

**STUDI KOMPREHENSIF *DESTINATION IMAGE, SERVICE QUALITY,*
DAN *VISITOR EXPERIENCE* DI JAKARTA AQUARIUM SAFARI:
PENGARUHNYA TERHADAP *VISITOR SATISFACTION* DAN *REVISIT
INTENTION***

ARINI TAZKIA PUTRI INDANA

1707620061



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI S1 PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2024

***COMPREHENSIVE STUDY OF DESTINATION IMAGE, SERVICE
QUALITY, AND VISITOR EXPERIENCE AT THE JAKARTA AQUARIUM
SAFARI: THEIR INFLUENCE ON VISITOR SATISFACTION AND REVISIT
INTENTION***

ARINI TAZKIA PUTRI INDANA

1707620061



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

***This thesis is prepared as one of the requirements for obtaining a Bachelor of
Education degree at the Faculty of Economics, State University of Jakarta.***

UNDERGRADUATE PROGRAM IN BUSINESS EDUCATION

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI





LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Usep Subud, M.Si., Ph.D^{Dr}
NIP 197002122008121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd NIP 199302202019032022 (Ketua)		13 Juni 2024
2	Daru Putri Kusumaningtyas, S.E., M.Han NIP 199504122023212041 (Penguji 1)		13 Juni 2024
3	Dita Puruwita, S.Pd., M.Si., Ph.D NIP 198209082010122004 (Penguji 2)		13 Juni 2024
4	Prof. Usep Subud, M.Si., Ph.D NIP 197002122008121001 (Pembimbing 1)		13 Juni 2024
5	Meta Bara Berutu, S.E., M.M NIP 199409222022032012 (Pembimbing 2)		13 Juni 2024

Nama : Arini Tazkia Putri Indana
No. Registrasi : 1707620061
Program Studi : Pendidikan Bisnis
Tanggal Lulus :

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arini Tazkia Putri Indana
Tempat/Tanggal Lahir : Tangerang, 4 Januari 2001
NIM : 1707620061
Program Studi : Pendidikan Bisnis
Judul Skripsi : Studi Komprehensif *Destination Image, Service Quality, dan Visitor Experience* di Jakarta Aquarium Safari: Pengaruhnya terhadap *Visitor Satisfaction* dan *Revisit Intention*.

Dengan penuh kesadaran yang sebaik-baiknya, Saya menyatakan bahwa karya ilmiah skripsi ini bebas dari segala bentuk plagiasi. Apabila di kemudian hari karya ilmiah ini terbukti plagiat, maka Saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan Peraturan Mendiknas Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 dan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 10 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan




Arini Tazkia Putri Indana

1707620061



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
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 : Arini Tazkia Putri Indana
NIM : 1707620061
Fakultas/Prodi : Ekonomi/Pendidikan Bisnis
Alamat email : arinindn04@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:

Studi Komprehensif *Destination Image, Service Quality, dan Visitor Experience* di Jakarta Aquarium Safari: Pengaruhnya terhadap *Visitor Satisfaction dan Revisit Intention*

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, 10 Juli 2024

Penulis

(Arini Tazkia Putri Indana)

ABSTRAK

ARINI TAZKIA PUTRI INDANA. Studi Komprehensif *Destination Image, Service Quality, dan Visitor Experience* di Jakarta Aquarium Safari: Pengaruhnya terhadap *Visitor Satisfaction* dan *Revisit Intention*. Skripsi. Jakarta. Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi pengaruh *destination image, visitor experience, dan service quality* terhadap *visitor satisfaction* dan *revisit intention* pada pengunjung Jakarta Aquarium Safari. Kelima variabel tersebut diuji untuk menyimpulkan temuan penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan SEM (*Structural Equation Model*). Data primer dikumpulkan melalui kuesioner menggunakan skala likert dengan penilaian sangat setuju hingga sangat tidak setuju. Karakteristik sampel penelitian melibatkan wisatawan jabodetabek berumur 18-30 tahun yang pernah berkunjung ke Jakarta Aquarium Safari minimal satu kali. Metode *purposive sampling* dipilih untuk memperoleh sampel, diperoleh tidak kurang dari 211 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *destination image* dan *service quality* secara positif dan signifikan berpengaruh langsung terhadap *visitor satisfaction, visitor experience* dan *visitor satisfaction* secara positif dan signifikan berpengaruh langsung terhadap *revisit intention*. Namun, *visitor experience* tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *visitor satisfaction*.

