



UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI JAKARTA

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN INOVASI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI DUNIA FANTASI ANCOL JAKARTA**

DIAJUKAN OLEH :

NAMA : ANITA AGUSTINA

NIM : 115090238

UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT

GUNA MENCAPAI GELAR

SARJANA EKONOMI

2013

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : ANITA AGUSTINA
NIM : 115090238
PROGRAM JURUSAN : S1 / MANAJEMEN
MATA KULIAH POKOK : MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DAN INOVASI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI DUNIA FANTASI
ANCOL JAKARTA

Jakarta, Januari 2013

Pembimbing,

(Ronnie Resdianto Masman S.E., M.A., M.M.)

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI
SETELAH LULUS UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI

NAMA : ANITA AGUSTINA
NIM : 115090238
PROGRAM JURUSAN : S1 / MANAJEMEN
MATA KULIAH POKOK : MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DAN INOVASI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI DUNIA FANTASI
ANCOL JAKARTA

Tanggal : Januari 2013

Ketua Penguji

(Miharni Tjokrosaputro S.E., M.M.)

Tanggal : Januari 2013

Anggota Penguji

(Ronnie Resdianto Masman S.E., M.A., M.M.)

Tanggal : Januari 2013

Anggota Penguji

(Dra. Hj. Zus Indrawati, M.M.)

ABSTRAK

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

(A) ANITA AGUSTINA (115090238)

(B) PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN INOVASI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI DUNIA FANTASI ANCOL JAKARTA

(C) xix+ 74 hlm, 2013, tabel 17; gambar 1; grafik 2; lampiran 11

(D) MANAJEMEN PEMASARAN

(E) Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan inovasi terhadap kepuasan pelanggan di Dunia Fantasi Ancol Jakarta. Kualitas Pelayanan meliputi *responsiveness, reliability, empathy, assurance, tangibles*. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa/i S1 Ekonomi Manajemen angkatan 2009, 2010, dan 2011. Penelitian ini menggunakan teknik judgemental sampling dengan menyebarkan kuesioner kepada 350 pelanggan sebagai responden. Metode pengolahan data menggunakan uji-t dan analisis regresi ganda. Setiap butir pernyataan telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Seluruh persamaan regresi telah memenuhi syarat uji asumsi klasik. Hasil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, terdapat pengaruh positif inovasi terhadap kepuasan pelanggan, dan terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dan inovasi terhadap kepuasan pelanggan.

(F) Daftar Acuan

(G) Ronnie Resdianto Masman, S.E., M. A., M. M.

ABSTRAK

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

(H) ANITA AGUSTINA (115090238)

(I) PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN INOVASI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI DUNIA FANTASI ANCOL JAKARTA

(J) xix+ 74 hlm, 2013, tabel 17; gambar 1; grafik 2; lampiran 11

(K) MANAJEMEN PEMASARAN

(L) Abstract: The objective of this research is to know the effect of service quality and innovation towards the customer satisfaction of Dunia Fantasi, Ancol, Jakarta. The quality services comprise responsiveness, reliability, empathy, assurance, and tangibles. The research was using the technique of judgmental sampling – distribute 350 questionnaires to the customers as respondents. The data processing method are using t-test and multiple regression analysis. The validity and reliability of every point of statement has been tested. The entire regression equation has complied test requirements of classical assumption. Results from this study is that there is a positive effect of service quality on customer satisfaction, there is a positive influence on innovation to customer satisfaction, and there is a significant effect of service quality and innovation to customer satisfaction.

(M) Daftar Acuan

(N) Ronnie Resdianto Masman, S.E., M. A., M. M.

