

**PENGARUH CUSTOMER REVIEW, EFEKTIVITAS SOCIAL MEDIA
ADVERSITING, DAN KELUHAN PENGUNJUNG TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA DUNIA FANTASI (DUFAN) TAMAN
IMPIAN JAYA ANCOL JAKARTA**

TUGAS AKHIR

DISUSUN OLEH:

SILVY DWI LESTARI

223402516191



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL**

2026

**PENGARUH CUSTOMER REVIEW, EFEKTIVITAS SOCIAL MEDIA
ADVERSITING, DAN KELUHAN PENGUNJUNG TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA DUNIA FANTASI (DUFAN) TAMAN
IMPIAN JAYA ANCOL JAKARTA**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

DISUSUN OLEH:

SILVY DWI LESTARI

223402516191



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL**

2026

LEMBAR PERNYATAAN

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

**PENGARUH CUSTOMER REVIEW, EFETIVITAS SOCIAL MEDIA
ADVERTISING, DAN KELUHAN PENGUNJUNG TERHADAP
PURCHASE DECISION PADA DUNIA FANTASI (DUFAN) TAMAN
IMPIAN JAYA ANCOL JAKARTA**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis perguruan tinggi lain. Jika didalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta, 12 Februari 2026

Yang Membuat Pernyataan



Silvy Dwi Lestari

NPM : 223402516191

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : : **PENGARUH CUSTOMER REVIEW, EFEKTIVITAS SOCIAL MEDIA ADVERTISING, DAN KELUHAN PENGUNJUNG TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DUNIA FANTASI (DUFAN) TAMAN IMPIAN JAYA ANCOL JAKARTA**

Nama Mahasiswa : : **Silvy Dwi Lestari**

Nomor Pokok : : **223402516191**

Program Studi : : **Manajemen**



Jakarta, 12 Februari 2026

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH CUSTOMER REVIEW, EFEKTIVITAS SOCIAL MEDIA ADVERSITING, DAN KELUHAN PENGUNJUNG TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DUNIA FANTASI (DUFAN) TAMAN IMPIAN JAYA ANCOL JAKARTA**

Nama Mahasiswa : **Silvy Dwi Lestari**

Nomor Pokok : **223402516191**

Program Studi : **Manajemen**

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

**Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir,**


(Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M)

Ketua Penguji,


(Prof. Dr. Umar Basalim, DES)

Anggota/Penguji


(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.)

**Mengetahui,
Dekan,**


(Prof. Dr. Edi Sugiono, S.T., S.E., M.M)



Jakarta : 3 Maret 2026

Tanggal Lulus:.....2026

ABSTRAK

“PENGARUH CUSTOMER REVIEW, EFEKTIVITAS SOCIAL MEDIA ADVERSITING, DAN KELUHAN PENGUNJUNG TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DUNIA FANTASI (DUFAN) TAMAN IMPIAN JAYA ANCOL JAKARTA”

Oleh : Silvy Dwi Lestari

NPM : 223402516191

Tugas Akhir, dibawah bimbingan Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *customer review*, efektivitas *social media advertising*, dan keluhan pengunjung terhadap Keputusan Pembelian pada Dunia Fantasi di kawasan Taman Impian Jaya Ancol, Jakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang merupakan pengunjung Dufan. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *customer review*, efektivitas *social media advertising*, dan keluhan pengunjung memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Temuan ini menunjukkan bahwa pengelolaan ulasan pelanggan yang baik, penerapan strategi periklanan media sosial yang efektif, serta penanganan keluhan pengunjung secara tepat merupakan faktor penting dalam meningkatkan keputusan pembelian pengunjung pada industri pariwisata dan hiburan.

Kata Kunci: *Customer Review*, *Social Media Advertising*, Keluhan Pengunjung, keputusan pembelian, Dunia Fantasi (Dufan)

ABSTRACT

“THE EFFECT OF CUSTOMER REVIEWS, SOCIAL MEDIA ADVERTISING EFFECTIVENESS, AND VISITOR COMPLAINTS ON PURCHASE DECISIONS AT DUNIA FANTASI (DUFAN), TAMAN IMPIAN JAYA ANCOL, JAKARTA.”

