

SKRIPSI

**PENGARUH *ANCILLARY SERVICE* TERHADAP KEPUTUSAN
WISATAWAN BERKUNJUNG KE MASJID ISTIQLAL**

**Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana
terapan**



Disusun oleh

RADHITO FADILAH

NIM: 20700059

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF

JAKARTA

2024

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Pengaruh *Ancillary Service* Terhadap Keputusan Wisatawan Berkunjung Ke Masjid Istiqlal

Penulis : Radhito Fadilah

NIM : 20700059

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan (Konsentrasi: ...)

Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah dipertanggungjawabkan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir di kampus Politeknik Negeri Media Kreatif pada hari Senin, tanggal 29 Juli 2024

Disahkan oleh:
Ketua Penguji,



Dr. Atiek Rahmiyati, M.Pd.
NIP. 196204291985012001

Penguji 1



Maria Ulifah Catur Afriyati, S.Pd., M.M.
NIP. 198605092019032011

Penguji 2



Frisri Bellia Annissha, S.KM., M.Par., M.M.
NIP. 198809082022032008

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata



Anindita Budi Astuti, SE., MM
NIP. 198103052008122001

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Pengaruh *Ancillary Service* Terhadap Keputusan
Wisatawan Berkunjung Ke Masjid Istiqlal
Penulis : Radhito Fadilah
NIM : 20700059
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan (Konsentrasi: ...)
Jurusan : Pariwisata
Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan. Ditandatangani
di Jakarta, 12 Juli 2024

Pembimbing 1



Fristi Bellia Annishia, S.KM., M.Par., M.M
NIP. 198809082022032008

Pembimbing 2



Akhmad Guntawan, M Pd
NIP. 197305192024211001

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan



Swastono Putro Pirastyo, S.Par., M.Par
NIP. 198804112020121008

PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Radhito Fadilah

NIM : 20700059

Program Studi Pengelolaan Perhotelan (Konsentrasi ...)

Jurusan : Pariwisata

Tahun Akademik : 2020

dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul:

Pengaruh *Ancillary Service* Terhadap Keputusan Wisatawan Berkunjung Ke Masjid Istiqlal
adalah original, belum pernah dibuat oleh pihak lain, dan bebas dari plagiarisme.

Bilamana pada kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar- benarnya.

Jakarta, 12 Juli 2024

Yang menyatakan,

A red 10,000 Rupiah stamp with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '10.000', 'METERAI TEMPEL', and 'KEMENTERIAN KEHUKUMATAN RI'. The signature is written in black ink over the stamp.

Radhito Fadilah

NIM: 20700059

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas academica Politeknik Negeri Media Kreatif, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Radhito Fadilah
NIM : 20700059
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan (Konsentrasi ...)
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2020

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Media Kreatif **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: Pengaruh *Ancillary Service* Terhadap Keputusan Wisatawan Berkunjung Ke Masjid Istiqlal beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Politeknik Negeri Media Kreatif berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jakarta, 12 Juli 2024

Yang menyatakan,

A photograph of a handwritten signature in black ink over a red 10,000 Rupiah stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'METERAI TEMPEL' and 'DEPARTEMEN KEUANGAN RI'. The signature is written in a cursive style.

Radhito Fadilah

NIM: 20700059

ABSTRACT

Ancillary service is an additional service that supports tourism activities. There is a lack of optimal implementation of ancillary services at the Istiqlal Mosque. There was a decrease in the number of visitors to the Istiqlal Mosque in Jakarta in April – May 2024. The problem in this study is ancillary service at the Istiqlal Mosque, the decision of tourists to visit the Istiqlal Mosque, and the influence of ancillary service on the decision of tourists to visit the Istiqlal Mosque. The purpose of this study is to find out the ancillary service at the Istiqlal Mosque, the decision of tourists to visit the Istiqlal Mosque, and the influence of ancillary service on the decision of tourists to visit the Istiqlal Mosque. In this study, a quantitative descriptive method was used with the theory used by the 6A theory by Buhalis (Nugroho & Sugiarti, 2018). Data obtained through documentation and questionnaires. The population in this study was 103,816 visitors, sampling through the Krejcie and Morgan formula, with a sample of 384 visitors. Data collection is used through questionnaires distributed through Google Forms. The results of this study ancillary service have a positive impact on tourist decisions as evidenced by a correlation value of 0.511 greater than 0.023 and its contribution of 39.6% shows that ancillary service has an effect on tourist decisions.

Keywords: Ancillary Service, Tourist Decision, Istiqlal Mosque

Ancillary service adalah layanan tambahan yang mendukung kegiatan wisata. Terdapat kurang optimalnya penerapan *ancillary service* pada Masjid Istiqlal. Terjadi penurunan jumlah pengunjung Masjid Istiqlal Jakarta pada bulan April – Mei 2024. Masalah dalam penelitian ini adalah *ancillary service* pada Masjid Istiqlal, keputusan wisatawan berkunjung ke Masjid Istiqlal, dan pengaruh *ancillary service* terhadap keputusan wisatawan berkunjung ke Masjid Istiqlal. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui *ancillary service* di Masjid Istiqlal, keputusan wisatawan berkunjung ke Masjid Istiqlal, dan pengaruh *ancillary service* terhadap keputusan wisatawan berkunjung ke Masjid Istiqlal. Pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan teori yang dipakai teori 6A oleh Buhalis (Nugroho & Sugiarti, 2018). Data yang diperoleh melalui dokumentasi dan kuesioner. Populasi pada penelitian ini 103.816 pengunjung, pengambilan sampel melalui rumus Krejcie dan Morgan, dengan sampel 384 pengunjung. Pengumpulan data yang dipakai melalui kuesioner yang disebarakan melalui *Google Form*. Hasil penelitian ini *ancillary service* memberikan dampak positif terhadap keputusan wisatawan yang dibuktikan dengan nilai korelasi 0,511 lebih besar dari 0,023 dan kontribusinya sebesar 39,6% menunjukkan bahwa *ancillary service* berpengaruh terhadap keputusan wisatawan.