Kehidupan bukanlah merupakan
suatu beban yang harus dipikul,
tapi merupakan suatu anugrah
untuk dinikmati

Karya sederhana ini kupersembahkan:

Untuk yang tercinta

Papa dan Mama,

Adik dan Teman-Teman Sekalian

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah melimpahkan kasih karunia dan berkat- Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Dunia Fantasi Ancol Jakarta” tepat pada waktunya. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara, Jakarta.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, dorongan, dan semangat kepada penulis sehingga terwujudnya skripsi ini, yaitu kepada yang terhormat:

1. Bapak Ronnie Resdianto Masman S.E., M.A., M.M., selaku Dosen Pembimbing sekaligus Pudek II Fakultas Ekonomi yang telah berkenan untuk meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan petunjuk, bimbingan, dan pengarahan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini dari permulaan sampai selesainya skripsi ini.
2. Bapak Dr. Sawidji Widoatmodjo, SE., MM., MBA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumangara.
3. Bapak Dr. Ignatius Roni Setyawan, SE., MSi., selaku Ketua Jurusan S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.

4. Seluruh dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada saya selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
5. Seluruh Staf Administrasi dan Staf Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara yang telah memberikan pelayanan selama kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
6. Nenek tercinta (alm), yang belum sempat melihat saya menjadi sarjana, maka skripsi ini dipersembahkan untuknya sebagai tanda terima kasih dan bakti sedalam- dalamnya.
7. Keluarga tercinta: Papa (Agus Susanto), Mama (Rosjanni Terto Kesumo), Koko (Cahyadi, Mulyadi, Hariyadi), Cici (Yunita), Alvionita, Fernita, dan Cihu Nicko yang senantiasa memberikan dukungan dan kasih sayang yang tidak terhingga, doa, nasehat, semangat, dorongan, dan harapan baik secara moral maupun materi selama kuliah sampai terselesaikannya skripsi ini.
8. Theresia dan Santoso Wirya yang senantiasa memberikan dukungan kepada saya dari awal kuliah sampai terselesaikannya skripsi ini.
9. Ivan Suryadi yang senantiasa selalu membantu dan memberikan saya semangat serta dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
10. Herlina Budiono dan Ary Satria Pamungkas selaku Kepala Lab. Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara yang selalu memberikan dukungan, arahan, dan nasehat.

11. Teman-teman sesama Pengajar Lab. yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
12. Fany Octavia, Jessica, Eugenia Devina, Della Nathalia, teman sesama bimbingan (Stella Karunia), Ko Hendra, Ci Oktafalia, Ci Debbi, Ci Stefani yang telah membantu dan memberikan semangat dalam pembuatan skripsi ini.
13. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu-persatu, yang telah memberikan bantuan sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna baik isi, tata bahasa, maupun dari segi penyusunan, mengingat keterbatasan kemampuan saya. Oleh karena itu, saya dengan tangan terbuka bersedia menerima kritik dan saran guna melengkapi skripsi ini agar menjadi lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jakarta, Januari 2013

Penulis

(Anita Agustina)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR GRAFIK.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Permasalahan	1
1. Latar Belakang	1
2. Identifikasi	4
3. Pembatasan	5
4. Perumusan	6
B. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1. Tujuan Penelitian	7

	2. Manfaat Penelitian	7
BAB II	LANDASAN TEORI	9
	A. Definisi Variabel	9
	1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	9
	2. Pengertian Kualitas Pelayanan	10
	3. Pengertian Inovasi	11
	B. Kerangka Teori	12
	1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	13
	a. Manfaat Kualitas Pelayanan	14
	b. Faktor yang mempengaruhi Harapan Pelanggan	16
	c. Dimensi Kualitas Pelayanan	18
	d. Karakteristik Kualitas Pelayanan	19
	e. Faktor penyebab buruknya Kualitas Pelayanan	21
	f. Kesenjangan Kualitas Pelayanan	23
	g. Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan	24
	h. Sebab-sebab timbulnya ketidakpuasan	25
	2. Pengaruh Inovasi terhadap Kepuasan Pelanggan	26
	C. Penelitian yang Relevan	28
	D. Kerangka Pemikiran	32
	E. Hipotesis	33
BAB III	METODE PENELITIAN	34

