



## Pengaruh Layout dalam Membentuk Customer Experience Taman Rekreasi Seaworld Ancol

Stella Agustin Tjakra<sup>1</sup>, Wening Ramadhani Siti Nawangwulan<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Hospitality dan Pariwisata, Universitas Bunda Mulia, Indonesia

Corresponding author email: [stellagustine08@gmail.com](mailto:stellagustine08@gmail.com)

### Article Info

#### Article history:

Received June 11, 2024

Approved September 04, 2024

#### Keywords:

*experience, customer, layout, leisure*

### ABSTRACT

SeaWorld Ancol is a tourist destination that has a complete collection of entertainment and education about the marine world. The following research was conducted with the aim of finding out the influence of layout on the formation of customer experience at the Seaworld Ancol Recreation Park. Quantitative methods are used in the following research, which means that this method is based on accurate data in the form of numbers whose measurements use statistics as a calculation test tool, and are related to previous problems studied in order to reach a conclusion. Therefore, quantitative research with descriptive approach is a method that describes a phenomenon with descriptions in the form of calculation tests and statistical methods. Using quantitative methods will obtain significant relationships between variables. The results of the T test show that the influence of the layout of the SeaWorld Ancol Recreation Park influences the visitor experience. The value obtained is  $\text{Sig} (0.000) < \alpha (0.05)$ , therefore  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted so that it can be concluded that the layout has an influence on the formation of customer experience at the park. Seaworld Ancol Recreation. Based on the results of this research, SeaWorld is expected to be able to maintain the quality of services and facilities and carry out regular evaluations to continue to provide a good customer experience.

### ABSTRAK

SeaWorld Ancol adalah sebuah destinasi wisata yang memiliki koleksi lengkap berkenaan dengan hiburan dan pendidikan mengenai dunia laut. Penelitian berikut dilakukan dengan tujuan guna mengetahui pengaruh layout terhadap pembentukan customer experience di Taman Rekreasi Seaworld Ancol. Metode kuantitatif digunakan pada penelitian berikut yang berarti metode ini berdasarkan data akurat berbentuk angka yang pengukurannya memakai statistik selaku alat uji perhitungan, serta berkenaan dengan persoalan sebelumnya yang diteliti agar memperoleh sebuah kesimpulan. Maka dari itu, penelitian kuantitatif dengan deskriptif sebagai pendekatannya adalah sebuah metode yang melukiskan sebuah fenomena dengan deskripsi berupa uji perhitungan dan metode statistik. Menggunakan metode kuantitatif akan memperoleh hubungan yang signifikan antar variabel. Hasil uji T menunjukkan bahwa Pengaruh layout Taman Rekreasi SeaWorld Ancol memengaruhi pengalaman pengunjung diperoleh nilai  $\text{Sig} (0,000) < \alpha (0,05)$ , oleh karena itu  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga dapat ditarik kesimpulan apabila layout memiliki pengaruh atas pembentukan customer experience di Taman Rekreasi Seaworld Ancol. Berdasarkan hasil penelitian ini, bagi SeaWorld, diharapkan dapat mempertahankan kualitas layanan dan fasilitas serta melakukan evaluasi secara rutin untuk tetap memberi customer experience yang baik.

Copyright © 2024, The Author(s).

This is an open access article under the CC-BY-SA license



How to cite: Tjakra, S. A., Nawangwulan, W. R. S. (2024) Pengaruh Layout dalam Membentuk Customer Experience Taman Rekreasi Seaworld Ancol. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 5(3), 1934-1948.

## PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor dari empat sumber utama pendapatan devisa Indonesia. Pariwisata berperan penting dalam perekonomian Indonesia dengan mengurangi pengangguran. Jakarta merupakan tujuan wisata domestik maupun internasional. Dikutip dari Kristina pada tahun 2020 dalam jurnalnya dengan judul “Pemulihan Ekonomi Pariwisata Bali di Era New Normal”.

Dalam jurnal yang Pengaruh Layout dalam Membentuk Customer Experience Taman Rekreasi Seaworld Ancol ditulis oleh Manuhutu M. dan Otniel (2021) yang berjudul “Sistem Informasi Tempat Wisata di Kota Sorong Berbasis Website (Kasus: Kawasan Wisata Mangrove Klawalu)”. Pariwisata memegang peranan penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mendorong pembangunan nasional. Destinasi wisata kini menjadi tempat populer bagi masyarakat untuk menikmati liburan. Secara global, pariwisata adalah salah satu industri dengan pertumbuhan tercepat, hal ini menunjukkan dampak ekonomi yang signifikan. Ini merangsang pertumbuhan ekonomi dengan memberi manfaat pada berbagai sektor yang saling berhubungan, menurut Arghutashvili dan Tbilisi tahun 2018 dalam jurnal yang berjudul “Peran Sektor Pariwisata pada Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten/ Kota di Jawa Barat”.

Wisata rekreasi melibatkan individu yang menghabiskan liburannya dengan beristirahat, memulihkan kesehatan fisik dan mental, dan berusaha menghilangkan rasa lelah. Wisatawan ini biasanya memilih untuk tinggal selama mungkin di destinasi yang mereka yakini akan memenuhi kebutuhan rekreasi mereka dan memberikan kenikmatan yang mereka cari, dikutip oleh jurnal D. Situmorang tahun 2019.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Novianty M. tahun 2017, Taman rekreasi adalah area khusus yang biasanya memerlukan biaya masuk. Di dalam, pengunjung dapat melepas penat dan bersenang-senang dengan memanfaatkan berbagai fasilitas hiburan, menonton pertunjukan, bermain gim, bersantap di restoran, hingga berbelanja oleh-oleh.

