



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS TERHADAP
KEBERHASILAN PROYEK *THEME PARK* DI INDONESIA
DENGAN METODE *THEMEQUAL* DAN *IMPORTANCE-
PERFORMANCE MAP ANALYSIS (IPMA)***

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Studi Magister Teknik Sipil

**AGENG RAMADANA GANESYA
55722120018**

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
TAHUN
2024**

ABSTRAK

Pertumbuhan industri *theme park* di Indonesia mengalami peningkatan pesat, namun beberapa proyek mengalami kegagalan dalam mencapai keberhasilan jangka panjang. Fenomena ini memunculkan pertanyaan terkait dimensi kualitas yang memengaruhi kepuasan pengunjung serta dampaknya terhadap keberhasilan proyek. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas desain dan bangunan (*Building & Design Quality*) serta kualitas layanan (*Theme Park Service Quality*) terhadap keberhasilan proyek *theme park* melalui mediasi kepuasan pengunjung.

Penelitian ini menggunakan metode THEMEQUAL sebagai kerangka utama dalam mengukur kualitas layanan, dipadukan dengan *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dan *Importance-Performance Map Analysis* (IPMA) untuk menganalisis data dari dua studi kasus *theme park* di Indonesia. Responden penelitian ini adalah pengunjung *theme park* yang memberikan penilaian terhadap kualitas bangunan & desain, kualitas layanan, dan kepuasan mereka.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas bangunan dan desain, yang mencakup aspek keamanan, estetika, dan ketahanan, secara signifikan meningkatkan kepuasan pengunjung. Selain itu, dimensi layanan yang diukur dengan THEMEQUAL, seperti keandalan, aksesibilitas, dan inovasi interaksi, secara positif mempengaruhi pengalaman pengunjung dan loyalitas mereka. Kepuasan pengunjung terbukti berperan sebagai mediator penting dalam menentukan keberhasilan proyek.

Temuan ini memberikan implikasi praktis bagi pengembang *theme park* untuk lebih memperhatikan kualitas desain, layanan, dan pengalaman pengunjung guna meningkatkan keberhasilan proyek. Selain itu, penelitian ini mengusulkan pendekatan baru untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas *theme park* di Indonesia menggunakan metode THEMEQUAL.

Kata Kunci: *Building & Design Quality*, THEMEQUAL, kualitas layanan, kepuasan pengunjung, keberhasilan proyek, PLS-SEM, IPMA.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

The rapid growth of the theme park industry in Indonesia has been accompanied by several projects failing to achieve long-term success. This phenomenon raises questions about the quality dimensions that influence visitor satisfaction and their impact on project success. This study aims to analyze the effects of Building & Design Quality and Theme Park Service Quality on the success of theme park projects, with visitor satisfaction acting as a mediator.

The research employs the THEMEQUAL method as the primary framework for assessing service quality, combined with Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) and Importance-Performance Map Analysis (IPMA) to analyze data from two case studies of theme parks in Indonesia. The respondents are theme park visitors who provided assessments on building and design quality, service quality, and their overall satisfaction.

The results reveal that building and design quality, encompassing aspects of safety, aesthetics, and durability, significantly enhance visitor satisfaction. Moreover, service dimensions measured through THEMEQUAL, such as reliability, accessibility, and innovative interactions, positively affect the visitor experience and foster loyalty. Visitor satisfaction is proven to be a critical mediator in determining project success.

These findings offer practical implications for theme park developers, highlighting the importance of focusing on design quality, service quality, and visitor experience to enhance project success. Furthermore, the study proposes a new approach for evaluating and improving theme park quality in Indonesia using the THEMEQUAL method.

Keywords: *Building & Design Quality, THEMEQUAL, service quality, visitor satisfaction, project success, PLS-SEM, IPMA.*



LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Keberhasilan Proyek Konstruksi *Theme park* dengan Metode THEMEQUAL dan *Importance-Performance Map Analysis* (IPMA)

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Konstruksi

Nama : Ageng Ramadana Ganesya

NIM : 55722120018

Program : Magister Teknik Sipil

Tanggal : 11 September 2024

Mengesahkan,
Pembimbing



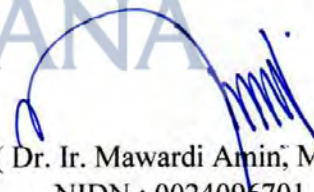
(Dr. Erry Rimawan, M.B.A.)
NIDN : 0301095901

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi Magister Teknik Sipil



(Dr. Zulfa Fitri Katrinasari, M.T.)
NIDN : 0307037202



(Dr. Ir. Mawardi Amin, M.T.)
NIDN : 0024096701

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Terhadap Keberhasilan Proyek *Theme park* di Indonesia dengan Metode THEMEQUAL dan *Importance-Performance Map Analysis* (IPMA)