A. Populasi dan Metode Pemilihan Sampel.....	34
1. Populasi	34
2. Metode Pemilihan Sampel	34
B. Operasionalisasi Variabel	35
1. Kualitas Pelayanan	36
2. Inovasi	38
3. Kepuasan Pelanggan	39
C. Metode Pengumpulan Data	40
D. Uji Validitas dan Reliabilitas	40
1. Uji Validitas	40
2. Uji Reliabilitas	40
E. Teknik Analisis Data	41
1. Uji Asumsi Klasik	42
a. Multikolinearitas	42
b. Normalitas	43
c. Heteroskedastisitas	43
2. Analisis Regresi Linier Ganda	44
3. Pengujian Hipotesis	45
a. Uji Simultan	45
b. Uji Parsial	46
c. Pengujian Koefisien Determinan	46
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	48

A.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	48
1.	Uji Validitas	48
a.	Kualitas Pelayanan	48
b.	Inovasi	49
c.	Kepuasan Pelanggan	50
2.	Uji Reliabilitas	51
B.	Deskripsi Subjek dan Objek Penelitian.....	51
1.	Subjek Penelitian	51
a.	Usia	52
b.	Jenis Kelamin	53
2.	Objek Penelitian	54
C.	Uji Asumsi Klasik	59
1.	Uji Multikolinearitas	59
2.	Uji Normalitas	60
3.	Uji Heteroskedastisitas	61
D.	Analisis Regresi Ganda	62
1.	Uji Simultan	64
2.	Uji Parsial	65
3.	Pengujian Koefisien Determinan	67
E.	Pembahasan	68
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	73
A.	Kesimpulan	73

B. Saran 73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1	Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan	36
Tabel 3. 2	Operasionalisasi Variabel Inovasi	38
Tabel 3. 3	Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan	39
Tabel 4. 1	Uji Validitas Kualitas Pelayanan	48
Tabel 4. 2	Uji Validitas Inovasi	49
Tabel 4. 3	Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	50
Tabel 4. 4	Uji Reliabilitas	51
Tabel 4. 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4. 6	Karakteristik Responden Berdasarkan jenis Kelamin	53
Tabel 4. 7	Obyek Penelitian Kualitas Pelayanan	55
Tabel 4. 8	Obyek Penelitian Inovasi	57
Tabel 4. 9	Obyek Penelitian Kepuasan Pelanggan	58
Tabel 4. 10	Uji Multikolinearitas	59
Tabel 4. 11	Analisis Regresi Ganda	63
Tabel 4. 12	Hasil Uji Simultan	64
Tabel 4. 13	Hasil Uji Parsial	66
Tabel 4. 14	Koefisien Determinasi	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Kerangka Pemikiran	33
-------------	--------------------------	----

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
Grafik 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner	Lampiran 1
Input Karakteristik Responden	Lampiran 2
Input Kualitas Pelayanan	Lampiran 3
Input Inovasi	Lampiran 4
Input Kepuasan Pelanggan	Lampiran 5
Output Usia dan Jenis Kelamin <i>Crosstabulation</i>	Lampiran 6
Output Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan	Lampiran 7
Output Uji Validitas dan Reliabilitas Inovasi	Lampiran 8
Output Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	Lampiran 9
Output Uji Asumsi Klasik	Lampiran 10
Output Regresi Ganda	Lampiran 11

BAB I

PENDAHULUAN

A. Permasalahan

1. Latar Belakang

Industri pariwisata saat ini merupakan salah satu industri terbesar di dunia dan salah satu sektor jasa yang tingkat pertumbuhannya paling pesat. Di Indonesia, pariwisata memegang peranan yang sangat penting dalam sektor ekonomi. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, hasil devisa sektor pariwisata telah menjadi sumber pendapatan nomor tiga setelah komoditi minyak dan gas bumi serta kelapa sawit. Setiap tahunnya terjadi peningkatan jumlah wisatawan asing yang datang ke Indonesia. Hal ini terjadi karena Indonesia dikenal dengan potensi alam dan budayanya yang menarik. Kekayaan alam yang ada di Indonesia memang benar-benar unik dan khas, yang tidak dapat dijumpai di negara mana pun di belahan bumi ini. Sebagai negara maritim, Indonesia memiliki garis pantai yang sangat panjang dan memiliki iklim tropis karena dilalui oleh garis khatulistiwa. Selain itu sebagai negara kepulauan, Indonesia memiliki beribu-ribu pulau dan masih banyak pulau yang belum dihuni.