Kata kunci: Ancillary Service, Keputusan Wisatawan, Masjid Istiqlal

PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi kekuatan, kemampuan, dan kesabaran kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Ancillary Service* Terhadap Keputusan Wisatawan Berkunjung ke Masjid Istiqlal”. Tujuan penulisan Proposal Skripsi sebagai syarat kewajiban bagi penulis untuk mendapat gelar D4 di program Studi Pengelolaan Perhotelan di Politeknik Negeri Media Kreatif.

Skripsi ini tidak akan selesai dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari orang-orang yang berada di sekitar penulis. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Dr. Tipri Rose Kartika, M.M., Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta
2. Dr. Handika Dany Rahmayanti, M.Si, selaku Wakil Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta
3. Anindita Budi Astuti, S. E, M.M , selaku Ketua Jurusan Pariwisata
4. Mariah Ulfa Catur Afriasih S.Pd, MM, selaku sekretaris Jurusan Pariwisata
5. Swastono Putro Prastyo, S.Par., M.Par, selaku Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan.
6. Fristi Bellia Annisha, S.KM., M.Par., M.M, selaku pembimbing 1
7. Akhmad Guntawan, M.Pd, selaku pembimbing 2

8. Para dosen dan Tenaga Kependidikan Jurusan Pariwisata yang telah Mengajari dan Membimbing saya dalam penulisan Skripsi.
9. Seluruh Staff Jurusan Pariwisata yang telah membantu, melayani dan memberikan informasi pada penulisan Skripsi.
10. Kepada Ibu saya Sri Hartati dan Ayah saya Rinto yang selalu menjadi semangat saya agar dapat menyelesaikan kuliah dan skripsi ini serta selalu memberikan do'a dan restunya.
11. Teman-teman yang sudah membantu saya dalam penulisan Skripsi

Jakarta, 6 Maret 2024



RADHITO FADILAH

NIM: 20700059

DAFTAR ISI

COVER DALAM	i
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS DAN BEBAS PLAGIARISME	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	8
BAB II	9
LANDASAN TEORI	9

A. Kajian Teori	9
B. Hasil Penelitian yang Relevan	19
C. Kerangka Berpikir.....	21
D. Hipotesis.....	22
BAB III	23
METODE PENELITIAN	23
A. Deskriptif Kuantitatif	23
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	24
C. Sampel dan Populasi	24
D. Definisi Operasional Variabel.....	27
E. Teknik Pengumpulan Data	28
F. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	29
G. Validitas dan Realibilitas Insturmen.....	30
BAB IV	35
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
A. Hasil Penelitian	35
B. Hasil Analisi Data.	43
BAB V	52
PENUTUP	52
A. KESIMPULAN.....	52
B. IMPLIKASI.....	53

C. SARAN.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN.....	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian yang Relevan.....	19
Tabel 2 Definisi Operasional Variabel.....	27
Tabel 3 skala likert.....	29
Tabel 4 Karakteristik responden	36
Tabel 5 Deskriptif Statistik	37
Tabel 6 Hasil Uji Validitas Variabel Ancillary Service (X)	40
Tabel 7 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Wisatawan (Y)	41
Tabel 8 Hasil Uji Validitas SPSS.....	41
Tabel 9 Hasil Reliabilitas Variabel Ancillary Service (X)	42
Tabel 10 Hasil Reliabilitas Variabel Keputusan Wisatawan (Y).....	43
Tabel 11 Hasil Uji Normalitas One Sample Kolmogorov-Smirnov Test	44
Tabel 12 Hasil Uji Linearitas Variabel X	45
Tabel 13 Hasil Uji Regresi Sederhana Variabel X	46
Tabel 14 Hasil Uji Hipotesis T Variabel X.....	47
Tabel 15 Hasil Uji Koefisien	48
Tabel 16 Hasil Uji F.....	49

DAFTAR GAMBAR

Figure 1 Gambar Ulasan Pengunjung	5
Figure 2 jumlah pengunjung pada Masjid Istiqlal bulan April-Mei 2024	5

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata Mahasiswa.....	57
Lampiran 2 Lembar Pembimbing Skripsi.....	59
Lampiran 3 Dokumentasi Seminar Proposal	61
Lampiran 4 Kuesioner.....	62
Lampiran 5 Jawaban Kuisoner Variabel Ancillary Service (X)	68
Lampiran 6 Jawaban Kuisoner Variabel Keputusan Wisatawan (Y)	79
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian	90
Lampiran 8 Sertifikat Magang	91
Lampiran 9 Foto Sidang Tugas Akhir.....	92