

**PENGARUH CITRA DESTINASI, KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DAN DAMPAKNYA
TERHADAP INTENSI MENGUNJUNGI KEMBALI PADA
PENGUNJUNG TAMAN MINI INDONESIA INDAH JAKARTA**

**ARIF RAMADHAN
8215123440**



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

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2019**

***INFLUENCE OF DESTINATION IMAGE, SERVICE QUALITY,
ON TOURIST SATISFACTION AND ITS IMPACT ON REVISIT
INTENTION TO TAMAN MINI INDONESIA INDAH JAKARTA
VISITORS***

ARIF RAMADHAN

8215123440



***Thesis is Written as One of The Requirement for Getting Bachelor Degree of
Economics on Faculty of Economics State University of Jakarta***

***BACHELOR DEGREE OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2019***

ABSTRAK

ARIF RAMADHAN. Pengaruh Citra Destinasi, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan dan Dampaknya terhadap Intensi Mengunjungi Kembali pada Pengunjung Taman Mini Indonesia Indah Jakarta, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta 2019.

Tujuan penelitian ini adalah untuk: (1) untuk menguji secara empiris pengaruh citra destinasi terhadap kepuasan wisatawan pada pengunjung Taman Mini Indonesia Indah Jakarta, (2) untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan pada pengunjung Taman Mini Indonesia Indah Jakarta (3) untuk menguji secara empiris pengaruh citra destinasi terhadap intensi mengunjungi kembali pada pengunjung Taman Mini Indonesia Indah Jakarta. (4) untuk menguji secara empiris pengaruh kepuasan wisatawan terhadap intensi mengunjungi kembali pada pengunjung Taman Mini Indonesia Indah Jakarta. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei dengan instrumen berupa kuesioner. Objek penelitian ini yaitu 250 responden yang pernah mengunjungi Taman Mini Indonesia Indah dalam kurun waktu 3 bulan terakhir dari waktu penelitian dilakukan. Teknis analisis data menggunakan SPSS dan AMOS versi 24 untuk mengolah dan menganalisis data hasil penelitian.

Kata kunci: citra destinasi, kualitas pelayanan, kepuasan wisatawan dan intensi mengunjungi kembali.

ABSTRACT

ARIF RAMADHAN. *Influence of Destination Image, Service Quality, on Tourist Satisfaction and its Impact on Revisit Intention to Taman Mini Indonesia Indah Jakarta Visitors, Faculty of Economics, State University of Jakarta 2019.*

The purpose of this study is to: (1) to examine empirically the effect of destination image on the tourists satisfaction of at Taman Mini Indonesia Indah Jakarta visitors, (2) to examine empirically the effect of service quality to the tourist satisfaction at Taman Mini Indonesia Indah Jakarta visitors (3) to examine empirically the effect of destinations image to the revisit intention Taman Mini Indonesia Indah Jakarta visitors (4) to determine empirically the effect of tourist satisfaction on the revisit intention Taman Mini Indonesia Indah Jakarta visitors. Data collection using survey method. The object of this research is 250 respondents who have visited Taman Mini Indonesia Indah in the last 3 months from the time of the study. Data analysis using SPSS and AMOS version 24 to process and analyze data research.



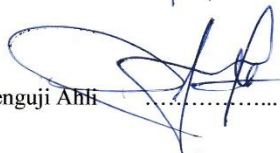


Keywords: destination image, service quality, tourist satisfaction and revisit intention.

LEMBAR PENGESAHAN

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Dedi Purwana E. S., M.Bus
NIP.19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Suherman, M.Si</u> NIP. 197311162006041001	Ketua		23-Agustus-2019
2. <u>Ika Febrilia, S.E., M.M</u> NIP. 198702092015042001	Sekretaris		23-Agustus-2019
3. <u>Agung Kresnamurti Rivai P., S.T., M.M</u> NIP. 197404162006041001	Penguji Ahli		23-Agustus-2019
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, S.E., M.Si</u> NIP. 197206171999031001	Pembimbing I		23-Agustus-2019
5. <u>Usep Suhud, M.Si, Ph.D</u> NIP. 197002122008121001	Pembimbing II		23-Agustus-2019

Tanggal Lulus: 21-Agustus-2019

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, 23 Agustus 2019,
Yang membuat pernyataan



Arif Ramadhan

No.Reg. 8215123440

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia yang telah dilimpahkan oleh-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Sholawat serta salam tak lupa peneliti sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada sahabat, keluarga dan pengikutnya hingga akhir zaman. Dalam menyelesaikan peneliti ini peneliti mendapat bantuan dari berbagai pihak, sehingga peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang mendalam kepada:

1. Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si selaku dosen pembimbing I peneliti yang telah memberikan banyak arahan dan masukan selama pembuatan skripsi ini.
2. Usep Suhud, M.Si, PhD. Selaku dosen pembimbing II peneliti yang telah banyak memberikan dorongan serta masukan dalam penyelesaian skripsi yang peneliti tulis.
3. Dr. Suherman, M.Si selaku Koordinator Studi S1 Manajemen Universitas Negeri Jakarta.
4. Prof. Dr. Dedi Purwana E.S., M.Bus selaku Dekan Fakultas Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Para dosen dan seluruh karyawan/ staf pegawai Universitas Negeri Jakarta yang namanya tidak mungkin disebutkan satu persatu, atas bantuan yang diberikan selama peneliti melaksanakan studi dan melakukan penelitian.
6. Secara khusus peneliti juga ingin berterima kasih kepada Bapak Fajar Sidik dan Ibu Sulasih selaku orang tua tercinta peneliti, serta Adik tercinta Muhammad Sigit Dwiyanto yang telah melimpahkan begitu banyak kasih

sayang, doa dan dukungan baik moril maupun materil dari awal proses penelitian sampai terselesaikannya skripsi ini.

7. Para sahabat dan teman dekat yaitu Rahmat Hidayat, Andri Abdul Azis, Rananto Widodo, Irfan Ramadhan, Nurlita Putri, Syifah Qomariatul Jannah, Rahma Aulia, Fina Afrisia serta Anugrah Putri Diandra yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman dekat peneliti yang selalu memberikan masukan cara penyusunan peneliti yaitu Zulfikar Alfariz, Kevin Deandra, Elmia Nasifah, Afif Khairi, Balkis Iskandar, Bagus Prasetyoko dan Insan Maulana, Fahmi Rosyidi .
9. Teman Dekat peneliti sewaktu Sekolah Menengah Pertama yaitu Doni Mugia Prayoga, Muhammad Fajar, Afifah Nurul Zahra, Norma Elita, serta Anita Mugi Rahayu yang sering menghibur dan memberikan dorongan moril kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman jurusan Manajemen kelas Reguler B 2012 yang sama-sama berjuang dan memberikan dukungan kepada peneliti.

Jakarta, Desember 2019

Arif Ramadhan