KAWASAN KULINER LENGGANG  
JAKARTA MONAS**

**SKRIPSI**



**Nama : Muhamad Arifin**

**NIM : 43113010196**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**Program Studi Manajemen S1**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2017**

**PENGARUH PENATAAN DAN LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
WISATAWAN LOKAL PADA KAWASAN KULINER LENGGANG  
JAKARTA MONAS**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Program Studi Manajemen - Strata 1  
Universitas Mercu Buana Jakarta**



**Nama : Muhamad Arifin**

**NIM : 43113010196**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**Program Studi Manajemen S1**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2017**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhamad Arifin  
NIM : 43113010196  
Program Studi : S1 Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Februari 2017



Muhamad Arifin  
NIM : 43113010196

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhamad Arifin  
NIM : 43113010196  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Penataan dan Layanan Terhadap  
Kepuasan Wisatawan Lokal Pada Kawasan Kuliner  
Lenggang Jakarta Monas  
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh :


Pembimbing,



Dra. Yuli Harwani MM

Tanggal :

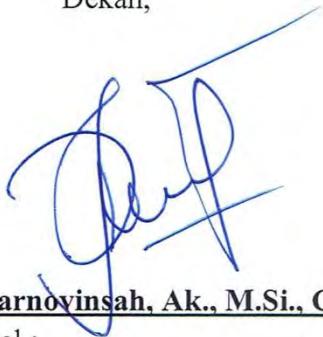
Ketua Penguji



Catur Widayati, S.E., MM

Tanggal : 7-8-2017

Dekan,



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA

Tanggal :

Ketua Program Studi  
S1 Manajemen,



Dudi Permana, MM., Ph.D

Tanggal : 7/8-2017

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas segala Nikmat dan Karunia yang telah di berikan oleh Allah SWT, dan Sholawat serta salam ta lupa Penulis ucapkan kepada Penghulu Alam Nabi Muhammad SAW. berkat Rahmat dan Karunia Allah SWT penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik guna melengkapi sebagai syarat dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ekonomi jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana. Judul yang penulis ajukan adalah “Pengaruh Penataan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Lokal di Kawasan Kuliner Lenggang Jakarta Monas”.

Proses penyusunan Skripsi ini sungguh memiliki arti tersendiri bagi penulis dan merupakan pengalaman yang sangat berharga yang membuat penulis merasa semakin terbuka wawasan dan cakrawala berpikirnya. Penulis berharap Skripsi ini dapat memberikan masukan dan mendorong mahasiswa/i lain untuk menyempurnakan dan melakukan penelitian lebih mendalam.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini tidak lepas dari kekurangan karena keterbatasan kemampuan penulis. Pemikiran, rekomendasi, maupun dorongan dari berbagai pihak dirasakan sangat membantu dalam proses penyelesaian Skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dra. Yuli Harwani MM. Selaku Dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis selama proses penyusunan skripsi ini
2. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM. selaku Rektor Universitas Mercubuana Jakarta.
3. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.si., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Jajaran program studi Manajemen S1, Bapak Dudi Permana, MM., Ph.D selaku Kaprodi Manajemen S1, Bapak Mochamad Soelthon, S.Psi., MM dan Ibu Ryani Dhyan Parashakti, SE., MM selaku Sekretaris I Dan Sekretaris II Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh dosen pengajar Universitas Mercubuana yang telah mendidik dan memberikan ilmunya kepada penulis, serta seluruh karyawan Universitas Mercubuana yang telah banyak membantu penulis selama kuliah.

6. Pihak perpustakaan Universitas Mercubuana yang sangat membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
7. Ungkapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis yang tercinta, Mamah dan Bapak, yang telah memberikan dukungan yang sangat besar kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi ini, juga atas perhatian dan do'anya selama penulis membuat skripsi ini.
8. Seluruh rekan-rekan mahasiswa/i angkatan 2013 Manajemen Universitas Mercubuana, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang memberikan semangat, dukungan, do'a, komentar, saran yang baik sehingga selesainya penulisan skripsi ini.

Semoga Allah SWT melimpahkan Rahmat dan hidayah-Nya kepada mereka semua. Namun, penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan atau kesalahan dalam penyajian skripsi ini. Akhir kata, penulis mengharapkan saran dan kritiknya yang positif sehingga bermanfaat bagi penulis, pembaca dan pihak-pihak yang terkait dan akhir kata saya ucapkan terima kasih.

Jakarta, 12-07-2017

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Penulis

Muhamad Arifin

## DAFTAR ISI

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| <b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>                     | <b>i</b>       |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>                         | <b>ii</b>      |
| <b>ABSTRAK .....</b>   | <b>iii</b>     |
| <b>ABSTRAK .....</b>   | <b>iv</b>      |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                     | <b>v</b>       |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>   | <b>vii</b>     |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                      | <b>xi</b>      |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                      | <b>xii</b>     |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                   | <b>xiii</b>    |
| <br>   |                |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                                       |                |
| A. Latar Belakang .....  | 1              |
| B. Rumusan Masalah .....                                       | 6              |
| C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....                         | 7              |
| 1. Tujuan Penelitian.....                                      | 7              |
| 2. Manfaat Penelitian.....                                     | 8              |
| <br>   |                |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b> |                |
| A. Kajian Pustaka .....  | 9              |
| 1. Manajemen Pemasaran.....                                    | 9              |
| 2. Pemasaran Jasa.....   | 13             |
| 3. Penataan Kawasan Wisata.....                                | 16             |
| 4. Kualitas Pelayanan.....                                     | 21             |
| 5. Kepuasan Konsumen .....                                     | 28             |
| 6. Pariwisata.....   | 35             |
| 7. Wisatawan.....  | 49             |



|                               |    |
|-------------------------------|----|
| B. Penelitian Terdahulu ..... | 51 |
| C. Kerangka Pemikiran.....    | 54 |
| D. Hipotesis .....            | 55 |

