

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, FASILITAS DAN HARGA TERHADAP  
MINAT BERKUNJUNG KEMBALI KE WISATA TAMAN MINI INDONESIA  
INDAH DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

**(Studi Kasus pada Taman Mini Indonesia Indah di Jakarta Timur)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi  
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Mercu  
Buana Jakarta**



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**Nama : Aliyah**

**NIM : 43113010345**

**Program Studi Manajemen S1**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCUBUANA**

**JAKARTA**

**2017**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aliyah  
Nim : 43113010345  
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.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 13 Juni 2017



Aliyah

NIM : 43113010345

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Aliyah  
NIM : 43113010345  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Fasilitas dan Harga terhadap Minat Berkunjung Kembali ke Tempat Wisata Taman Mini Indonesia Indah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening  
Tanggal Lulus Ujian : 13 Juni 2017

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji



Endi Rekarti, SE., ME

Tanggal : 19/6/2017



M. Soetion Ibrahim, S. Psi., MM

Tanggal : 19/6/17

Dekan,

Ketua Program Studi

S1 Manajemen,



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

Tanggal : 19/6/2017



Dudi Permana, Ph.D

Tanggal : 19/6/17

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Fasilitas dan Harga terhadap Minat Berkunjung Kembali ke Tempat Wisata Taman Mini Indonesia Indah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

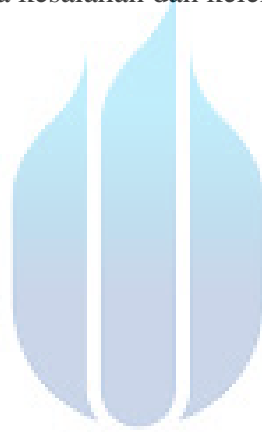
Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak khususnya Bapak Endi Rekarti, SE., ME selaku dosen pembimbingan skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam menyusun skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Dr. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana, Jakarta.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak.,M.Si.,CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, Jakarta.
3. Bapak Dudi Permana, Ph.D selaku Ketua Program Studi S1 Jurusan Manajemen Universitas Mercu Buana, Jakarta.
4. Kedua Orang tua tercinta Bapak Dana Abdul Rahman dan Ibu Asah serta teteh-teteh saya Santi dan Siti Aminah yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Untuk Ana Ismaya semua teman - teman dalam satu bimbingan yang telah memberikan informasi dan bantuannya dalam penyusunan skripsi ini.
7. Untuk Galaxy (Nurrochmatun Palupi, Sainah Lusniawati, Meli Gushela, Winona Rizki. B, Fitria Maharani, Febry Fajar. S, Desi Umamah, dan

Jeannette. S.J.P), sahabat SMP Eka Riyani serta keponakan yang amat sangat membantu membuat kerusuhan (Adi, Kayla, Tiara, Pais dan Jikri) yang telah memberikan keceriaan, kebahagiaan, kebersamaan, doa dan dukungannya.

8. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB Angkatan 2013 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT selalu meridhoi kita dalam meraih kesuksesan dan semoga kita selalu bahagia. Amin.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.



Jakarta, 13 Juni 2017

Aliyah

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>ABSTRACT</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	10
1. Tujuan Penelitian.....	10
2. Kontribusi Penelitian.....	11

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS**

A. Kajian Pustaka.....	12
1. Pemasaran Jasa.....	12
a. Definisi Pemasaran.....	12
b. Definisi Jasa.....	12
c. Karakteristik Jasa.....	14
2. Kualitas Produk.....	15
a. Pengertian Kualitas Produk.....	15
b. Dimensi Kualitas Produk.....	16
3. Fasilitas.....	17
a. Pengertian Fasilitas.....	17
b. Dimensi Fasilitas.....	18
4. Harga.....	18
a. Pengertian Harga.....	18
b. Tujuan Penetapan Harga.....	19

c. Dimensi Harga.....	22
5. Kepuasan.....	22
a. Pengertian Kepuasan .....	22
b. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	24
c. Dimensi Kepuasan.....	26
6. Minat Berkunjung Kembali .....	26
a. Pengertian Minat Berkunjung Kembali.....	26
b. Dimensi Minat Berkunjung Kembali .....	27
B. Penelitian Terdahulu .....	28
C. Keterkaitan Antar Variabel .....	30
1. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan .....	30
2. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan .....	30
3. Pengaruh harga terhadap kepuasan .....	31
4. Pengaruh kepuasan terhadap minat berkunjung kembali.....	31
D. Rerangka Pemikiran.....	31