Salah satu taman rekreasi dalam industri pariwisata yang terletak di Jakarta Utara ialah Taman Impian Jaya Ancol yang melakukan pengelolaan pada berbagai jenis bisnis yang ada di wilayah Ancol Taman Impian, termasuk di dalamnya ada Dunia Fantasi, Ocean Dream Samudera, Atlantis Water Adventures, SeaWorld Ancol, Taman Impian, Putri Duyung Ancol, dan Allianz Ecopark serta penjualan merchandise.

Menurut jurnal dari A. Ariani & N. Erlita pada tahun 2019 yang berjudul “The Public Relation Activities of Taman Impian Jaya Ancol, Ltd in Promoting Jakarta Tourist Attraction”, tempat wisata sering kali menawarkan fasilitas yang lengkap dan berbagai layanan pendukung yang membuat liburan menjadi lebih nyaman dan menyenangkan. Mulai dari akomodasi, restoran, pusat perbelanjaan, hingga transportasi lokal, tempat wisata sering kali memiliki semua yang dibutuhkan pengunjung untuk menghabiskan waktu dengan nyaman tanpa harus khawatir tentang detail-detail praktis.

Satu dari sekian jenis rekreasinya yakni SeaWorld Ancol yang diakuisisi secara penuh oleh Perseroan sejak 10 Juli 2015 (Dewi Retno et al, 2021). Taman wisata Seaworld Ancol merupakan satu dari sekian destinasi wisata akuarium di Asia Tenggara yang paling besar. Di dalam SeaWorld Ancol, pengunjung dapat menjelajahi berbagai pameran biota laut, berjalan melalui terowongan bawah air, serta mengunjungi toko souvenir dan food court. Fasilitas ini juga

dilengkapi dengan perpustakaan ikan dan tampilan layar sentuh dengan informasi rinci tentang spesies laut yang ada di sana. Di antara koleksi ikan yang diawetkan adalah Coelacanth (*Latimeria Menadoensis*), spesies purba yang diperkirakan punah hingga ditemukan kembali di Pulau Talise, Manado, pada bulan November 2008. Fasilitas tambahan di SeaWorld Ancol meliputi ruang serbaguna, ruang observasi, dan perpustakaan. Pengunjung dapat beristirahat sejenak dari pameran untuk menikmati hidangan di food court, dan sebelum berangkat, mereka dapat berbelanja aksesoris bertema seperti boneka, kaos, dan alat tulis.

Setiap tampilan atau atraksi akuarium di SeaWorld Ancol dirancang dengan tema tertentu untuk menawarkan pengalaman unik dan menyampaikan pesan berbeda. Untuk meningkatkan pengetahuan pengunjung tentang kehidupan laut yang dipamerkan, label informatif memberikan rincian biologis dan fakta menarik tentang spesies tersebut. SeaWorld Ancol juga menyelenggarakan berbagai acara dan menawarkan fasilitas untuk menjamin kenyamanan dan kepuasan pengunjung. Sorotannya meliputi pertunjukan menarik seperti Feeding Show di akuarium utama, tempat penyelam melakukan aktivitas menarik, dan Touch Pool, tempat pengunjung dapat berinteraksi langsung dengan makhluk laut. Selain itu, fasilitas museum menampilkan hewan laut yang diawetkan, seperti Coelacanth purba, yang memungkinkan pengunjung menjelajahi kehidupan laut dalam.

Pengunjung SeaWorld Ancol pun menunjukkan variasi tergantung pada waktu dan hari dalam seminggu. Dalam sehari, rata-rata 1.500 orang mengunjungi SeaWorld, tetapi jumlah ini meningkat hingga dua kali lipat pada akhir pekan, mencapai 3.500 orang. Hal ini menunjukkan bahwa akhir pekan menjadi waktu yang paling diminati oleh pengunjung, kemungkinan karena waktu luang yang lebih banyak. Puncak pengunjung terjadi pada saat liburan besar, seperti Idul Fitri, di mana jumlah pengunjung SeaWorld Ancol bisa mencapai 6.000 orang dalam sehari. Ini menandakan bahwa liburan adalah waktu yang paling ramai dikunjungi oleh pengunjung, di mana minat masyarakat guna mengisi waktu luang dengan keluarga atau teman-teman menjadi lebih optimal.

Jumlah pengunjung SeaWorld Ancol yang mengalami kenaikan dari waktu ke waktu bisa menjadi indikasi bahwa layout tempat tersebut sangat efektif. Dengan jumlah pengunjung yang stabil di atas satu juta orang setiap tahunnya, dapat diasumsikan bahwa layout SeaWorld Ancol mampu menarik minat pengunjung dan memberikan pengalaman yang memuaskan. Keberhasilan dalam menciptakan pengalaman yang menarik dan memikat bagi pengunjung menunjukkan bahwa layout SeaWorld Ancol dirancang dengan baik dan efisien.

Menurut Rizki Krisnadi & Onggo pada tahun 2018 dalam jurnal yang berjudul “The Effect of Consumer Behavior on Decision Visit to SeaWorld Ancol Jakarta”. Pada suatu wisata, layout memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk customer experience yang memuaskan. Layout merupakan susunan atau pengaturan ruang fisik suatu tempat yang meliputi penempatan, penataan, dan pengorganisasian berbagai elemen yang ada di dalamnya. Hal ini mencakup distribusi ruang, penempatan fasilitas, dan jalur pergerakan yang dirancang dengan tujuan tertentu. Desain layout yang efektif memperhitungkan faktor-faktor seperti fungsi ruang, aliran lalu lintas, kenyamanan pengguna, dan pencapaian tujuan yang diinginkan. Dalam berbagai konteks, seperti tempat wisata, pusat perbelanjaan, kantor, atau pabrik.

Layout yang dirancang dengan baik memiliki peran fundamental bagi pembentukan pengalaman memuaskan untuk pengunjung pada sebuah tempat wisata. Desain layout yang memperhatikan setiap detailnya dapat menciptakan atmosfer menyenangkan dan memikat, ini dapat membuat pengunjung merasa terkesan dan ingin menjelajahi lebih banyak area. Misalnya,

dengan menempatkan atraksi utama, seperti pameran hewan langka atau wahana atraksi, di lokasi yang strategis dan mudah diakses, pengunjung akan merasa tertarik untuk mengunjungi area tersebut lebih awal dan mungkin juga kembali berkunjung.

