

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI ATRAKSI
TERHADAP MINAT KUNJUNGAN KEMBALI MELALUI VARIABEL
MEDIASI KEPUASAN PENGUNJUNG DESTINASI WISATA OCEAN
DREAM SAMUDERA TAMAN IMPIAN JAYA ANCOL**

SKRIPSI



Disusun oleh:

Nama : Ricky Bahryzal

NIM : 43119110216

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

JURUSAN MANAJEMEN

UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA

2024

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Ricky Bahryzal

NIM : 43119110216

Program Studi : Manajemen S1

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). Demikianlah pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 08 Juli 2024



Ricky Bahryzal


NIM 43119110216

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ricky Bahryzal
NIM : 43119110216
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Atraksi Terhadap Minat Kunjungan Kembali Melalui Variabel Mediasi Kepuasan Pengunjung Wisata Ocean Dream Samudra Taman Impian Jaya Ancol
Tanggal Sidang : 28 Agustus 2024

Disahkan oleh :

Pembimbing



Hamdan, 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 04244395



Please Scan QRCode to [Verify](#)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Atraksi Terhadap Minat Kunjungan Kembali dengan variable mediasi Kepuasan Pengunjung Wisata Ocean Dream Samudra Taman Impian Jaya Ancol. Pengumpulan data menggunakan dengan Teknik *Purposive sampling* data primer berupa kuesioner yang diperoleh dari para pengunjung Ocean Dream Samudra Taman Impian Jaya Ancol dimana pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh dimana semua anggota populasi dijadikan sampel sehingga menetapkan sampel sebanyak 100 responden. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Model* (SEM) dengan alat analisis Smart-PLS. Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, persepsi atraksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, kualitas pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap minat kunjungan Kembali, persepsi atraksi wisata berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap minat kunjungan Kembali, kepuasan pengunjung berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap minat kunjungan kembali.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi Atraksi Wisata, Kepuasan Pengunjung, Minat Kunjungan Kembali



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This research aims to test and analyze the influence of service quality and perception of attractions on visitor satisfaction and return visits to the Ocean Dream Samudra Taman Impian Jaya Ancol tourist destination. Data collection used purposive sampling technique, primary data in the form of questionnaires obtained from visitors to Ocean Dream Samudra Taman Impian Jaya Ancol, where sampling used saturated samples where all members of the population were sampled, thus determining a sample of 100 respondents. The approach used in this research is Structural Equation Model (SEM) with tools Smart-PLS analysis. This research proves that service quality has a positive and significant effect on visitor satisfaction, perception of attractions has a positive and significant effect on visitor satisfaction, service quality has a positive but not significant effect on interest in return visits, perception of tourist attractions has a positive but not significant effect on interest in return visits, satisfaction visitors have a negative and insignificant effect on interest in returning visits.

Keywords: Service Quality, Perception of Tourist Attractions, Visitor Satisfaction, Return Visits



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Presepsi Atraksi Terhadap Kepuasan Pengunjung Dan Minat Kunjungan Kembali Destinasi Wisata Ocean Dream Samudra Taman Impian Jaya Ancol “. Sholawat serta salam tidak lupa penulis haturkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat dan umatnya. Penulisan proposal skripsi ini disusun untuk melengkapi tugas akhir dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi pada fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dalam penulisan proposal skripsi ini, dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih atas segala bantuan, bimbingan dan dukungan yang telah diberikan sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada bapak Hamdan, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah sabar membimbing dan memberikan motivasi kepada penulis sehingga proposal skripsi ini dapat diselesaikan. Ucapan terima kasih juga kami haturkan kepada:

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M. Eng. Selaku Rektor Universitas Mercu Buana, Jakarta.
2. Dr. Nurul Hidayah, M. Si, Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, Jakarta.

3. Dudi Permana, MM, Ph. D selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana, Jakarta.
4. Irwan Mangara Harahap, Dr. SE, M. Si selaku Dosen Metodologi Penelitian Pemasaran Universitas Mercu Buana, Jakarta yang telah memberikan arahan dan masukan untuk selesainya proposal penelitian ini.
5. Hamdan, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar dan tekun dalam memberikan arahan serta masukan kepada penulis agar mampu menyelesaikan proposal penelitian ini.
6. Dosen-dosen Pengajar dan juga Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang sangat baik dalam memberikan pengetahuan dan membantu melayani para mahasiswa.
7. Kedua Orang Tua saya tercinta dengan kasih sayang yang tak terhingga dan support yang tiada henti dalam memberikan do'a dan motivasi yang telah diberikan selama ini.
8. Kepada koresponden yang telah mengisi kuesioner untuk mendukung penelitian ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala bentuk saran serta masukan dari berbagai pihak sangat dibutuhkan. Akhir kata dengan segala kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam proposal skripsi ini.