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	33
1. Waktu Penelitian.....	33
2. Tempat Penelitian .....	33
B. Desain Penelitian .....	33
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	34
1. Definisi Variabel.....	34
2. Operasionalisasi Variabel.....	36
D. Populasi dan Sampel .....	40
1. Populasi Penelitian.....	40
2. Sampel.....	40
E. Teknik Pengumpulan Data.....	41
1. Wawancara.....	41
2. Kuisioner.....	41
3. Studi Pustaka.....	42
F. Metode Analisis .....	42

### **BAB IV HASIL DAN ANALISIS**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	55
1. Waktu dan Tempat Penelitian.....	55
2. Karakteristik Responden.....	56
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel.....	59
1. Analisis Deskriptif Kualitas Produk.....	59
2. Analisis Deskriptif Fasilitas.....	60
3. Analisis Deskriptif Harga.....	62
4. Analisis Deskriptif Kepuasan.....	63
5. Analisis Deskriptif Minat Berkunjung Kembali.....	64

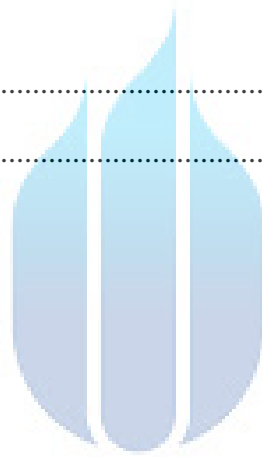
C. Uji Asumsi dan Kualitas Instrumen Penelitian.....	65
1. Hasil Uji Validitas dan Hasil Uji Reliabilitas Variabel.....	65
D. Pengolahan Data dan Uji Kecocokan Model Pengukuran.....	79
1. Uji Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran.....	79
2. Uji Kecocokan Model Struktural (Uji T).....	82
E. Analisis Hasil Penelitian.....	88
1. Analisis Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan.....	88
2. Analisis Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan.....	89
3. Analisis Pengaruh Harga terhadap Kepuasan.....	89
4. Analisis Pengaruh Kepuasan terhadap Minat Berkunjung Kembali.....	90

**BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan.....	91
B. Saran.....	92

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>94</b>
----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>97</b>
----------------------	-----------



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Sumber Alternative Lain Tempat Wisata di Jakarta.....	6
Tabel 1.2 Data Jumlah Kunjungan Wisatawan TMII.....	6
Tabel 1.3 Data Hasil <i>Pre Study</i> .....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Kualitas Produk.....	37
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Fasilitas.....	38
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel Harga.....	39
Tabel 3.4 Operasionalisasi Variabel Kepuasan.....	39
Tabel 3.5 Operasionalisasi Variabel Minat Berkunjung Kembali.....	40
Tabel 3.6 <i>Goodness of Fit Index</i> .....	50
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	55
Tabel 4.2 Tingkat Usia Responden.....	56
Tabel 4.3 Tingkat Pekerjaan Responden.....	56
Tabel 4.4 Tingkat Penghasilan Perbulan Responden.....	57
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	58
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Variabel Fasilitas.....	60
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Variabel Harga.....	61
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan.....	62
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Variabel Minat Berkunjung Kembali.....	63
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	65
Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Fasilitas.....	68
Tabel 4.12 Uji Validitas Variabel Harga.....	70
Tabel 4.13 Uji Validitas Variabel Kepuasan.....	72
Tabel 4.14 Uji Validitas Variabel Minat Berkunjung Kembali.....	75

Tabel 4.15 Hasil Uji Kecocokan Model Pengukuran .....	79
Tabel 4.16 Hasil Uji Kecocokan Model Struktural .....	81
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian .....	82



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran.....	33
Gambar 4.1 Model Pengukuran Variabel Kualitas Produk .....	65
Gambar 4.2 Model Pengukuran Variabel Fasilitas .....	67
Gambar 4.3 Model Pengukuran Variabel Harga.....	70
Gambar 4.4 Model Pengukuran Variabel Kepuasan.....	72
Gambar 4.5 Model Pengukuran Variabel Minat Berkunjung Kembali .....	74
Gambar 4.6 Hasil Pengukuran Model Konstruk.....	78
Gambar 4.7 Model Struktural (T-Value) .....	80
Gambar 4.8 Model Struktural ( <i>Standardized Solution</i> ) .....	84



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner.....	95
Lampiran 2 Hasil Kuesioner .....	100
Lampiran 3 Uji Validitas .....	104
Lampiran 4 Uji Reliabilitas.....	105
Lampiran 5 Uji Kecocokan Model Keseluruhan .....	106
Lampiran 6 Uji Kecocokan Model Struktural (Uji-T).....	108