Selain itu, menurut Sukarno et al., pada jurnalnya yang berjudul “Redesain Interior Seaworld, Teater 4 Dimensi Taman Festival Bali Di Denpasar”, desain layout yang memperhatikan estetika juga dapat memberikan dampak yang signifikan dalam menciptakan atmosfer yang menyenangkan. Penggunaan elemen dekoratif, seperti tanaman hijau, air mancur, atau pencahayaan yang indah, dapat menambah daya tarik visual dan menciptakan suasana yang menyenangkan bagi pengunjung. Hal ini membantu dalam menciptakan kesan yang positif dan mengundang pengunjung untuk menjelajahi tempat tersebut dengan rasa ingin tahu yang tinggi.

Tidak hanya itu, penempatan taman, area istirahat, dan fasilitas umum lainnya juga perlu dipertimbangkan dengan cermat dalam desain layout. Tempat wisata yang menyediakan ruang terbuka atau taman yang luas dapat memberikan kesempatan bagi pengunjung untuk bersantai, berfoto, atau sekadar menikmati pemandangan sekitar. Sementara itu, penempatan fasilitas umum seperti toilet, restoran, dan tempat istirahat yang strategis akan membuat pengunjung merasa lebih nyaman dan terlayani dengan baik.

Layout yang terstruktur dengan baik dalam tempat wisata memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan navigasi dan aksesibilitas bagi pengunjung. Dengan rancangan yang mempertimbangkan penempatan atraksi utama, fasilitas penting, dan jalur yang mudah diakses, pengunjung dapat dengan lebih mudah menemukan tujuan mereka dan menjelajahi area tempat wisata dengan lebih lancar. Pengaturan yang jelas dan sederhana dalam layout membantu mengurangi tingkat kebingungan dan kesulitan dalam bergerak di dalam tempat wisata. Pengunjung tidak perlu merasa bingung atau tersesat saat mencari atraksi yang mereka inginkan, karena penempatan yang tepat dari atraksi utama membuatnya lebih mudah diidentifikasi dan dijangkau. Dikutip dari Putra & Nurcaya pada tahun 2019 dengan jurnal yang berjudul “Pengaruh Layout Toko dan Visual Merchandising Toko Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Supermarket Tiara Dewata Denpasar”.

Selain itu, jalur yang mudah diakses juga memainkan peran penting dalam memperbaiki pengalaman pengunjung secara keseluruhan. Dengan adanya jalur yang jelas dan terorganisir dengan baik, pengunjung dapat bergerak dari satu atraksi ke atraksi lainnya tanpa mengalami hambatan atau kebingungan. Hal ini meningkatkan efisiensi waktu mereka dan memberi kesempatan untuk menikmati lebih banyak hal selama kunjungan mereka.

Pengalaman pelanggan atau customer experience ialah satu dari sekian aspek fundamental dalam sektor pemasaran. Pengalaman pelanggan merupakan tolak ukur keberhasilan layanan yang diberikan suatu perusahaan kepada pelanggan atau konsumennya. Untuk itu, penting bagi sebuah bisnis untuk dapat memberikan pengalaman positif kepada pelanggannya.

Berdasarkan jurnal yang diteliti oleh Waruwu et al. (2024) yang berjudul “Analisis Strategi Layout dalam Meningkatkan Pengalaman Pelanggan di Gerai Alfamidi Gunungsitoli” disimpulkan adanya hubungan teori X (layout) dengan teori Y (customer experience) yang menyatakan salah satu manfaat dari layout yang baik adalah meningkatkan kemudahan navigasi dan pengalaman pelanggan, serta menciptakan pengalaman yang nyaman bagi pelanggan. Dengan mengatur ruang dan produk dengan bijak, pelanggan dapat dengan mudah menavigasi toko atau fasilitas, sehingga meningkatkan pengalaman pelanggan, hal ini ditulis menurut Kotler, P. pada tahun 2015.

Berdasarkan penulis adanya hubungan mengenai tata letak dengan pengalaman pengunjung terkait karena tata letak yang baik akan menambah nilai kepuasan pengunjung seperti dalam Taman Rekreasi SeaWorld Ancol memiliki penempatan atraksi utama di dekat pintu masuk atau jalur yang paling sering dilalui sehingga dapat meningkatkan daya Tarik dan keterlibatan pengunjung. Kemudian dengan mengoptimalkan aliran pengunjung, SeaWorld mampu menumbuhkan lingkungan yang lebih menyenangkan serta nyaman untuk seluruh wisatawan yang berkunjung. SeaWorld juga merancang setiap area dengan tema yang konsisten dan mengalir, sehingga pengunjung dapat merasa terlibat dalam pengalaman yang menyeluruh. Dan yang terakhir penempatan fasilitas seperti toilet, area istirahat yang strategis dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengalaman pengunjung.

Penulis melakukan penelitian ini dengan harapan dapat menambah pengetahuan bagi Taman Wisata untuk mengenali lebih dalam lagi mengenai area yang dapat ditingkatkan. Tidak hanya itu, hadirnya studi berikut diharapkan mampu memberikan sumbangsih bidang akademis pada pengembangan pengetahuan dalam pengaruh tata letak dalam membentuk pengalaman pelanggan.

