

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM PENGGUNAAN TIKET ANNUAL PASS DUFAN

**AMINAH
8223128281**



**Karya Ilmiah ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan
mendapatkan Gelar Ahli Madya.**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2015**

THE ANALYSIS OF CONSUMENTS SATISFACTION IN THE USE OF ANNUAL PASS TICKET DUFAN

**AMINAH
8223128281**



**Karya Ilmiah ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan
mendapatkan Gelar Ahli Madya.**

**STUDY PROGRAM OF DIII MANAJEMEN PEMASARAN
MAJOR/CONCENTRATION IN MANAGEMENT
DEPARTMENT OF FACULTY OF ECONOMIC
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2015**

ABSTRAK

AMINAH. 2015. 8223128281. Laporan Karya Ilmiah. Program Studi DIII Manajemen Pemasaran. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Rekreasi adalah salah satu tempat yang ideal untuk menghilangkan kepenatan dari rutinitas sehari-hari untuk mendapatkan kepuasan. Salah satu industri rekreasi adalah PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk. yang terdiri dari beberapa anak perusahaan yang menangani bidang yang berbeda-beda. Salah satunya adalah Dunia Fantasi (Dufan) yang menjadi andalan Ancol. Untuk meningkatkan kepuasan konsumen, Dufan membuat inovasi baru yaitu dengan tiket tahunan Dufan yang biasa disebut dengan tiket Annual Pass Dufan. Harga tiket Annual Pass Dufan hampir tiap tahun meningkat, oleh karena itu dibutuhkan analisis kepuasan konsumen untuk mengetahui seberapa puas konsumen dalam menggunakan tiket.

Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui bagaimana pengaruh harga tiket Annual Pass Dufan terhadap kepuasan pengunjung Dufan. Penelitian dilaksanakan di PT Pembangunan Jaya Ancol, Tbk. yang berlokasi di Jalan Lodan Timur No. 7, Taman Impian Jaya Ancol, Jakarta Utara, Jakarta 14431. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner

Berdasarkan data yang telah didapatkan dari penelitian ini maka hasil pengujian hipotesis dari analisis uji T menyimpulkan bahwa variabel harga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna tiket annual pass dufan karena nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel.

Kata Kunci: kuesioner

ABSTRACT

AMINAH. 2015. 8223128281.SCIENTIFIC WORK REPORT. *Marketing Diploma Studies Program. Department of Mangement. Faculty of Economic. Jakarta State University.*

Recreation is the one of the ideal place to eliminate fatigue of the daily routine to get a satisfaction. One of the industrial recreation is PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk. consists of some subsidiaries firm that handle in variable fields. One of them is Dunia Fantasi (Dufan) is a mainstay Ancol. To raise the consument's satisfaction, Dufan create new innovation of Annual Pass Dufan ticket that has been raising every year. So analysis of consument's satisfaction is needed to know how far they are satisfied with the ticket price that has been changing at anytime.

The objective of the analysis is to know how far the Annual Pass Dufan ticket have influenced the visitors. The analysis is carried on PT Pembangunan Jaya Ancol Tbk. located in Jalan Lodan Timur No. 7, Taman Impian Jaya Ancol, North Jakarta, Jakarta 14431. Collected the data by series of questionnaires.

Based on the analysis, the result of hypothesis testing T test analysis concludes that the price variables effect on user satisfaction of Dufan ticket Annual Pass because the value of T is greater than T table.

Keyword: questionnaires

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN

Pembimbing

Tanda tangan

Tanggal

Dra. Basrah Saidani, M.si
NIP. 196301191992032001

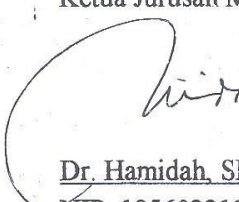


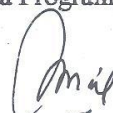
19 Juni 2015

Ketua Jurusan Manajemen

Jakarta, Juni 2015

Ketua Program Studi


Dr. Hamidah, SE.M.Si
NIP. 195603211986032001


Dra. Umi Mardiyati, M.Si
NIP. 195702211985302002

LEMBAR PENGESAHAN KARYA ILMIAH

Dekan Fakultas Ekonomi – Universitas Negeri Jakarta



Drs. Dedi Purwana E.S., M.Bus
NIP. 196712071992031001

Nama Ketua Penguji

Tanda Tangan

Tanggal

Dra. Umi Mardiyati, M.Si
NIP. 195702211985302002



30 Juli 2015

Penguji Ahli

Setyo Ferry Wibowo, SE., M.Si
NIP. 197206171999031001



10 Juli 2015

Dosen Pembimbing

Dra. Basrah Saidani, M.Si
NIP. 196301191992032001



28 Juli 2015

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat dan limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Ilmiah dengan judul **“analisis kepuasan konsumen dalam penggunaan tiket annual pass dufan”**.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Karya Ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih atas segala bantuan, bimbingan dan dukungan yang telah diberikan sehingga Karya Ilmiah ini dapat terselesaikan, kepada :

1. Dra. Basrah Saidani,M.Si selaku Pembimbing Karya Ilmiah yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, memberikan pengarahan, bimbingan dan motivasi dalam penyelesaian Karya Ilmiah ini
2. Drs. Dedi Purwana SE,M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
3. Dr. Hamidah, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Negeri Jakarta
4. Dra. Umi Mardiyati, M.Si selaku Ketua Program Studi DIII Manajemen Pemasaran Universitas Negeri Jakarta
5. Bapak dan Ibu dosen pengajar Fakultas Ekonomika UniversitasNegeri Jakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan
6. Orangtua dan keluarga tercinta yang telah membimbing dan memotivasi sehingga bisa menyelesaikan Karya Ilmiah ini dengan baik. Terimakasih

atas kasih sayang, perhatian, nasehat, semangat, kepercayaan, dan doa tiada henti.

7. PT Pembangunan Jaya Ancol yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian di Dufan
8. Ibu Karmila, Pak Dudung, dan Muhammad Kana Muddakir. Terimakasih untuk pengalaman, masukan, dukungan, motivasi, semangat, informasi dan bantuan dari awal pembuatan Karya Ilmiah ini sampai selesai. You're best best.
9. Teman-teman kelas DIII Manajemen Pemasaran 2012. Wan Anisa, Ajeng Wahyuningsih, Nuraeni, Umi Amaliah, Latifah Anis Sholikati, M. Afkar Subkan dan semuanya. Terimakasih atas dukungan, semangat, pengalaman selama kuliah. Semoga tali silaturahmi terus terjalin. Sukses untuk kita semua.
10. Teman-teman dan senior DIII Manajemen Pemasaran, serta sahabat-sahabatku yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terimakasih sudah memberikan semangat dan motivasi.
11. Responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas bantuannya dalam terselesaikannya Karya Ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh kelalaian dan keterbatasan waktu, tenaga juga kemampuan dalam penyusunan Karya Ilmiah ini. Oleh karena itu penulis mohon maaf apabila terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Semoga Karya Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, Juni 2015

Penulis