

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI
REVISIT INTENTION DI TAMAN IMPIAN JAYA ANCOL**

MELISA LUTFI NUR ANDINI

1705619006



Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan mendapatkan gelar
Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2025

ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING REVISIT INTENTION

AT TAMAN IMPIAN JAYA ANCOL

MELISA LUTFI NUR ANDINI

1705619006



*This thesis was compiled as one of the requirements to obtain a
Bachelor of Management degree at the Faculty of Economics and
Business Universitas Negeri Jakarta*

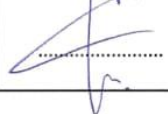
BACHELOR OF MANAGEMENT STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M. NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A. NIP. 197201252002121002 (Ketua Sidang)		1 Agustus 2025
2	Dr. Setyo Ferry Wibowo, S.E., M.Si. NIP. 197206171999031001 (Penguji 1)		1 Agustus 2025
3	Dr. Andrian Haro, S.Si., M.M. NIP. 198509242014041002 (Penguji 2)		1 Agustus 2025
4	Andi Muhammad Sadat, S.E., M.Si., Ph.D. NIP. 197412212008121001 (Pembimbing 1)		4 Agustus 2025
5	Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M. NIP. 199308272020122024 (Pembimbing 2)		4 Agustus 2025
Nama : Melisa Lutfi Nur Andini No. Registrasi : 1705619006 Program Studi : S1 Manajemen Tanggal Lulus : 21 Juli 2025			

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

LEMBAR ORISINALITAS

LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik Sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di dalam Daftar Pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian 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, 6 Agustus 2025



Melisa Lutfi Nur Andini
NIM. 1705619006

Intelligentia - Dignitas

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, 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 : Melisa Lutfi Nur Andini
NIM : 1705619006
Fakultas/Prodi : S1 Manajemen
Alamat email : melisa.lutfina@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 Faktor-Faktor yang Memengaruhi *Revisit Intention* di Taman Impian Jaya Ancol"

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, 6 Agustus 2025

Penulis

(Melisa Lutfi Nur Andini)

ABSTRAK

Melisa Lutfi Nur Andini: “Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi *Revisit Intention* di Taman Impian Jaya Ancol” Skripsi, Jakarta: Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Andi Muhammad Sadat, S.E., M.Si., Ph.D. dan Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh positif dan signifikan *service quality* dan *perceived value* terhadap *revisit intention* yang dimediasi oleh *satisfaction*. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner yaitu *Google Form* yang penyebarannya dilakukan secara *online* melalui platform media sosial seperti *WhatsApp*, *Instagram*, *Telegram*, dan *Tiktok*. Objek wisata pada Taman Impian Jaya Ancol yang akan diteliti pada penelitian ini berfokus pada kawasan pantai di Ancol karena harga tiket masuk hanya bisa digunakan untuk menikmati kawasan Taman Impian Jaya Ancol seperti pantai, *ecopark* dan *ecomarket*. Sedangkan, rekreasi wisata lain akan dibebankan biaya masuk tambahan. Sehingga, Objek pada penelitian ini adalah pengunjung yang pernah melakukan kunjungan ke pantai di Taman Impian Jaya Ancol minimal satu kali dalam enam bulan terakhir yang berdomisili di Jabodetabek dan berumur minimal 18 tahun. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 230 responden. Penelitian ini menggunakan *SmartPLS* untuk melakukan analisis dan pengolahan data. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *service quality* terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *revisit intention* diterima, *perceived value* terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *revisit intention* diterima, *satisfaction* terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *revisit intention* diterima, *service quality* terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *satisfaction* diterima, *perceived value* terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *satisfaction* diterima, *service quality* terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *revisit intention* melalui *satisfaction* diterima, dan *perceived value* terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *revisit intention* melalui *satisfaction* diterima. Hal ini menunjukkan bahwa jika *service quality* dan *perceived value* yang dirasakan oleh pengunjung baik maka pengunjung akan merasakan *satisfaction*; jika *service quality*, *perceived value* dan *satisfaction* yang dirasakan oleh pengunjung baik maka pengunjung akan melakukan kunjungan kembali atau *revisit*; dan jika *service quality* dan *perceived value* yang dirasakan oleh pengunjung melalui *satisfaction* baik maka pengunjung akan melakukan kunjungan kembali atau *revisit*.

