

**PENGARUH KUALITAS JASA, KEPUASAN, PERSEPSI HARGA DAN
CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KUNJUNGAN ULANG PADA
TAMAN HIBURAN TEMATIK DI PT TAMAN IMPIAN JAYA ANCOL
TBK UNIT DUNIA FANTASI, JAKARTA**

YANITA DWI ASTUTI

8215129091



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN PEMASARAN
KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2015**

***THE IMPACT OF SERVICE QUALITY, SATISFACTION, PERCEIVED
PRICE AND IMAGE TO REVISIT INTENTION IN PT TAMAN IMPIAN
JAYA ANCOL TBK UNIT DUNIA FANTASI THEME PARK, JAKARTA***

YANITA DWI ASTUTI

8215129091



**Skripsi Is Written as Part Of Bachelor Degree in Economics Accomplishment
By Faculty of Economic Universitas Negeri Jakarta**

**STUDY PROGRAM OF MARKETING MANAGEMENT
CONCENTRATION IN MARKETING MANAGEMENT
DEPARTEMENT OF MANAGEMENT
FACULTY OF MANAGEMENT
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2015**

ABSTRAK

YANITA DWI ASTUTI. Pengaruh Kualitas Jasa, Kepuasan, Persepsi Harga, dan Citra Perusahaan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pada Taman Hiburan Tematik PT Taman Impian Jaya Ancol Tbk Unit Dunia Fantasi, Jakarta. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. 2015.

Penulisan ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengaruh kualitas jasa yang diberikan kepada pengunjung, kepuasan yang dirasakan pengunjung, persepsi harga yang harus dibayar pengunjung, citra perusahaan yang dimiliki oleh perusahaan terhadap minat mengunjungi ulang ke taman hiburan tematik unit Dunia Fantasi yang ada di Jakarta. Penulisan ini menggunakan bentuk penelitian kuantitatif. Pengamatan terhadap taman tematik unit Dunia Fantasi di Jakarta dilakukan melalui observasi langsung, wawancara, dan kuesioner. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung unit dunia fantasi yang sudah pernah mengunjungi unit dunia fantasi sebelumnya minimal satu kali kunjungan. Sampel pada penelitian ini berjumlah 200 orang. Pilot studi dilakukan kepada 50 orang responden. Alat analisis yang digunakan adalah SPSS 22 dan AMOS 22. Hasil faktor analisis melaporkan terdapat lima variabel yaitu variabel kualitas jasa dengan empat dimensi dan empat belas indikator, variabel kepuasan dengan tiga dimensi dan tiga belas indikator, variabel persepsi harga dengan dua dimensi dan enam indikator, variabel citra perusahaan dengan tiga dimensi dan delapan indikator serta variabel minat mengunjungi ulang dengan dua dimensi dan delapan indikator. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat tiga dari empat faktor determinan yang mempengaruhi variabel minat mengunjungi ulang yaitu variabel kualitas jasa, kepuasan, dan persepsi harga dengan nilai P sebesar 0.43, CMIN/DF sebesar 1.92, TLI sebesar 0.96, CFI sebesar 0.96, dan RMSEA sebesar 0.05. Variabel kualitas jasa berpengaruh positif terhadap minat kunjungan ulang. Variabel kepuasan berpengaruh positif terhadap minat kunjungan ulang. Variabel persepsi harga berpengaruh positif terhadap minat kunjungan ulang dan variabel citra perusahaan berpengaruh negatif terhadap minat kunjungan ulang. Hasil dari penelitian ini bermanfaat bagi jasa taman rekreasi.

Kata Kunci: Kualitas Jasa, Kepuasan, Persepsi Harga, Citra Perusahaan, Minat Kunjungan Ulang, Taman Hiburan Tematik, SEM

ABSTRACT

Yanita Dwi Astuti. Impact of Service Quality, Satisfaction, Perception price and Corporate Image to Revisit Intention in Theme Park Unit Dunia Fantasi, Jakarta. Faculty of Economics, State University of Jakarta. 2015.

This research aims to describe the impact of the services quality, satisfaction, the perception of price, corporate image to revisit intention theme park unit dunia fantasi in Jakarta. This writing using a form of quantitative research. Observation of dunia fantasi theme parks in Jakarta is done through direct observation, interviews, and questionnaires. Methods of data collection in this study using a survey method. The population in this study was the visitors unit dunia fantasi who has ever visited unit dunia fantasi before, minimum of one visited. Samples numbered 200 people. Pilot studies were distributed to 50 respondents. The analysis used are SPSS 22 and AMOS 22. The results of the factor analysis reported five variables there are variable of service quality with the four dimensions and fourteen indicators, variable satisfaction with the three dimensions and thirteen indicators, variable perceived of price with the two dimensions and six indicators, variable corporate image with the three dimensions and eight indicators and variable revisit intention with the two dimensions and eight indicators. Results from this study showed that three out of four determinant factors that impact the variable revisit intention are variable service quality, satisfaction, and perceived price with P value of 0,43 CMIN / DF 0.92 TLI 0.96 CFI 0.96 and RMSEA 0.05. The service quality has positiv impact to revisit intention. Variable satisfaction has positive impact to revisit intention. Variable perceived price has positive impact to revisit intention and variable corporate image has not impact to revisit intention. Results of this research benefit the recreational theme park services.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Perceived Price, Corporate Image, Revisit Intention, Theme Park, SEM

