

**ANALISIS BIAYA PERJALANAN DAN TRANSPORTASI
PENGUNJUNG KONSER SMTOWN *IN* JAKARTA DI STADION
GELORA BUNG KARNO TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN MRT
JAKARTA**

TUGAS AKHIR

SYIFA ALIFIA PUTRI

203404416063



**PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

UNIVERSITAS NASIONAL

JAKARTA

2024

**ANALISIS BIAYA PERJALANAN DAN TRANSPORTASI
PENGUNJUNG KONSER SMTOWN *IN* JAKARTA DI STADION
GELORA BUNG KARNO TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN MRT
JAKARTA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

Pariwisata di Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Nasional

SYIFA ALIFIA PUTRI

203404416063



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

2024

LEMBAR PERNYATAAN

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

ANALISIS BIAYA PERJALANAN DAN TRANSPORTASI PENGUNJUNG KONSER SMTOWN *IN* JAKARTA DI STADION GELORA BUNG KARNO TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN MRT JAKARTA

Hasil dari pemikiran atau riset pribadi penulis, kecuali bagian yang diambil dari sumber lain dan disertakan sumbernya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan dalam rangka memperoleh gelar pada program yang sejenis di perguruan tinggi lain. Jika didalamnya terdapat kesalahan atau kekeliruan, maka sepenuhnya saya akan menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta, 02 - Februari - 2024



Syifa Alifia Putri

NPM : 203404416063

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : ANALISIS BIAYA PERJALANAN DAN
TRANSPORTASI PENGUNJUNG KONSER
SMTOWN /N JAKARTA DI STADION
GELORA BUNG KARNO TERHADAP
KEPUASAN PELAYANAN MRT JAKARTA

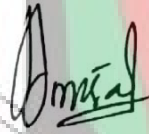
Nama Mahasiswa : Syifa Alifia Putri

Nomor Pokok : 203404416063

Program Study : Pariwisata

Menyetujui,

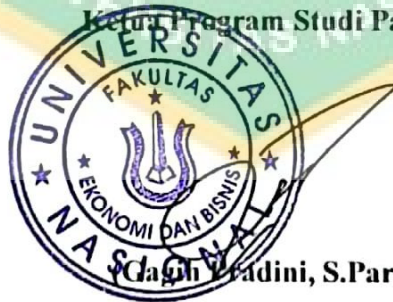
Pembimbing Tugas Akhir



(Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par.,M.M)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Pariwisata



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

Jakarta, 02 Februari 2024

LEMBAR PENGESAHAN

**Judul Tugas Akhir : ANALISIS BIAYA PERJALANAN DAN
TRANSPORTASI PENGUNJUNG KONSER
SMTOWN /N JAKARTA DI STADION
GELORA BUNG KARNO TERHADAP
KEPUASAN PELAYANAN MRT JAKARTA**

Nama Mahasiswa : Syifa Alifia Putri

Nomor Pokok : 203404416063

Program Study : Pariwisata

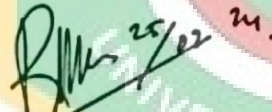
**Diterima dan Disahkan Oleh Panitia Ujian Tugas Akhir Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Universitas Nasional**

Menyetujui,

Pembimbing Tugas Akhir

(Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par.,M.M)

Ketua Penguji,



(Dr. Ramang H. Demolingo, S.S., M.Par.)

Anggota/Penguji,



(Gagih Pradini, S.Par., MM)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional



(Prof. Irena Hildowiseiso, S.E.,M.App.Ec.,Ph.D)

Jakarta, 02 Februari 2024

Tanggal Lulus : 22 Februari 2024

ABSTRAK

ANALISIS BIAYA PERJALANAN DAN TRANSPORTASI PENGUNJUNG KONSER SMTOWN *IN* JAKARTA TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN MRT JAKARTA

Oleh :

Syifa Alifia Putri

NPM : 203404416063

Tugas Akhir, dibawah bimbingan Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par.,M.M

Penelitian ini bertujuan (a) untuk menganalisis biaya perjalanan pengunjung Konser SMTOWN *in* Jakarta terhadap kepuasan pelayanan MRT Jakarta (b) untuk menganalisis transportasi pengunjung Konser SMTOWN *in* Jakarta terhadap kepuasan pelayanan MRT Jakarta (c) untuk menganalisis biaya perjalanan dan transportasi pengunjung Konser SMTOWN *in* Jakarta terhadap kepuasan pelayanan MRT Jakarta.

