

**ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG PADA PT TAMAN  
IMPIAN JAYA ANCOL DITINJAU DARI KUALITAS  
PELAYANAN**

**FEBRI CHOLID MUHTADI  
8223128284**



**Karya Ilmiah ini disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Mendapatkan Gelar Ahli Madya**

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

***ANALYZE OF CUSTOMERS SATISFACTION IN PT TAMAN  
IMPIAN JAYA ANCOL IN TERMS OF SERVICE QUALITY***

**FEBRI CHOLID MUHTADI  
8223128284**



**Karya Ilmiah ini disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Mendapatkan Gelar Ahli Madya**

**STUDY PROGRAM OF DIII MARKETING MANAGEMENT  
DEPARTMENT OF MANAGEMENT  
FACULTY OF ECONOMICS  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
2015**

## ABSTRAK

**FEBRI CHOLID MUHTADI. 2015. 8223128284. Analisis Kepuasan Pengunjung pada PT TAMAN IMPIAN JAYA ANCOL Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan**. Program studi DIII manajemen pemasaran. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Karya ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada PT Taman Impian Jaya Ancol. Penulis mengambil judul tersebut untuk mengetahui seberapa pengaruhnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan menggunakan pengumpulan data melalui studi pustaka, observasi dan kuisisioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, data yang sudah dikumpulkan akan diolah dengan SPSS. Pada penelitian ini penulis menggunakan teknis analisis data korelasi.

Dari hasil penulisan ini dapat ditarik kesimpulan bahwa ada hubungan yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung sebesar 5,293 dan besarnya pengaruh kualitas pelayanan yang dilakukan PT Taman Impian Jaya Ancol terhadap pengunjung mempengaruhi kepuasan pengunjung sebesar 29,2% sedangkan sisanya 70,8% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung

## ABSTRACT

**FEBRI CHOLID MUHTADI. 2015. 8223128284. Analisis Kepuasan Pengunjung pada PT TAMAN IMPIAN JAYA ANCOL Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan**. Program studi DIII manajemen pemasaran. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

*This paper has purpose to know about the impact service quality of customer satisfaction in PT Taman Impian Jaya Ancol. The writer take the title to find out how the impact of service quality on satisfaction. The method used is a descriptive analysis with searching trough library, observation and quetioner. Technical analysis used of data is descriptive analysis, the data has been collected will be processed with SPSS. In this study the author used technical data analysis correlation.*

*From the results of this study it can be concluded that the prence of a positive relationship between service quality on customer satisfaction by 5,293 and the magnitude of impact of service quality to customer PT Taman Impian Jaya Ancol conducted customer satisfaction levels by 29,2% while the remaining 70,8% influenced by other factors.*

*Keywords: Quality of Service, Quality Customer*

**LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG**

Pembimbing

Tanda Tangan

Tanggal

Dra. Basrah Saidani, M.si

NIP : 19630119 199203 2 001

  
..... 10-7-2015

Jakarta, Juni 2015

Ketua Jurusan Manajemen

Ketua Program Studi DIII  
Manajemen Pemasaran



Dr. Hamidah, SE, M.Si

NIP : 19560321 198603 2 001



Dra. Umi Mardiyati M.si

NIP : 19570221 198503 2 002

**LEMBAR PENGESAHAN KARYA ILMIAH**

Dekan Fakultas Ekonomi – Universitas Negeri Jakarta



Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus

NIP : 19671207 199203 1 001

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		
<u>Dra. Umi Mardiyati M.Si</u> NIP : 19570221 198503 2 002		30-7-2015
Penguji Ahli		
<u>Dra. Sholikhah.MM</u> NIP : 19620623 199903 2 001		30-7-2015
Dosen Pembimbing		
<u>Dra. Basrah Saidani M.Si</u> NIP : 196301 19199203 2 001		30-7-2015

## **KATA PENGANTAR**

Puji sukur kehadirat Allah SWT dengan segala kekuasaannya menjadikan kita sebagai makhluk yang paling sempurna di bandingkan makhluk-Nya yang lain. Shalawat dan salam senantiasa tetap tercurah kepada baginda kita Muhammad SAW, kepada keluarganya, sahabat dan seluruh umatnya yang insya Allah kita termasuk salah satu didalamnya.

Terselesainya karya ilmiah ini tidak terlepas dari bimbingan semua pihak. Karya ilmiah ini dapat selesai berkat bantuan semua pihak maka dari itu penulis ucapkan banyak terimakasih atas bimbingan selama ini kepada orang – orang yang telah mendukung praktikan. dan tidak lupa juga praktikan ucapkan terimakasih kepada:

1. Dra. Basrah Saidani, M.Si selaku Pembimbing Karya Ilmiah.
2. Dra. Umi Mardiyati, M.Si selaku Ketua Program Studi DIII Manajemen Pemasaran.
3. Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
4. Dr. Hamidah, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen.
5. Seluruh dosen dan staf administrasi FE-UNJ.
6. Ibu Olivia Hendrietta, Bapak Daniel Windrianto, serta seluruh staf dan karyawan PT. Taman Impian Jaya Ancol.
7. Kedua Orang tua atas dukungan dan perhatian kepada penulis.
8. Teman-teman seangkatan yang selalu memberikan motivasi kepada penulis.

9. Dan semua pihak yang terlibat dalam penyusunan laporan ini, yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari dalam penyusunan karya ilmiah ini masih banyak kekurangan sehingga penulis mengharapkan masukan, kritik dan saran untuk menyempurnakan karya ilmiah ini. Semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Jakarta, Juni 2015

Penulis