

**PENGARUH DAYA TARIK WISATA, FASILITAS DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT
BERKUNJUNG KEMBALI PADA WISATA TAMAN MINI
INDONESIA INDAH, JAKARTA**

SKRIPSI



Nama : Nur Aisyah Alawiyah
Nim : 43119010250

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

JAKARTA

2024

**PENGARUH DAYA TARIK WISATA, FASILITAS DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT
BERKUNJUNG KEMBALI PADA WISATA TAMAN MINI
INDONESIA INDAH, JAKARTA**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Mercu Buana Jakarta



Nama : Nur Aisyah Alawiyah

Nim : 43119010250

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

JAKARTA

2024

i

<https://lib.mercubuana.ac.id>

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Aisyah Alawiyah

Nim : 43119010250

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 pembetulan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 30 Januari 2024



Nur Aisyah Alawiyah

NIM: 43119010250

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nur Aisyah Alawiyah
NIM : 43119010250
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Daya Tarik Wisata, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pada Wisata Taman Mini Indonesia Indah, Jakarta
Tanggal Sidang : 15 Februari 2024

Disahkan oleh :

Pembimbing

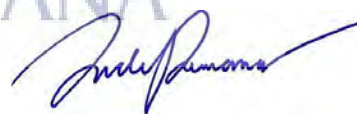


Dr. Ririn Wulandari, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 03243500



Please Scan QRCode to
Verify

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT, atas berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Program Studi Mahasiswa S-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana dan sebagai syarat lulus mata kuliah Tugas Akhir dengan judul **“Pengaruh Daya Tarik Wisata, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pada Wisata Taman Mini Indonesia Indah, Jakarta”**

Skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang luar biasa dan sangat berarti dari berbagai pihak terutama dari Ibu Dr. Ririn Wulandari, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, serta penuh kesabaran dan keikhlasan untuk memberikan saran, bimbingan, motivasi, ilmu, semangat dan nasehat yang sangat bermanfaat kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini. Peneliti juga menyadari bahwa terselesainya skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk, dan saran dari semua pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti haturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerah-Nya dan tak luput ingin mengucapkan terima kasih untuk semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Andriansyah, M. Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.

2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, MM, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang tidak bisa disebutkan satu-persatu namanya, terima kasih telah memberikan segenap ilmu dan wawasannya yang bermanfaat kepada peneliti selama berkuliah di Universitas Mercu Buana.
5. Kedua orang tua tercinta dan kakakku Tersayang. Bapak Sarmani, Ibu Tasih dan Tete Liana Yubaidah yang telah memberikan Do'a, semangat, dorongan motivasi dan inspirasi, curahan kasih sayang, serta dukungan moral dan materil yang tiada henti-hentinya kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ahmad Futuh Afif yang selalu memberikan semangat, dukungan luar biasa, do'a, dorongan motivasi serta memberikan bantuan yang tiada henti-hentinya kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Terkhusus untuk saya pribadi selaku peneliti, yang telah berjuang dan berusaha semaksimal mungkin dalam menyelesaikan skripsi serta menuntut ilmu sampai saat ini.
8. Rekan-rekan seperjuangan Adinda Tria Isnandar, Ati Astuti, Fairuz Mahfuzhah, Kiki Fatmala, Novita Sari, Nadia Febriyanti, Anisa Putri

Ariga, Farah Cetta Rasendriya yang telah menemani dan berjuang bersama selama kuliah.

9. Semua Pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu. Terimakasih telah memberikan do'a, bantuan, semangat dan dukungannya kepada peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga sekiranya skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan masukan bagi pembaca baik dalam kegiatan belajar mengajar guna meningkatkan ilmu pengetahuan di bidang pemasaran. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dan banyak kekurangan dalam penelitian ini.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Jakarta, 30 Januari 2024