Sampel penelitian sebanyak 100 responden yang merupakan pengunjung Konser SMTOWN *in* Jakarta yang menggunakan MRT sebagai moda transportasi, penelitian menggunakan metode analisis kuantitatif pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian adalah Biaya Perjalanan dan Transportasi menghasilkan data yang berpengaruh positif secara bersama-sama dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan pengunjung Konser SMTOWN *in* Jakarta yang menggunakan MRT Jakarta sebagai moda transportasi.

Kata Kunci: Biaya Perjalanan, Transportasi, Kepuasan Pelayanan

ABSTRACT

ANALYSIS OF TRAVEL AND TRANSPORTATION COSTS OF SMTOWN IN JAKARTA CONCERT VISITORS ON SERVICE SATISFACTION OF MRT JAKARTA

By :

Syifa Alifia Putri

203404416063

Thesis, under the guidance of Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par., M.M

This study aims (a) to analyze the travel costs of visitors to the SMTOWN Concert in Jakarta on the satisfaction of the Jakarta MRT service (b) to analyze the transportation of visitors to the SMTOWN Concert in Jakarta on the satisfaction of the Jakarta MRT service (c) to analyze the travel and transportation costs of visitors to the SMTOWN Concert in Jakarta on the satisfaction of the Jakarta MRT service.

The research sample was 100 respondents who were visitors to the SMTOWN in Jakarta Concert who used the MRT as a mode of transportation, the research used quantitative analysis methods of data collection using a questionnaire.

The results of the study are Travel Costs and Transportation produce data that have a jointly positive and significant effect on Service Satisfaction of visitors to the SMTOWN in Jakarta Concert who use the Jakarta MRT as a mode of transportation.

Keywords: Travel Cost, Transportation, Service Satisfaction

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

1. Nama : Syifa Alifia Putri
2. Tempat, tanggal Lahir : Jakarta, 18 April 2001
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat : Jalan Tebet Timur Dalam VA, Tebet
5. No. Handphone : 085718883101
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : alifiasyifaa96@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2007 – 2013 : SDN TEBET BARAT 03 PAGI
2. 2013 – 2016 : SMPN 73 JAKARTA
3. 2016 – 2019 : SMKS RPI JAKARTA

Jakarta, 02 Februari 2024

Syifa Alifia Putri

203404416063

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Dengan penuh rasa syukur dan puji, penulis mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, memungkinkan penulis menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini yang berjudul “ANALISIS BIAYA PERJALANAN DAN TRANSPORTASI PENGUNJUNG KONSER SMTOWN IN JAKARTA TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN MRT JAKARTA” dengan baik. Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan guna meraih gelar Sarjana (S1) dalam Program Studi Pariwisata di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis telah mendapatkan bantuan yang beragam, baik dalam bentuk dukungan moral maupun materi. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan syukur atas semua bantuan tersebut, penulis ingin menyampaikan kepada:

1. Orang tua penulis, yang senantiasa memberikan do'a hingga penulis bisa sampai di titik ini.
2. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A., sebagai Rektor Universitas Nasional yang memberikan izin dan kesempatan untuk menyelesaikan studi di Universitas Nasional.
3. Bapak Prof. Kumba Digdowiseiso, S.E.,M.App.Ec., Ph.D., yang menjabat sebagai Dekan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E.,M.M., yang menjabat sebagai Wakil Dekan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Bapak Gagih Pradini, S.Par.,M.M., yang menjabat sebagai Ketua Program Studi Pariwisata di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
6. Miss Anisa Putri Kusumaningrum, S.St.Par.,M.M., sebagai Dosen pembimbing penulis yang konsisten menyediakan waktu untuk memberikan arahan, bimbingan, motivasi, dan semangat selama proses pembimbingan, serta memberikan petunjuk dan saran berharga dalam penyusunan tugas akhir ini.
7. Para pengajar Program Studi Pariwisata Universitas Nasional yang dengan tulus memberikan pengetahuan, wawasan, dan pengalaman kepada penulis.