Kata Kunci: *destination image, service quality, visitor experience, visitor satisfaction, revisit intention, Jakarta Aquarium Safari*

ABSTRACT

ARINI TAZKIA PUTRI INDANA. *Comprehensive Study of Destination Image, Service Quality, and Visitor Experience at the Jakarta Aquarium Safari: Their Influence on Visitor Satisfaction and Revisit Intention.* Thesis. Jakarta. Business Education Study Program, Faculty of Economics, Jakarta State University.

The aim of this research is to identify the influence of destination image, visitor experience, and service quality on visitor satisfaction and revisit intention at Jakarta Aquarium Safari. All five variables were tested to derive research findings. This research employs a quantitative approach using Structural Equation Modeling (SEM). Primary data was collected through a questionnaire utilizing a Likert scale ranging from strongly agree to strongly disagree. The sample characteristics involve tourists aged 18-30 from the Jabodetabek area who have visited Jakarta Aquarium Safari at least once. Purposive sampling was chosen to obtain a sample resulting in no less than 211 respondents. The results of this study indicate that destination image and service quality significantly have a direct impact on visitor satisfaction, while visitor experience and visitor satisfaction significantly have a direct impact on revisit intention. However, visitor experience does not have a significant influence on visitor satisfaction.

Keywords: *destination image, service quality, visitor experience, visitor satisfaction, revisit intention, Jakarta Aquarium Safari*

KATA PENGANTAR

Pujian dan syukur kita panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang memungkinkan peneliti menyelesaikan skripsi berjudul “Studi Komprehensif *Destination Image, Service Quality, dan Visitor Experience* di Jakarta Aquarium Safari: Pengaruhnya terhadap *Visitor Satisfaction dan Revisit Intention*”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Pendidikan di Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Peneliti menyadari masih ada banyak kekurangan dalam skripsi ini, dan penyelesaiannya tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah memberikan dukungan selama studi dan penyusunan tugas akhir ini. Oleh karena itu, dengan penuh hormat peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan saran serta dukungan dalam membimbing penulisan skripsi ini.
2. Meta Bara Berutu, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan saran serta dukungan dalam membimbing penulisan skripsi ini.
3. Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd selaku Dosen Pembimbing Akademik sekaligus Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah membimbing dan mengarahkan selama perkuliahan.
4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya para Dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
5. Bunda dan Abi yang telah memberikan fasilitas pendidikan terbaik dan dengan penuh kesabaran dan cinta memberikan dukungan serta pengorbanan tiada henti bagi peneliti.
6. Mu’amar Hafiz atas perannya yang sangat berarti dalam mendukung dan membantu peneliti hingga penelitian ini berhasil diselesaikan.
7. Audrey, Hani, Maw, Monic, dan Rina yang telah memberikan dukungan penuh selama masa perkuliahan sampai pengerjaan skripsi ini berakhir.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan memiliki beberapa kekurangan, baik dari segi bentuk maupun isi. Oleh karena itu, Peneliti berharap mendapatkan saran dan kritik dari pembaca untuk menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dalam menambah pengetahuan, wawasan, dan pemahaman.

Tangerang Selatan, 16 Mei 2024

Peneliti



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
VALIDASI HASIL PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Teori Pendukung.....	8
2.1.1 <i>Revisit Intention</i>	8

2.1.3 <i>Destination Image</i>	13
2.1.4 <i>Service Quality</i>	15
2.1.5 <i>Visitor Experience</i>	16
2.2 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis.....	19
2.2.1 <i>Destination Image</i> terhadap <i>Visitor Satisfaction</i>	19
2.2.2 <i>Service Quality</i> terhadap <i>Visitor Satisfaction</i>	20
2.2.3 <i>Visitor Experience</i> terhadap <i>Visitor Satisfaction</i>	22
2.2.4 <i>Visitor Experience</i> terhadap <i>Revisit Intention</i>	23
2.2.5 <i>Visitor Satisfaction</i> terhadap <i>Revisit Intention</i>	25
2.3 Kerangka Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	29
3.1.1 Waktu Penelitian.....	29
3.1.2 Tempat Penelitian.....	29
3.2 Desain Penelitian.....	29
3.4 Pengembangan Instrumen	30
3.4.1 <i>Destination Image</i>	30
3.4.2 <i>Service Quality</i>	31
3.4.3 <i>Visitor Experience</i>	32
3.4.4 <i>Revisit Intention</i>	33