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Konstruksi

Nama : Ageng Ramadana Ganesya

NIM : 55722120018

Program : Magister Teknik Sipil

Tanggal : 11 September 2024

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Teknik Sipil Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 11 September 2024



Ageng Ramadana Ganesya

PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa penelitian tesis yang ditulis oleh:

Nama : Ageng Ramadana Ganesya

NIM : 55722120018

Program Studi : Magister Teknik Sipil

Dengan judul “Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Terhadap Keberhasilan Proyek *Theme park* di Indonesia dengan Metode THEMEQUAL dan *Importance-Performance Map Analysis (IPMA)*” telah dilakukan pengecekan Similarity Test dengan sistem Turnitin pada tanggal 28 Agustus 2024, didapat persentase sebesar 16%.



Jakarta, 11 September 2024

Administrator Turnitin,

Saras Nur Pratica, S.Psi., M.M

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Terhadap Keberhasilan Proyek *Theme Park* di Indonesia dengan Metode THEMEQUAL dan Importance-Performance Map Analysis (IPMA).

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Teknik Sipil pada Program Studi Magister Teknik Sipil di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Istri, Anak, orang tua, dan keluarga yang selalu memberikan semangat, doa, dorongan, dan dukungan kepada penulis selama ini.
2. Bapak Dr. Ery Rimawan, MBA. selaku Pembimbing tesis yang selalu memotivasi dan membimbing penulis selama proses penulisan Tesis ini.
3. Bapak Dr. Ir. Mawardi Amin, M.T. selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Sipil yang telah memberikan izin akan pelaksanaan tesis ini.
4. Bapak Wenzel Sutantio, B.Com dan Bapak Yosua Lestijanto, S.E., selaku pimpinan PT Wisata Sapta Pesona dan teman-teman Planning & Project Division PT Wisata Sapta Pesona yang telah memberikan dukungan dalam pelaksanaan kegiatan perkuliahan ini.

Demikian juga penulis menyampaikan terimakasih kepada seluruh dosen dan staf administrasi Program Studi Magister Teknik Sipil, termasuk rekan-rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Kiranya hasil penulisan ini dapat memberi sumbangsih dalam masalah konstruksi dan pengembangan proyek *Theme Park* di Indonesia.

Penulis

Ageng Ramadana Ganesya

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi, Perumusan, dan Batasan Masalah	11
1.2.1. Identifikasi Masalah.....	11
1.2.2. Perumusan Masalah	14
1.2.3. Batasan Masalah	14
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	16
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	16
1.5. Sistematika Penulisan	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1. Proyek Konstruksi	19
2.2. Proyek Theme Park.....	19
2.2.1. Definisi Theme Park.....	19
2.2.2. Bisnis Theme Park di Indonesia	21
2.2.3. Theme Park sebagai Produk Proyek Konstruksi	22
2.3. Kualitas	23
2.4. Kualitas Konstruksi Bangunan (Building Construction Quality).....	25
2.5. Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>).....	28
2.6. Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>).....	32
2.7. Keberhasilan Proyek (<i>Project Success</i>)	33
2.8. <i>Partial Least Square-Structural Equation Modeling</i> (PLS-SEM)	36
2.8.1. Variabel PLS-SEM	37
2.8.2. Komponen PLS-SEM	38
2.8.3. Data PLS-SEM	38
2.8.4. Statistik Deskriptif.....	39
2.8.5. Pengujian Data PLS-SEM	39
2.8.6. Tahap Analisis PLS-SEM.....	41

2.8.7. SmartPLS	42
2.9. <i>Importance-Performance Map Analysis (IPMA)</i>	42
2.10. Konsep PDCA (<i>Plan, Do, Check dan Action</i>)	43
2.11. Penelitian Terdahulu	46
2.12. State of The Art Penelitian.....	52
2.13. Kerangka Penelitian	56
2.14. Hipotesa Penelitian	58
BAB III METODE PENELITIAN.....	59
3.1. Jenis Penelitian	59
3.2. Obyek Penelitian.....	59
3.3. Variabel Penelitian.....	61
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	65
3.5. Metode Analisis Data	66
3.6. Langkah-Langkah Penelitian	68
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	69
4.1. Karakteristik Responden.....	69
4.2. Statistika Deskriptif	70
4.2.1 <i>Building & Design Quality</i>	71
4.2.2. <i>Theme Park Service Quality</i>	74
4.2.3. <i>Visitor Satisfaction</i>	79
4.2.4. <i>Theme Park Project Success</i>	80
4.3. <i>Partial Least Squares- Structural Equation Modeling (PLS-SEM)</i>	83
4.3.1. Pemeriksaan Outer Model Reflektif	83
4.3.2. Pemeriksaan Outer Model Formatif	85
4.3.3. Pemeriksaan Inner Model	88
4.3.4. Pengujian R^2 , f^2 , dan Q^2	92
4.3.5. Pembahasan Hasil Analisis PLS-SEM terhadap Hipotesis dan Penelitian Terdahulu	96
4.4 <i>Importance Performance Map Analysis (IPMA)</i>	101
4.4.1. <i>Visitor Satisfaction</i>	102
4.4.2. <i>Theme Park Project Success</i>	104
4.4.3. Pembahasan Hasil Analisis SEM-PLS IPMA	107
4.5. Strategi Improvement dengan PDCA Cycle (<i>Plan-Do-Check-Action</i>)	113
4.6. Rekomendasi & Panduan Master Plan	117
4.6.1. Pendekatan Zonasi Tematik (<i>Thematic Zoning Approach</i>)	118
4.6.2. Optimalisasi Tata Ruang (<i>Space Programming</i>).....	120

