

**ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG DUNIA FANTASI
(DUFAN) BERDASARKAN FAKTOR ATRAKSI WISATA,
EXPERIENTIAL MARKETING, DAN INOVASI**

SKRIPSI



Nama : Syarifah Nabila

NIM : 43120010135

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

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

2024

**ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG DUNIA FANTASI
(DUFAN) BERDASARKAN FAKTOR ATRAKSI WISATA,
EXPERIENTIAL MARKETING, DAN INOVASI**

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

Universitas Mercu Buana Jakarta



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA**

2024

i

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Syarifah Nabila

NIM : 43120010135

Program Studi : Manajemen S1

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 25 Januari 2024



Syarifah Nabila

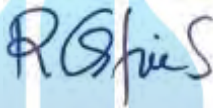
NIM 43120010135

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Syarifah Nabila
NIM : 43120010135
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG DUNIA FANTASI (DUFAN)
BERDASARKAN FAKTOR ATRAKSI WISATA, EXPERIENTIAL
MARKETING, DAN INOVASI
Tanggal Sidang : 15 Maret 2024

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Rina Astini, M.M., CPM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



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



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 03243737



Please Scan QRCode to Verify

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis dan menguji pengaruh Atraksi Wisata, *Experiential Marketing*, dan Inovasi terhadap Kepuasan Pengunjung Dufan. Penelitian ini menggunakan analisis kausal untuk mengetahui pengaruh antara Atraksi Wisata (X_1), *Experiential Marketing* (X_2), Inovasi (X_3) dengan Kepuasan Pengunjung (Y). Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Dunia Fantasi (Dufan). Sampel yang dipergunakan adalah sebanyak 80 pengunjung, dihitung berdasarkan rumus Hair Et Al. Metode penarikan sampel menggunakan *purposive sampling*. *Instrument* penelitian ini menggunakan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dengan aplikasi *Smart PLS* versi 3.0. Hasil dari penelitian ini adalah *Experiential Marketing*, dan Inovasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Dufan. Sedangkan Atraksi Wisata tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung Dufan.

Kata Kunci: Pengaruh Atraksi Wisata, *Experiential Marketing*, dan Inovasi terhadap Kepuasan Pengunjung



ABSTRACT

This research was conducted with the aim of analyzing and testing the influence of tourist attractions, experiential marketing and innovation on Dufan visitor satisfaction. This research uses causal analysis to determine the influence between Tourist Attractions (X1), Experiential Marketing (X2), Innovation (X3) and Visitor Satisfaction (Y). This research uses a quantitative descriptive approach. The population in this study were visitors to Dunia Fantasi (Dufan). The sample used was 80 visitors, calculated based on the Hair Et Al formula. The sampling method uses purposive sampling. This research instrument uses a questionnaire. The data analysis method used in this research is the Smart PLS application version 3.0. The results of this research are that Experiential Marketing and Innovation have a positive and significant influence on Dufan visitor satisfaction. Meanwhile, tourist attractions do not have a significant influence on Dufan visitor satisfaction.

Keywords: Influence of Tourist Attractions, Experiential Marketing, and Innovation on Visitor Satisfaction



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Analisis Kepuasan Pengunjung Dunia Fantasi (Dufan) Berdasarkan Faktor Atraksi Wisata, *Experiential Marketing*, dan Inovasi”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Dalam penyusunan penelitian ini penulis menyadari adanya keterbatasan dan ketidaksempurnaan dalam penyusunan skripsi ini baik dari segi isi maupun penyajiannya. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan serta doa dari berbagai pihak, khususnya kepada ibu Dr. Rina Astini M.M., CPM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, motivasi, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat untuk peneliti. Pada kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof Dr. 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 S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

4. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si, selaku Dosen Mata Kuliah Metodologi Penelitian Pemasaran yang memberikan arahan dan motivasi dalam penyusunan proposal skripsi ini.
5. Para dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga di hadapan Allah SWT menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Aamiin.
6. Bapak dan Ibu di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
7. Teristimewa, kedua orang tua dan kakak tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman seperjuangan Cindy Raditia Anggraeni dan Jessica Ananda Aulira, terimakasih atas bantuan, motivasi, memberikan semangat serta doanya.
9. Ferry Kurnia Pramesta sebagai kekasih peneliti, terimakasih atas bantuannya serta dukungan dan motivasi kepada peneliti dalam menyusun proposal ini
10. Seluruh teman-teman Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMB angkatan 2020 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman.

Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 25 Januari 2024



Syarifah Nabila



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

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 Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Kontribusi Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	15
A. Kajian Pustaka	15
B. Pengembangan Hipotesis.....	34
C. Rangka Konseptual.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Waktu dan Tempat Penelitian	38
B. Desain Penelitian	38
C. Definisi dan Oprasionalisasi Variabel	39
1. Definisi Variabel.....	39
2. Definisi Oprasional Variabel	40
D. Skala Pengukuran Variabel	42
E. Populasi dan Sampel.....	43
1. Populasi.....	43
2. Sampel	44
F. Metode Pengumpulan Data	45

G. Metode Analisa Data	46
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	51
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	51
B. Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	52
1. Hasil Analisis Statistik Deskriptif Responden	53
2. Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel	54
C. Hasil Analisis Data SEM-PLS	61
D. Pembahasan Hasil Penelitian	76
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	79
A. Simpulan	79
B. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN.....	86



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Objek Daya Tarik Wisata Komersial 2022	4
Tabel 1. 2 Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Objek Wisata Taman Impian Jaya Ancol.....	5
Tabel 1. 3 Pra Survey Kepuasan Pengunjung saat Berkunjung Ke Dufan	11
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	42
Tabel 3. 2 Instrumen Skala Likert.....	43
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	53
Tabel 4. 2 Hasil Uji Deskriptif Atraksi Wisata	55
Tabel 4. 3 Hasil Uji Deskriptif Experiential Marketing.....	56
Tabel 4. 4 Hasil Uji Deskriptif Inovasi	58
Tabel 4. 5 Hasil Uji Deskriptif Kepuasan Pengunjung	60
Tabel 4. 6 Hasil Uji Convergent Validity	64
Tabel 4. 7 Hasil Uji Convergent Validity Modifikasi.....	65
Tabel 4. 8 Hasil Uji Convergent Validity (Cross Loading)	67
Tabel 4. 9 Hasil Uji Decriminant Validity (AVE)	69
Tabel 4. 10 Hasil Uji Decriminant Validity (Fornell-Larcker).....	70
Tabel 4. 11 Hasil Uji Composite Reliability dan Cronbach's Alpha	71
Tabel 4. 12 Nilai R-Square	72
Tabel 4. 13 Nilai F-Square	73
Tabel 4. 14 Hasil Uji Nilai Q-Square.....	74
Tabel 4. 15 Hasil Uji Hipotesis	75

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Rerangka Konseptual	37
Gambar 4. 1 Hasil Uji Convergent Validity	63
Gambar 4. 2 Hasil Uji Convergent Validity Modifikasi	65
Gambar 4. 3 Hasil Uji Hipotesis	75



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	86
Lampiran 2 Hasil Tanggapan Responden	90
Lampiran 3 Hasil Output SPSS 23	102
Lampiran 4 Hasil Output SmartPLS 3.0	104
Lampiran 5 Review DUFAN Sumber: Website Resmi	109
Lampiran 6 Review DUFAN Sumber: Tiket.com	110
Lampiran 7 Review DUFAN Sumber: Google Rating	112
Lampiran 8 Review DUFAN Sumber: Traveloka	114