By : Silvy Dwi Lestari

NPM : 223402516191

Final Project, under the guidance of Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M.

This study aims to analyze the influence of *customer reviews*, the effectiveness of *social media advertising*, and visitor complaints on *purchase decisions* at Dunia Fantasi, located in Taman Impian Jaya Ancol, Jakarta. This research applies a quantitative approach using a survey method. The data were collected through the distribution of questionnaires to respondents who are visitors to Dufan. The data analysis technique employed in this study is *Partial Least Squares–Structural Equation Modeling* with the assistance of SmartPLS software. The results indicate that *customer reviews*, the effectiveness of *social media advertising*, and visitor complaints have a positive and significant influence on *purchase decisions*. These findings suggest that proper management of customer reviews, the implementation of effective social media advertising strategies, and optimal handling of visitor complaints play an important role in enhancing visitors' purchase decisions in the tourism and entertainment industry.

Keywords: *Customer Review, Social Media Advertising, Visitor Complaints, Purchase Decision, Dunia Fantasi (Dufan)*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yang berjudul *“Pengaruh Customer Review, Efektivitas Social Media Advertising, dan Keluhan Pengunjung terhadap keputusan pembelian Dunia Fantasi (Dufan) Taman Impian Jaya Ancol Jakarta”*. Penyusunan tugas akhir ini dilakukan sebagai salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nasional. Dalam proses penyusunannya, penulis menghadapi berbagai kendala dan tantangan, baik yang bersifat teknis maupun nonteknis. Namun demikian, berkat bimbingan, dukungan, kerja sama, serta motivasi dari berbagai pihak, seluruh kendala tersebut dapat diatasi dengan baik sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

1. Bapak Dr. Drs. EL Amry Bermawi Putera, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional
2. Bapak Prof. Dr. Edi Sugiono, S.T., S.E., M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M, selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional sekaligus Dosen Pembimbing, penulis menyampaikan penghormatan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan beliau dalam membimbing penulis selama proses penyusunan tugas akhir ini. Dengan penuh kesabaran dan perhatian, beliau telah meluangkan waktu serta memberikan arahan, masukan, dan bimbingan yang sangat berarti bagi penulis, sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional, penulis mengucapkan terima kasih atas arahan, dukungan, serta kebijakan yang telah diberikan sehingga proses perkuliahan dan penyusunan tugas akhir ini dapat berjalan dengan baik.
5. Ibu Dr. Subur Karyatun, S.E., M.M. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional, penulis menyampaikan terima kasih atas perhatian, dukungan, serta bantuan yang diberikan kepada penulis selama menempuh pendidikan hingga penyelesaian tugas akhir ini.
6. Seluruh Dosen Universitas Nasional Khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada anak didiknya sehingga bisa tumbuh dan

berkembang dalam proses belajar, serta kepada seluruh staf administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang telah membantu dan memberikan informasi kepada penulis selama penyusunan Tugas Akhir.