4.7. Temuan Penelitian dan Inovasi.....	124
4.8. Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu	125
4.9. Implikasi Penelitian Terhadap Industri.....	128
4.10. Hubungan Penelitian dengan Konteks Manajemen Konstruksi	129
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	131
5.1. Kesimpulan	131
5.2. Saran	132
DAFTAR PUSTAKA	133
LAMPIRAN	139
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	172



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Daftar Pemain Utama <i>Theme Park</i> di Indonesia	5
Tabel 1.2. Daftar Pemain Baru dan <i>Theme Park</i> yang akan beroperasi	5
Tabel 2.1. Definisi kualitas berdasarkan beberapa ahli manajemen kualitas	24
Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu.....	46
Tabel 3.1. Variabel Penelitian	61
Tabel 3.2. Skala Likert	66
Tabel 4.1. Statistika Deskriptif <i>Building & Design Quality</i>	71
Tabel 4.2. Statistika Deskriptif <i>Theme Park Service Quality</i>	74
Tabel 4.3. Statistika Deskriptif <i>Visitor Satisfaction</i>	79
Tabel 4.4. Statistika Deskriptif <i>Theme Park Project Success</i>	80
Tabel 4.5. <i>Outer Loading, AVE & CR</i>	84
Tabel 4.6. Discriminant Validity	84
Tabel 4.7. VIF, T-Value & P-Value Outer Weight	85
Tabel 4.8. Hasil Pemeriksaan Inner Model	88
Tabel 4.9. Hasil Pemeriksaan Pengaruh Tidak Langsung	91
Tabel 4.10. Nilai R-Square	93
Tabel 4.11. Nilai f-square	94
Tabel 4.12. Nilai Q-square	95
Tabel 4.13. Nilai Kinerja tiap Variabel	108
Tabel 4.14. Nilai Kinerja dari tiap Indikator	109
Tabel 4.15. 0 untuk indikator yang sudah berkinerja baik	113
Tabel 4.16. PDCA Cycle untuk indikator yang berkinerja rendah.....	115
Tabel 4.17. Rekomendasi Space Programming.....	120
Tabel 4.18. Perbedaan dan Persamaan Penelitian	126

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Grafik Perkembangan Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara dan Nusantara, Januari 2019 - Desember 2022	3
Gambar 1.2. Indeks HHI <i>Theme Park</i> di Indonesia	4
Gambar 1.3. Grafik jumlah pengunjung Taman Impian Jaya Ancol tahun 2012-2023	8
Gambar 2.1. Dimensi SERVQUAL oleh Parasuraman, Zeithmal dan Berry.....	30
Gambar 2.2 <i>A MultiLevel Framework of Project Success</i>	36
Gambar 2.3. Hubungan Tingkat kepentingan dan kinerja dalam IPMA	43
Gambar 2.4. Kerangka Penelitian.....	56
Gambar 2.5. Kerangka Model Konseptual PLS-SEM.....	57
Gambar 3.1. Peta Lokasi Proyek BSD City Theme Park	60
Gambar 3.2. Diagram Alur Penelitian	68
Gambar 4.1. <i>Pie Chart</i> Karakteristik Gender Responden	69
Gambar 4.2. <i>Bar Chart</i> Karakteristik Usia Responden.....	70
Gambar 4.3. Outer Weight & P-Value	87
Gambar 4.4. Hasil Analisis SEM-PLS	89
Gambar 4.5. Peta Pengaruh Building & Design Quality dan Theme Park Service Quality Terhadap Visitor Satisfaction	102
Gambar 4.6. Peta Pengaruh Indikator-indikator Terhadap Visitor Satisfaction.....	103
Gambar 4.7. Peta Pengaruh Building & Design Quality dan Theme Park Service Quality Terhadap Visitor Satisfaction	105
Gambar 4.8. Peta Pengaruh Indikator-indikator Terhadap Theme Park Project Success .	106
Gambar 4.9. Rekomendasi Zoning Masterplan	119