

# PENGARUH PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAAN PENGUNJUNG PUSAT PERAGAAN ILMU PENGETAHUAN DAN TEKNOLOGI TAMAN MINI INDONESIA INDAH JAKARTA

*By* Lilis Prihantini

**11**  
**PENGARUH PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUASAAN PENGUNJUNG PUSAT PERAGAAN ILMU  
PENGETAHUAN DAN TEKNOLOGI TAMAN MINI INDONESIA INDAH  
JAKARTA**

**LILIES PRIHANTINI**  
**Dosen Akademi Pariwisata Majapahit**  
**E-mail : lilies.prihantini65@gmail.com**

**ABSTRAK**

Ada banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung<sup>71</sup> yang datang ke PP IPTEK TMII. Produk alat peraga yang ada di museum PP IPTEK TMII menjadi salah satu daya tarik pengunjung untuk datang dan mencoba. Selain produk alat peraga yang bisa dicoba langsung oleh pengunjung<sup>10</sup> pelayanan yang diberikan oleh para staf PP IPTEK TMII, serta lokasi juga ikut berpengaruh. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh produk, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap kepuasan pengunjung PP IPTEK TMII. Penelitian dilakukan dengan metode kuantitatif. Sampel sebanyak 106 responden pengunjung PP IPTEK TMII yang diambil secara proposional accidental sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, dan data diuji dan dianalisis secara statistika. Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa: (1) Produk<sup>59</sup> mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung PP IPTEK TMII, (2) Kualitas pelayanan mempunyai<sup>14</sup> pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung PP IPTEK TMII, (3) Lokasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung PP IPTEK TMII.

**Kata Kunci : Produk, Kualitas Pelayanan, Lokasi, Kepuasan Pengunjung**

**ABSTRACT**

There are many factors that affect the satisfaction of visitors who come to PP IPTEK TMII. Product properties those are existing in the museum PP IPTEK TMII become one of the attractive for visitors to come. In addition to properties those can be tested directly by visitors<sup>10</sup>, the services provided by the staff PP IPTEK TMII, and location also take the effect. This study aims to determine the effect of product, service quality, and location for visitor satisfaction in PP IPTEK TMII. The research has been done by quantitative method. The sample of 106 respondents of PP IPTEK TMII visitors taken by propositional accidental sampling. Data collection techniques

used questionnaires, and data has been tested and analyzed statistically. Based on the results of data analysis can be concluded that: (1) The product has a positive and significant influence on visitor satisfaction PP IPTEK TMII, (2) Quality of service has positive and significant influence on visitor satisfaction PP IPTEK TMII, (3) Location has positive and significant influence to visitor satisfaction PP IPTEK TMII.

**Keywords:** *Product, Service Quality, Location, Visitor Satisfacti*

## PENDAHULUAN

Pariwisata adalah perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain, bersifat sementara, dilakukan perorangan maupun kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam dimensi sosial, budaya, alam dan ilmu (Kodhyat, 1998). Wisata Edukasi adalah suatu perjalanan wisata yang memiliki nilai tambah edukasi, tidak sekedar berwisata, tetapi juga memiliki tujuan untuk menambah nilai-nilai edukasi atau pendidikan bagi seluruh peserta (Latief, 2012). Wisata edukasi sebuah kegiatan yang umumnya dilakukan oleh institusi pendidikan, seperti sekolah-sekolah maupun institusi pendidikan lainnya.

Biasanya tujuan wisata edukasi adalah tempat-tempat yang memiliki nilai tambah sebagai sebuah area wisata, seperti kawasan perkebunan, kebun binatang, tempat penangkaran hewan langka, pusat-pusat penelitian dan lain sebagainya. Taman Mini Indonesia Indah (TMII) adalah salah satu contoh tujuan wisata edukasi. Taman ini merupakan rangkuman kebudayaan bangsa Indonesia, yang mencakup berbagai aspek kehidupan sehari-hari masyarakat Indonesia, yang ditampilkan dalam anjungan daerah berarsitektur tradisional, serta menampilkan aneka busana, tarian dan tradisi daerah.

PP-IPTEK yang terletak di tengah kompleks Taman Mini Indonesia Indah adalah Science Center yang dapat dijadikan salah satu alternatif liburan yang memberikan pengalaman baru yang menyenangkan bagi anak-anak. Walaupun bukan wahana permainan, tetapi alat-alat peraga yang ada benar-benar menarik minat anak-anak, bahkan juga bagi orang dewasa. Barang-barang di museum umumnya disimpan di dalam kotak kaca, tidak boleh dipegang. Tetapi di museum PP-IPTEK ini anak-anak pasti akan senang, karena semua boleh dipegang, dicoba dan dimainkan. Pusat Peragaan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (Science Center) atau disingkat PP-IPTEK adalah sarana pembelajaran luar sekolah untuk menumbuh-kembangkan budaya ilmu pengetahuan dan teknologi secara mudah, menghibur, berkesan dan kreatif. Gagasannya berawal dari Menteri Riset dan Teknologi Republik Indonesia, Bacharuddin Jusuf Habibie, yang berkeinginan mencerdaskan masyarakat Indonesia melalui ilmu pengetahuan dan teknologi. Pusat peragaan ini dibangun dengan maksud menyadarkan masyarakat mengenai perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dunia secara sangat cepat. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi ini harus diketahui agar dapat mengikuti, kemudian maju bersama perkembangan tersebut. Peragaan di PP-IPTEK dibuat sangat menyenangkan dan menghibur, melalui berbagai program dan peragaan interaktif yang dapat disentuh dan dimainkan. Melalui interaksi ini, diharapkan mampu mendorong tumbuhnya pemikiran tentang “apa, mengapa dan bagaimana” iptek digali dan dimanfaatkan bagi umat manusia agar lebih nyaman dan sejahtera.

Momok mengenai ilmu pengetahuan dan teknologi yang serius dan membosankan diharapkan akan terbantahkan. Pengunjung dapat mengembangkan motivasi dalam memahami prinsip-prinsip ilmu pengetahuan dan teknologi dengan mudah dan berkesan melalui fasilitas 250 alat peraga yang bisa disentuh, dipegang dan dimainkan. Alat peraga disiapkan untuk anak-anak dari usia taman kanak-kanak (TK) sampai dengan sekolah lanjutan tingkat atas (SLTA) dan di sediakan lembar kerja sains yang akan memandu anak didik untuk belajar ilmu pengetahuan dan teknologi agar lebih terarah dan intensif.

Salah satu bagian terpenting dari PP-IPTEK adalah adanya alat peraga sebagai fasilitas pendukung wisata edukasi di tempat tersebut. Alat peraga yang disediakan oleh PP IPTEK ini menjadi penunjang dalam mengedukasi wisatawan yang berkunjung. Tetapi harus diakui bahwa PP-IPTEK masih terus berusaha menyediakan alat peraga yang baru yang sesuai perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Selain itu inovasi dari tim PP-IPTEK dalam mengedukasi pengunjung sangat diperlukan karena akan mengakibatkan kepuasan pengunjung dalam mendapatkan informasi dari setiap alat peraga.

37

#### **IDENTIFIKASI MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- Fasilitas alat peraga di PP-IPTEK masih terus diusahakan supaya semakin lengkap.
- Penyajian alat peraga dibuat supaya menarik.
- Pelayanan dari tim PP-IPTEK harus terus ditingkatkan agar pengunjung merasa puas.
- Lokasi PP-IPTEK di dalam komplek TMII sehingga masyarakat bisa sekaligus mengunjungi berbagai anjungan dachra atau sarana wisata lain, tetapi pengunjung yang hanya ingin mengunjungi PP-IPTEK harus membayar agak mahal karena harus membayar harga tanda masuk TMII.

57

#### **PEMBATASAN MASALAH**

Mengingat banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan, maka penelitian ini dibatasi pada permasalahan pengaruh produk, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pengunjung PP-IPTEK TMII Jakarta.

#### **RUMUSAN MASALAH**

##### **Perumusan Masalah Umum**

Perumusan masalah umum dalam penelitian adalah apakah terdapat pengaruh produk, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pengunjung PP-IPTEK TMII Jakarta.

##### **Perumusan Masalah Khusus**

Berdasarkan masalah yang teridentifikasi di atas, rumusan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Bagaimana pengaruh produk terhadap kepuasan pengunjung PP-IPTEK TMII Jakarta.
- Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung PP-IPTEK TMII Jakarta.
- Bagaimana pengaruh lokasi terhadap kepuasan pengunjung PP-IPTEK TMII Jakarta.

## TUJUAN PENELITIAN

### Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini adalah menjelaskan pengaruh produk, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap kepuasan pengunjung PP-IPTEK TMII.

### Tujuan Khusus

Berdasarkan masalah khusus yang telah dirumuskan, tujuan khusus penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Menganalisis dan menjelaskan pengaruh produk terhadap kepuasan pengunjung PP-IPTEK TMII Jakarta.
- Menganalisis dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung PP-IPTEK TMII Jakarta.
- Menganalisis dan menjelaskan pengaruh lokasi terhadap kepuasan pengunjung PP-IPTEK TMII Jakarta.

## MANFAAT PENELITIAN

### Manfaat Teoretis

Bagi penelitian sejenis, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai rujukan, sehingga menghasilkan penelitian-penelitian sejenis dengan variabel berbeda.

### Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi PP-IPTEK untuk kemajuannya.

## KAJIAN TEORI DAN KERANGKA TEORETIS

### Definisi Produk

Produk yang dapat diraba (fisik) dikatakan sebagai produk berwujud atau tangible. Produk yang berwujud berupa barang yang nyata. Produk semacam ini jika sudah dibeli atau pada saat barang ditawarkan maka pembeli dapat menyentuhnya. Misalnya buku, baju, makanan, peralatan dapur, mebel, peralatan kantor, dan sebagainya. Jika dilihat dari konsumen yang menggunakan, maka produk semacam ini dapat dikelompokkan menjadi barang konsumen dan produk industri. Sebaliknya, produk tidak berwujud atau intangible adalah suatu produk usaha yang tidak dapat dilihat dan tidak bisa disentuh pada saat ditawarkan pada calon pelanggan. Produk tak berwujud biasanya berupa jasa. Contohnya jasa laundry, jasa cuci mobil, jasa antarjemput sekolah, jasa bimbingan belajar, travel, jasa penerjemahan, dan sebagainya.

