

**STRATEGI MANAJEMEN ANTREAN DI TAMAN MINI
INDONESIA INDAH TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN**

TUGAS AKHIR

AJENG ASPUAN

183112340450023



**PROGRAM STUDI
PARIWISATA FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA**

2023

**STRATEGI MANAJEMEN ANTREAN DI TAMAN MINI
INDONESIA INDAH TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN**

Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata Satu
Pariwisata pada Prodi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Nasional.

AJENG ASPUAN

183112340450023



**PROGRAM STUDI
PARIWISATA FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2023**

LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul :

**STRATEGI MANAJEMEN ANTRIAN DI TAMAN MINI INDONESIA
INDAH TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN.**

Penelitian ini hasil dari penelitian penulis sendiri, terkecuali kutipan yang sudah disebutkan sumber-sumbernya. Judul penelitian tugas akhir ini belum pernah ada dan belum pernah dibuat. Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Pariwisata, Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan dalam hasil penelitian dan menjadi tanggung jawab penulis sepenuhnya.

Jakarta, 12 Agustus 2023


MEPRAI
TEMPPEL
FB2AKX599304913
Ajeng Aspuan

UNIVERSITAS NASIONAL

LEMBAR PERSETUJUAN

**Judul Skripsi : STRATEGI MANAJEMEN ANTREAN DI TAMAN
MINI INDONESIA INDAH TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN**

Nama Mahasiswa : AJENG ASPUAN

Nomor Pokok : 183112340450023



(Gagih Pradini, S.Par., M.M.)

Jakarta, 12 Agustus 2023

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : STRATEGI MANAJEMEN ANTREAN DI TAMAN
MINI INDONESIA INDAH TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN

Nama Mahasiswa : Ajeng Aspuan
Nomor Pokok : 183112340450023
Program Studi : Pariwisata

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian
Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Nasional Menyetujui
Pembimbing Tugas Akhir

(Rizki Nurul Nugraha, Sst.Par., MM.Par.)

Ketua Penguji

Dr. Ramang Husin Demolingo, S.S., M.Par.

Anggota Penguji

Liliana Dewi, S.S., MM.Par

Mengetahui,



Kumba P. S. W. I. S. E. S. O., S.E., M.App.Ec., Ph.D.

Jakarta, 12 Agustus 2023

ABSTRAK
STRATEGI MANAJEMEN ANTRIAN DI TAMAN MINI INDONESIA
INDAH TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN

Oleh: Ajeng Aspuan

NPM: 183112340450023

**Tugas Akhir dibawah bimbingan Ibu Rizki Nurul Nugraha, Sst.Par.,
MM.Par.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tentang Strategi Manajemen Antrian Terhadap Kepuasan Wisatawan di Taman Mini Indonesia Indah. Data penelitian menggunakan data primer melalui kuesioner kepada 100 responden wisatawan yang berkunjung ke Taman Mini Indonesia Indah. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana dan menggunakan program Statistical Product and Service Solution (SPSS) versi 26.0

Hasil dari penelitian ini Manajemen Antrian (X) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Wisatawan (Y) di destinasi Taman Mini Indonesia Indah bahwa semua nilai hitung pada tingkat signifikansi 0,05. Nilai r tabel $n - 100$ dengan tingkat signifikansi 0,05 adalah 0,196 maka disimpulkan semua variabel valid. Berdasarkan hasil penelitian, strategi manajemen antrian berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan. Kesimpulan penelitian ini dengan adanya manajemen antrian yang sekarang bisa mempermudah wisatawan untuk tidak mengantri antrian yang panjang untuk masuk ke destinasi Taman Mini Indonesia Indah.

Kata kunci: Manajemen Antrian dan Kepuasan Wisatawan

ABSTRACT
STRATEGY QUEUE MANAGEMENT ON TRAVELER SATISFACTION
INTAMAN MINI INDONESIA INDAH

By : Ajeng Aspuan Sukesi

NPM : 183112340450023

Thesis, under the guidance of Rizki Nurul Nugraha, Sst.Par., MM.Par.

The purpose of this study is to conduct an analysis of queue management on traveler satisfaction in Taman Mini Indonesia Indah. data analysis was carried out by sending questionnaires to 100 respondents from the Taman Mini Indonesia Indah. The data analysis technique employs advanced regression analysis and the application Statistical Product and Service Solution (SPSS) version 26.0.