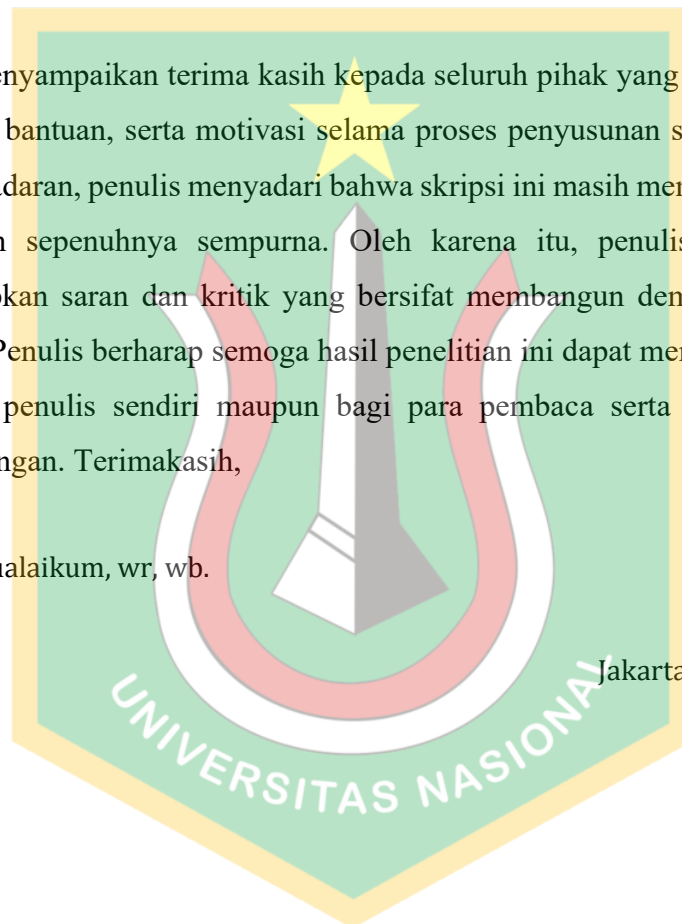
7. Seluruh Staff Sekretariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan pelayanan dan bantuan selama menjadi mahasiswa FEB UNAS.
8. Kepada Mama tercinta, Yuliani. Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang setulusnya atas cinta, doa, dan ketulusan yang senantiasa menyertai setiap langkah penulis sejak awal perkuliahan hingga penyelesaian tugas akhir ini. Mama adalah sumber kekuatan yang selalu hadir dalam diam, menjadi tempat bersandar di saat penulis merasa lelah dan berada pada titik terendah selama menjalani perkuliahan dan aktivitas organisasi. Setiap pengorbanan yang Mama berikan, meski tak selalu terucap, memiliki makna yang sangat dalam bagi penulis. Semoga Mama senantiasa dianugerahi kesehatan dan umur yang panjang agar dapat menyaksikan penulis terus bertumbuh, melangkah, dan meraih masa depan yang membanggakan sesuai dengan harapan Mama.
9. Kepada Papa tercinta, Agus Purnomo. Penulis menyampaikan terima kasih yang tulus atas dukungan, keteguhan, dan semangat yang senantiasa Papa berikan kepada penulis dalam menempuh dan menyelesaikan studi Strata Satu ini. Sejak awal perkuliahan hingga tahap akhir, dukungan Papa menjadi penguat yang mengajarkan ketegaran, kesabaran, dan keyakinan untuk terus melangkah. Terima kasih atas kepercayaan dan dorongan yang selalu Papa berikan, yang menjadi bagian penting dalam keberhasilan penulis menyelesaikan pendidikan ini.
10. Kepada adik tersayang, Keisha Twila Azzahra, terima kasih telah menjadi sumber keceriaan dan kehangatan bagi penulis selama menjalani proses perkuliahan. Kehadiranmu dengan tawa dan canda sederhana telah menjadi penghibur di sela-sela kesibukan dan kelelahan penulis.
11. Kepada seseorang yang penulis sayangi, penulis mengucapkan terima kasih atas kebersamaan, perhatian, dan dukungan yang senantiasa diberikan selama proses penyelesaian tugas akhir ini. Kehadiran serta kepercayaan yang diberikan menjadi penyemangat bagi penulis dalam menyelesaikan setiap tahapan perkuliahan hingga akhir.
12. Kepada teman-teman sejak awal perkuliahan hingga akhir, “ASEK JOS”, Rani, Erni, Feby, Diana, Riska, Hani, Shafa, Pipi, dan Clari, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan perjuangan yang telah dilalui bersama hingga tahap akhir perkuliahan. Kebersamaan tersebut menjadi bagian berharga dalam perjalanan penulis selama menempuh studi.
13. Kepada teman-teman HIMA 22 “KECEBONG”, Iki, Hapis, Rani, Kia, Alya, Syafiq, Dita, Zia, Hafsyah, Syifa, Zulfa, Cindy, Deby, dan Nindi, terima kasih atas kebersamaan,

keteguhan, dan kerja sama dalam membagi waktu antara perkuliahan dan kegiatan himpunan. Terima kasih atas setiap tawa, canda, dan momen yang telah dilalui bersama, yang memberikan warna dan makna tersendiri dalam perjalanan perkuliahan penulis.