### **Dimensi Produk**

. Jika dilihat secara kategori produk, maka fasilitas alat peraga di PP-IPTEK diklasifikasikan sebagai produk tangible (berwujud) dikarenakan semua yang tersedia merupakan benda fisik yang dapat disentuh dan dicoba langsung oleh pengunjung. Sedangkan manfaat produk / jasa pelayanan dikategorikan sebagai produk intangible (Musanto, 2004).

### **24 Fasilitas**

Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan suatu yang penting dalam usaha jasa, sehingga harus dipertimbangkan karena berkaitan dengan apa yang dirasakan oleh pelanggan.

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen (Kotler, 2009). Sedangkan menurut Lupiyoadi, fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung) perlengkapan dan peralatan. Yang termasuk fasilitas dapat berupa alat, benda, perlengkapan, uang, ruang tempat kerja (Lupiyoadi, 2008).

### **Definisi Kualitas Pelayanan**

Kualitas adalah atribut yang dilekatkan pada suatu barang atau jasa (Hutasoit, 2011). Kualitas menggambarkan sekumpulan karakteristik barang atau jasa, baik yang terlihat maupun yang tidak terlihat. Jasa yang memiliki kualitas baik akan menarik kesetiaan konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan dan meningkatkan kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau konsumen. Sedangkan tingkat kepuasan tamu ini sendiri dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh konsumen dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Jenis kualitas pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Namun jika pelayanan ini dapat melampaui harapan konsumen, maka jenis kualitas pelayanan ini dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang sangat berkualitas atau sangat memuaskan. Sedangkan jenis kualitas pelayanan yang buruk adalah jenis pelayanan yang berada jauh di bawah standar atau tidak sesuai dengan ekspektasi pelayanan yang diharapkan oleh konsumen (Riadi, 2012).

### **Dimensi Kualitas Pelayanan**

Ciri-ciri kualitas pelayanan dapat dievaluasi ke dalam dimensi pokok, yaitu antara lain (Tjiptono, 2004):

- Keandalan (reliability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- Daya tanggap (responsiveness), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

- Jaminan/keyakinan (assurance), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.
- Bukti langsung (tangibles) yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

### **Lokasi**

Lokasi adalah tempat perusahaan bermarkas dan melakukan operasi 20giatannya, serta para pegawainya akan ditempatkan (Lupiyoadi, 2008). Oleh karena itu lokasi sangat penting bagi perusahaan, karena akan mempengaruhi kedudukan perusahaan dalam persaingan dan menentukan kelangsungan hidup perusahaan.

### **Dimensi Lokasi**

Lokasi berpengaruh terhadap dimensi-dimensi strategik, sebagai berikut :

- **Fleksibilitas**  
Fleksibilitas sebuah lokasi merupakan ukuran sejauh mana sebuah jasa mampu bereaksi terhadap situasi perekonomian yang berubah. Keputusan pemilihan lokasi berkaitan dengan komitmen jangka panjang terhadap aspek-aspek yang sifatnya kapital intensif, karena itu penyedia jasa harus mempertimbangkan, menyeleksi dan memilih lokasi yang responsif terhadap kemungkinan perubahan ekonomi, demografis, budaya, persaingan dan peraturan di masa mendatang.
- **Competitive positioning**  
Competitive Positioning adalah metode-metode yang digunakan agar perusahaan dapat mengembangkan posisi relatifnya dibandingkan dengan para pesaing. Jika perusahaan berhasil memperoleh dan mempertahankan lokasi yang strategis, maka itu dapat menjadi rintangan yang efektif bagi para pesaing untuk mendapatkan akses ke pasar (Tjiptono, 2004).

Pemilihan lokasi fisik memerlukan pertimbangan cermat terhadap faktor-faktor berikut (Tjiptono, 2004), antara lain:

- Akses, yaitu lokasi yang dilalui mudah dijangkai sarana transportasi umum.
- Visibilitas, yaitu lokasi atau tempat yang dapat dilihat dengan jelas dari tepi jalan
- Lingkungan, yaitu daerah sekitar yang mendukung jasa yang ditawarkan

Dari uraian mengenai kualitas pelayanan di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan oleh satu orang dengan lainnya pasti berbeda, disesuaikan dengan perasaan orang tersebut dalam merasakan pelayanan yang diberikan.

### **Kepuasan Pengunjung**

Konsep inti cara mengukur kepuasan pelanggan, yaitu (Tjiptono,2004):

- Kepuasan Pelanggan Keseluruhan  
Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu.
- Kesesuaian Harapan  
Yaitu kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan konsumen dengan kinerja aktual produk atau jasa perusahaan. Dalam hal ini akan lebih ditekankan pada kualitas pelayanan (service quality) yang memiliki komponen berupa harapan pelanggan dan pelayanan yang diberikan (seperti: kebersihan lokasi, kecepatan pelayanan, keramahan/ kesopanan karyawan).
- Kesiediaan Untuk Merekomendasi  
Yaitu kesiediaan untuk merekomendasi produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, sehingga melalui kepuasan itu konsumen akan melakukan pembelian jasa atau memutuskan untuk menggunakan jasa dan pada akhirnya akan merekomendasikan hal itu kepada orang lain.

Indikator kepuasan konsumen ada empat (Tjiptono, 2004):

- Penyediaan layanan yang baik.
- Karyawan cepat dalam menyelesaikan pekerjaan.
- Karyawan mampu mengetahui keinginan dan mendiagnosis sesuatu yang harus dilakukan dengan cepat.
- Karyawan memberikan perhatian individu dengan baik kepada keluhan konsumen.

### **PP-IPTEK**

Sejarah pembangunan Pusat Peraga IPTEK dimulai dari gagasan science centre oleh Menteri Riset dan Teknologi pada waktu itu, Prof. Dr. B.J. Habibie, pada tahun 1984. Pada tahun 1987 Supporting Committee dibentuk untuk mensosialisasikan science centre kepada masyarakat luas melalui penyelenggaraan pameran fisika dan matematika di Gedung Pengelola Taman Mini Indonesia Indah (TMII), yang dibuka oleh Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Prof. Dr. Fuad Hasan.

Pada tanggal 20 April 1991, PP-IPTEK diresmikan oleh Presiden Soeharto di gedung sementara Terminal B Skylift-TMII, berlantai 2 seluas 1.000 m<sup>2</sup>. Sejumlah alat peraga telah dibuat sendiri oleh tenaga ahli dari Puslitbang KIM-LIPI, LUK BPPT, BATAN, juga sumbangan dari industri strategis dan IBM.

PP-IPTEK akhirnya menempati gedung permanen pada tanggal 10 November 1995, berlokasi di poros utama kompleks TMII menghadap Plaza Perdamaian Monumen KTT Non-Blok. Dengan



filosofi konsep sebagai api semangat iptek yang merupakan titik awal pengembangan masa depan, konsep desain bangunan futuristic, menjelajah tanpa batas.

### **Wisatawan atau Pengunjung**

12

Wisatawan atau pengunjung adalah orang yang melakukan kegiatan wisata. Menurut IUOTO (International Union of Travel Organization), wisatawan adalah orang yang melakukan kunjungan selama lebih dari 24 jam di suatu tempat, dengan tujuan kunjungan untuk bersenang-senang, olahraga, agama, berlibur, belajar, kesehatan, dan berdagang. Wisatawan jaman dahulu dan jaman sekarang mempunyai motivasi yang sangat berbeda, wisatawan jaman dahulu lebih bermotivasi melakukan perjalanan dengan tujuan untuk perdagangan, politik, dan kepentingan agama. Pada jaman modern ini, motivasi wisatawan melakukan perjalanan sudah berubah ke arah yang lain, yaitu untuk berlibur dan berekreasi. (Rizky, 2014)

### **Pengaruh Antar Variabel**

- Pengaruh Produk terhadap Kepuasan Pengunjung PP-IPTEK TMII Jakarta  
Fasilitas di PP IPTEK adalah alat peraga, dengan keanekaragaman alat peraga yang modern dan terbaru akan memengaruhi kepuasan pengunjung. Sehingga diharapkan alat peraga yang tersedia mampu memberikan edukasi secara tertata dan mudah dipahami. Jika alat peraga sudah usang dan sulit dalam penggunaannya serta sulit untuk dipahami karena kurangnya visual, akan mengakibatkan kurangnya wisatawan yang mau berkunjung ke PP-IPTEK.
- Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung PP-IPTEK TMII Jakarta<sup>80</sup>  
Pelayanan adalah suatu bentuk jasa yang dirasakan oleh pengunjung. Pengunjung akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan dari tim PP IPTEK melebihi ekspektasi dari pengunjung dari segi keramah-tamahan, pengetahuan dalam mengedukasi pengunjung, serta cara mengedukasi pengunjung dalam memperagakan alat peraga. Ada dua variabel utama yang menentukan kepuasan pelanggan, yaitu expectations dan perceived performance (Tjiptono, 2004). Apabila perceived performance melebihi expectations, maka pelanggan akan merasa puas, tetapi apabila sebaliknya maka pelanggan akan merasa tidak puas.
- Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pengunjung PP-IPTEK TMII  
Mood dan respon pelanggan dipengaruhi secara signifikan oleh lokasi, desain dan tata letak fasilitas jasa (Tjiptono, 2004). Lokasi yang baik menjamin tersedianya akses yang cepat, dapat menarik sejumlah besar konsumen dan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

### **PENELITIAN TERDAHULU**

Dalam penelitian ini, peneliti memerlukan dukungan teoritis dan hasil penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi. Penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan dituangkan dalam table sebagai berikut :