Fenomena yang terdapat pada penelitian ini membahas tentang adanya pengaruh tata letak terhadap pengalaman berkunjung ke Taman Rekreasi SeaWorld Ancol. Dimana menurut penulis fenomena tersebut memberikan dampak yang kuat bagi para pengunjung dalam pengalaman berkunjung. Berikut dimensi layout: Tata letak Fasilitas, Kapasitas dan Ruang, Aliran Informasi, Lingkungan. Dibuatnya penelitian ini bertujuan guna memahami secara mendalam berkaitan dengan pengaruh tata letak sebuah taman rekreasi dalam membentuk pengalaman pengunjung. Dibutuhkannya pembaharuan desain pada Taman Rekreasi SeaWorld Ancol untuk menghidupkan kembali oceanarium yang terdapat di sana, juga terdapat tantangan dalam oseanarium SeaWorld Ancol yang menghambat fungsinya. Tantangan tersebut antara lain sirkulasi objek pameran yang kurang optimal dan informasi yang kurang terlihat akibat pencahayaan yang tidak merata. Selain itu, beberapa area tertentu terlihat tidak terawat karena konsep interior SeaWorld Ancol yang bernuansa vintage dan bercirikan ornamen kuno. Hal ini membuat pengalaman pengunjung tidak menikmati kunjungannya dengan maksimal. Berikut dimensi customer experience: comfort, educational, hedonic, novelty, safety, beauty.

Hasil dari penelitian yang di tulis oleh Waruwu et all. dalam Jurnal penelitiannya mengenai “Analisis Strategi Layout dalam Meningkatkan Pengalaman Pelanggan di Gerai Alfamidi Gunungsitoli” yang dapat disimpulkan bahwa faktor X sebagai strategi layout yang terikat atau memiliki dampak terhadap faktor Y sebagai customer experience. Hasil penelitian menemukan bahwa secara garis besar tata letak (layout) memiliki hubungan yang kuat terhadap pengalaman pelanggan.

Adapun urgensi yang dibuat penulis mengenai pentingnya penelitian yang berjudul “Pengaruh Layout Dalam Membentuk Customer Experience Taman Rekreasi Seaworld Ancol” dilakukan karena pengalaman pengunjung sangat dipengaruhi oleh tata letak yang telah direncanakan dari awal datangnya pengunjung hingga akhir dari perjalanan wahana. Mulai dari fungsi fasilitas, hambatan yang kemungkinan timbul dari perencanaan tersebut, serta cara menyelesaikan hambatan yang kemungkinan terjadi. Selain dari pada itu, data yang diperlihatkan oleh Website Official Ancol pada tahun terakhir, yaitu tahun 2023 menunjukkan 1.335.082 orang berkunjung ke SeaWorld, sehingga banyaknya pengunjung yang datang tiap tahun menjadi satu dari sekian alasan perlunya dilangsungkan penelitian berikut.

Dengan adanya studi berikut, diharapkan dapat diserap masukannya bagi manajemen taman rekreasi agar dapat ditingkatkan lagi dalam pengelolaan taman rekreasinya, kemudian juga penelitian ini diharapkan dapat berguna menjadi kontribusi bagian akademis dimana ilmunya dapat diambil sebagai pengembangan teori dan ilmu pengetahuan, serta memahami dan memiliki gambaran khusus tentang pentingnya perencanaan tata letak yang baik dalam mempengaruhi pengalaman pengunjung.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam artikel ini adalah pendekatan penelitian kuantitatif. Sebagaimana diuraikan oleh Sugiono (2018), penelitian kuantitatif mengandalkan data nyata yang direpresentasikan dalam bentuk numerik, yang dianalisis menggunakan uji statistik untuk mengatasi permasalahan yang diselidiki sebelumnya dan menarik kesimpulan. Penelitian kuantitatif, khususnya dengan pendekatan deskriptif, melibatkan penggambaran fenomena melalui perhitungan dan analisis statistik, sehingga memberikan pemahaman yang komprehensif tentang subjek penelitian. Menggunakan metode kuantitatif akan memperoleh hubungan yang signifikan antar variabel.

Tujuan dari pendefinisian subjek penelitian adalah untuk menentukannya sebagai entitas, objek, atau individu yang menjadi bagian dari variabel penelitian dan menjadi fokus penyelidikan. Dalam penelitian ini, penelitian ini menargetkan individu yang sering mengunjungi Taman Rekreasi Seaworld Ancol di Jakarta Utara sebagai subjek yang diminati.

Objek penelitian merupakan variabel yang diteliti oleh peneliti ditempat penelitian dilakukan. Objek penelitian yang digunakan penulis adalah hasil pengaruh Layout pada pengunjung dalam membentuk Customer Experience ketika berkunjung ke Taman Rekreasi Seaworld Ancol, Jakarta Utara.

Teknik pengumpulan data yang efektif merupakan fase penting dalam penelitian, mengingat tujuan utama penelitian adalah mengumpulkan informasi dan data terkait. Sugiono (2020) menguraikan berbagai metode pengumpulan data antara lain observasi, wawancara, dokumentasi, dan penggunaan teknik kombinasi/triangularisasi. Oleh karena itu, para peneliti dibekali dengan berbagai pilihan untuk dipekerjakan berdasarkan kebutuhan spesifik dan sifat penelitian mereka, yang dijabarkan sebagai berikut:

### **1. Observasi**

Observasi melibatkan secara aktif mengamati dan menganalisis lingkungan sekitar. Ini mencakup aktivitas seperti mengamati lingkungan secara langsung, berbeda dengan aktivitas seperti menonton televisi, mendengarkan radio, atau terlibat dalam percakapan dengan orang lain. Penafsiran penulis tentang observasi berkenaan dengan mengamati subjek secara langsung tanpa perantara, sehingga memungkinkan dilakukannya pemeriksaan secara dekat terhadap aktivitas dan perilakunya.

### **2. Dokumentasi**

Berdasarkan apa yang disampaikan oleh Kriyantono (2020), pendekatan ini dapat diterapkan pada metodologi penelitian kualitatif dan kuantitatif. Ini memfasilitasi pemeriksaan data yang sistematis dan obyektif yang mencakup konteks sejarah, framing, semiotika, analisis wacana, dan analisis kualitatif. Sehubungan dengan metode seperti observasi dan wawancara, peneliti sering kali menggabungkan pencarian dokumentasi untuk mendukung analisis dan interpretasi data.