### **BAB III METODE PENELITIAN**

|   |    |
|---|----|
| A. Waktu dan Tempat Penelitian.....                           | 56 |
| 1. Waktu Penelitian .....                                     | 56 |
| B. Desain Penelitian .....                                    | 56 |
| C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel..... | 57 |
| 1. Definisi Variabel .....                                    | 57 |
| 2. Definisi Operasional.....                                  | 59 |
| D. Populasi dan Sempel .....                                  | 60 |
| 1. Populasi.....  | 60 |
| 2. Sample Penelitian.....                                     | 61 |
| E. Teknik Pengumpulan Data.....                               | 61 |
| F. Metode dan Analisis Data.....                              | 62 |
| G. Metode Analisis .....                                      | 62 |
| 1. Statistik Deskriptif.....                                  | 63 |
| 2. Uji Kualitas Data.....                                     | 63 |
| a. Uji Validitas.....   | 63 |
| b. Uji Reliabilitas .....                                     | 64 |
| 3. Uji Asumsi Klasik.....                                     | 64 |
| a. Uji Normalitas.....  | 64 |
| b. Uji Multikolinieritas .....                                | 64 |
| c. Uji Heteroskedaktisitas .....                              | 64 |
| d. Uji Autokolerasi.....                                      | 65 |
| 4. Uji Hipotesis .....  | 66 |
| a. Korelasi sederhana dan Regresi Linier Berganda.....        | 66 |
| b. Korelasi Berganda dan Regresi Linier Berganda .....        | 66 |



|  |    |
|--|----|
| c. Perhitungan Nilai Koefisiensi Determinasi ..... | 67 |
| d. Uji Hipotesis dengan T-test dan F-Ttest .....   | 67 |

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHSAN**

|  |    |
|--|----|
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....                          | 69 |
| 1. Tempat Dan Waktu Penelitian .....                             | 69 |
| 2. Karakteristik Profil Responden .....                          | 69 |
| a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....            | 69 |
| b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....                    | 70 |
| c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....                | 71 |
| d. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan .....              | 72 |
| B. Hasil Uji Kualitas Data .....                                 | 73 |
| 1. Hasil Uji Validitas.....                                      | 74 |
| 2. Hasil Uji Reabilitas .....                                    | 75 |
| C. Hasil Uji Asumsi Klasik .....                                 | 76 |
| 1. Hasil Uji Normalitas.....                                     | 76 |
| 2. Hasil Uji Multikolenieritas.....                              | 77 |
| 3. Hasil Uji Autokorelasi.....                                   | 78 |
| 4. Hasil Uji Heteroskedaktisitas .....                           | 79 |
| D. Hasil Uji Hipotesis.....                                      | 81 |
| 1. Uji Regresi Sederhana.....                                    | 81 |
| 2. Uji Regresi Berganda .....                                    | 82 |
| 3. Uji Koefisiensi Determinasi .....                             | 84 |
| E. Pembahasan Hasil Penelitian .....                             | 84 |
| 1. Pengaruh Penataan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....            | 84 |
| 2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ..... | 85 |
| 3. Pengaruh Penataan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan    |    |
| 4. Pelanggan .....   | 85 |

**BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....87  
B. Saran.....88

**DAFTAR PUSTAKA** .....89

**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

| <b>No.</b> | <b>Keterangan</b>                                | <b>Halaman</b> |
|------------|--|----------------|
| Tabel 1.2  | Tabel Penelitian Terdahulu .....                 | 51             |
| Tabel 3.1  | Tabel Oprasional Variabel .....                  | 59             |
| Tabel 3.2  | Tabel Skala Likert.....                          | 62             |
| Tabel 4.1  | Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... | 70             |
| Tabel 4.2  | Profil Responden Berdasarkan Usia .....          | 71             |
| Tabel 4.3  | Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....     | 72             |
| Tabel 4.4  | Profil Responden Berdasarkan Pendapatan .....    | 73             |
| Tabel 4.5  | Tabel Hasil Uji Validitas.....                   | 74             |
| Tabel 4.6  | Tabel Hasil Uji Reliabilitas.....                | 76             |
| Tabel 4.7  | Tabel Uji Normalitas Data Penelitian.....        | 77             |
| Tabel 4.8  | Tabel Uji Multikolinieritas .....                | 78             |
| Tabel 4.9  | Tabel Uji Durbin Watson.....                     | 79             |
| Tabel 5.1  | Tabel Hasil Perhitungan Regresi Sederhana.....   | 81             |
| Tabel 5.2  | Tabel Hasil Perhitungan Regresi Berganda .....   | 83             |
| Tabel 5.3  | Tabel Koefisien Determinasi .....                | 84             |

MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

| No. | Keterangan  | Halaman |
|-----|---|---------|
|     | Gambar 1.1 Kunjungan Bulanan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia ..... | 2       |
|     | Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....                                    | 54      |
|     | Gambar 3.1 Hasil Uji Heteroskedaktisitas .....                        | 80      |



## DAFTAR LAMPIRAN

| <b>Keterangan</b>                       | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| Lampiran 1 Kuesioner.....               | 92             |
| Lampiran 2 Hasil Kuesioner .....        | 95             |
| Lampiran 3 Karakteristik Responden..... | 98             |
| Lampiran 4 Statistik Deskriptif.....    | 99             |
| Lampiran 5 Hasil Uji Validitas.....     | 103            |
| Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas.....  | 104            |
| Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik..... | 104            |
| Lampiran 8 Hasil Uji Hipotesis.....     | 107            |