3.4.5 <i>Visitor Satisfaction</i>	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.6 Teknik Analisis Data.....	35
3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	35
3.6.2 Uji Hipotesis	37
3.7 Hasil Uji Coba Validitas	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Deskripsi Data	41
4.2 Hasil.....	45
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	45
4.2.2 Uji Pengukuran	47
4.2.3 Uji Hipotesis	49
4.3 Pembahasan.....	51
4.3.1 <i>Destination image</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>visitor satisfaction</i>	51
4.3.2 <i>Service quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>visitor satisfaction</i>	52
4.3.3 <i>Visitor experience</i> tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>visitor satisfaction</i>	52

4.3.4 <i>Visitor experience</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>revisit intention</i>	53
4.3.5 <i>Visitor satisfaction</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>revisit intention</i>	54
BAB V PENUTUP.....	55
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2.1 Implikasi Teoritis	56
5.2.2 Implikasi Praktis	56
5.3 Keterbatasan Penelitian	57
5.4 Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	66



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	27
Gambar 3. 1 Diagram Konseptual Model SEM.....	38
Gambar 4. 1 Uji Pengukuran Sebelum Modifikasi.....	47
Gambar 4. 2 Uji Pengukuran Setelah Modifikasi.....	48
Gambar 4. 3 Uji Hipotesis.....	49



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Gap Research.....	5
Tabel 2. 1 Hipotesis Penelitian.....	27
Tabel 3. 1 Indikator Destination Image.....	31
Tabel 3. 2 Indikator Service Quality	32
Tabel 3. 3 Indikator Visitor Experience	32
Tabel 3. 4 Indikator Revisit Intention	33
Tabel 3. 5 Indikator Visitor Satisfaction.....	34
Tabel 3. 6 Pengukuran Skala Likert	35
Tabel 3. 7 Pedoman untuk Mengidentifikasi Factor Loading yang Signifikan Berdasarkan Ukuran Sampel.....	36
Tabel 3. 8 Goodness of Fit Indices.....	38
Tabel 3. 9 Hasil Uji Coba Validitas.....	39
Tabel 4. 1 Profil Responden: Domisili.....	41
Tabel 4. 2 Profil Responden: Jenis Kelamin	41
Tabel 4. 3 Profil Responden: Usia.....	42
Tabel 4. 4 Profil Responden: Pendidikan Terakhir	42
Tabel 4. 5 Profil Responden: Status Pekerjaan	43
Tabel 4. 6 Profil Responden: Status Pernikahan	43
Tabel 4. 7 Profil Responden: Tingkat Pendapatan/Bulan.....	43
Tabel 4. 8 Hasil Uji Deskriptif	44
Tabel 4. 9 Uji Validitas dan Reliabilitas	45
Tabel 4. 10 Uji Pengukuran Sebelum Modifikasi	48
Tabel 4. 11 Uji Pengukuran Setelah Modifikasi.....	48
Tabel 4. 12 Hasil Pengukuran SEM	49
Tabel 4. 13 Hasil Pengujian Hipotesis	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Hasil Turnitin.....	66
Lampiran 2: Kuesioner.....	76
Lampiran 3: Tabulasi Data	79
Lampiran 4: Tabulasi Data Uji Coba.....	85
Lampiran 5: Hasil Uji Validitas	87
Lampiran 6: Hasil Uji Reliabilitas.....	89
Lampiran 7: Hasil Uji Pengukuran.....	90
Lampiran 8: Hasil Uji Hipotesis.....	92
Lampiran 9: Konsultasi Bimbingan Skripsi	94
Lampiran 10: Saran dan Perbaikan Skripsi	95
Lampiran 11: Riwayat Hidup	96