14. Kepada seluruh anggota HIMAJEM periode 2025/2026, penulis menyampaikan terima kasih atas kebersamaan, komitmen, dan proses yang telah dijalani bersama dalam berbagai dinamika organisasi. Setiap pengalaman, tantangan, serta kebersamaan yang terbangun telah menghadirkan warna-warni yang bermakna dan membentuk perjalanan penulis dalam kehidupan kampus.

Penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta motivasi selama proses penyusunan skripsi ini. Dengan penuh kesadaran, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan terbuka mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi penyempurnaan karya ini. Penulis berharap semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis sendiri maupun bagi para pembaca serta pihak-pihak yang berkepentingan. Terimakasih,

Wassalamualaikum, wr, wb.



Jakarta, 12 Februari 2026

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'S' followed by several loops and a final vertical stroke.

Silvy Dwi Lestari

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL JUDUL (LUAR)

HALAMAN SAMPUL JUDUL (DALAM)

LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Manajemen Pemasaran	9
B. Keputusan Pembelian.....	10
C. Customer Review	12
D. Efektivitas Social Media Advertising.....	14
E. Keluhan Pengunjung (Customer Complaint)	16
F. Hubungan Antar Variabel Penelitian.....	18
G. Penelitian Terdahulu	20
H. Kerangka Analisis.....	22
I. Hipotesis Penelitian.....	24
BAB III	25
METODE PENELITIAN	25
A. Objek Penelitian.....	25
B. Data Penelitian	25
1. Sumber Data dan Jenis Data.....	25

2. Populasi dan Sampel.....	26
C. Metode dan Alat Pengumpulan Data	28
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian	29
E. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	32
1. Metode Analisis	32
2. Analisis <i>Inner Model</i>	35
3. Uji Hipotesis	36
BAB IV	36
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Hasil Penelitian	36
1. Deskripsi Data Penelitian	36
2. Deskripsi Karakteristik Responden.....	36
3. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian	40
C. Pembahasan.....	71
1. Pengaruh Variabel Customer Review terhadap Keputusan Pembelian	71
2. Pengaruh Variabel Efektivitas Social Media Advertising terhadap Keputusan Pembelian	73
3. Pengaruh Variabel Keluhan Pengunjung terhadap Keputusan Pembelian	76
BAB 5	77
KESIMPULAN DAN SARAN	77
A. Kesimpulan.....	77
B. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Grafik Jumlah Pengunjung Dunia Fantasi (Dufan) 2022-2025	2
Tabel 1.2 Fenomena Empiris Berdasarkan Ulasan Pengunjung Dunia Fantasi (Dufan) di Google Review Tahun 2025	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Skala Likert.....	28
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	30
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan dan Pembelian.....	40
Tabel 4.5 Skor Mean Variabel Customer Review (X1)	41
Tabel 4.7 Skor Mean Variabel Keluhan Pengunjung (X3)	46
Tabel 4.8 Skor Mean Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	48
Tabel 4.9 Outerloadings	52
Tabel 4.10 Average Variance Extracted (AVE)	54
Tabel 4.11 Discriminant Validity.....	55
Tabel 4.12 Validitas dan Reliabilitas.....	57
Tabel 4.13 R Square.....	59
Tabel 4.14 Fit Model	60
Tabel 4.16 Indirect Effects	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Analisis.....	23
Gambar 4.1 Pola Jalur Pengolahan.....	51
Gambar 4.2 Uji Boothstrapping	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup.....	84
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	85
Lampiran 3 Tabulasi Data 1	90
Lampiran 4 Output SmartPLS.....	88
Lampiran 5 Laporan Bimbingan.....	91
Lampiran 6 Hasil Turnitin Tugas Akhir	91