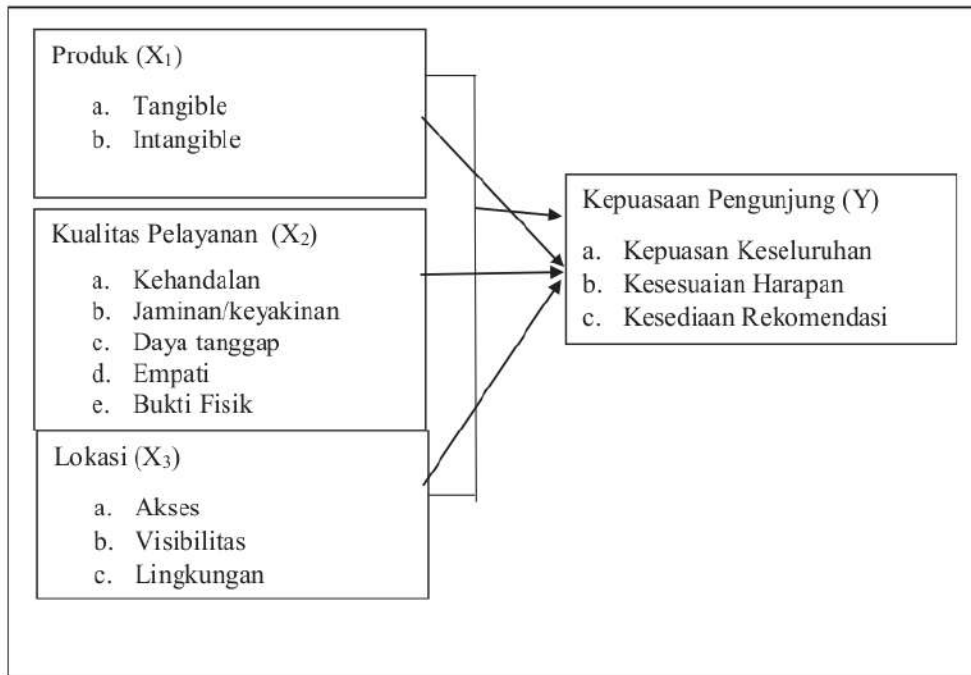
Tabel Penelitian Terdahulu yang Mendukung Penelitian Ini

45 No	Nama tahun dan judul penelitian	Variabel penelitian	Metode penelitian	Hasil Penelitian
1	34 Rayi Endah, 2008, Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Warung Taman Singosari Semarang	Peran Perpustakaan, Motivasi Pengunjung, dan Ketersediaan Sarana	Deskriptif	13 ndasan Program Perpustakaan PP IPTEK TMII cukup berperan dalam proses pembelajaran.
2	13 habul Kahfi, 2010, Peranan Perpustakaan Pusat Peragaan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (PP-IPTEK) TMII dalam Menunjang Sarana Rekreasi yang Edukatif	Kualitas layanan, Kualitas produk, dan Harga	Convinience sampling dengan analisa regresi	33 Variabel independen terbukti secara signifikan mempengaruhi variabel dependen
3	D. Triantoro, 2011, Pusat Peragaan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi di Semarang	Substansial dan Spasial	dokumentatif dan komparatif	Perencanaan dan Perancangan Arsitektur (LP3 A) Puspa IPTEK Semarang
4	Asep Sukmo Raharjo, 2009, Pengaruh Fasilitas, Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Internet di Kecamatan Gajahmungkur Semarang	Fasilitas, Pelayanan, dan Lokasi	Deskriptif dan analisis regresi linier berganda	Meningkatkan demensi fasilitas, pelayanan dan lokasi, akan meningkatkan kepuasan konsumen

## KERANGKA PEMIKIRAN TEORETIS

Dalam menciptakan kepuasan dari wisatawan yang berkunjung ke PP IPTEK, perlu dipikirkan factor-faktor yang memengaruhi hal tersebut agar dapat berjalan dengan baik dan mendapatkan feedback yang baik juga dari pengunjung. Oleh karena itu diperlukan manajemen yang baik untuk menjadi landasan dari kepuasan pelanggan.

Di dalam kerangka pemikiran secara sederhana dapat memberikan gambaran umum mengenai masalah yang ada.



## PENGAJUAN HIPOTESIS PENELITIAN

### Hipotesis Umum

Hipotesis umum yang diajukan dalam penelitian ini diduga bahwa produk, kualitas pelayanan dan lokasi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung PP-IPTEK TMII Jakarta.

### 44 Hipotesis Khusus

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Diduga ada pengaruh positif dan signifikan produk terhadap kepuasan pengunjung PP-IPTEK TMII Jakarta.
- Diduga ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung PP-IPTEK TMII Jakarta.

- 30
- Diduga ada pengaruh positif dan signifikan lokasi terhadap kepuasan pengunjung PP-IPTEK TMII Jakarta.

36

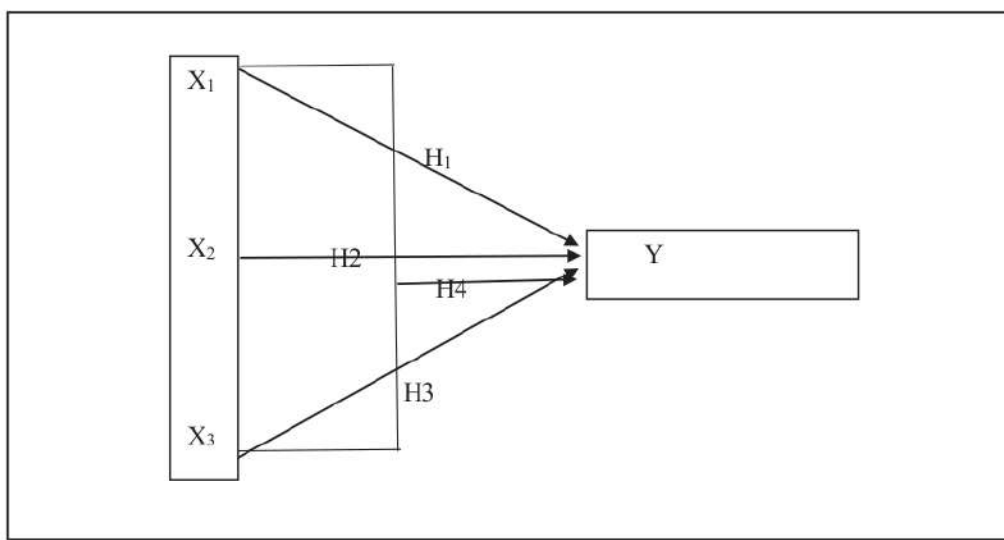
### JENIS DAN DESAIN PENELITIAN

#### Jenis Penelitian

Penelitian ini dengan pendekatan kuantitatif, analisis datanya dengan metode statistik regresi.

#### Desain Penelitian

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



86

### TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN

#### Tempat Penelitian

8

Penelitian ini mengambil lokasi di PP IPTEK TMII Jakarta. Penentuan lokasi penelitian ini dimaksudkan untuk mempersempit ruang lingkup pembahasan sekaligus mempertajam kajian.

#### Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Maret-April 2020. Penelitian ditempuh selama 2 bulan karena melakukan observasi lapangan dan pengambilan data.

### POPULASI DAN SAMPEL

#### Populasi

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pengunjung PP IPTEK TMII Jakarta selama kurang lebih satu bulan sebanyak 28.000 orang pengunjung.

#### Sampel

Untuk menentukan besarnya sampel, digunakan rumus Slovin, yaitu:

$$\text{Sampel} = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan:

N = Ukuran Populasi

e = Kelonggaran ketidaktelitian/kesalahan pengambilan sampel (error)

dengan N = 28.000

e = 0,1 (karena jumlah populasi 28.000 merupakan jumlah yang besar)

$$\frac{N}{1+Ne^2} = \frac{28000}{1+28000 \times 0,1^2} = 99,64$$

Sehingga jumlah sampel sebesar (pembulatan) 100 orang koresponden.

85

## JENIS DAN SUMBER DATA

### Jenis Data

23

Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti di lapangan. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui media perantara.

### Sumber Data

Data primer diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini berupa logbook tamu.

22

## TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner/angket, dan observasi.

### Kuisisioner

Yaitu suatu metode penelitian menyusun daftar pernyataan secara tertulis yang kemudian dibagikan kepada responden. Daftar pernyataan diukur menggunakan rating scale:

4. Sangat Setuju
3. Setuju
2. Tidak Setuju
1. Sangat tidak setuju

36

### Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan terhadap segala sesuatu yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

## VARIABEL, DEFINISI KONSEP, DAN DEFINISI OPERASIONAL

Secara keseluruhan penentuan indikator dan definisi operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini, dapat dilihat di tabel di bawah, sedangkan variabel-variabel bebas yang diuji dapat diperbandingkan pengaruhnya terhadap variabel terikat, maka satuan koefisien regresi variabel-variabel bebas tersebut harus distandarisasi. Koefisien regresi yang distandarisasi ditunjukkan dengan nilai BETA.

69  
Tabel Variabel, Definisi Konsep, dan Operasional

Variabel	Definisi Konsep	Definisi Operasional		Skala Pengukuran
		Dimensi	Indikator	
Produk (X1)	Produk merupakan segala sesuatu yang bisa ditawarkan ke pembeli/pasar	Tangible	1. Alat peraga IPTEK	Rating Scale dengan skala: 1 s.d. 4 4=SS 3=S 2=TS 1=STS
			2. Fasilitas ruangan, parkir	
		Intangible	1. Fungsi Edukasi	
			2. Rekreasi	
Kualitas pelayanan (X2)	Kualitas pelayanan merupakan kesesuaian antara harapan konsumen dengan apa yang diterima oleh konsumen	Kchandalan	1. Memuaskan	Rating Scale dengan skala: 1 s.d. 4 4=SS 3=S 2=TS 1=STS
			2. Akurasi/tepat waktu	
		Jaminan	1. Kesopanan	
			2. Kemampuan	
		Daya tanggap	1. Pelayanan	
			2. Bantuan	
		Empati	1. Perhatian	
			2. Komunikasi yang baik	
		Bukti Fisik	1. Kelengkapan	
			2. Sarana komunikasi	

Lokasi (X3)	Lokasi adalah tempat bermarkas dan berkegiatan	Akses	1.Mudah dijangkau / transport umum	Rating Scale dengan skala 1 s.d. 4  4=SS 3=S 2=TS 1=STS
			2.Buka tiap hari	
		Visibilitas	1.rute mudah diketahui	
			2.mudah terlihat	
Lingkungan	1. Dalam kompleks TMII			
	2. Dekat hotel dan mall			
Kepuasan Pengunjung (Y)	Kepuasan pengunjung merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan setelah pemakaian.	Kepuasan Keseluruhan	1. kecepatan layanan	Rating Scale dengan skala 1 s.d. 4  4=SS 3=S 2=TS 1=STS
			2. keramahan karyawan	
		Kesesuaian Harapan	1. pelayanan cepat	
			2. kebersihan lokasi	
		Kesediaan Rekomendasi	1. merekomendasi kepada teman/keluarga.	
2. keputusan datang/berkunjung lagi				

## UJI KELAYAKAN INSTRUMEN

### Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuisisioner.

