

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG OBJEK
WISATA TAMAN IMPIAN JAYA ANCOL PADA
MAHASISWA DI JAKARTA**

**AURYA LIKE SAPUTRI
8135161342**



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

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

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2020**

***ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND
PROMOTION TOWARD VISITOR SATISFACTION TAMAN IMPIAN JAYA
ANCOL ON STUDENT IN JAKARTA***

**AURYA LIKE SAPUTRI
8135161342**



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

***Thesis is Organized As One of The Requirements for Obtaining Bachelor of
Education at Faculty of Economics State University of Jakarta***

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2020**

ABSTRAK

AURYA LIKE SAPUTRI, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Taman Impian Jaya Ancol Pada Mahasiswa di Jakarta.

Penelitian ini dilakukan di Jakarta, selama 6 bulan terhitung sejak Februari sampai dengan Juli 2020. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Pengunjung objek wisata Taman Impian Jaya Ancol pada Mahasiswa di Jakarta. Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah metode *survey*, populasi yang digunakan adalah Mahasiswa di Jakarta yang pernah mengunjungi objek wisata Taman Impian Jaya Ancol dalam 1 tahun terakhir. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik *Purposive sampling* sebanyak 189 orang. Persamaan regresi yang dihasilkan $\hat{Y} = 5,518 + 0,304 X_1 + 0,417 X_2$. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas dengan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan tingkat signifikansi 0,05 dan menghasilkan tingkat signifikan Y bernilai sebesar 0,069. Karena tingkat signifikansi ketiga variabel tersebut $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya. Uji linieritas regresi Y atas X_1 dan Y atas X_2 menghasilkan nilai signifikansi pada *Linearity*, yaitu $0,00 < 0,05$, sehingga disimpulkan bahwa memiliki hubungan yang linier. Selanjutnya, dilakukan uji t dan dihasilkan Y atas X_1 $t_{hitung} = 3,475$ $t_{tabel} = 1,972$ serta Y atas X_2 $t_{hitung} = 5,141$ dan $t_{tabel} = 1,972$. Koefisien determinasi Y atas X_1 dan X_2 yang diperoleh sebesar 0,489 yang menunjukkan bahwa 48,9% variabel kepuasan pengunjung ditentukan oleh kualitas pelayanan dan promosi. Sementara itu, sisanya 51,1% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci: Kepuasan Pengunjung, Kualitas Pelayanan, Promosi

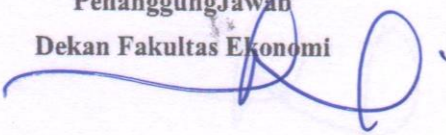


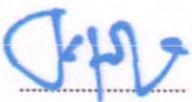

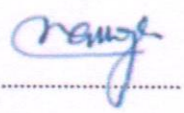
ABSTRACT

AURYA LIKE SAPUTRI, *Analysis of The Influence of Service Quality and Promotion towards Visitor Satisfaction Taman Impian Jaya Ancol on Student in Jakarta.*

This research was conducted in Jakarta, for 6 months from February to July 2020. The purpose of this study was to determine the effect of Service Quality and Promotion towards Visitor Satisfaction Taman Impian Jaya Ancol On Student In Jakarta. The research method that the researchers used was the survey method, the population used was students in Jakarta who have visited Taman Impian Jaya Ancol in the last 1 year. The sampling technique used was purposive sampling technique of 189 respondent. The resulting regression equation $\hat{Y} = 5,518 + 0,304 X_1 + 0,417 X_2$. Test requirements analysis is the normality test with the Kolmogorov-Smimov test with a significance level 0.05 and produces a significant level. Y is worth 0,069. Because the significance level of the three variables > 0.05 , it can be concluded that the data is normally distributed and can be used in further analysis. Test the linearity of Y over X_1 , Y over X_2 produces a significance value in Linearity, which is $0,00 < 0.05$, so it can be concluded that has a linear relationship. Next, a t test was carried out and yielded Y over X_1 $t_{hitung} = 3.475$ $t_{tabel} = 1,972$ and Y over X_2 $t_{hitung} = 5,141$ and $t_{tabel} = 1,972$. The coefficient of determination of Y over X_1 and X_2 obtained by 0,489 which shows that 48,9% of visitor satisfaction variables are determined by service quality and promotion. Meanwhile, the remaining 51,1% is influenced by other factors.

