

LAPORAN TUGAS AKHIR

**PENGARUH HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG DI TAMAN MINI INDONESIA INDAH TAHUN
2020-2023**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Mendapatkan Gelar
Sarjana Terapan**



Disusun oleh

Wahyu P Hutapea

NIM : 20700073

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN (D4)

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF

JAKARTA

2024

LAPORAN TUGAS AKHIR

**PENGARUH HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG DI TAMAN MINI INDONESIA INDAH TAHUN
2020-2023**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Mendapatkan Gelar
Sarjana Terapan**



Disusun oleh

Wahyu P Hutapea

NIM : 20700073

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN (D4)

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF

JAKARTA

2024

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Mini Indonesia Indah 2020-2023
Penulis : Wahyu P Hutapea
NIM : 20700073
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah dipertanggung jawabkan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir di kampus Politeknik Negeri Media Kreatif pada hari Rabu, tanggal 17 Juli 2024

Disahkan oleh;

Ketua Penguji,



Lu' Luwatin Resdiana Aprilia, S.PD., M.M.PAR.

NIP 199104252022032012

Penguji 1



Akhmad Guntawan, S.S., M.Pd.

NIPPPK 197305192024211001

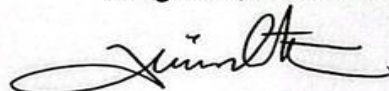
Penguji 2



Mariah Ulfah Catur Afriasih, S.Pd, MM.,

NIP 198605092019032011

Mengetahui, Ketua Jurusan



Anindita Budi Astuti, S.E., M.M.

NIP 198103052008122001

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG DI TAMAN MINI INDONESIA INDAH TAHUN 2020-2023**

Penulis : Wahyu P Hutapea
NIM : 20700073
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan.
Ditandatangani di *Jakarta, 4 July 2024...*

Pembimbing 1



Mariah Ulfah Catur Afriasih, S.Pd,MM

NIP. 198605092019032011

Pembimbing 2



Asriadi Masnar, S.Gz., M.Sc S.Par.M.Par.

NIP. 198709082019031006

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan



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

NIP. 198804112020121008

PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME

PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wahyu P Hutapea

NIM : 20700073

Program Studi : D-IV Pengelolaan Perhotelan

Jurusan : Pariwisata

Tahun Akademik : 2024

dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul:
"Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Mini Indonesia Indah Tahun 2020-2023"

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, 10 Juli 2024

Yang menyatakan,



Wahyu P Hutapea
NIM. 20700073

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Nama : Wahyu P Hutapea
NIM : 20700073
Program Studi : D-IV Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2024

dem i pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Media Kreatif Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:


"Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Mini Indonesia Indah Tahun 2020-2023" beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif 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, 10 Juli 2024

Yang menyatakan,



Wahyu P Hutapea
NIM. 20700073

ABSTRACT

In mixed marketing, price is an element that generates revenue. Facilities can be considered as physical resources used to facilitate operations before the service is delivered to the consumer. Satisfaction is a feeling of happiness or disappointment arising from comparing performance or product outcomes with expectations. The purpose of this research is to find out the impact of prices and facilities on the satisfaction of visitors at TMII. The population of this study is 2023 visitors, with 100 respondents. The methods used are validity tests, rehabilitation tests, descriptive statistical analysis, and double linear regression. The results of the study show that it can be seen that the obtained number F counts $> f$ table, or $1.086 > 3.09$, with a significance of 0.342 greater than 5% . Then obtain H_0 accepted and H_1 rejected; this means that there is no influence between independent variables (price and facilities) on the variable dependent on visitor satisfaction.

Key Word : Price, Facilities, And Visitor Satisfaction

ABSTRAK

Dalam bauran pemasaran, harga merupakan unsur yang menimbulkan *revenue*. Fasilitas dapat dianggap sebagai sumber daya fisik yang digunakan untuk memudahkan operasional sebelum layanan disampaikan kepada konsumen. Kepuasan adalah perasaan bahagia atau kecewa yang timbul dari perbandingan kinerja atau hasil produk dengan harapan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh harga dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di TMII. Populasi penelitian ini adalah pengunjung tahun 2023 dengan 100 responden. Metode penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode yang digunakan adalah uji validitas, uji reabilitas, analisis statistik deskriptif, dan regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dapat dilihat bahwa diperoleh angka F hitung $> f$ tabel atau $1.086 > 3,09$ dengan signifikansi $0,342$ lebih besar 5% . Maka didapatkan H_0 diterima dan H_1 ditolak, hal ini berarti bahwa tidak ada pengaruh antara variabel independen (Harga dan Fasilitas) terhadap variabel dependen Kepuasan Pengunjung.

Kata Kunci: Harga, Fasilitas, dan Kepuasan Pengunjung

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 HARGA DAN FASILITAS DI TAMAN MINI INDONESIA INDAH TAHUN 2020-2023”** dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan Tugas Akhir pada program Diploma IV (D4) Jurusan Pariwisata, Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta Tahun Akademik 2023/2024.

Penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada orang tua yang telah mendukung penuh disetiap perkuliahan dari awal hingga akhir. Selain itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penulisan laporan ini :

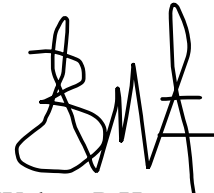
1. Dr. Tripi Rose Kartika, M.M., Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif
2. Dr. Handika Dany Rahmayanti, M.Si Wakil Direktur Bidang Akademik.
3. Anindita Budi Astusi, S.E,M.M., Ketua Jurusan Pariwisata.
4. Mariah Ulfah Catur Afriasih, S.Pd,MM, Sekretaris Jurusan Pariwisata sekaligus sebagai dosen pembimbing I.
5. Swastono Putro Pirastyo, S.Par,M.Par., Koordinator Program Studi.
6. Asriadi Masnar, S.Gz., M.Sc. sebagai dosen pembimbing II Materi/Teknis yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing dengan sabar selama penulisan proposal ini sampai selesai.
7. Para dosen dan tenaga kependidikan Politeknik Media Kreatif yang telah membimbing dan mengajari penulis dengan ilmu dan karakter selama ini.

8. Putri Sri Rahmawani, selaku *staff* Administrasi Program Studi Pengelolaan Perhotelan yang telah Pariwisata melayani dan mengarahkan penulis selama berkuliah di jurusan Pariwisata.
9. HRD & Karyawan Taman Mini Indonesia Indah.
10. Keluarga yang selalu mendukung dan memfasilitasi saya.
11. Rekan-rekan yang selalu saling menyemangati serta berjuang bersama-sama untuk dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh dari sempurna dan semoga dapat memberi manfaat informasi dan pengalaman bagi setiap pembaca. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun sebagai bekal penulis dimasa mendatang. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Jakarta, 7 July 2024

Penulis,



Wahyu P Hutapea

20700073

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME.....	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
ABSTRAK.....	vi
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian.....	9
F. Manfaat Penelitian	9
BAB II.....	11
LANDASAN TEORI.....	11
A. Kajian Teori	11
B. Hasil Penelitian Yang Relevan.....	19
C. Kerangka Berpikir.....	26
D. Hipotesis Pertanyaan Penelitian.....	27
BAB III.....	29
METODE PENELITIAN.....	29
A. Jenis atau Desain Penelitian	29

B.	Tempat dan Waktu Penelitian	30
C.	Populasi dan Sampel Penelitian	30
D.	Definisi Operasional Variabel.....	32
E.	Teknik Dan Instrumen Pengumpulan Data	35
F.	Validitas dan Realibitas Instrumen	37
G.	Teknik Analisis Data.....	43
BAB IV		46
HASIL DAN PEMBAHASAN		46
A.	Hasil Penelitian	46
B.	Pembahasan	53
C.	Keterbatasan Penelitian.....	56
BAB V		57
PENUTUP		57
A.	Kesimpulan	57
B.	Implikasi	57
C.	Saran	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Jumlah Data Pengunjung 2020 – 2023	4
Gambar 2 Rekapitulasi Jumlah Pengunjung TMII Tahun 2015-2022	5
Gambar 3 Diagram Responden Harga	6
Gambar 4 Diagram Responden Fasilitas	7
Gambar 5 Kerangka Berfikir	27
Gambar 6 Uji Normalitas Histogram.....	47
Gambar 7 Uji Normalitas P-Plot	48
Gambar 8 Uji Heteroskedastisitas	49

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Harga tiket & fasilitas tahun 2020 - 2023.....	3
Tabel 2 Variabel, Sub Variabel, Indikator Dan Skala X	32
Tabel 3 Variabel, Sub Variabel, Indikator Dan Skala Y	34
Tabel 4 Skala Likert.....	37
Tabel 5 Hasil Uji Validitas Harga (X1).....	38
Tabel 6 Hasil Uji Validitas Fasilitas (X2)	39
Tabel 7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengunjung (Y).....	40
Tabel 8 Kriteria Penentuan Nilai Cornbach Alpha.....	41
Tabel 9 Hasil Uji Reabilitas Harga (X1)	42
Tabel 10 Hasil Uji Reabilitas Fasilitas (X2).....	42
Tabel 11 Hasil Uji Reabilitas Kepuasan Pengunjung (Y)	43
Tabel 12 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 13 Berkunjung Ke TMII Pada Tahun.....	47
Tabel 14 Uji Multikolinearitas	48
Tabel 15 Uji t.....	50
Tabel 16 Uji F.....	51
Tabel 17 Uji Koefisien Determinasi	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata Mahasiswa	60
Lampiran 2 R tabel	62
Lampiran 3 Tabel Tora Yamane.....	63
Lampiran 4 T Tabel	64
Lampiran 5 F Tabel	65
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian	66
Lampiran 7 Draft Pertanyaan Wawancara.....	67
Lampiran 8 Laporan Dokumentasi Pengambilan Kuesioner.....	70
Lampiran 9 Lembar Bimbingan	72
Lampiran 10 Ujian Seminar Proposal.....	72
Lampiran 11 Dokumentasi Sidang Akhir.....	73
Lampiran 12 Certificate.....	74