Semua potensi alam Indonesia benar-benar menarik untuk dikunjungi. Pantai, taman laut, taman nasional, gunung, dan pegunungan merupakan contoh dari wisata alam yang dapat dikunjungi oleh para wisatawan yang datang. Indonesia pun juga kaya dengan warisan budaya

yang juga layak untuk dikunjungi. Keanekaragaman suku, bangsa, dan bahasa serta hasil-hasil budaya yang ada semakin menambah kekayaan wisata Indonesia.

Peluang tersebut dapat menjadi suatu titik awal bagi Departemen Kebudayaan dan Pariwisata Indonesia dalam meningkatkan pelayanan jasa wisata bagi calon wisatawan. Peningkatan pelayanan ini tidak hanya akan meningkatkan jumlah wisatawan yang berdampak pada keuntungan pengelola destinasi wisata saja, akan tetapi juga mampu menciptakan peluang peningkatan devisa negara. Banyak perusahaan berlomba-lomba mencoba untuk melayani dan memperhatikan konsumen mereka lebih baik dari *competitor* mereka. Untuk mendapatkan konsumen, akan lebih baik jika pihak perusahaan mengetahui apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen. Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Appiah-Adu, Fyall, dan Singgih, *customer satisfaction* di industri pariwisata dipengaruhi oleh *marketing culture* yang terdiri dari 6 dimensi, yaitu: *service quality, interpersonal relationships, selling task, organisation, internal communication, dan innovativeness*.

Konsumen merupakan fokus utama dalam kualitas pelayanan dan kepuasan, karena konsumen memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Salah satu cara agar penjualan suatu perusahaan lebih unggul dibandingkan dengan para pesaingnya adalah dengan memberikan pelayanan yang bermutu. Perhatian dan kualitas pelayanan yang diberikan

dengan baik akan dapat memuaskan konsumen. Jika konsumen merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka mereka akan terus menggunakan layanan perusahaan tersebut, merekomendasikan ke orang lain tentang kualitas pelayanan perusahaan tersebut, dan tidak mudah beralih ke perusahaan lain sejenis.

Kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah dengan menciptakan inovasi. Inovasi harus diciptakan perusahaan karena inovasi adalah salah satu sumber pertumbuhan perusahaan. Perusahaan yang inovatif adalah perusahaan yang dapat memenangkan persaingan di dalam negeri maupun di luar negeri. Negara akan sangat diuntungkan jika memiliki banyak perusahaan yang inovatif, karena perusahaan tersebut akan memberikan kontribusi nyata untuk meningkatkan keunggulan kompetitif negara tersebut di dunia internasional. Salah satu strategi untuk memperluas pasar adalah dengan memasarkan produk baru (melalui inovasi produk). Untuk memperluas pasar tidaklah cukup dengan merancang dan melaksanakan program pemasaran yang kreatif, tetapi harus disertai dengan meningkatkan kualitas barang dan jasa melalui penciptaan inovasi barang dan jasa. Produk baru selalu berkaitan dengan upaya mempertahankan tingkat penjualan atau membangun penjualan suatu perusahaan (Kotler). Selain itu, inovasi akan meningkatkan nilai tambah dari suatu produk.