### 3. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, skala Likert digunakan sebagai instrumen penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan responden. Menurut Sugiyono (2016), skala Likert berfungsi sebagai alat ukur untuk menilai sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial.

Pernyataan	Penilaian
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

## POPULASI DAN SAMPEL

### 1. Populasi

Diuraikan oleh Sugiyono (2018), populasi mencakup subjek atau objek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Pada kasus Taman Rekreasi Seaworld Ancol pada tahun 2023 jumlah penduduknya sebanyak 1.109.012 pengunjung. Penelitian penulis berfokus pada individu yang sering mengunjungi Taman Rekreasi Seaworld Ancol di Jakarta Utara. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan memanfaatkan data pengunjung yang disediakan oleh Taman Rekreasi.

### 2. Sampel

Teknik pengambilan sampel menurut Sugiyono (2016) adalah metode yang digunakan untuk memilih sampel untuk penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel berdasarkan populasi, menggunakan nonprobability sampling dengan metode purposive sampling yang melibatkan pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan yang telah ditentukan responden. Dengan menggunakan rumus slovin, penelitian ini membutuhkan 100 sampel. Untuk menentukan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin seperti yang ditunjukkan berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = jumlah responden

N = ukuran populasi

e = nilai margin of error

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan perhitungan SPSS versi 23 (Statistical Product and Service Solutions). Yang dimana SPSS merupakan program komputer untuk mengolah hasil data statistik secara otomatis yang dibutuhkan peneliti.

Adapun beberapa uji dan analisa data yang dilakukan penulis berupa:

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengidentifikasi pertanyaan apapun dalam kuesioner yang mungkin memerlukan penggantian karena dianggap tidak relevan. Instrumen yang valid menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan untuk pengumpulan data valid. Berdasarkan apa yang dikemukakan oleh Sugiyono (2018), uji validitas dapat didefinisikan sebagai data yang sama dan oleh peneliti laporkan dengan data yang langsung didapatkan dari apa yang

terjadi atas subjek penelitian. Dengan kriteria jika nilai  $r$  hitung  $>$  nilai  $r$  tabel pada nilai sig 5%, maka dinyatakan valid, sedangkan jika nilai  $r$  hitung  $<$  nilai  $r$  tabel pada nilai sig 5%, maka dinyatakan tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas menilai sejauh mana konsistensi dan stabilitas data atau temuan penelitian. Data yang tidak dapat diandalkan tidak cocok untuk diproses lebih lanjut karena dapat menimbulkan kesimpulan yang bias. Suatu alat ukur dianggap dapat diandalkan apabila alat tersebut secara konsisten memberikan hasil yang sama dalam berbagai situasi (Sugiyono, 2018). Metode Cronbach Alpha digunakan untuk pengujian ini, dengan nilai yang dihitung melebihi ambang batas kritis 0,06 selama penyebaran kuesioner, yang menunjukkan keandalan hasil kuesioner.

## 3. Uji Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran data, dengan mempertimbangkan metrik seperti mean, deviasi standar, nilai maksimum, dan minimum. Ghozali (2016) menyoroti bahwa uji statistik deskriptif membantu menjelaskan karakteristik suatu kumpulan data tanpa memerlukan generalisasi yang luas. Tujuannya adalah untuk mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data untuk meningkatkan penyajian, seperti yang diuraikan oleh Ghozali (2016).

## 4. Uji Normalitas

Ghozali (2021), mengatakan bahwa uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah variabel berdistribusi secara normal atau tidak. Untuk menguji apakah variabel independen dan dependen terdistribusi dengan normal atau tidak maka dilakukanlah uji normalitas, yaitu menggunakan One Komogrov-Smirnoff test dengan pengambilan keputusan berupa: jika sampel signifikan  $>$  0,05 maka variabel normal dan apa bila sebaliknya yaitu  $<$  0,05 maka variabel tidak normal.

## 5. Uji Heterokedastisitas

Dikemukakan oleh ahli Ghozali (2021), pengujian ini bertujuan untuk mendeteksi variasi variabilitas sisa antar pengamatan yang berbeda. Nilai signifikansi dibawah 0,05 menunjukkan adanya heteroskedastisitas. Sebaliknya, nilai signifikan di atas 0,05 menandakan tidak adanya heteroskedastisitas yang dianggap lebih baik.

## 6. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana adalah metode statistic yang digunakan untuk memahami hubungan antara satu variabel independen (X) dan satu variabel dependen (Y) dalam sebuah model linier.

## 7. Uji T

Menurut ahli Ghozali (2017), uji statistik menunjukan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. Diketahui cara pengambilan uji T adalah jika signifikan  $>$  0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, dan sebaliknya yaitu signifikan  $<$  0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

## 8. Uji Koefisien Determinasi

Sesuai wawasan Ghozali (2018) dari jurnal "Pengaruh Kompetensi dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan", koefisien determinasi berperan penting dalam mengevaluasi kelayakan model regresi. Secara khusus pengujian ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Melalui analisis ini, peneliti berupaya

mengetahui dampak individual dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Uji Validitas *Layout* (X) dan *Customer Experience* (Y)

Pertanyaan	R Tabel	R hitung	Simpulan
<b>X</b>			
X1	0,164	0,499	Valid
X2	0,164	0,571	Valid
X3	0,164	0,432	Valid
X4	0,164	0,455	Valid
X5	0,164	0,484	Valid
X6	0,164	0,461	Valid
X7	0,164	0,416	Valid
X8	0,164	0,410	Valid
X9	0,164	0,598	Valid
X10	0,164	0,492	Valid
X11	0,164	0,567	Valid
X12	0,164	0,626	Valid
X13	0,164	0,387	Valid
X14	0,164	0,480	Valid
X15	0,164	0,552	Valid
X16	0,164	0,463	Valid
X17	0,164	0,548	Valid
X18	0,164	0,501	Valid
X19	0,164	0,550	Valid
X20	0,164	0,524	Valid
X21	0,164	0,389	Valid
X22	0,164	0,418	Valid
X23	0,164	0,278	Valid
X24	0,164	0,369	Valid
X25	0,164	0,519	Valid