Kata Kunci: *Satisfaction*, *Perceived Value*, *Service Quality*, *Revisit Intention*, Taman Impian Jaya Ancol

ABSTRACT

Melisa Lutfi Nur Andini: *“Analysis of Factors Affecting Revisit Intention at Taman Impian Jaya Ancol” Thesis, Jakarta: Management Study Program, Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta. Advisory Team: Andi Muhammad Sadat, S.E., M.Sc., Ph.D. and Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M.*

The purpose of this study was to test the positive and significant influence of service quality and perceived value on revisit intention mediated by satisfaction. The data collection method in this study used a questionnaire, namely Google Form, which was distributed online through social media platforms such as WhatsApp, Instagram, Telegram, and Tiktok. The tourist attractions at Taman Impian Jaya Ancol that will be studied in this study focus on the coastal area in Ancol because the entrance ticket price can only be used to enjoy the Taman Impian Jaya Ancol area such as the beach, ecopark and ecomarket. Meanwhile, other tourist recreation will be charged an additional entrance fee. Thus, the objects in this study are visitors who have visited the beach at Taman Impian Jaya Ancol at least once in the last six months who live in Jabodetabek and are at least 18 years old. The sample in this study amounted to 230 respondents. This study uses SmartPLS to conduct data analysis and processing. The results of this study indicate that service quality is proven to have a positive and significant effect on revisit intention received, perceived value is proven to have a positive and significant effect on revisit intention received, satisfaction is proven to have a positive and significant effect on revisit intention received, service quality is proven to have a positive and significant effect on satisfaction received, perceived value is proven to have a positive and significant effect on satisfaction received, service quality is proven to have a positive and significant effect on revisit intention through satisfaction received, and perceived value is proven to have a positive and significant effect on revisit intention through satisfaction received. This shows that if the service quality and perceived value felt by visitors are good, then visitors will feel satisfaction; if the service quality, perceived value and satisfaction felt by visitors are good, then visitors will make a return visit or revisit; and if the service quality and perceived value felt by visitors through satisfaction are good, then visitors will make a return visit or revisit.

Keywords: *Satisfaction, Perceived Value, Service Quality, Revisit Intention, Taman Impian Jaya Ancol*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya sehingga memungkinkan peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi *Revisit Intention* di Taman Impian Jaya Ancol”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Manajemen dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.

Peneliti ingin berterima kasih kepada berbagai pihak yang terkait karena telah memberikan bantuan baik secara moral maupun material selama proses penulisan dan penyusunan skripsi, karena tanpa bantuan berbagai pihak, peneliti tidak akan mampu menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Sehubungan dengan hal tersebut, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua Orang Tua peneliti yang telah memberikan dukungan, doa, dan motivasi.
2. Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen yang selalu memberikan bimbingan, masukan, dukungan, serta meluangkan waktu yang sangat berharga bagi peneliti dalam melakukan penelitian dan penulisan skripsi ini.
4. Andi Muhammad Sadat, S.E., M.Si., Ph.D. selaku dosen pembimbing I yang selalu memberikan bimbingan, masukan, dukungan, serta meluangkan waktu yang sangat berharga bagi peneliti dalam melakukan penelitian dan penulisan skripsi ini.
5. Ika Febrilia, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan, masukan, dukungan, serta meluangkan waktu yang sangat berharga bagi peneliti dalam melakukan penelitian dan penulisan proposal skripsi ini.

6. Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M. selaku dosen pembimbing II lanjutan yang selalu memberikan bimbingan, masukan, dukungan, serta meluangkan waktu yang sangat berharga bagi peneliti dalam melakukan penelitian dan penulisan skripsi ini.
7. Dr. M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A. selaku ketua seminar skripsi yang sudah memberikan masukan, serta meluangkan waktu yang sangat berharga bagi peneliti dalam melakukan penelitian dan penulisan skripsi ini.
8. Dr. Setyo Ferry Wibowo, S.E., M.Si. selaku selaku dosen penguji I yang sudah memberikan masukan, serta meluangkan waktu yang sangat berharga bagi peneliti dalam melakukan penelitian dan penulisan skripsi ini.
9. Dr. Andrian Haro, S.Si., M.M. selaku selaku dosen penguji II yang sudah memberikan masukan, serta meluangkan waktu yang sangat berharga bagi peneliti dalam melakukan penelitian dan penulisan skripsi ini.
10. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, yang telah memberikan banyak ilmu yang sangat berharga bagi peneliti di masa depan.
11. Semua teman dari Universitas Negeri Jakarta yang telah saling mendukung dan membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Semua civitas akademika Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan dukungan dan bantuan.
13. Dan, semua pihak yang terlalu banyak untuk disebutkan satu per satu, yang telah memberikan dukungan dan bantuan hingga saat ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi penyempurnaan penelitian ini. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan, bimbingan, dan dukungan yang telah diterima dari berbagai pihak. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat bagi peneliti serta dapat menjadi kontribusi pemikiran dalam dunia pendidikan.

Jakarta, 6 Agustus 2025



Melisa Lutfi Nur Andini



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR ISI

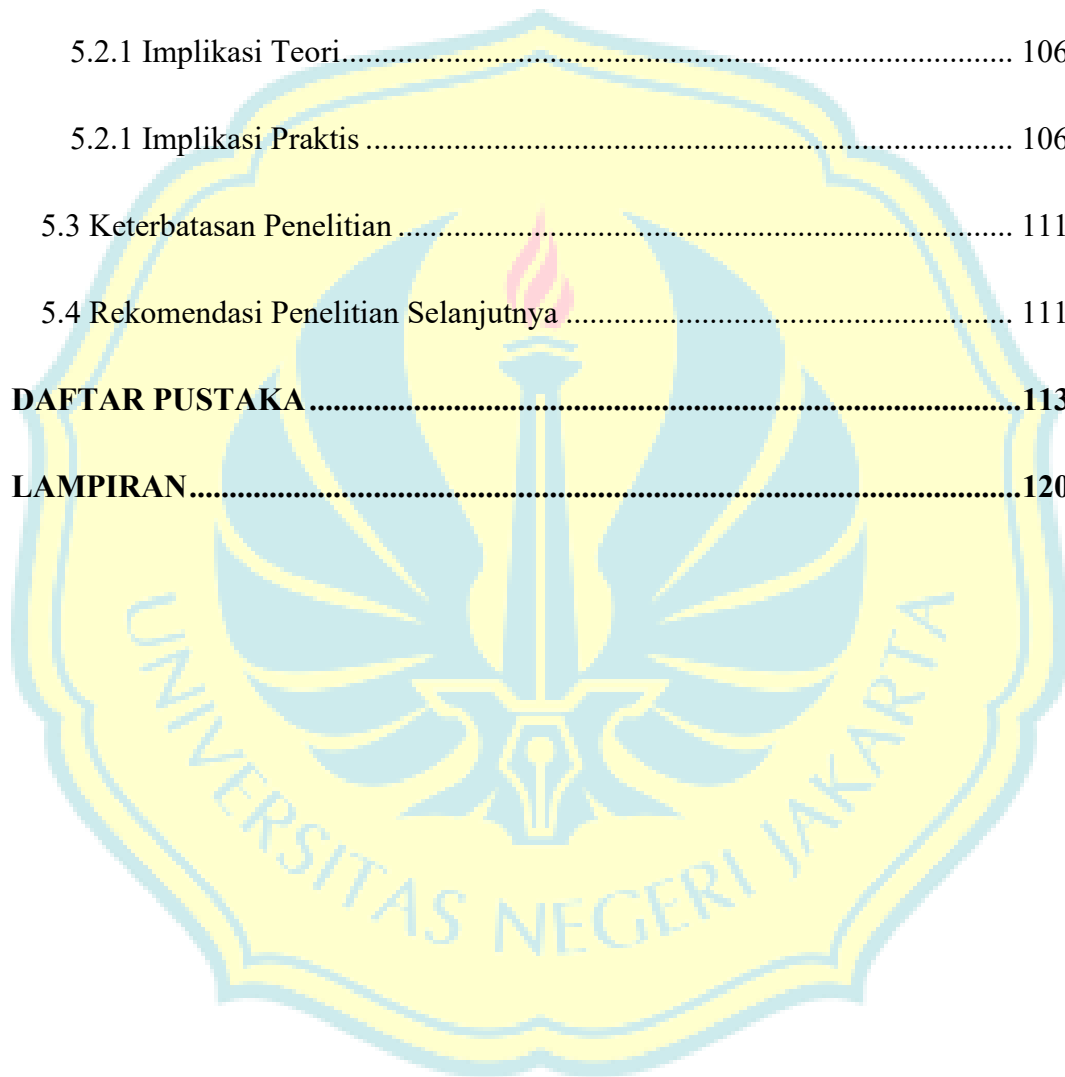
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR ORISINALITAS	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
2.1 Pertanyaan Penelitian	20
3.1 Tujuan Penelitian.....	20
4.1 Manfaat Penelitian.....	21
4.1.1 Manfaat Penelitian Teoritis.....	21