The result of this study use of the test method for testing validity on the variables queue management (X) and tourist satisfaction (Y) show that all of the result were significant at the level of 0,05. The number of variables in then $n - 100$ range with a significant level 0,05 is 0,196, hence all of the variables are considered legitimate. Based on the result of the study, the management strategy for queue has positive effects on the condition of tourist satisfaction. The conclusion of this study is that there now an queue management system that can make it easier for travelers to avoid taking long queue when travelling to Taman Mini Indonesia Indah.

Keywords: Queue Management and Traveler Satisfaction

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

1. Nama : Ajeng Aspuan
2. Tempat, Tanggal lahir : Jakarta, 17 Juni 2000
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat : Jalan Kesatrian IX No 03
Jakarta
5. No. Handphone : 088976822243
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : ajenggaaal7@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2006 – 2012 : SDN KEBON MANGGIS 11 PAGI
2. 2012 – 2015 : SMP YAPERMAS JAKARTA
3. 2015 – 2018 : SMA YMIK 2 JAKARTA
4. 2018 – 2023 : UNIVERSITAS NASIONAL

Jakarta, 12 Agustus 2023

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah Peneliti ucapkan rasa syukur karena limpahan rahmat serta hidayah-Nya dari Allah SWT. Sehingga Peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“STRATEGI MANAJEMEN ANTRIAN DI TAMAN MINI INDONESIA INDAH TERHADAP KEPUASAN**

WISATAWAN” yang disusun untuk melengkapi syarat penyelesaian Program Studi Starta Satu (S1) pada Progam Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional. Selama penyusunan Tugas Akhir ini Peneliti telah mendapat ilmu dari berbagai sumber baik berupa moral maupun material, oleh karena itu tanpa mengurangi rasa hormat serta syukur atas semuanya itu dalam kesempatan ini Peneliti sampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A., Rektor Universitas Nasional yang sudah memberikan izin dan kesempatan untuk menyelesaikan studi di Universitas Nasional
2. Bapak Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang sudah memberikan izin penulisan Tugas Akhir ini.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomidan Bisnis Universitas Nasional.
4. Bapak Gagih Pradini, S.Par., M.M.. selaku Ketua Program Studi Pariwisata.
5. Ibu Rizki Nurul Nugraha, Sst.Par., MM.Par. selaku dosen Pembimbing yangtelah sabar membimbing kami, selalu menyempatkan waktunya untuk memberikan bimbingan, semangat saat bimbingan, arahan - arahan dan saran yang sangat berharga dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Bapak Guntur Buana Putro dan Ibu Fitri Yastuti selaku orang tua saya yangselalu menjadi penyemangat dalam penyusunan tugas akhir ini.

7. Aliman Ilham selaku pacar saya yang selalu memberikan saya semangat dalam penyusunan tugas akhir ini.
8. Teman-teman dekat saya yang sudah banyak membantu saya dan memberikan semangat dalam penyusunan tugas akhir ini.
9. Rayyanza Malik Ahmad yang selalu menjadi penyemangat saya dalam penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari Tugas Akhir ini masih belum sempurna. Oleh karena itu untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata penulis dapat berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat.