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan (mengukur) data valid juga. Oleh karena itu dalam penelitian ini perlu dilakukan uji validitas instrument. Dalam penelitian ini, untuk menguji validitas digunakan teknik analisis factor (construct Validity), yaitu untuk menguji apakah butir-butir pertanyaan atau indikator yang digunakan dapat mengkonfirmasi sebuah faktor atau konstruk atau variabel.

Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2006). Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan mampu mengungkapkan data yang diteliti secara tepat. Pengujian validitas dalam penelitian ini diolah dengan program SPSS.

35

### Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh suatu alat ukur dapat dipercaya. Keandalan berkaitan dengan estimasi sejauh mana suatu alat ukur konsisten apabila pengukuran dilakukan berulang pada sampel yang berbeda. Apabila suatu alat ukur digunakan berulang dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten maka alat ukur tersebut dianggap handal (reliabel). Sebaliknya, bila suatu alat ukur digunakan berulang dan hasil pengukuran yang diperoleh tidak konsisten maka alat ukur tersebut dianggap tidak reliabel.

## TEKNIK ANALISIS DATA

### 25 Analisis Regresi

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian adalah analisis regresi. Analisis regresi digunakan untuk mengetahui arah dan besar pengaruh variabel bebas (independent) terhadap variabel terikat (dependent). Untuk menguji produk, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap variabel dependent, dilakukan regresi dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + bX_3 + e$$

#### Keterangan :

Y	=	kepuasaan pengunjung
a	=	konstanta
X <sub>1</sub>	=	produk
X <sub>2</sub>	=	kualitas pelayanan
X <sub>3</sub>	=	lokasi
b	=	Koefisien regresi
e	=	Error atau kesalahan pengganggu

### Uji Model

#### Uji F

Untuk menguji apakah variabel produk, kualitas pelayanan, lokasi, secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung (Y) dengan memanfaatkan bantuan SPSS, maka digunakan uji F dengan rumus sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2 / k}{1 - R^2 / (n - k - 1)}$$

#### Keterangan:

R <sup>2</sup>	=	Koefisien determinasi
k	=	Banyaknya variabel bebas
n	=	jumlah data



40

Dasar pengambilan keputusan adalah :

1 Jika nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau nilai Signifikansi  $F > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima artinya tidak ada pengaruh secara bersama-sama atau serentak variabel independen ( $X_1, X_2, X_3$ ) terhadap kepuasan pengunjung ( $Y$ ).

1 Jika nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau nilai Signifikansi  $F < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak artinya ada pengaruh secara bersama-sama atau serentak variabel independen ( $X_1, X_2, X_3$ ) terhadap kepuasan pengunjung ( $Y$ ).

25 Efisien Determinasi (R Square)

Koefisien determinasi (R Square) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model persamaan regresi (independent variables) dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat. Secara umum dikatakan bahwa besarnya koefisien determinasi berganda ( $R^2$ ) berada antara 1 atau  $0 \leq R^2 \leq 1$ .

Uji t

43

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen sebagai individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2002). Pengujian melalui uji t dilakukan dengan membandingkan  $t_{hitung}$  ( $t_{hitung}$ ) dengan  $t_{tabel}$  ( $t_{tabel}$ ).  $T_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$ . Kriteria pengujian adalah apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka hipotesis diterima, berarti ada pengaruh secara signifikan dengan arah positif diantara dua variabel yang diuji, sebaliknya apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka hipotesis ditolak, berarti tidak ada pengaruh secara signifikan dengan arah positif diantara dua variabel yang diuji.

28

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan secara acak, responden mengisi kuesioner setelah selesai berkeliling lokasi/museum PP IPTEK-TMII. Penelitian awal lapangan ini dilakukan tiap hari Rabu, Sabtu dan Minggu selama sebulan (masa liburan sekolah) dengan menyebarkan angket/kuesioner, sejumlah 106 responden. Dipilih lokasi di pintu keluar lobby utama PP IPTEK setelah pengunjung berkeliling museum, supaya responden dapat memberikan jawaban kuesioner setelah mengunjungi secara langsung PP IPTEK .

### Deskripsi Responden

Hasil penelitian yang telah dilakukan dengan mengambil responden sebanyak 106 pengunjung PP-IPTEK TMII. Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi Jenis Kelamin, usia, pendidikan, kunjungan, asal daerah dan status tersebut dapat ditunjukkan pada Tabel.

77

**Responden menurut Jenis Kelamin**

Berdasarkan Jenis Kelamin responden dapat ditabulasi sebagai berikut:

Tabel Karakteristik Jenis Kelamin Responden

Karakteristik	Jumlah Responden	Persentase Total Responden (%)
Jenis Kelamin		
1. Wanita	85	80
2. Pria	21	20
	106	100

Sumber: Data Primer yang diolah (2017)

Tabel diatas menunjukkan bahwa secara umum mayoritas responden adalah wanita sebanyak 85 orang dengan presentase 80% dan pria sebanyak 21 orang dengan persentase 20%.

**Responden menurut Usia**

Berdasarkan usia responden dapat ditabulasi sebagai berikut:

Tabel Karakteristik Usia Responden

Usia	Jumlah Responden	Persentase Total Responden (%)
15-24	65	61
<15	32	30
25-34	8	8
45-54	1	1
35-44	-	-
>55	-	-
	106	100

Sumber: Data Primer yang diolah (2017)

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden usia 15-24 tahun yang paling banyak mengunjungi PP-IPTEK yaitu sebanyak 65 responden dengan presentase 61%, kemudian responden usia kurang dari 15 tahun sebanyak 32 responden dengan presentase 30%, selanjutnya responden usia 25-34 tahun sebanyak 8 responden dengan presentase 8% dan responden usia 45-54 sebanyak 1 orang dengan presentase 1%. Responden usia 35-44 tahun dan responden usia >55 tahun tidak ada yang mengisi kuesioner saat pengambilan data selama sebulan tersebut yang dilakukan secara acak (presentase 0%). Hal ini menunjukkan bahwa kebanyakan pengunjung adalah pelajar/mahasiswa.

### Responden menurut Pendidikan

Berdasarkan pendidikan responden dapat ditabulasi sebagai berikut:

Tabel Karakteristik Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase Total Responden (%)
SMP	38	36
S1/S2	37	35
SMA	31	29
SD	-	-
S3	-	-
	106	100

84

Sumber: Data Primer yang diolah (2017)

Karakteristik pendidikan responden berdasarkan tabel 4.3 adalah sebagai berikut: pendidikan responden SMP ada 38 orang dengan prosentase 36%, responden pendidikan S1/S2 sebanyak 37 orang dengan prosentase 35%, dan responden pendidikan setingkat SMA sebanyak 31 orang dengan prosentase 29%. Namun tidak ditemukan responden yang memiliki pendidikan hanya SD atau pendidikan tertinggi S3. Dari data diatas dapat dilihat bahwa pengunjung terbanyak merupakan orang-orang yang setidaknya memiliki pendidikan SMP.

### Responden menurut Jumlah Kunjungan

Berdasarkan jumlah kunjungan responden dapat ditabulasi sebagai berikut:

Tabel Jumlah Kunjungan Wisatawan

Kunjungan ke	Jumlah Responden	Persentase Total Responden (%)
1x	79	74
2-5x	25	24
6-10x	2	2
>10x	-	13
	106	100

Sumber: Data Primer yang diolah (2017)

Berdasarkan tabel 4.4 jumlah kunjungan responden adalah baru sekali kunjungan ada 79 responden dengan prosentase 74%, jumlah kunjungan 2-5 kali sebanyak 25 responden dengan prosentase 24%, dan jumlah kunjungan 6-10 kali sebanyak 2 orang responden dengan prosentase

2%. Selain itu tidak ada responden yang memiliki jumlah kunjungan lebih dari 10 kali ke PP-IPTEK. Sehingga pengunjung kebanyakan baru pertama kali mengunjungi PP-IPTEK sebagai destinasi wisata.

#### **Responden menurut Asal Daerah Wisatawan**

Berdasarkan asal daerah responden dapat ditabulasi sebagai berikut:

Tabel Asal Daerah

Asal daerah	Jumlah Responden	Persentase Total Responden (%)
Luar Jakarta	87	82
Jakarta	19	18
	106	100

Sumber: Data Primer yang diolah (2017)

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa jumlah responden dari luar Jakarta sejumlah 87 orang dengan prosentase 82% dan responden dari Jakarta sejumlah 19 orang responden dengan prosentase 18%. Pengunjung terbanyak adalah dari luar kota Jakarta dibandingkan dengan warga Jakarta sendiri.

#### **Responden menurut Pekerjaan Wisatawan**

Berdasarkan pekerjaan responden dapat ditabulasi sebagai berikut:

Tabel Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase Total Responden (%)
Pelajar/Mahasiswa	96	91
Karyawan	9	8
Wirausaha	1	1
	106	100

Sumber: Data Primer yang diolah (2017)

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa pekerjaan responden sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 96 orang responden dengan prosentase 91%, pekerjaan responden sebagai karyawan adalah 9 orang dengan prosentase 8%, dan pekerjaan responden adalah wirausaha ada seorang dengan prosentase 1%. Maka dapat lihat bahwa pengunjung terbanyak datang dari pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa di PP-IPTEK.

## DESKRIPSI VARIABEL PENELITIAN

Tanggapan Responden terhadap Variabel Produk

18 sil rekapitulasi atas tanggapan responden terhadap variabel Produk dapat disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel Tanggapan Responden terhadap Variabel Produk

NO	PERNYATAAN	1 STS	TS	S	SS	RATA-RATA
1	Alat peraga di PP-IPTEK TMII sangat lengkap	0	0,9	56,6	42,5	3,41
2	Alat peraga di PP-IPTEK TMII modern dan sesuai perkembangan teknologi	0	6,6	48,1	45,3	3,39
3	Ruangan tempat alat peraga nyaman	0	3,8	47,2	49,1	3,45
4	Area parkir kendaraan luas	0	6,6	53,8	39,6	3,33
5	Mendapatkan ilmu cara mengendalikan pesawat	2,8	15,1	61,3	20,8	3,00
6	Dapat memahami aplikasi ilmu kimia	0	10,4	61,3	26,3	3,18
7	Dapat berekreasi sambil belajar	0	2,8	29,2	67,9	3,65
8	Berlibur yang bermanfaat	0	-	30,2	69,8	3,70
	Rata-rata	0,4	5,8	48,5	45,2	3,39

Sumber: Data Primer yang diolah (2017)

Berdasarkan Tabel 4.7 tentang tanggapan responden terhadap variabel produk sebagian besar menjawab setuju 48,5%, sangat setuju 45,2%, tidak setuju 5,8%, sangat tidak setuju 0,4%. Skor variabel ini adalah 3,39 atau jawaban setuju.

## Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

18 Tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan dapat ditabulasikan sebagai berikut:

Tabel Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

NO	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS	RATA-RATA
1	Pelayanan sesuai yang dijanjikan/tepat waktu	0	5,7	62,3	32,1	3,26
2	Staf mampu memberikan pelayanan dengan akurat	0	5,7	53,8	40,6	3,35
3	Staf memiliki sifat yang dapat dipercaya	0	3,8	61,3	34,9	3,31
4	Staf memiliki kemampuan sehingga pengunjung merasa tidak ragu-ragu	0,9	5,7	55,7	37,7	3,30
5	Staf memiliki pengetahuan dan kemampuan	0	1,9	50,9	47,2	3,45
6	Para staf memiliki kesopanan	0	2,8	44,3	52,8	3,50
7	Para staf mampu menyampaikan informasi dg tanggap	0	3,8	50,0	46,2	3,42
8	Memberikan pelayanan yg sama untuk pengunjung	0	1,9	54,7	43,4	3,42
9	Tidak membiarkan pengunjung menunggu	0	9,4	67,0	23,6	3,14
10	Mampu memberikan pelayanan dengan segera	0	1,9	67,9	30,2	3,28
11	Jika ada yang menanyakan, ditanggapi terlihat responsive	0	0,9	56,6	42,5	3,42
12	Memberikan perhatian yang tulus dan individual	0	0,9	61,3	37,7	3,37
13	Memahami kebutuhan pengunjung yg spesifik	0	6,6	65,1	28,3	3,22
14	Memiliki waktu pengoperasian yg nyaman bagi pengunjung	0	3,8	60,4	35,8	3,32
15	Memiliki pengertian dan pengetahuan ttg pengunjung	0	6,6	61,3	32,1	3,25
16	Staf melayani dengan sikap yang simpatik	0	3,8	55,7	40,6	3,37
17	Sarana prasarana dilengkapi dg fasilitas modern	0	11,3	42,5	46,2	3,35
18	Para Staf dilengkapi alat komunikasi modern	0	19,8	47,2	33,0	3,13
19	Kelengkapan fasilitas fisik (gedung, dll)	0	9,4	53,8	36,8	3,27
20	Para Staf memakai seragam lengkap	0	3,8	45,3	50,9	3,47
66		0,0	5,5	55,9	38,6	3,33

Sumber: Data Primer yang diolah (2017)

Berdasarkan Tabel di atas tentang tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan sebagian besar menjawab setuju 55,9%, disusul jawaban sangat setuju 38,6%, sisanya menjawab tidak setuju 5,5%. Rata-rata skor adalah 3,33 jatuh pada kriteria jawaban setuju.

#### Tanggapan Responden terhadap Variabel Lokasi.

Tanggapan responden terhadap variabel Lokasi diperoleh hasil tersaji dalam tabulasi sebagai berikut:

Tabel Tanggapan Responden terhadap Variabel Lokasi

NO	PERNYATAAN	1 STS	TS	S	SS	RATA-RATA
1	Mudah dijangkau	0	12,3	47,2	40,6	3,28
2	Dilewati jalur transportasi umum	0	18,9	49,1	32,1	3,13
3	Buka setiap hari jam kerja	0	1,9	53,8	44,3	3,42
4	Rute mudah diketahui/dicari	0	6,6	48,1	45,3	3,37
5	Lokasi PP-IPTEK mudah terlihat	0,9	9,4	50,9	38,7	3,27
6	Lokasi di dalam kompleks TMII sehingga bisa mengunjungi destinasi wisata lain	0	3,8	50,0	46,2	3,42
7	Dekat pusat perbelanjaan sehingga bisa wisata belanja sekaligus	1,9	18,9	50,0	29,2	3,07
8	Dekat Hotel Santika sehingga memudahkan akomodasi	0,9	8,5	66,0	24,5	3,14
	Rata-rata	0,5	10,0	51,9	37,6	3,26

Sumber: Data Primer yang diolah (2017)

Berdasarkan Tabel 4.9 tentang tanggapan responden terhadap variabel lokasi sebagian besar menjawab setuju sebanyak 51,9%, disusul jawaban sangat setuju 37,6 %, tidak setuju 10,0% dan sisanya sangat tidak setuju 0,5%. Dengan rata-rata skor sebesar 3,26 jatuh pada kriteria setuju.

#### Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Pengunjung

Variabel Kepuasan Pengunjung mendapatkan tanggapan responden tersaji dalam tabel sebagai berikut:

Tabel Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Pengunjung

NO	PERNYATAAN	1 STS	TS	S	SS	RATA-RATA
1	Puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Para Staf PP-IPTEK	0	1,9	47,2	50,9	3,49
2	Puas dengan keramahan Para Staf PP-IPTEK	0	2,8	44,3	52,8	3,50
3	Puas dengan alat peraga yang dimiliki PP-IPTEK	0,9	5,7	39,6	53,8	3,46
4	Pelayanan sesuai harapan	0	5,7	50,0	44,3	3,39
5	Lokasi sesuai harapan	0	7,5	59,4	33,0	3,25
6	Alat peraga yang ada sesuai harapan	1,9	7,5	51,9	38,7	3,27
7	Mau merekomendasikan kepada teman/keluarga untuk mengunjungi PP-IPTEK	0	1,9	54,7	43,4	3,41
8	Memutuskan akan mengunjungi kembali	0	3,8	57,5	38,7	3,35
	Rata-rata	0,4	4,6	50,6	44,5	3,39

Sumber: Data Primer yang diolah (2017)

Tanggapan responden terhadap variabel kepuasan pengunjung menunjukkan bahwa sebagian besar menjawab setuju 50,6%, disusul dengan sangat setuju 44,5%, tidak setuju 4,6 dan sangat tidak setuju 0,4%. Rata-rata nilai pada variabel ini jatuh pada skor 3,39 atau jawaban setuju.

### Uji Validitas dan Reliabilitas

#### Uji Validitas

83 Sebuah angket atau kuesioner valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Oleh karena itu, tinggi rendahnya validitas kuesioner menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran variabel yang dimaksud. Validitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus product moment.

Penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) 5%, sedangkan nilai kritis untuk pengujian dengan sampel ( $n$ )=106 apabila nilai signifikansi <0,05 maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan yang digunakan dalam penelitian bersifat valid.



Tabel Pengujian Validitas

No	Keterangan	Signifikansi	Signifikansi Standar	Keterangan
	X1=Produk			
1	Pernyataan 1	0,000	0,05	Valid
2	Pernyataan 2	0,000	0,05	Valid
3	Pernyataan 3	0,000	0,05	Valid
4	Pernyataan 4	0,000	0,05	Valid
5	Pernyataan 5	0,000	0,05	Valid
6	Pernyataan 6	0,000	0,05	Valid
7	Pernyataan 7	0,000	0,05	Valid
8	Pernyataan 8	0,000	0,05	Valid
	X2=Kualitas Pelayanan			
1	Pernyataan 1	0,000	0,05	Valid
2	Pernyataan 2	0,000	0,05	Valid
3	Pernyataan 3	0,000	0,05	Valid
4	Pernyataan 4	0,000	0,05	Valid
5	Pernyataan 5	0,000	0,05	Valid
6	Pernyataan 6	0,000	0,05	Valid
7	Pernyataan 7	0,000	0,05	Valid
8	Pernyataan 8	0,000	0,05	Valid
9	Pernyataan 9	0,000	0,05	Valid
10	Pernyataan 10	0,000	0,05	Valid
11	Pernyataan 11	0,000	0,05	Valid
12	Pernyataan 12	0,000	0,05	Valid
13	Pernyataan 13	0,000	0,05	Valid

14	Pernyataan 14	0,000	0,05	Valid
15	Pernyataan 15	0,000	0,05	Valid
16	Pernyataan 16	0,000	0,05	Valid
17	Pernyataan 17	0,000	0,05	Valid
18	Pernyataan 18	0,000	0,05	Valid
19	Pernyataan 19	0,000	0,05	Valid
20	Pernyataan 20	0,000	0,05	Valid
X3=Lokasi				
1	Pernyataan 1	0,000	0,05	Valid
2	Pernyataan 2	0,000	0,05	Valid
3	Pernyataan 3	0,000	0,05	Valid
4	Pernyataan 4	0,000	0,05	Valid
5	Pernyataan 5	0,000	0,05	Valid
6	Pernyataan 6	0,000	0,05	Valid
7	Pernyataan 7	0,000	0,05	Valid
8	Pernyataan 8	0,000	0,05	Valid
Y= Kepuasan Pengunjung				
1	Pernyataan 1	0,000	0,05	Valid
2	Pernyataan 2	0,000	0,05	Valid
3	Pernyataan 3	0,000	0,05	Valid
4	Pernyataan 4	0,000	0,05	Valid
5	Pernyataan 5	0,000	0,05	Valid
6	Pernyataan 6	0,000	0,05	Valid
7	Pernyataan 7	0,000	0,05	Valid
8	Pernyataan 8	0,000	0,05	Valid

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada tabel di atas menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan yang memiliki signifikasin  $<0,05$  sehingga dinyatakan valid dan dapat dipergunakan dan. dapat mengukur keadaan yang sebenarnya.

### Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas bertujuan untuk mengukur tingkat kemampuan suatu instrumen sehingga dapat menghasilkan data yang konsisten dan bebas dari kesalahan.

Teknik yang digunakan untuk menentukan reliabilitas penelitian ini alat pengukurannya adalah teknik alpha cronbach, dimana indeks reliabilitas dinyatakan reliabel jika harga r yang diperoleh paling tidak 0,60. Nilai-nilai yang ada dimasukkan ke dalam rumus, dan menghasilkan nilai koefisien reliabilitas berikut ini.

Tabel Pengujian Reliabilitas

No	Variabel	Alpha	Alpha Standar	Keterangan
1.	Produk (X1)	0,755	0,6	Reliabel
2.	Kualitas Pelayanan (X2)	0,752	0,6	Reliabel
3.	Lokasi (X3)	0,758	0,6	Reliabel
4.	Kepuasan Pengunjung (Y)	0,771	0,6	Reliabel

Dari perhitungan indeks reliabilitas instrumen yang diuji cobakan dapat ditafsirkan nilai atau harga r yang diperoleh mencapai 0,60 keatas. Maka seluruh skala yang disusun adalah reliabel.