4.1.2 Manfaat Penelitian Praktis	21
BAB II	23
KAJIAN PUSTAKA	23
2.1 Teori Pendukung	23
2.1.1 <i>Revisit Intention</i>	23
2.1.2 <i>Satisfaction</i>	26
2.1.3 <i>Service Quality</i>	27
2.1.4 <i>Perceived Value</i>	29
2.2 Penelitian terdahulu	30
2.3 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis	34
2.3.1 Pengaruh <i>service quality</i> terhadap <i>revisit intention</i>	34
2.3.2 Pengaruh <i>perceived value</i> terhadap <i>revisit intention</i>	36
2.3.3 Pengaruh <i>satisfaction</i> terhadap <i>revisit intention</i>	37
2.3.4 Pengaruh <i>service quality</i> terhadap <i>satisfaction</i>	38
2.3.5 Pengaruh <i>perceived value</i> terhadap <i>satisfaction</i>	40
2.3.6 Pengaruh <i>service quality</i> terhadap <i>revisit intention</i> melalui <i>satisfaction</i> <i>Intelligentia – Dignitas</i>	41
2.3.7 Pengaruh <i>perceived value</i> terhadap <i>revisit intention</i> melalui <i>satisfaction</i>	43
2.4 Model Penelitian.....	44

BAB III.....	45
METODE PENELITIAN	45
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	45
3.2 Metode Penelitian.....	45
3.3 Populasi dan Sampel	45
3.3.1 Populasi.....	45
3.3.2 Sampel	46
3.4 Pengembangan Instrumen	48
3.4.1 Definisi Konseptual dan Indikator.....	48
3.4.2 Variabel Penelitian.....	52
3.4.3 Operasionalisasi Variabel	52
3.4.4 Skala Pengukuran	54
3.5 Teknik Pengumpulan Data	55
3.6 Teknik Analisis Data	55
3.6.1 Analisis Deskriptif.....	56
3.6.2 Uji Validitas & Reliabilitas dan Uji Kesesuaian Model dalam <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) PLS.....	56
3.6.3 Uji Hipotesis	62
BAB IV	64
HASIL DAN PEMBAHASAN	64