Di daerah ibu kota Jakarta terdapat berbagai pilihan tempat wisata seperti Monumen Nasional, Taman Mini Indonesia Indah, Kebun

Binatang Ragunan, dan Taman Impian Jaya Ancol. Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik, jumlah wisatawan (mancanegara dan nusantara) yang mengunjungi obyek wisata unggulan di Jakarta Utara mengalami penurunan sebesar 4,84% di tahun 2009 dan terus menurun sebesar 0,68% pada tahun 2010. Pada tahun 2009 jumlah wisatawan yang berkunjung ke berbagai obyek wisata unggulan mencapai 12.860,6 ribu kunjungan, sedangkan pada tahun sebelumnya mencapai 12.948,4 ribu kunjungan. Obyek wisata yang mendapat kunjungan terbanyak adalah Taman Impian Jaya Ancol. Taman Impian Jaya Ancol adalah taman rekreasi terlengkap di Asia yang merupakan taman rekreasi yang paling ramai dan paling akrab dengan penduduk kota Jakarta dan kota-kota lain di sekitarnya. Taman ditepi laut pantai Jakarta ini biasa disebut Ancol. Berbagai bentuk hiburan baik untuk anak-anak maupun orang tua disediakan di area yang memiliki luas kurang lebih 522 hektar. Dari berbagai macam objek wisata dan fasilitas yang disediakan Taman Impian Jaya Ancol, jumlah kunjungan didominasi oleh Dunia Fantasi.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Dunia Fantasi Ancol Jakarta”**.

2. Identifikasi

Berdasarkan uraian di atas, maka terdapat beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi, seperti:

- a. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Dunia Fantasi Ancol Jakarta
- b. Apakah terdapat pengaruh *interpersonal relationships* terhadap kepuasan pelanggan di Dunia Fantasi Ancol Jakarta
- c. Apakah terdapat pengaruh *selling task* terhadap kepuasan pelanggan di Dunia Fantasi Ancol Jakarta
- d. Apakah terdapat pengaruh *organisation* terhadap kepuasan pelanggan di Dunia Fantasi Ancol Jakarta
- e. Apakah terdapat pengaruh *internal communication* terhadap kepuasan pelanggan di Dunia Fantasi Ancol Jakarta
- f. Apakah terdapat pengaruh inovasi terhadap kepuasan pelanggan di Dunia Fantasi Ancol Jakarta
- g. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan inovasi terhadap kepuasan pelanggan di Dunia Fantasi Ancol Jakarta
- h. Apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan inovasi di Dunia Fantasi Ancol Jakarta
- i. Apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Dunia Fantasi Ancol Jakarta
- j. Apakah terdapat hubungan antara inovasi dan kepuasan pelanggan di Dunia Fantasi Ancol Jakarta
- k. Apakah terdapat hubungan antara *marketing culture* dan *customer satisfaction* di Dunia Fantasi Ancol Jakarta

3. Pembatasan

Pembatasan masalah dalam skripsi ini dimaksudkan supaya ruang lingkup masalah tidak terlalu luas sehingga analisis dan pembahasan tidak menjadi bias melainkan lebih fokus dan terarah kepada pokok masalah yang sebenarnya. Pembatasan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Populasi yang diteliti, yaitu mahasiswa/i S1 Ekonomi Manajemen Universitas Tarumanagara angkatan 2009, 2010, dan 2011.
- b. Dari berbagai macam objek wisata dan fasilitas yang disediakan Taman Impian Jaya Ancol, yang diteliti adalah Dunia Fantasi karena jumlah kunjungan didominasi oleh Dunia Fantasi.
- c. Penulis hanya akan meneliti tentang kualitas pelayanan, inovasi, dan kepuasan pelanggan.
- d. Dimensi kualitas pelayanan (*service quality*) yang diteliti, yaitu keandalan (*reliability*), koresponsifan (*resposiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), berwujud (*tangibles*).

4. Perumusan

Berdasarkan latar belakang, identifikasi dan pembatasan masalah yang telah diuraikan di atas, masalah penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

- a. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Dunia Fantasi Ancol Jakarta?

- b. Apakah terdapat pengaruh inovasi terhadap kepuasan pelanggan di Dunia Fantasi Ancol Jakarta?
- c. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan inovasi terhadap kepuasan pelanggan di Dunia Fantasi Ancol Jakarta?