## HASIL ANALISIS DATA

### Persamaan Regresi $F_{10}$ ganda

Analisis regresi dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengunjung diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel Ha<sup>40</sup> Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,094	2,511		,436	,664
	X1PRODUK	,380	,113	,336	3,350	,001
	X2PELAYANAN	,133	,047	,281	2,840	,005
	X3LOKASI	,263	,075	,264	3,502	,001

a. Dependent Variable: YKEPUASAN

7 Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda yang diperoleh maka dibuat persamaan linear berganda sebagai berikut :

$$Y = \beta_1.X_1 + \beta_2.X_2 + \beta_3.X_3$$

$$Y = 0,336 X_1 + 0,281 X_2 + 0,264 X_3$$

Dimana:

- Y = Kepuasan Pengunjung
- X1 = Produk
- X2 = Kualitas Pelayanan
- X3 = Lokasi
- $\beta_1, \beta_2$  = koefisien pengaruh

Persamaan linear berganda tersebut dapat disimpulkan:

Koefisien regresi menunjukkan bahwa variabel Produk memiliki nilai beta positif 0,336. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik produk yang dimiliki akan semakin meningkatkan kepuasan pengunjung.

Koefisien regresi menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai beta positif sebesar 0,281. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan akan dapat meningkatkan kepuasan pengunjung.

Koefisien regresi menunjukkan bahwa variabel lokasi memiliki nilai beta positif sebesar 0,264. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik lokasi maka akan semakin meningkatkan kepuasan pengunjung.

## Uji Model

### Uji Anova (F-test)

Uji Anova atau uji F adalah uji statistik yang fungsinya untuk mengetahui apakah variabel independen Produk, Kualitas Pelayanan dan Lokasi merupakan model persamaan yang tepat untuk mengukur perubahan variabel Kepuasan Pengunjung. Dari olah data diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel ANOVAb

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	584,476	3	194,825	36,418	,000 <sup>a</sup>
	Residual	545,675	102	5,350		
	Total	1130,151	105			

a. Predictors: (Constant), X3LOKASI, X2PELAYANAN, X1PRODUK

b. Dependent Variable: YKEPUASAN

pengujian pada tabel tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

Data di atas menunjukkan bahwa F hitung sebesar 36.418 dengan nilai sig 0,000 < 0,05. Variabel Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Lokasi (X3) merupakan variabel yang baik dan tepat (fit) untuk mengukur perubahan dalam variabel Kepuasan Pengunjung (Y), sehingga membentuk persamaan yang fit.

### Uji Koefisien Determinasi (Uji R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi atau adjusted R square digunakan untuk mengetahui seberapa pengaruh variabel bebas (independent variabel) terhadap variabel terikat (dependent variabel). Hasil analisis diperoleh nilai koefisien determinasi seperti berikut:

Tabel Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,719 <sup>a</sup>	,517	,503	2,31295

a. Predictors: (Constant), X3LOKASI, X2PELAYANAN, X1PRODUK

Dari tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa:

Hasil perhitungan estimasi regresi diperoleh nilai koefisien determinasi (Adjusted R square) sebesar 0,503. atau 50,3 % perubahan pada variabel dependen Kepuasan Pengunjung (Y) dapat dijelaskan oleh perubahan dalam variabel independen Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan

Lokasi (X3) sedangkan sisanya sebesar 49,7% diterangkan oleh variabel lain yang tidak diajukan atau dijelaskan dalam model penelitian ini.

### **Pengujian Hipotesis (Uji-t)**

Uji parsial digunakan untuk menguji hipotesis adanya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara sendiri-sendiri. Dengan taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$

Pengujian hipotesis pertama

Hipotesis pertama menguji pengaruh Produk terhadap Kepuasan Pengunjung. Diperoleh nilai koefisien beta positif sebesar 0,336 dan nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$ . Hal ini mengindikasikan hipotesis pertama diterima. Artinya Produk mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung PP-IPTEK TMII.

Pengujian Hipotesis kedua

Hipotesis kedua menguji pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung. Diperoleh koefisien beta positif sebesar 0,281 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,005 < 0,05$ , hal ini mengindikasikan hipotesis kedua diterima. Artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung PP-IPTEK TMII.

Pengujian hipotesis Ketiga

Hipotesis ketiga menguji pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pengunjung. Diperoleh koefisien beta positif sebesar 0,264 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$ . Hal ini mengindikasikan hipotesis ketiga diterima. Artinya Lokasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung PP-IPTEK TMII.

## **PEMBAHASAN**

### **Pengaruh Produk PP-IPTEK TMII terhadap Kepuasan Pengunjung**

Hasil uji hipotesis menyatakan bahwa produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung PP-IPTEK TMII. Semakin berkualitas produk yang ditampilkan akan semakin meningkatkan kepuasan pengunjungnya.

Produk PP-IPTEK TMII yang dimaksud adalah produk utama yang dihasilkan dan dipasarkan kepada masyarakat meliputi:

Kegiatan Peragaan adalah penyediaan peraga iptek interaktif yang disajikan untuk masyarakat yang datang berkunjung, ada sekitar 250 jenis peragaan yang disajikan secara tematik: energi, telekomunikasi, cahaya/optik, elektronika, dan lain-lain.

Sanggar kerja (workshop) dan demonstrasi iptek adalah kegiatan percobaan sederhana tentang IPA dan matematika melalui belajar mandiri dengan menggunakan peralatan dan bahan yang murah.

Produk kegiatan tahunan merupakan kegiatan yang terjadwal dengan target konsumen adalah pelajar atau keluarga, contoh: kunjungan guru-guru SD se-Jabotabek.

Sedangkan produk sampingan (tambahan) terdiri dari: cinderamata dan restoran, Outreach Program (Peragaan Keliling).

Produk PP-IPTEK TMII yang sudah yang mendapatkan penilaian baik yaitu produk telah memberikan manfaat rekreasi dan belajar bagi pengunjung PP-IPTEK TMII, juga pengunjung merasakan bahwa dengan berkunjung ke PP-IPTEK TMII ini memberikan liburan yang bermanfaat. Dampaknya terhadap kepuasan pengunjung antara lain: memutuskan akan datang berkunjung kembali, memberikan informasi kepada teman atau orang lain, merangsang kreatifitas pengunjung terutama anak-anak/pelajar.

Produk PP-IPTEK TMII yang masih k<sup>50</sup>ng antara lain Klaster Pesawat sederhana yaitu ilmu cara mengendalikan pesawat. Klaster ini menyajikan alat peraga mengenai aplikasi pesawat sederhana seperti npengungkit, katrol, penderek dan sebagainya. Dengan ala flight simulator pengunjung dapat mencoba menerbangkan sebuah model pesawat yang biasa digunakan untuk aero modeling. Meskipun hanya menggunakan simulasi komputer, tetapi tetap menggunakan sebuah remote control yang sama dengan aslinya. Tidak jauh dari pesawat mainan tersebut, ada bagian-bagian pesawat yang asli. Dampak terhadap kepuasan pengunjung tidak terlalu besar karena pengunjung puas dengan adanya alat-alat peraga yang lain seperti rumah gempa, zoetrope (silind<sup>62</sup> dengan celah vertikal di setiap sisinya), ruang cahaya dan sebagainya.

Sebagai science center pertama dan terbesar di Indonesia, PP-IPTEK harus terus berinovasi dalam mengembangkan galeri peragaannya. Hal ini akan sangat bermanfaat dan membantu masyarakat karena PP-IPTEK sebagai tempat edukasi dalam perkembangan dunia teknologi. Program peragaan keliling sebaiknya ditingkatkan, selain bertujuan untuk mendapatkan keuntungan juga lebih menitik beratkan pada unsur promosi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel produk adalah variabel yang terkuat dimana koefisien pengaruh variabel produk lebih besar daripada koefisien pengaruh variabel kualitas pelayanan maupun variabel lokasi terhadap kepuasan pengunjung. Artinya puas tidaknya pengunjung PP IPTEK TMII lebih dominan disebabkan oleh baik buruknya produk PP-IPTEK TMII itu sendiri dibanding oleh kualitas pelayanan maupun lokasinya. Hal ini dikarenakan <sup>28</sup>ng datang utuk menonton koleksi taman iptek ini, bukan mengharapkan kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh pada kepuasan pelanggan (Lupiyoadi,2001).

#### **Pengaruh Kualitas Pelayanan PP IPTEK TMII terha<sup>48</sup> Kepuasan Pengunjung**

Hasil uji hipotesis menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Tinggi rendahnya kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan pada kepuasan pengunjung.

Pelayanan yang diberikan di PP-IPTEK TMII antara lain menyajikan peragaan yang bersifat partisipatif dengan metode interactive discovery. Dengan kualitas pelayanan yang baik diharapkan bisa memotivasi pengunjung khususnya para pelajar berpikir inovatif, serta semakin berperan dalam pengembangan Ilmu pengetahuan dan teknologi.

Indikator kualitas pelayanan yang sudah dinilai baik oleh pengunjung adalah bahwa staf memiliki sopan santun yang baik termasuk dalam berkomunikasi dengan pengunjung. Pengunjung

akan merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan yang memuaskan hati, dihargai serta dihormati oleh para staf PP IPTEK.

Indikator kualitas pelayanan yang belum dinilai baik oleh pengunjung adalah dalam hal membiarkan pengunjung menunggu, hal ini bisa terjadi saat liburan sekolah sehingga jumlah pengunjung melonjak, sementara jumlah staf yang bertugas terbatas. Hal ini bisa diatasi dengan cara mengantisipasi melonjaknya pengunjung saat liburan sekolah dengan menugaskan lebih banyak staf, sehingga pengunjung bisa segera mendapatkan kualitas pelayanan yang baik tanpa harus menunggu lama ataupun mengantre panjang. Karena kualitas pelayanan akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan (Lupiyoadi, 2001).

### **Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pengunjung**

Hasil penelitian menunjukkan Lokasi PP IPTEK TMII berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, semakin strategis lokasi akan berdampak terhadap kepuasan pengunjung. Lokasi PP IPTEK TMII yang mudah dijangkau, lokasi dekat dengan berbagai daya tarik wisata lain, kegiatan bisnis<sup>74</sup> lain akan menyebabkan kepuasan pengunjung meningkat.