Nur Aisyah Alawiyah

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | iii |
| ABSTRAK | iv |
| ABSTRACT | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 15 |
| C. Tujuan Penelitian | 15 |
| D. Kontribusi Penelitian | 16 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS | 17 |
| A. Kajian Pustaka | 17 |
| 1. Pengertian Manajemen Pemasaran | 17 |
| 2. Pariwisata..... | 18 |
| 3. Perilaku Konsumen..... | 23 |
| 4. Daya Tarik Wisata | 26 |
| 5. Fasilitas | 30 |
| 6. Kualitas Pelayanan..... | 35 |
| 7. Minat Berkunjung Kembali | 38 |
| 8. Penelitian Terdahulu | 40 |
| B. Pengembangan Hipotesis | 45 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 51 |
| A. Waktu dan Tempat Penelitian..... | 51 |

| | |
|--|------------|
| B. Desain Penelitian | 51 |
| C. Definisi dan Operasional Variabel..... | 52 |
| 1. Definisi Variabel..... | 52 |
| 2. Operasional Variabel | 54 |
| D. Skala Pengukuran..... | 57 |
| E. Populasi dan Sampel Penelitian | 57 |
| 1. Populasi..... | 57 |
| 2. Sampel..... | 58 |
| F. Metode Pengumpulan Data | 59 |
| G. Metode Analisis Data | 60 |
| 1. IBM SPSS Statistic 25 (Analisis Deskriptif) | 61 |
| 2. Uji Instrumen | 62 |
| 3. Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS)..... | 63 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 68 |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 68 |
| B. Statistik Deskriptif..... | 69 |
| 1. Deskripsi Responden | 69 |
| 2. Deskripsi Variabel | 73 |
| C. Hasil Analisis Data <i>Partial Least Square</i> (PLS) | 77 |
| 1. Evaluasi Uji Model Pengukuran (Outer Model)..... | 77 |
| 2. Uji Reliabilitas | 86 |
| 3. Hasil Pengujian Model Struktural (Inner Model) | 87 |
| 4. Hasil Uji Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur) | 90 |
| D. Pembahasan Hasil Penelitian..... | 92 |
| BAB V PENUTUP | 96 |
| A. Kesimpulan..... | 96 |
| B. Saran..... | 97 |
| DAFTAR PUSTAKA | 101 |
| LAMPIRAN..... | 108 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Ke Obyek Wisata Unggulan | 7 |
| Menurut Lokasi di DKI Jakarta | 7 |
| Tabel 1.2 Data Pra-Survei Faktor yang mempengaruhi Minat Berkunjung Kembali Terhadap Wisata Taman Mini Indonesia Indah (TMII), Jakarta | 12 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel..... | 54 |
| Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden | 69 |
| Tabel 4.2 Usia Responden..... | 70 |
| Tabel 4.3 Pendidikan Responden..... | 71 |
| Tabel 4.4 Pekerjaan Responden | 71 |
| Tabel 4.5 Penghasilan Per-Bulan Responden | 72 |
| Tabel 4.6 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Daya Tarik Wisata (X1) | 73 |
| Tabel 4.7 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Fasilitas (X2) | 74 |
| Tabel 4.8 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X3)..... | 75 |
| Tabel 4.9 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Minat Berkunjung Kembali (Y)..... | 76 |
| Tabel 4.10 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> | 78 |
| Tabel 4.11 Hasil Pengujian Perhitungan <i>Convergent Validity</i> (Setelah Modifikasi) | 81 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> (Cross Loading) | 83 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> (Fornell-Larcker Criterion)..... | 85 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji <i>Heterotrait-Monotrait Ratio</i> (HTMT)..... | 85 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)..... | 86 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> | 87 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Nilai <i>R-Square</i> (R ²)..... | 88 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji Nilai <i>Effect Size</i> (F ²) | 88 |
| Tabel 4.19 Hasil Uji <i>Predictive Relevance</i> (Q ²)..... | 90 |
| Tabel 4.20 Hasil Pengujian Hipotesis | 91 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1 Grafik Pengunjung TMII Selama Masa Pandemi Periode Januari-Novemver 2020 | 4 |
| Gambar 1.2 Jumlah Wisatawan Sebelum dan Saat Libur Natal dan Tahun Baru 2021 | 6 |
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual | 49 |
| Gambar 4.1 Hasil Uji Convergent Validity..... | 78 |
| Gambar 4.2 Hasil Uji Convergent Validity (Setelah Modifikasi)..... | 81 |
| Gambar 4.3 Hasil Pengujian <i>Bootstrapping</i> | 91 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|------------|---------------------------------|-----|
| Lampiran 1 | Kuesioner..... | 108 |
| Lampiran 2 | Hasil SPSS Statistic 23..... | 114 |
| Lampiran 3 | Hasil Output Smart-PLS 3.0..... | 118 |