<b>Y</b>			
Y1	0,164	0,472	Valid
Y2	0,164	0,490	Valid
Y3	0,164	0,530	Valid
Y4	0,164	0,598	Valid
Y5	0,164	0,584	Valid
Y6	0,164	0,452	Valid

Y7	0,164	0,540	Valid
Y8	0,164	0,566	Valid
Y9	0,164	0,509	Valid
Y10	0,164	0,571	Valid
Y11	0,164	0,554	Valid
Y12	0,164	0,608	Valid
Y13	0,164	0,483	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas menunjukkan bahwa nilai-nilai yang diperoleh telah dibandingkan dengan nilai-nilai yang dicari dari tabel signifikansi pada level 5%, dengan menggunakan uji dua sisi, dengan jumlah sampel (N) sebesar 100. Variabel Layout yang terdiri dari 25 pernyataan dan Customer Experience yang terdiri dari 13 pernyataan, telah terbukti valid karena nilai korelasi (r) yang diperoleh melebihi nilai kritis dari tabel, yaitu lebih besar dari 0,361. Dengan demikian, kedua variabel tersebut dapat dianggap valid dalam konteks pengukuran yang digunakan.

#### Hasil Uji Reliabilitas variabel *Layout* (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.861	25

Hasil uji reliabilitas dengan masing-masing nilai cronbach alpha yaitu untuk variabel *layout* (x) sebesar 0,861 dengan simpulan nilai koefisien r sangat tinggi. Sehingga dapat disimpulkan semua variabel dinyatakan reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian. Hal ini mengindikasikan bahwa data yang diperoleh dari angket dapat diandalkan. Dengan kata lain, kuesioner tersebut terbukti reliabel dan dapat dipercaya dalam mengukur konstruk kreativitas.

#### Hasil Uji Reliabilitas variabel *Customer Experience* (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.789	13

Uji reliabilitas menghasilkan nilai Cronbach alpha untuk setiap variabel, khususnya 0,789 untuk variabel *customer experience*, yang menandakan tingkat keandalan yang tinggi. Oleh karena itu, seluruh variabel dianggap reliabel dan layak digunakan dalam penelitian. Hal ini menegaskan keandalan data yang diperoleh dari kuesioner, yang menunjukkan efektivitasnya dalam mengukur kreativitas. Secara keseluruhan, instrumen yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan tingkat reliabilitas yang baik, sehingga hasilnya cukup dapat diandalkan untuk analisis lebih lanjut.

#### Hasil Uji Normalitas

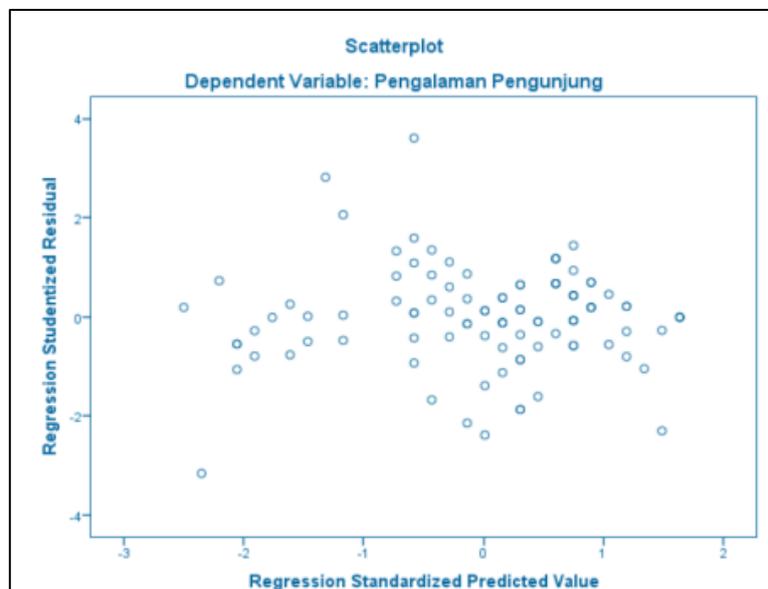
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		X	Y
N		100	100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	89.48	46.96
	Std. Deviation	5.919	3.679

Most Extreme Differences	Absolute	.085	.085
	Positive	.074	.085
	Negative	-.085	-.080
Test Statistic		.085	.085
Asymp. Sig. (2-tailed)		.072 <sup>c</sup>	.070 <sup>c</sup>

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan hasil uji normalitas yang tertera, menunjukkan bahwa nilai signifikansi yang diperoleh dari Uji OneSample Kolmogorov-Smirnov untuk variabel X (tata letak) adalah sebesar 0,072 lebih besar dari taraf alpha sebesar 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa hasil uji normalitas berada dalam rentang normal.

### Hasil Uji Heterokedastisitas



Menurut hasil uji diatas terlihat pola lingkaran yang tersebar acak dan tidak menunjukkan pola yang sistematis menandakan tidak adanya masalah dalam heterokedastisitas.

### Hasil Uji Regresi Sederhana

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	.222	3.051		.073	.942
	X	.522	.034	.840	15.354	.000

a. Dependent Variable: Y

Hasil perhitungan regresi linier sederhana yang dilakukan melalui software SPSS 23 disajikan pada tabel di atas. Perhitungan tersebut menghasilkan persamaan regresi yang menunjukkan hubungan antar variabel sebagai berikut:

$$Y = 0.222 + 0.522(X)$$

1. Nilai konstanta 0.222 artinya jika variabel tata letak (layout) bernilai 0, maka akan meningkatkan pengalaman pelanggan sebesar 0,222.
2. Koefisien Tata letak (Layout) X  
Untuk koefisien regresi variabel layout (X) adalah sebesar 0,522 artinya setiap terjadi kenaikan nilai variabel tata letak (layout) sebanyak 1 maka akan mempengaruhi pengalaman pelanggan (*customer experinece*) sebanyak 0,522.