Lokasi PP IPTEK TMII berada di dalam area Taman Mini Indonesia Indah, sehingga apabila pengunjung ingin mengunjungi PP-IPTEK mereka juga bisa sekaligus mengunjungi seluruh wahana yang ada di TMII. Tentu ini berdampak terhadap kepuasan pengunjung karena bisa sekaligus melihat-lihat TMII. Jam buka museum PP-IPTEK jam 09.00-16.00 hari Senin-Minggu. Hal ini berdampak terhadap kepuasan pengunjung karena pengunjung memiliki waktu yang cukup banyak (curiosity) untuk memuaskan sikap keingintahuannya melalui perilaku yang rasional.

Lokasi ke TMII sangat mudah dicapai menggunakan mobil pribadi, taksi, atau angkutan umum busway Transjakarta dengan rute: koridor 1 lalu pindah koridor 9, atau koridor 4 pindah koridor 9. Pemberhentian koridor 9 di halte Garuda, belok kiri bertemu Masjid At-Tin sudah memasuki kawasan TM<sup>39</sup>. Angkutan umum lain yang bisa digunakan yaitu KWK S 15A jurusan Ragunan-Taman Mini/Pinang Ranti, KWK T01 Cililitan-Setu, KWK T02 Cililitan-Cilangkap-Cipayung, atau Koasi 40 Kampung Rambutan-Bekasi. Alternatif angkutan umum tersebut tentu memudahkan pengunjung mencapai lokasi PP-IPTEK TMII. Lokasi TMII sangat visible, karena tepat di pinggir jalan raya, dan di samping hotel Santika, samping Green Terrace (tempat café-café dan resto). Lokasi juga dekat dengan pusat perbelanjaan Tamini Square, meskipun bukan pusat perbelanjaan yang sangat besar, tetapi Tamini Square cukup lengkap dan barang-barang yang dijual harganya cukup terjangkau, juga ada gedung bioskop 21.

Saat ini di dalam area TMII sudah ada angkutan wara-wiri keliling TMII dengan biaya sepuluh ribu rupiah per orang. Sebaiknya memang diperbanyak angkutan dalam TMII, dengan tenggang waktu yang lebih cepat supaya pengunjung tidak menunggu terlalu lama, sehingga memudahkan akses pengunjung. Angkutan wara-wiri yang saat ini dioperasikan masih kurang banyak jumlahnya terutama disaat liburan sekolah, sehingga masih kurang bisa memfasilitasi pengunjung. Hal ini sangat penting karena lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Lupiyoadi, 2001).



## SIMPULAN

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Produk PP IPTEK TMII berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung
2. Kualitas pelayanan petugas PP IPTEK TMII berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung
3. Lokasi PP IPTEK TMII berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung
4. Produk PPIPEK TMII mempunyai nilai koefisien beta yang paling tinggi artinya mempunyai pengaruh paling besar dari ketiga variabel tersebut di atas.

## SARAN

Berdasarkan hasil analisa dan kesimpulan di atas, maka peneliti menyampaikan beberapa rekomendasi kepada pihak pengelola PP IPTEK- TMII sebagai berikut:

- Produk PP IPTEK-TMII yang berupa alat peraga merupakan daya tarik bagi pengunjung maka variable produk tersebut sebaiknya mendapat penekanan dan perhatian yang lebih besar dari pihak pengelola.
- Kualitas pelayanan sebaiknya lebih ditingkatkan terutama saat liburan sekolah karena lonjakan jumlah pengunjung, diharapkan pihak pengelola PP IPTEK sudah dapat mengantisipasi hal tersebut, sehingga kualitas pelayanan yang baik dapat diterima oleh pengunjung.
- Dalam menjalankan program peragaan sebaiknya PP IPTEK terus berinovasi dan menekankan daya tarik kegiatan belajar sambil bermain.
- Untuk memenuhi kepuasan pengunjung sebaiknya juga dipikirkan sarana transportasi yang bisa memfasilitasi pengunjung sehubungan dengan lokasi PP IPTEK yang berada di dalam area TMII dan jauh dari gerbang utama TMII.

## KETERBATASAN PENELITIAN

1. Jumlah sampel terbatas hanya pada sebagian dari populasi pengunjung PP IPTEK TMII saja, belum meliputi seluruh populasi penelitian, dan penelitian ini hanya mengambil sampel satu tempat penelitian saja yaitu PP IPTEK TMII.
2. Variabel yang dipergunakan untuk mengukur kepuasan pengunjung masih terbatas pada kualitas produk, kualitas layanan dan lokasi saja. Dimana ketiga variabel **73** baru mempengaruhi kepuasan 50 % sehingga masih terdapat peluang untuk memasukan variabel-variabel lain yang belum diperhtungkan dalam penelitian ini

## PENELITIAN YANG AKAN DATANG

1. Menambah jumlah sampel dari populasi dengan cara memperpanjang masa pembagian kuesioner, dan dilakukan tidak hanya di lokasi pintu utama PP IPTEK, tetapi juga dapat dilakukan di seluruh arca/wahana yang ada di TMII.
2. Mengganti atau menambah jumlah variabel penelitian misal promo, biaya dan lain sebagainya.

## DAFTAR RUJUKAN

- 49  
Abdullah, Thamrin dan Francis, T. 2012. Manajemen Pemasaran. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Bayu, T. 2014. Analisis Pengaruh Produk, Promosi, Harga dan Tempat terhadap Keputusan Membeli. Yogyakarta: UNY.
- Donald E, Hawkins and L E Hudman. 1989. Ourism Contemporary Society, UK: Prentice-Hall.
- 61  
Heizer, J. dan Render, B. 2011. Manajemen Operasi. Edisi Sembilan. Buku Dua. Jakarta: Salemba Empat.
- 42  
Hutasoit, C.S. 2011. Pelayanan Publik Teori dan Aplikasi. Jakarta: MagnaScript Publishing
- Kodhyat, H. 1998. Sejarah Pariwisata dan Perkembangannya di Indonesia. Jakarta: Grasindo.
- 32  
Kotler, Philip. 2009, Manajemen Pemasaran. Jilid 2, Edisi 13. Alih Bahasa Benyamin Molan. Jakarta: Prehallindo.
- Latief. 2012. Wisata Edukasi. Depok: WordPress
- 41  
Lupiyoadi, R. 2001. Manajemen pemasaran Jasa: Teori dan Praktik. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2008. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- 21  
Musanto, Trisno. 2004. Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Media Advertising Surabaya. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 6.
- Prasetyo, Hemi. 2003. Komunikas iPemasaran Pusat peragaan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi. Jakarta: Perpustakaan Universitas Indonesia
- Rahmayanty, Nina. 2010. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Riadi, E. 2016. Statistika Penelitian. Yogyakarta: Andi.
- 38  
Riadi, M. 2012. Kualitas Pelayanan Pelanggan. [online] [KajianPustaka.com](http://www.kajianpustaka.com). Available at: <http://www.kajianpustaka.com/2013/04/kualitas-pelayanan-pelanggan.html> [Accessed 1 Feb. 2017].
- 55  
Rizky, A. 2014. Pengertian Wisata Secara Umum - Aneka Tempat Wisata. [online] [Aneka Tempat Wisata](http://anekatempatwisata.com). Available at: <http://anekatempatwisata.com/pengertian-wisata-secara-umum/> [Accessed 1 Feb. 2017].

8

Simamora, Bilson. 2004. Riset Pemasaran Falsafah, Teori, dan Aplikasi. Jakarta: PT Gramedia.

Sugiono, 2002. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: CV Alfabet.

48

Sumarni, Murti, dan Jhon, S. 1999. Pengantar Bisnis, Dasar-dasar Ekonomi Perusahaan. Yogyakarta: Liberty.

72

Suyono, 2015. Analisis Regresi untuk penelitian. Yogyakarta: Deepublish.

Taman <sup>60</sup>ini.com. 2012. Pusat Peragaan IPTEK: Taman Mini Indonesia Indah. [online] Available at: <http://www.tamanmini.com/wahana-rekreasi/pusat-peragaan-iptek> [Accessed 1 Feb. 2017].

Tjiptono, Fandy, 2004. Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia.

# PENGARUH PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAAN PENGUNJUNG PUSAT PERAGAAN ILMU PENGETAHUAN DAN TEKNOLOGI TAMAN MINI INDONESIA INDAH JAKARTA

ORIGINALITY REPORT

# 18%

SIMILARITY INDEX

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://eprints.stainkudus.ac.id">eprints.stainkudus.ac.id</a> Internet	75 words — 1%
2	<a href="http://edoc.pub">edoc.pub</a> Internet	73 words — 1%
3	<a href="http://www.ejournal-s1.undip.ac.id">www.ejournal-s1.undip.ac.id</a> Internet	56 words — 1%
4	<a href="http://karomahjawa69.blogspot.com">karomahjawa69.blogspot.com</a> Internet	54 words — 1%
5	<a href="http://addeliarizkiyah.blogspot.com">addeliarizkiyah.blogspot.com</a> Internet	51 words — 1%
6	Meygi Anggi Sayekti Ratu, Benny Adrian Berthy Sagay, Elsje Pauline Manginsela. "TINGKAT KEPUASAAN PENGUNJUNG OBJEK WISATA D'MOOAT DI DESA MOOAT KECAMATAN MOOAT KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW TIMUR", AGRI-SOSIOEKONOMI, 2018 Crossref	47 words — 1%
7	<a href="http://pt.scribd.com">pt.scribd.com</a> Internet	47 words — 1%
8	<a href="http://docobook.com">docobook.com</a> Internet	45 words — 1%

9	<a href="http://rikuroku-valerinasoulz.blogspot.com">rikuroku-valerinasoulz.blogspot.com</a> Internet	40 words — < 1%
10	<a href="http://digilib.unila.ac.id">digilib.unila.ac.id</a> Internet	37 words — < 1%
11	<a href="http://matoasbynewsupdate.blogspot.com">matoasbynewsupdate.blogspot.com</a> Internet	37 words — < 1%
12	<a href="http://afifa18av.blogspot.com">afifa18av.blogspot.com</a> Internet	35 words — < 1%
13	<a href="http://repository.uinjkt.ac.id">repository.uinjkt.ac.id</a> Internet	34 words — < 1%
14	<a href="http://eprints.dinus.ac.id">eprints.dinus.ac.id</a> Internet	34 words — < 1%
15	Genita G. Lumintang, Merida H. Pandowo, Reitty Samadi. "PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KAYAWAN PADA PT. BANK SULUTGO CABANG MANADO", The Studies of Social Sciences, 2019 Crossref	33 words — < 1%
16	<a href="http://repository.bsi.ac.id">repository.bsi.ac.id</a> Internet	32 words — < 1%
17	<a href="http://adoc.tips">adoc.tips</a> Internet	29 words — < 1%
18	<a href="http://jurnal.polibatam.ac.id">jurnal.polibatam.ac.id</a> Internet	26 words — < 1%
19	<a href="http://repositori.umsu.ac.id">repositori.umsu.ac.id</a> Internet	25 words — < 1%
20	<a href="http://id.123dok.com">id.123dok.com</a> Internet	25 words — < 1%

