

**PENGARUH *DESTINATION IMAGE*, *PERCEIVED VALUE*,
SERVICE QUALITY TERHADAP *VISITOR SATISFACTION* DAN
REVISIT INTENTION: STUDI KASUS DI TAMAN ISMAIL
MARZUKI**

MONIC HAVIFA

1707620052



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM SARJANA PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2024

THE EFFECT OF *DESTINATION IMAGE, PERCEIVED VALUE, SERVICE QUALITY ON VISITOR SATISFACTION AND REVISIT INTENTION*: A CASE STUDY AT TAMAN ISMAIL MARZUKI

MONIC HAVIFA

1707620052



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

This thesis is compiled as one of the requirements to obtain a Bachelor of Education Degree at the Faculty of Economics, State University of Jakarta







BACHELOR OF BUSINESS EDUCATION PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2024

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi			
 Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D^e NIP. 197002122008121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd NIP. 199302202019032022 (Ketua)		15 Juli 2024
2	Daru Putri K, S.E., M.Han NIP. 199504122023212041 (Penguji 1)		15 Juli 2024
3	Annisa Lutfia, S.Pd., M.Pd NIP. 198802142022032001 (Penguji 2)		15 Juli 2024
4	Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D NIP. 197002122008121001 (Pembimbing 1)		15 Juli 2024
5	Dita Puruwita, S.Pd., M.Si., Ph.D NIP. 198209082010122004 (Pembimbing 2)		15 Juli 2024
Nama : Monic Havifa No. Registrasi : 1707620052 Program Studi : Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 10 Juli 2024			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul “Pengaruh *Destination Image*, *Perceived Value*, *Service Quality* terhadap *Visitor Satisfaction* dan *Revisit Intention*: Studi Kasus di Taman Ismail Marzuki” beserta seluruh isinya merupakan karya asli yang disusun dan belum pernah diajukan baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya untuk mendapatkan gelar akademik sarjana.
2. Adapun pengutipan ilmu, dikutip sesuai dengan etika keilmuan yaitu tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta

Jakarta, 15 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Monic Havifa

Nim 1707620052

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Monic Havifa
NIM : 1707620052
Fakultas/Prodi : Ekonomi / S1 Pendidikan Bisnis
Alamat email : monichvf28@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (... ..)

yang berjudul :

Pengaruh *Destination Image, Perceived Value, Service Quality* terhadap *Visitor Satisfaction*
dan *Revisit Intention*: Studi Kasus di Taman Ismail Marzuki

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 15 Juli 2024
Penulis,

(Monic Havifa)

ABSTRAK

MONIC HAVIFA. Pengaruh *Destination Image, Perceived Value, Service Quality* terhadap *Visitor Satisfaction* dan *Revisit Intention*: Studi Kasus di Taman Ismail Marzuki. Skripsi. Jakarta. Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh *destination image, perceived value, service quality* terhadap *visitor satisfaction* dan *revisit intention* pada pengunjung Taman Ismail Marzuki. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan SEM (*Structural Equation Model*). Data primer dikumpulkan melalui kuesioner menggunakan skala likert dengan penilaian sangat setuju hingga sangat tidak setuju. Karakteristik sampel penelitian melibatkan pengunjung yang sudah pernah berkunjung ke Taman Ismail Marzuki dengan usia 17-35 tahun dan berdomisili di Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi. Analisis data menggunakan perangkat lunak SPSS dan AMOS versi 26, metode ini dipilih untuk menguji tiap variabel dari 228 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *destination image* tidak berpengaruh signifikan terhadap *visitor satisfaction*. *Perceived value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *visitor satisfaction*. *Service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *visitor satisfaction*. *Destination image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *revisit intention*. *Perceived value* tidak berpengaruh signifikan terhadap *revisit intention*. *Service quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *revisit intention* dan *Visitor satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *revisit intention*.

Kata Kunci: *revisit intention, visitor satisfaction, destination image, perceived value, service quality.*

ABSTRACT

MONIC HAVIFA. *The Influence of Destination Image, Perceived Value, Service Quality on Visitor Satisfaction and Revisit Intention: Case Study at Taman Ismail Marzuki. Thesis. Jakarta. Business Education Study Program, Faculty of Economics, Jakarta State University.*

The purpose of this study was to examine the influence of destination image, perceived value, service quality on visitor satisfaction and revisit intention of visitors to Taman Ismail Marzuki. This study uses a quantitative approach with SEM (Structural Equation Model). Primary data were collected through a questionnaire using a Likert scale with an assessment of strongly agree to strongly disagree. The characteristics of the research sample involved visitors who had visited Taman Ismail Marzuki aged 17-35 years and domiciled in Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, and Bekasi. Data analysis using SPSS and AMOS software version 26, this method was chosen to test each variable from 228 respondents. The results of the study indicate that destination image has no significant effect on visitor satisfaction. Perceived value has a positive and significant effect on visitor satisfaction. Service quality has a positive and significant effect on visitor satisfaction. Destination image has a positive and significant effect on revisit intention. Perceived value does not have a significant effect on revisit intention. Service quality does not have a significant effect on revisit intention and Visitor satisfaction has a positive and significant effect on revisit intention.

Keywords: *revisit intention, visitor satisfaction, destination image, perceived value, service quality.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini merupakan salah satu upaya dalam memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan dari Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Adapun judul skripsi ini adalah **"Pengaruh *Destination Image*, *Perceived Value*, *Service Quality* terhadap *Visitor Satisfaction* dan *Revisit Intention*: Studi Kasus di Taman Ismail Marzuki"**.

Dalam proses penulisan skripsi ini, peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, serta dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dan pembimbing 1, yang telah memberikan kritik, saran dan arahnya selama proses penulisan skripsi.
2. Ibu Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd, selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis, yang telah memberikan pengarahannya selama proses perkuliahan dan penyelesaian skripsi.
3. Ibu Dita Puruwita, S.Pd., M.Si., Ph.D, selaku Pembimbing 2 yang telah memberikan arahan, masukan dan motivasi selama proses penulisan skripsi ini berlangsung.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman kepada penulis selama di bangku perkuliahan.
5. Bapak dan ibu Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah bersedia membantu dalam mengurus segala kelengkapan administrasi penulis selama perkuliahan.
6. Kedua orang tua, dan kakak yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan baik moril dan materil sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi.

7. Evan Edrin yang selalu menjadi pendukung dalam hal apapun termasuk proses menyelesaikan penulisan skripsi.

8. Terakhir, untuk teman-teman yang selalu bersedia membantu, meluangkan waktu dan memberikan dukungan berharga bagi peneliti sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bimbingan selama penulisan skripsi ini. Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Meskipun telah berusaha dengan maksimal, namun masih terdapat kekurangan dalam berbagai aspek. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca guna perbaikan di masa mendatang. Terima kasih.

Jakarta, 5 Juli 2024

Monic Havifa