#### Hasil Uji T

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
				Beta		
1	(Constant)	.222	3.051		.073	.942
	X	.522	.034	.840	15.354	.000

a. Dependent Variable: Y

Hasil uji diatas menunjukkan pengaruh *layout* Taman Rekreasi SeaWorld Ancol dalam membentuk *customer experience*, didapatkan nilai Sig (0,000) < alpha (0,05), dengan demikian ho ditolak dan ha diterima sehingga disimpulkan bahwa layout berpengaruh terhadap pembentukan customer experience di Taman Rekreasi Seaworld Ancol.

#### Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.840 <sup>a</sup>	.706	.703	2.004

a. Predictors: (Constant), X

Pada hasil uji diatas, nilai koefisien korelasi yang dinotasikan dengan R tercatat sebesar 0,840 yang menunjukkan derajat hubungan antara tata letak dan pengalaman pelanggan. Selain itu, nilai R Square (R<sup>2</sup>) dihitung sebesar 0,706 atau 70,6% yang menandakan bahwa pengalaman pelanggan dapat dijelaskan oleh tata letak, sedangkan sisanya sebesar 29,4% disebabkan oleh faktor lain yang belum dieksplorasi dalam penelitian ini.

## KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dari bab-bab sebelumnya mengenai pengaruh *Layout* dalam membentuk *Customer Experience* Taman Rekreasi SeaWorld Ancol, dijabarkannya kesimpulan dari penelitian ini.

Dapat diketahui bahwa *Layout* memiliki pengaruh dalam membentuk *Customer Experience*, yaitu berdasarkan hasil uji validitas menunjukkan bahwa nilai-nilai yang diperoleh telah dibandingkan dengan nilai-nilai yang dicari dari tabel signifikansi pada level 5%, dengan menggunakan uji dua sisi, dengan jumlah sampel (N) sebesar 100. Variabel *Customer Experience* tersebut yang terdiri dari 13 pertanyaan, telah terbukti valid karena nilai korelasi (r) yang diperoleh melebihi nilai kritis dari tabel, yaitu lebih besar dari 0,361. Dengan demikian, ketiga variabel tersebut dapat dianggap valid dalam konteks pengukuran yang digunakan.

Penilaian reliabilitas menghasilkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,861 untuk variabel *layout* (X) yang menunjukkan koefisien r yang sangat tinggi dan uji reliabilitas menghasilkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,789 untuk variabel *customer experience* (Y) dengan kategori tinggi. Kesimpulan ini menegaskan bahwa seluruh variabel dianggap reliabel dan layak digunakan pada penelitian.

Nilai signifikansi yang diperoleh dari One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test untuk variabel *layout* (X) sebesar 0,072 lebih besar dari taraf alpha sebesar 0,05 dan Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov untuk variabel *customer experience* (Y) menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,070, melebihi tingkat alpha sebesar 0,05 Hal ini menunjukkan bahwa hasil uji normalitas berada dalam rentang normal.

Pola lingkaran yang tersebar acak dan tidak menunjukkan pola yang sistematis menandakan tidak adanya masalah dalam heterokedastisitas.

Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,522. Hal ini berarti bahwa dengan setiap peningkatan satu unit pada variabel *layout*, terdapat peningkatan sebesar 0,522 pada variabel *customer experience*.

Hasil uji t menunjukkan adanya pengaruh signifikan tata letak Taman Rekreasi SeaWorld Ancol terhadap pengalaman pengunjung. Nilai Sig (0,000) yang diperoleh kurang dari ambang batas alpha sebesar 0,05. Akibatnya  $H_0$  ditolak sedangkan  $H_1$  diterima, sehingga diperoleh kesimpulan bahwa *layout* memang berdampak pada pengembangan *customer experience* di Taman Rekreasi SeaWorld Ancol.

Nilai koefisien yang diperoleh adalah  $R = 0,840$  yang menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara variabel tata letak dan pengalaman pelanggan. Selanjutnya nilai R Square ( $R^2$ ) ditentukan sebesar 0,706 atau 70,6% yang menunjukkan bahwa pengalaman pelanggan dipengaruhi secara signifikan oleh tata letak. Namun, sekitar 29,4% varian pengalaman pelanggan disebabkan oleh faktor-faktor yang tidak dieksplorasi dalam penelitian ini.

## REFERENSI

- Adityawati, R. (2018). *Pengaruh Tata Letak Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kenyamanan Pengunjung Di Wisata Keboen Kopi Karanganyar Blitar*. Sarjana thesis, Universitas Brawijaya.
- Aliansyah, H., & Hermawan, W. (2019). Peran Sektor Pariwisata Pada Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten/Kota Di Jawa Barat. *Bina Ekonomi*, 23(1), 39–55.
- Ariani, A. C., & Erlita, N. (2019). The Public Relations Activities Of Taman Impian Jaya Ancol, Ltd In Promoting Jakarta Tourist Attraction. *Saudi Journal Of Humanities And Social Sciences*, 04(11), 711–715.
- Ariyanti, M. (2016). *Analisis Pengaruh Layout, Physical Evidence, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada Callista Beauty Care Trenggalek*. Skripsi, Universitas Nusantara PGRI Kediri.