4.1 Deskripsi Data	64
4.1.1 Karakteristik Responden.....	64
4.1.2 Analisis Deskriptif	72
4.2 Hasil Pengujian SEM PLS dan Pembahasan.....	77
4.2.1 Analisis <i>Outer</i> Model untuk Menguji Validitas dan Realibilitas.....	77
4.2.2 <i>Inner</i> Model untuk Menguji Kesesuaian Model	82
4.3 Hasil Uji Hipotesis	88
4.4 Pembahasan Hasil Uji Hipotesis	90
4.4.1 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Revisit Intention</i>	90
4.4.2 Pengaruh <i>Perceived Value</i> terhadap <i>Revisit Intention</i>	92
4.4.3 Pengaruh <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Revisit Intention</i>	93
4.4.4 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	95
4.4.5 Pengaruh <i>Perceived Value</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	96
4.4.6 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Revisit Intention</i> yang dimediasi oleh <i>Satisfaction</i>	98
4.4.7 Pengaruh <i>Perceived Value</i> terhadap <i>Revisit Intention</i> yang dimediasi oleh <i>Satisfaction</i>	99
4.4.8 Hasil Uji Mediasi	101
4.4.9 Perbandingan Hasil Uji <i>Direct</i> dan <i>Indirect</i>	102
BAB V.....	104

PENUTUP.....	104
5.1 Kesimpulan.....	104
5.2 Implikasi.....	106
5.2.1 Implikasi Teori.....	106
5.2.1 Implikasi Praktis	106
5.3 Keterbatasan Penelitian	111
5.4 Rekomendasi Penelitian Selanjutnya	111
DAFTAR PUSTAKA.....	113
LAMPIRAN.....	120



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ulasan Negatif melalui Media Sosial Instagram Ancol	6
Gambar 1. 2 Fasilitas dan Kebersihan di Taman Impian Jaya Ancol	13
Gambar 2. 1 Model Konseptual	44
Gambar 4. 1 Model Awal Penelitian.....	78