Keywords: Visitor Satisfaction, Service Quality, Promotion

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi  Dr. Ari Saptono, SE, M.Pd NIP. 197207152001121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Ryna Parlyna, MBA</u> NIP. 197701112008122003 (Ketua)		26/8 2020
2	<u>Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si</u> NIP. 196610302000121001 (Penguji Ahli)		26/8 2020
3	<u>Terrylina Arvinta M, SE, MM</u> NIDN. 8854660018 (Sekretaris)		26/8 2020
4	<u>Dr. Corry Yohana, MM</u> NIP. 195909181985032011 (Pembimbing 1)		26/8 2020
5	<u>Nadva Fadillah F, S.Pd, M.Pd</u> NIP. 199302202019032022 (Pembimbing 2)		26/8 2020
Nama : Aurya Like Saputri No. Registrasi : 813161342 Program Studi : Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 24 Agustus 2020			

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

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, 14 Agustus 2020

METERAI
TEMPEL
TOL 20
F8D70AHF563020242
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Aurya Like Saputri
No. Reg. 8135161342

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**



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 : Aurya Like Saputri
NIM : 8135161342
Fakultas/Prodi : Ekonomi/S1 Pendidikan Bisnis
Alamat email : auryayavip20@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:

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TEHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG OBJEK WISATA TAMAN IMPIAN JAYA ANCOL PADA
MAHASISWA DI JAKARTA

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, 1 September 2020
Penulis

(Aurya Like Saputri)

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”

Q.S As-Syarah : 5

“Dear Aku, selamat kamu sudah melewatinya!

Terimakasih untuk tidak menyerah dalam keadaan sulit”

Persembahan :

Bismillahirrahmanirrahim,

Segala puji bagi Allah SWT. berkat rahmat dan hidayah-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi ini saya persembahkan untuk Ibu, Bapak dan Adik-adik saya yang selalu mendukung, menemani dan menyayangi saya dengan tulus untuk mengejar cita-cita saya. Saya persembahkan juga skripsi ini untuk Ibu Corry dan Ibu Nadya yang telah banyak berjasa dalam membimbing dan mengarahkan saya sehingga skripsi ini terselesaikan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Taman Impian Jaya Ancol pada Mahasiswa di Jakarta”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, Peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Corry Yohana, M.M selaku dosen pembimbing I yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, saran dan motivasi dalam membimbing penelitian ini
2. Nadya Fadillah F, S.Pd, M.Pd sebagai dosen pembimbing II yang telah banyak berjasa dalam memberikan ilmu, arahan, saran dan dukungan dalam membimbing penelitian ini
3. Prof. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
4. Ryna Parlyna, MBA selaku Ketua Program Studi S1 Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

5. Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan mengarahkan saya selama perkuliahan.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
7. Kedua orang tua tercinta saya, yaitu Ibu Haryani dan Bapak Supriyadi, serta kedua adik saya Muhammad Fadhil Habibi dan Danis Zhafran Murtadha yang selalu mendukung, menemani dan menyayangi saya dengan tulus.
8. Sahabat dan teman terdekat saya Dessy, Citra, Laetita, Zahro, Ananda, Dwiki, Amrah, Ika, Amal, Vio, kak Dimas yang selalu mendukung dan menyemangati saya selama ini.
9. Teman-teman Pendidikan Bisnis 2016 yang telah membantu dan memotivasi sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
10. Mahasiswa di Jakarta sebagai responden yang sudah meluangkan waktunya dalam membantu penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan kemampuan Peneliti. Oleh karena itu, saran dan kritik dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan.

Jakarta, Agustus 2020