- Ayaumi, R. S., Komariah, N. S. (2021). Pengaruh Customer Experience dan Trust terhadap Minat Beli Ulang Layanan Pesan Antar Gofood Saat Pandemi Covid-19 pada Generasi Z. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara*, 3(2), 181-192.
- Dumilah, D. R., Komarudin, M., Ubaidillah, R., Siagian, S., Santoso, S. (2021). *Peran ekonomi kreatif dalam meningkatkan industri pariwisata di seaworld ancol*
- Fadhil Fausta, M., Anderson, P., & Risqiani, R. (2023). Pengaruh Customer Experience, Customer Satisfaction, Terhadap Repurchase Intention Pada Restoran Cepat Saji. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi* 20(1), 1–9.
- Faizan, A., et al. (2016). Make it Delightful: Customers' Experience, Satisfaction, and Loyalty in Malaysian Theme Parks. *International Journal of Detination Marketing & Management*.
- Husodo, E. S. A. (2021). *Representasi Perempuan dalam Video Musik Swalla: Kajian Semiotika Roland Barthes*. Bachelor Thesis, Universitas Multimedia Nusantara
- Irlatifah, H. A. (2018). *Analisis Pengaruh Store Layout dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Beli Konsumen "Studi Kasus : Konsumen Pamela 6 Yogyakarta"*. Skripsi, Universitas Islam Indonesia.
- Ishomuddin, M. (2014) *Perancangan SeaWorld di Kawasan Wisata Bahari Lamongan: Tema Biomorphic Architecture*. Undergraduate Thesis, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Kompas. (2009). *Berita Foto: Penelitian Ikan Purba Coelacanth di Sea World*. Kompas.com. Retrived from
- Kristina. (2020). Pemulihan Ekonomi Pariwisata Bali di Era New Normal. *Cultoure: Jurnal Ilmiah Pariwisata Budaya Hindu*, 1(2), 136–142.
- Lumbangaol, J. L. (2023). *Pengaruh Lingkungan Kerja dan Tata Letak Fasilitas terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di PT Plumpang Raya Anugrah*. (Doctoral dissertation, Universitas Putera Batam).
- Manuhutu, M. & Otniel (2021). *Sistem Informasi Promosi Tempat Wisata di Kota Sorong Berbasis Website (Kasus: Kawasan Wisata Mangrove Klawalu)*. Jurnal Sains Komputer dan Informatika.
- Novalita, N., & Rucitra, A. A. (2021). Re-Desain Sea World Ancol dengan Konsep Edutainment untuk Meningkatkan Kepedulian Masyarakat Indonesia akan Lingkungan Hidup Laut. *Jurnal Sains dan Seni ITS*, 9(2), F129-F134.
- Novianty, M. (2017). *Taman Edukasi Profesi dan Rekreasi Anak di Yogyakarta*. S1 thesis, UAJY.
- Nurfitri, S. (2022). *Strategi Tata Letak (Layout) pada Taman Rekreasi Asia Farm Pekanbaru*. Thesis, Universitas Islam Riau.
- Nuryadin, M. T., & Anwar, H. (2021). Pengaruh Customer Experience dan Cash Back Terhadap Keputusan Konsumen Bertransaksi Melalui E'Commerce Tokopedia Pada Masa Lockdown Pandemi Covids 19 Di Kota Banjarmasin. *Positif: Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi*.
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 06/PRT/M/2007 tentang Pedoman Umum Rencana Tata bangunan dan Lingkungan
- Pranatika, D. (2022). *Pengaruh Pengalaman Pelanggan dan Motivasi Hedonis terhadap Minat Pembelian Ulang*. Skripsi, Universitas Islam Indonesia.
- Pranoto, R. G., Subagio, H. (2015). Analisa Pengaruh Customer Experience Terhadap Customer Satisfaction Pada Konsumen Di Rosetta's Cafe & Resto Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 3(1), 1-9.

- Putra, K. D. A., & Nurcaya, I. N. (2019). Pengaruh Layout Toko Dan Visual Merchandising Toko Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Supermarket Tiara Dewata Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(5), 3086.
- Rasyid, R. Z. (2014). *Analisis Pengaruh Layout terhadap Kepuasan dan Minat Membeli Langsung ke Stasiun Tugu Yogyakarta*. Skripsi, Universitas Islam Indonesia.
- Ristia N.D. & Marlien R.A. (2022). Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Nilai Pelanggan, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Albania Coffee Boja). *YUME: Journal of Management*, 1-16.
- Rizki Krisnadi, A., & Onggo, R. (2018). *The Effect Of Consumer Behavior On Decision Visit To Seaworld Ancol Jakarta*.
- Rosyidi, M. R. (2018). Analisa Tata Letak Fasilitas Produksi dengan Metode ARC, ARD, dan AAD di PT. XYZ. *WAKTU: Jurnal Teknik UNIPA*, 16(1), 82–95.
- Septian, B. P., & Handaruwati, I. (2021). Pengaruh Customer Experience Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Kuliner Lokal Soto Mbok Geger Pedan Klaten. *Jurnal Bisnisman: Riset Bisnis Dan Manajemen*, 3(2), 16–33.
- Setiobudi, A., Sudyasjayanti, C., & Danarkusuma, A. A. (2021). Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kesiapan Untuk Membayar. *Jurnal Bisnis, Manajemen Dan Informatika*, 17(3), 238–252.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. PT Alfabeta.
- Sukarno, A. N., Agung Haryawan, I. G., & Ratih Prajnyani Salain, N. (2019). Redesain Interior Seaworld, Teater 4 Dimensi Taman Festival Bali Di Denpasar. *Jurnal Patra*, 1(1), 50–58.
- Waruwu, S. (2024). Analisis Strategi Layout dalam Meningkatkan Pengalaman Pelanggan di Gerai Alfamidi Gunungsitoli. *Jurnal Ilmiah Penelitian Manajemen dan Akuntansi (JIPMA)*, 1(1), 1-8.
- Wijaya, Z. R., & Sanusi, F. D. (2021). Pengaruh Customer Experience, Location dan Product Diversity Terhadap Repurchase Intention. *CAKRAWALA*, 4(2), 207–217.
- Wugut, E. I. (2019) Penegakan Hukum terhadap Penyelenggaraan Pariwisata di Kawasan Rawan Bencana (KRB) III Kabupaten Sleman. S1 Thesis, UAJY.