[journal.ubaya.ac.id](http://journal.ubaya.ac.id)

21	Internet	23 words — < 1%
22	es.scribd.com Internet	23 words — < 1%
23	eprints.walisongo.ac.id Internet	23 words — < 1%
24	docplayer.info Internet	23 words — < 1%
25	www.coursehero.com Internet	21 words — < 1%
26	murnisadar.ac.id Internet	21 words — < 1%
27	Willi Fatimaleha, Anna Sofia Atichasari, Eso Hernawan, Ni'matullah Ni'matullah. "Peran Tax Planning dan Konsultan Pajak", STATERA: Jurnal Akuntansi dan Keuangan, 2020 Crossref	20 words — < 1%
28	eprints.ums.ac.id Internet	20 words — < 1%
29	core.ac.uk Internet	20 words — < 1%
30	Putu Nuniek Hutnaleontina, I Wayan Sudiana, Ni Putu Widya Astuti. "ANALISIS NORMA SUBYEKTIF, SIKAP TERHADAP PERILAKU DAN PERSEPSI KENDALI PERILAKU TERHADAP NIAT KARYAWAN MELAKUKAN TINDAKAN WHISTLEBLOWING", Widya Akuntansi dan Keuangan, 2019 Crossref	18 words — < 1%
31	lppm.indocakti.ac.id Internet	17 words — < 1%

32	Internet	16 words — < 1%
33	<a href="http://etheses.uin-malang.ac.id">etheses.uin-malang.ac.id</a> Internet	16 words — < 1%
34	<a href="http://journal.unj.ac.id">journal.unj.ac.id</a> Internet	16 words — < 1%
35	Farid A Gafar. "ANALISIS IMPLEMENTASI WHOLE OF GOVERNMENT (WoG) PELATIHAN DASAR CALON PEGAWAI NEGERI DI BADAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN JAWA TIMUR", JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)., 2018 Crossref	15 words — < 1%
36	<a href="http://repositori.uin-alauddin.ac.id">repositori.uin-alauddin.ac.id</a> Internet	15 words — < 1%
37	<a href="http://digilib.unimed.ac.id">digilib.unimed.ac.id</a> Internet	15 words — < 1%
38	<a href="http://www.linkddl.com">www.linkddl.com</a> Internet	14 words — < 1%
39	<a href="http://www.aroengbinang.com">www.aroengbinang.com</a> Internet	14 words — < 1%
40	Candra Candra, Amil Amil, Dedy Iswanto. "PENGARUH CITRA DAN KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP LOYALITAS MEREK (Studi Kasus Kepada Konsumen Telkomsel Di Kantor PT. Grapari Mataram)", Journal of Government and Politics (JGOP), 2019 Crossref	14 words — < 1%
41	<a href="http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id">jurnalmahasiswa.unesa.ac.id</a> Internet	13 words — < 1%
42	<a href="http://repository.upi.edu">repository.upi.edu</a> Internet	13 words — < 1%

- 43 Ines Setya Dini Purwanto. "Pengaruh Non Performing Loan, Loan To Deposit Ratio Dan Capital Adequacy Ratio Terhadap Profitabilitas Pada Perusahaan Perbankan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2014-2016", Jurnal Perilaku dan Strategi Bisnis, 2018  
Crossref 13 words — < 1%
- 44 repository.isi-ska.ac.id  
Internet 13 words — < 1%
- 45 e-journal.uajy.ac.id  
Internet 13 words — < 1%
- 46 Esther Nova Kila, Paulus Adrian Pangemanan, Ellen Grace Tangkere. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH KUR PADA PT. BANK MANDIRI (PERSERO) TBK KC MANADO DOTULOLONG LASUT", AGRI-SOSIOEKONOMI, 2019  
Crossref 13 words — < 1%
- 47 www.scribd.com  
Internet 13 words — < 1%
- 48 downloadily.com  
Internet 12 words — < 1%
- 49 www.kajianpustaka.com  
Internet 12 words — < 1%
- 50 azizahtanamal.blogspot.com  
Internet 12 words — < 1%
- 51 dessysrimardhani.blogspot.com  
Internet 12 words — < 1%
- 52 library.upnvj.ac.id  
Internet 12 words — < 1%
- 53 Maya Fitri Nuraeni. "KONFIRMASI LIMA FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PESERTA PEKERJA BUKAN PENERIMA UPAH (PBPUP) BPJS 12 words — < 1%



---

54	<a href="http://digilib.uns.ac.id">digilib.uns.ac.id</a> Internet	11 words — < 1%
55	<a href="http://ejournal.upbatam.ac.id">ejournal.upbatam.ac.id</a> Internet	10 words — < 1%
56	<a href="http://journal.febi.uinib.ac.id">journal.febi.uinib.ac.id</a> Internet	10 words — < 1%
57	<a href="http://shilviacitrarusti.blogspot.com">shilviacitrarusti.blogspot.com</a> Internet	10 words — < 1%
58	<a href="http://jurnal.unpand.ac.id">jurnal.unpand.ac.id</a> Internet	10 words — < 1%
59	<a href="http://eprints.umpo.ac.id">eprints.umpo.ac.id</a> Internet	10 words — < 1%
60	<a href="http://ajengdwicahyanda.blogspot.com">ajengdwicahyanda.blogspot.com</a> Internet	9 words — < 1%
61	<a href="http://repository.unika.ac.id">repository.unika.ac.id</a> Internet	9 words — < 1%
62	<a href="http://museumplanner.org">museumplanner.org</a> Internet	9 words — < 1%
63	<a href="http://ojs.stimihandayani.ac.id">ojs.stimihandayani.ac.id</a> Internet	9 words — < 1%
64	Moh Khoiruddin, Yuni Setiowati. "Penentu Kebijakan Dividen Perusahaan yang Sahamnya Masuk dalam Daftar Efek Syariah", Muqtasid: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, 2013 Crossref	9 words — < 1%
65	<a href="http://riset.unisma.ac.id">riset.unisma.ac.id</a> Internet	9 words — < 1%

66	<a href="http://st293545.sitekno.com">st293545.sitekno.com</a> Internet	9 words — < 1%
67	Lana Pratiwi Rukmana Sutoyo, Wiwin Hendriani. "Peran Dukungan Keluarga dan Konsep Diri Terhadap Peningkatan Keterampilan Sosial Anak Tunarungu di Sekolah Inklusif", PHILANTHROPY: Journal of Psychology, 2018 Crossref	9 words — < 1%
68	<a href="http://eprints.perbanas.ac.id">eprints.perbanas.ac.id</a> Internet	9 words — < 1%
69	<a href="http://tourismreligi.blogspot.com">tourismreligi.blogspot.com</a> Internet	9 words — < 1%
70	<a href="http://ejournal.bsi.ac.id">ejournal.bsi.ac.id</a> Internet	9 words — < 1%
71	<a href="http://andyhardiyanti.com">andyhardiyanti.com</a> Internet	9 words — < 1%
72	<a href="http://publikasiilmiah.ums.ac.id:8080">publikasiilmiah.ums.ac.id:8080</a> Internet	8 words — < 1%
73	Debry Ch.A Lintong. "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT MEMBELI ONLINE PADA USAHA KECIL DAN MENENGAH DI MANADO (STUDI PADA MAHASISWA PERGURUAN TINGGI)", JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)., 2018 Crossref	8 words — < 1%
74	<a href="http://www.aturduit.com">www.aturduit.com</a> Internet	8 words — < 1%
75	<a href="http://repository.unpas.ac.id">repository.unpas.ac.id</a> Internet	8 words — < 1%
76	<a href="http://id.scribd.com">id.scribd.com</a> Internet	8 words — < 1%

77	<a href="http://bappeda.depok.go.id">bappeda.depok.go.id</a> Internet	8 words — < 1%
78	<a href="http://www.neliti.com">www.neliti.com</a> Internet	8 words — < 1%
79	<a href="http://www.hukumonline.com">www.hukumonline.com</a> Internet	8 words — < 1%
80	<a href="http://mafiadoc.com">mafiadoc.com</a> Internet	8 words — < 1%
81	<a href="http://garuda.ristekdikti.go.id">garuda.ristekdikti.go.id</a> Internet	8 words — < 1%
82	Tri Andina Rahayu. "Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kelancaran Pengembalian Pembiayaan Murabahah pada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di BMT Taruna Sejahtera", Muqtasid: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, 2016 Crossref	8 words — < 1%
83	<a href="http://eprints.uny.ac.id">eprints.uny.ac.id</a> Internet	7 words — < 1%
84	Sabaria Niapele, Muhammad Hi. Hasan. "Analisis Nilai Ekonomi Hutan Mangrove Di Desa Mare Kofo Kota Tidore Kepulauan", Agrikan: Jurnal Agribisnis Perikanan, 2017 Crossref	7 words — < 1%
85	Maulana Firdaus, Rikrik Rahadian. "PERAN ISTRI NELAYAN DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN RUMAH TANGGA (Studi Kasus di Desa Penjajab, Kecamatan Pemangkat, Kabupaten Sambas)", Jurnal Sosial Ekonomi Kelautan dan Perikanan, 2016 Crossref	7 words — < 1%
86	Anjar Mukti Wibowo, Wiwik Lailatur Rodliyah. "PENINGKATAN MINAT BELAJAR IPS SEJARAH DENGAN MENGGUNAKAN STRATEGI PEMBELAJARAN THE	7 words — < 1%

POWER OF TWO PADA SISWA KELAS VII B MTs NEGERI  
KEMBANGSAWIT TAHUN PELAJARAN 2010/2011", AGASTYA:  
JURNAL SEJARAH DAN PEMBELAJARANNYA, 2012

Crossref

---

EXCLUDE QUOTES

ON

EXCLUDE MATCHES

OFF

EXCLUDE  
BIBLIOGRAPHY

ON