LEMBAR PENGESAHAN SUP

**Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi**

**Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus
NIP. 19671207 199203 1 001**

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. Dr. Gatot Nazir Ahmad S.Si.,M,Si NIP : 197205062006041002	Ketua		
2. Agung Kresnamurti, ST.,MM NIP : 197404162006041001	Penguji Ahli		
3. Dr. Mohammad Rizan, SE, MM NIP : 197206272006041001	Sekretaris		
4. Usep Suhud, Ph.D NIP : 197002122008121001	Pembimbing I		
5. Dra. Basrah Saidani, M.Si NIP : 1963041620006042001	Pembimbing II		

LEMBAR PENGESAHAN SHP

**Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi**

Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. Dr. Gatot Nazir Ahmad S.Si.,M,Si NIP : 197205062006041002	Ketua		
2. Agung Kresnamurti, ST.,MM NIP : 197404162006041001	Penguji Ahli		
3. Dr. Mohammad Rizan, SE, MM NIP : 197206272006041001	Sekretaris		
4. Usep Suhud, Ph.D NIP : 197002122008121001	Pembimbing I		
5. Dra. Basrah Saidani, M.Si NIP : 1963041620006042001	Pembimbing II		

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi**

Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. Dr. Gatot Nazir Ahmad S.Si.,M,Si NIP : 197205062006041002	Ketua		
2. Agung Kresnamurti, ST.,MM NIP : 197404162006041001	Penguji Ahli		
3. Dr. Mohammad Rizan, SE, MM NIP : 197206272006041001	Sekretaris		
4. Usep Suhud, Ph.D NIP : 197002122008121001	Pembimbing I		
5. Dra. Basrah Saidani, M.Si NIP : 1963041620006042001	Pembimbing II		

Tanggal Lulus :

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara 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, 20 April 2015

Yang membuat pernyataan

Materai 6000

Yanita Dwi Astuti

No. Reg 8215129091

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Pada dasarnya, tujuan dibuatnya Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar ahli Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Demikian Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Jasa, Kepuasan, Harga, dan Citra Perusahaan Terhadap Revisit Intention Pada Taman Tematik di Jakarta disusun agar dapat diketahui tentang pengaruhnya terhadap kunjungan kembali ke taman tematik yang ada di Jakarta.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak atas dukungan, bantuan serta bimbingan baik secara moril maupun materil sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan. Rasa terima kasih penulis ucapkan kepada :

1. Usep Suhud, Ph.D, sebagai dosen pembimbing I, yang senantiasa selalu membantu dan membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Dra. Basrah Saidani, M.Si, sebagai dosen pembimbing II, yang juga senantiasa membantu dan membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus, sebagai Dekan Fakultas Ekonomi.
4. Dra. Hamidah, SE.,M,Si, sebagai ketua jurusan Manajemen.
5. Dr. Gatot Nazir Ahmad S.Si.,M,Si, sebagai kaprodi S1 Manajemen Pemasaran.

6. Ibu dan Bapak Dosen yang telah memberikan pengajaran dan pengetahuan selama perkuliahan.
7. Orang tua saya Maryoto ST dan Suniati ST yang selalu mendukung saya baik materil dan non materil hingga saya dapat menyelesaikan perkuliahan.
8. Kakak saya Sony Eko Budhiharjo ST, Indriani Susanti Amd, Indah Puji Hastuti SE yang selalu mendukung saya.
9. Teman dekat saya yang selalu membantu saya Hari Widiyantoro ST
10. Sahabat saya Septiani Wulandari SE, Purih Andini SS, Ayu Dwi Yulianti SST, Ken Disa C SE, Erina Novitsari SE, Jaka Utomo SE, Tiara Sari Primadara SE, Ela P SE dan Eko Prasetyo S.Psi
11. Teman-teman alih program Manajemen Pemasaran 2012.
12. Teman-teman D3 Manajemen Pemasaran 2009.
13. PT Taman Impian Jaya ancol

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan selama penulisan Skripsi ini maupun dalam penyampaianya. Untuk itu penulis sangat mengharapkan saran serta kritik yang membangun untuk melengkapi dan menyempurnakan Skripsi ini. Akhir kata semoga Skripsi ini berguna bagi mahasiswa Program Studi S1 Manajemen Pemasaran pada umumnya dan bagi penulis pada khususnya untuk menambah wawasan serta pengetahuan.

Jakarta, April 2015

Penulis