8. Seluruh Staff Sekretariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberika pelayanan dan bantuan selama menjadi mahasiswa FEB UNAS.
9. Sahabat-sahabat penulis Bilqis, Dena, Adelin, Khania, Rasya, Dhaniah Nurul, Halimah, Lala, Vio, Muti, Lia, Indah, Fina, Fadli, Cjaa, Fatimah, Najwa selalu hadir untuk memberikan dukungan, semangat, dan motivasi kepada penulis.
10. Saudara penulis Firdayanti dan teman-teman seperbimbingan penulis terutama Wulan, Tiara Dita, Thoriq yang selalu ada serta memotivasi, memberikan saran serta ilmu-ilmu tentang penulisan tugas akhir.
11. WayV Gege's, *Neo Culture Technology Boy's*, Huang Xuxi dan SMTOWN *Family* yang telah menemani dikala kesulitan dan memberikan inspirasi serta motivasi dalam menyelesaikan penelitian ini.
12. Teman Universitas Nasional kelas karyawan dan regular 2020 yang sudah menemani penulis selama menempuh pendidikan S1.
13. Syifa Alifia Putri, selaku diri sendiri sebagai penulis. Terima kasih masih bertahan. *You're the most important person In your life.*

Peneliti menyadari bahwa Tugas Akhir ini belum mencapai tingkat kesempurnaan yang diharapkan karena keterbatasan pengetahuan dan waktu yang tersedia. Dalam upaya untuk memperbaikinya, peneliti sangat mengharapkan masukan, saran, dan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Terakhir, dengan rendah hati, peneliti meminta maaf atas kesalahan yang mungkin ada dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Jakarta, 02 – Februari – 2024

Penulis,

Syifa Alifia Putri

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori	9
1. Pariwisata.....	9
2. Biaya Perjalanan	11
3. Transportasi	14
4. Konser.....	18
5. Kepuasan Pelanggan	20
6. <i>Mass Rapid Transit</i> (MRT).....	23
B. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian.....	25
C. Hasil Penelitian yang Sesuai sebagai Rujukan Penelitian.....	26

D. Kerangka Analisis	28
E. Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Objek Penelitian	30
B. Rencana dan Tahapan Penelitian	31
C. Data Penelitian	32
1. Sumber Data dan Jenis Data	32
2. Populasi dan Sampel	33
D. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	36
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	37
F. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	37
1. Metode Analisis Deskriptif	37
2. Uji Instrument Penelitian	38
3. Uji Asumsi Klasik	39
4. Uji Kelayakan Model	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Hasil Penelitian	43
1. Deskripsi Hasil Penelitian	43
2. Sejarah Tempat Penelitian	43
3. Karakteristik Responden	45
4. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian	51
B. Pembahasan Hasil Penelitian	64
1. Pengaruh Biaya Perjalanan Pengujung Konser SMTOWN in Jakarta terhadap Kepuasan Pelayanan MRT Jakarta	65
2. Pengaruh Transportasi Pengujung Konser SMTOWN in Jakarta terhadap Kepuasan Pelayanan MRT Jakarta	65

3. Pengaruh Biaya Perjalanan dan Transportasi Pengujung Konser SMTOWN in Jakarta terhadap Kepuasan Pelayanan MRT Jakarta	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Analisis	28
Gambar 4. 1 Logo PT. MRT Jakarta.....	44
Gambar 4. 2 Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin....	46
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal.....	47
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	48
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Gambar 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	50



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Harga Tiket Konser SMTOWN in Jakarta 2023.....	5
Tabel 1.2 Penjualan tiket.....	5
Tabel 3. 1 Rencana dan Tahapan Penelitian.....	31
Tabel 3. 2 Skala Likert untuk Kuesioner	36
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	47
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan Umur	48
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	49
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden berdasarkan Penghasilan	50
Tabel 4. 6 Kategori Berdasarkan Nilai Rata-Rata.....	52
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif – Biaya Perjalanan	53
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif – Transportasi	53
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif – Kepuasan Pelayanan	54
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas.....	55
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas	57
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	57
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heteroskedasitas.....	58
Tabel 4. 15 Hasil Uji Autokorelasi	59
Tabel 4. 16 Hasil Uji Durbin Watson.....	59
Tabel 4. 17 Hasil Uji Penelitian Hipotesis (Uji T).....	61
Tabel 4. 18 Hasil Uji Anova (Uji F).....	62
Tabel 4. 19 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	63
Tabel 4. 20 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Responden
- Lampiran 2 Tabulasi Data Menggunakan Microsoft Excel
- Lampiran 3 Output SPSS
- Lampiran 4 Tabel Tarif MRT Jakarta
- Lampiran 5 Tabel Penjelasan Indikator Variabel
- Lampiran 6 Tabel Deskriptif Data
- Lampiran 7 Kegiatan Acara Penelitian
- Lampiran 8 Logbook Bimbingan Tugas Akhir
- Lampiran 9 Laporan Berita Acara Seminar Proposal
- Lampiran 10 Hasil Turnitin