Jakarta, 08 Juli 2023
Ricky Bahryzal

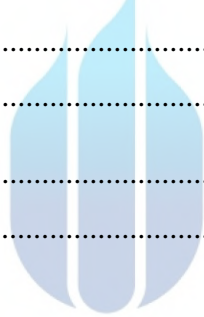


NIM 43119110216

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN SAMPUL SKRIPSI | i |
| SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI..... | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | iii |
| ABSTRAK | iv |
| ABSTRACT | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xii |
| | |
| 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 | 18 |
| A. Kajian Pustaka | 18 |
| 1. Perilaku Konsumen | 19 |
| 2. Persepsi | 23 |
| 3. Daya Tarik Destinasi..... | 28 |
| 4. Kualitas Pelayanan | 29 |
| 5. Minat Kunjungan kembali | 33 |
| 6. Kepuasan Pelanggan | 37 |
| 7. Penelitian Terdahulu | 41 |
| B. Pengembangan Hipotesis..... | 49 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 56 |

| | |
|--|-----|
| A. Waktu dan Tempat Penelitian | 56 |
| B. Desain Penelitian | 56 |
| C. Definisi dan Opertanggasion Variabel..... | 57 |
| D. Skala Pengukuran | 61 |
| E. Populasi Dan Sampel | 63 |
| F. Metode Pengumpulan Data | 64 |
| G. Metode Analisis Data..... | 65 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 71 |
| A. Hasil penelitian | 71 |
| B. Pembahasan | 94 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 100 |
| A. Kesimpulan | 100 |
| B. Saran | 101 |
| DAFTAR PUSTAKA | 103 |
| LAMPIRAN..... | 105 |



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Wisata Unggulan Sejak 2017-2022 di Jakarta | 3 |
| Tabel 1.2 Harga Tiket Masuk Ocean Dream Samudra 2022 | 6 |
| Tabel 1.3 Pernyataan Pra Survey | 10 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 41 |
| Tabel 3.1 Operasional Variabel..... | 59 |
| Tabel 3.2 Pengukuran Skala Likert..... | 62 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 73 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur..... | 74 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 74 |
| Tabel 4.4 Interval Skala Kategori | 75 |
| Tabel 4.5 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan (KP)..... | 76 |
| Tabel 4.6 Tanggapan Responden Variabel Persepsi Atraksi (PA) | 77 |
| Tabel 4.7 Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pengunjung (KPJ) | 79 |
| Tabel 4.8 Tanggapan Responden Variabel Minat Kunjungan Kembali (MKK) .. | 80 |
| Tabel 4.9 Convergent Validity | 83 |
| Tabel 4.10 Diskriminan Validity (Cross Loading) | 84 |
| Tabel 4.11 Average Variance Extracted (AVE) | 85 |
| Tabel 4.12 Composite Reliability | 86 |
| Tabel 4.13 Cronbach's Alpha | 88 |
| Tabel 4.14 Collinearity Statistic..... | 89 |
| Tabel 4.15 Uji Determinan (R ²) | 90 |
| Tabel 4.16 Path Coefficient..... | 92 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1 Data Jumlah Pengunjung Gerbang Taman Impian Jaya Ancol dan Destinasi Wista Ocean Dream Samudra 2019-2022..... | 8 |
| Gambar 2.1 Model perilaku konsumen..... | 19 |
| Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran..... | 54 |
| Gambar 4.1 Model Struktural | 95 |
| Gambar 4.2 Outer Model | 82 |
| Gambar 4.3 Composite Reliability..... | 88 |
| Gambar 4.4 Hasil Pengujian Hipotesis | 91 |



DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Judul | Halaman |
|----------|------------------------------|---------|
| 1. | Kuesioner Penelitian | 106 |
| 2. | Identitas Responden | 112 |
| 3. | Rekapitulasi Responden | 115 |
| 4. | Hasil Olah Data | 123 |