Jakarta, 12 Agustus 2023

Ajeng Aspuan
183112340450023

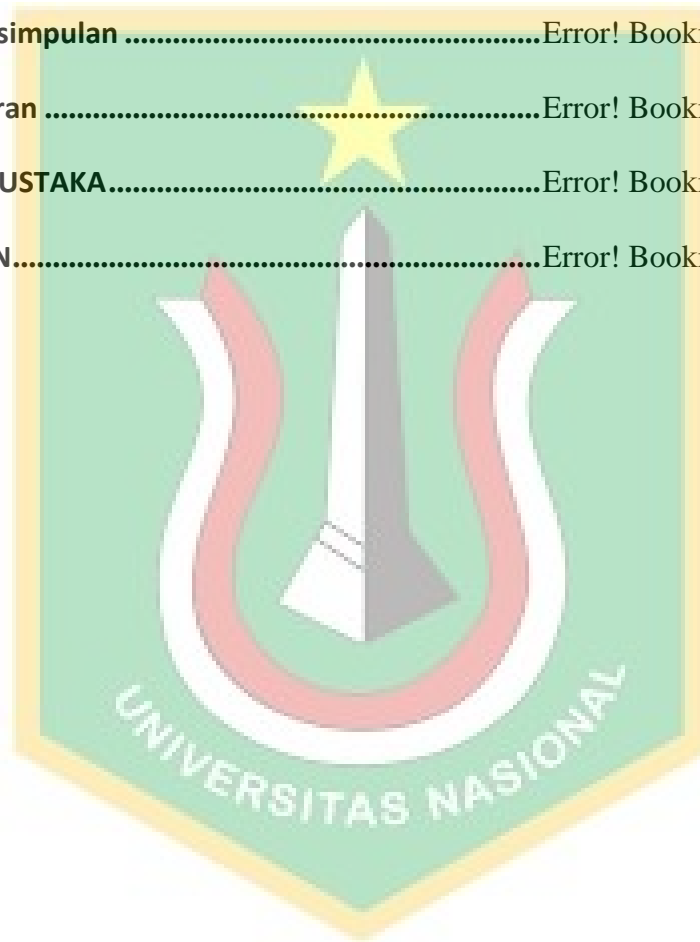


DAFTAR ISI

STRATEGI MANAJEMEN ANTREAN DI TAMAN MINI INDONESIA INDAH TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN.....	1
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	16
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Tinjauan Teori	Error! Bookmark not defined.
1. Strategi Manajemen Antrean.....	Error! Bookmark not defined.
2. Kepuasan Wisatawan	Error! Bookmark not defined.

B.	Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
C.	Kerangka Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
D.	Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....		Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN.....		Error! Bookmark not defined.
A.	Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B.	Rencana Dan Tahapan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C.	Jenis Sumber data.....	Error! Bookmark not defined.
1.	Data Primer	Error! Bookmark not defined.
2.	Data Sekunder	Error! Bookmark not defined.
3.	Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
D.	Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
1.	Populasi	Error! Bookmark not defined.
2.	Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
E.	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
F.	Teknik Analisis data.....	Error! Bookmark not defined.
1.	Uji Validitas dan uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
2.	Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.	Uji Linieritas.....	Error! Bookmark not defined.
4.	Uji Heteroskedastisitas.....	Error! Bookmark not defined.
5.	Uji R ²	Error! Bookmark not defined.
6.	Uji F.....	Error! Bookmark not defined.
7.	Uji T	Error! Bookmark not defined.
BAB IV.....		Error! Bookmark not defined.
HASIL PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
A.	Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.	Deskriptif Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.

2.	Karakter Responden	Error! Bookmark not defined.
3.	Hasil Lengkap Estimasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
a.	Dependent Variable: X1	Error! Bookmark not defined.
B.	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
	BAB V	Error! Bookmark not defined.
	KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
A.	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B.	Saran	Error! Bookmark not defined.
	DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
	LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pintu Masuk Taman Mini.....	40
Gambar 1.2 Antrian Wisatawan yang ingin masuk Taman Mini.....	40
Gambar 1.2 Pintu Keluar Taman Mini sudah berganti dengan pembayaran Cashless	41
Gambar 1.4 Peneliti dengan staff Taman Mini	41
Gambar 1.5 Mobil keliling wisata Taman Mini.....	41
Gambar 1.6 Theater keong mas	41
Gambar 2.1 Kerangka Analisis	10
Gambar 3.1 Peta TMII	11



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung	4
Tabel 3. 1 Tahapan Penelitian	14
Tabel 4. 1 Karakter responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	22
Tabel 4. 2 Profil responden berdasarkan usia	23
Tabel 4. 3 Profil berdasarkan Pekerjaan.....	24
Tabel 4. 4 Profil Berdasarkan Domisili	24
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif 1	26
Tabel 4. 6 Deskriptif Manajemen Antrian	27
Tabel 4. 7 Deskriptif Kepuasan Wisatawan	27
Tabel 4. 8 Uji validitas	28
Tabel 4. 9 Uji realibitas	29
Tabel 4. 10 Uji Linieritas.....	29
Tabel 4. 11 Uji Homogenitas.....	30
Tabel 4. 12 Uji R2	30
Tabel 4. 13 Uji F.....	31
Tabel 4. 14 Uji T	31
Tabel 4. 15 Hasil regrasi linier sederhana	33
Tabel 4. 16 Rekapitulasi hasil signifikasi Variabel Penelitian.....	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Gambar	40
Lampiran 2: Kuesioner.....	42
Lampiran 3: Data Tabulasi.....	44
Lampiran 4 : Output SPSS	51
Lampiran 5 : Logbook Bimbingan.....	71
Lampiran 6 : Turnitin.....	72