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini :

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Dunia Fantasi Ancol Jakarta
- b. Untuk mengetahui pengaruh inovasi terhadap kepuasan pelanggan di Dunia Fantasi Ancol Jakarta
- c. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan inovasi terhadap kepuasan pelanggan di Dunia Fantasi Ancol Jakarta

2. Manfaat

Peneliti berharap bahwa hasil penelitian ini akan membawa manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

- a. Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk menentukan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen, dan seberapa perlunya inovasi dilakukan agar pelanggan merasa puas.

b. Penelitian yang relevan dan perkembangan ilmu pengetahuan selanjutnya.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan pedoman bagi penelitian yang relevan dan perkembangan ilmu pengetahuan selanjutnya tentang kepuasan pelanggan pada khususnya dan tentang pemasaran pada umumnya

DAFTAR PUSTAKA

- Ambroz. M. And M. Praprotnik. 2008, 'Organisational Effectiveness and Customer Satisfaction'. *Organizacija*. Vol. 41. Pg 161-173.
- Appiah-Adu. K.. A. Fyall and S. Singh. 2000, 'Marketing Culture and Customer Retention in the Tourism Industry'. *Service Industries Journal*. Vol.20. No.2. April. Pp. 95-113.
- Barata, A Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo
- Capodagli & Jackson. 2005. *The Disney Way – Memanfaatkan Rahasia Manajemen Disney di Perusahaan Anda*. Penerbit: Erlangga
- Chieh Hu Kai and Mei Chieh Huang 2011, 'Effects of Service Quality, Innovation and Corporate Image on Customer's Satisfaction and Loyalty of Air Cargo Terminal'. *International Journal of Operations Research* Vol.8, No.4, 3647.
- Fontana A. 2009. *Innovate We Can! Manajemen Inovasi dan Penciptaan nilai*.
- Kotler, Philip., Armstong Gary (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1: Erlangga
- Kotler, Philip., dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga.
- Li Xiangyu and Jarinto. K 2012, 'Service Is Power: Exploring Service Quaity in Hotel's Business, Yunnan, China'. *International Business Research*. Vol.5, No.5; May 2012.
- Lovelock, C; Writz, J; Mussry, J. 2012. *Pemasaran Jasa. Manusia, Teknologi, Strategi*. Edisi Ketujuh. Jilid 1: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat, dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Salemba Empat
- Maholtra, Naresh K. (2004). *Marketing Research. An Applied Orientation*. 4th Edition. New Jersey: Pearson Education.
- Maria Stock. R. 2010, 'How does product program innovativeness affect customer satisfaction? A comparison of goods and services. *J. Of the Acad. Mark. Sci.*

- Nemati, Raza.A., K. Khan and M. Iftikhar. 2010, 'Impact of Innovation on Customer Satisfaction and Brand Loyalty, A study of mobile Phones users in Pakistan'. *European Journal of Social Sciences*. Vol.16. No.2. Pg. 299-306.
- Nogi, Hessel. (2007). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasindo
- Parasuraman, A. Zeithaml, V.A., Berry L.L. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal of Marketing*, Vol. 49, Fall.
- Sarwono, J dan Budiono, H (2012). *Statistik Terapan Aplikasi untuk Riset Skripsi, Tesis dan Disertasi Menggunakan SPSS, AMOS, dan Excel*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Sarwono, Jonathan (2011). *Mixed Method: Cara Menggabung Riset Kuantitatif dan Riset Kualitatif Secara Benar*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Schiffman, Leon G and Kanuk, Leslie Lazar. (2010). *Consumer Behaviour*. 10th Edition. New Jersey: Prentice hall
- Simamora, Bilson (2003). *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sugiarto, ' Analysis of Influence Factor of Technology, Service Quality, and Customer Focus on Customer Satisfaction. Vol. 18, No.1; Maret 2011
- Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy (1997). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zeithaml, Valerie A. And Bitner, Mary Jo. 2003. *Service Marketing International Edition*. New York: Mcgraw-Hill Companies, Inc.