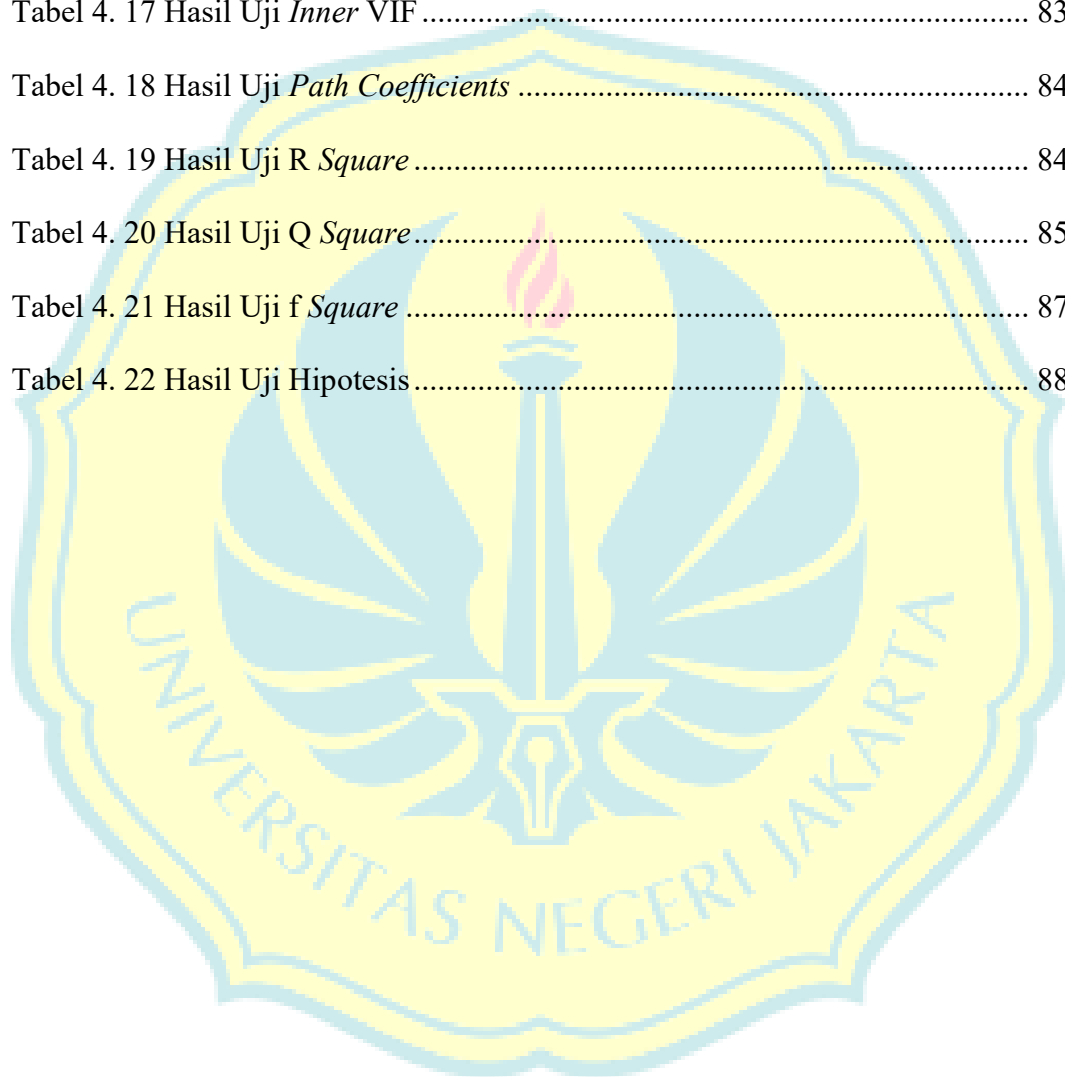


Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Objek Wisata Jakarta.....	2
Tabel 1. 2 Ulasan Pengunjung terkait <i>Revisit Intention</i>	7
Tabel 1. 3 Ulasan Pengunjung terkait <i>Satisfaction</i>	10
Tabel 1. 4 Ulasan Pengunjung terkait <i>Service Quality</i>	13
Tabel 1. 5 Ulasan Pengunjung terkait <i>Perceived Value</i>	16
Tabel 2. 1 Review Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel	52
Tabel 3. 2 Skala <i>Likert</i>	54
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	65
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	66
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir..	68
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan	69
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	70
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Media Mendapatkan Kuesioner	71
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	72
Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif Variabel <i>Perceived Value</i>	74
Tabel 4. 10 Analisis Deskriptif Variabel <i>Satisfaction</i>	75
Tabel 4. 11 Analisis Deskriptif Variabel <i>Revisit Intention</i>	77
Tabel 4. 12 Hasil Uji <i>Outer Loadings</i>	79
Tabel 4. 13 Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE).....	80

Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Diskriminan.....	81
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas Komposit	81
Tabel 4. 16 Hasil Uji Cronbach Alpha.....	82
Tabel 4. 17 Hasil Uji <i>Inner VIF</i>	83
Tabel 4. 18 Hasil Uji <i>Path Coefficients</i>	84
Tabel 4. 19 Hasil Uji <i>R Square</i>	84
Tabel 4. 20 Hasil Uji <i>Q Square</i>	85
Tabel 4. 21 Hasil Uji <i>f Square</i>	87
Tabel 4. 22 Hasil Uji Hipotesis.....	88



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	120
Lampiran 2 Hasil Kuesioner Penelitian	124
Lampiran 3 Uji <i>SmartPLS</i>	130
Lampiran 4 Kartu Konsultasi Bimbingan	132
Lampiran 5 Kartu Saran Perbaikan SUP dan SHP.....	134
Lampiran 6 Persetujuan Sidang Skripsi	136
Lampiran 7 Hasil Turnitin dari Prodi.....	137
Lampiran 8 Riwayat Hidup Penulis	138



Intelligentia - Dignitas