

**PENGARUH KARAKTERISTIK LINGKUNGAN DAN PERILAKU
PENGUNJUNG LAIN TERHADAP PERSEPSI KESESAKAN DAN
IMPLIKASINYA KEPADA KEPUASAN PENGUNJUNG
DI PANTAI ANCOL**

SKRIPSI

*Disusun untuk memenuhi sebagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Pariwisata
Program Studi Manajemen Resort & Leisure*



Oleh

Naufalika Anggi Zidany

1603822

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RESORT DAN LEISURE
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2020

**PENGARUH KARAKTERISTIK LINGKUNGAN DAN PERILAKU
PENGUNJUNG LAIN TERHADAP PERSEPSI KESESAKAN DAN
IMPLIKASINYA KEPADA KEPUASAN PENGUNJUNG
DI PANTAI ANCOL**

Oleh
Naufalika Anggi Zidany

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana pada Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

© Naufalika Anggi Zidany 2020
Universitas Pendidikan Indonesia
April 2020

Hak Cipta dilindungi undang-undang.
Skripsi tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
Dengan dicetak ulang, difotokopi, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

Naufalika Anggi Zidany

1603822

**PENGARUH KARAKTERISTIK LINGKUNGAN DAN PERILAKU PENGUNJUNG
LAIN TERHADAP PERSEPSI KESESAKAN DAN IMPLIKASINYA KEPADA
KEPUASAN PENGUNJUNG
DI PANTAI ANCOL**

Disetujui dan disahkan oleh:

Pembimbing I



Fitri Rahmafitria, SP., M.Si.

NIP. 19741018 200812 2 001

Pembimbing II



Ghoitsa Rohmah Nurazizah, S.Par., M.Si.

NIP. 19880703 201504 2 002

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Resort & Leisure



Dr. AH. Galihkusumah, S.ST., Par., MM.

NIP. 19810522 201012 1 006

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Karakteristik Lingkungan dan Perilaku Pengunjung Lain terhadap Persepsi Kesesakan dan Implikasinya kepada Kepuasan Pengunjung di Pantai Ancol”** ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan dan tidak ada di dalamnya yang merupakan plagiat dari hasil karya orang lain atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, April 2020

Naufalika Anggi Zidany

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah penulis panjatkan segala puji syukur kehadiran Allah SWT karena atas karunia dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa juga, Shalawat serta salam semoga terlimpah curahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabat, serta seluruh umat yang setia mengikutinya hingga akhir zaman.

Penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Karakteristik Lingkungan dan Perilaku Pengunjung Lain terhadap Persepsi Kesesakan dan Implikasinya kepada Kepuasan Pengunjung di Pantai Ancol”** diajukan sebagai salah satu syarat kelulusan jenjang S1 di Program Studi Manajemen Resort & Leisure, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia.

Penulis menyadari bahwa selama perkuliahan hingga saat menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, motivasi, dukungan, serta bantuan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materil. Maka dalam kesempatan kali ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Gita Riana Enny Harwati, S.Pd. yang menjadi ibu terbaik untuk penulis. Terima kasih telah memberikan segala yang terbaik dalam bentuk materi, dukungan, perhatian, dan doa untuk penulis. Terima kasih telah menjadi sosok panutan wanita terbaik dan terkuat untuk penulis.
2. Keluarga penulis, khususnya Bapak Subandi dan Ibu Siti Marchamah yang turut mengurus dan menyayangi penulis sejak kecil. Terima kasih atas segala dukungan dan doa yang tiada hentinya untuk penulis.
3. Bapak Dr. AH. Galihkusumah, S.ST., MM selaku Ketua Prodi Manajemen Resort dan Leisure sekaligus dosen yang membimbing penulis selama mengerjakan proposal skripsi. Terima kasih atas segala kesabaran dan keikhlasannya memberikan ilmu selama penulis berada di MRL.
4. Ibu Fitri Rahmafitria, SP., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing I skripsi. Terima kasih atas segala kesabaran dan keikhlasan memberikan ilmu, bimbingan, dan motivasi kepada penulis. Terima kasih telah memberikan pengarahan yang terbaik kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Ibu Khoitsa Rohmah Nurazizah, S.Par., M.Si., selaku dosen pembimbing II skripsi. Terima kasih atas kesabaran dan keikhlasan memberikan ilmu, bimbingan, dan motivasi kepada penulis. Terima kasih telah memberikan arahan terbaik untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen pengajar dan staf Manajemen Resort dan Leisure yang telah memberikan ilmu, pengetahuan, dan pengalaman yang berguna untuk penulis selama perkuliahan.
7. Teman-teman Riweuh Squad, Nurul Hasanah, Rena Tresnawati, Ghina Desy Agia, Azka Fania, dan Ananda Putri Pertiwi yang sudah bersedia untuk menjadi tempat berkeluh kesah dan *support system* selama berkuliah di MRL.
8. Barudaks Akatsuki MRL 2016, terima kasih telah menjadi teman yang baik selama perkuliahan di MRL.
9. Teman-teman Panorama Squad, Dina Febriani, Frara Regina, Sarifadhilah Aziz, Refi Nur Pratiwi, Fitria Khairunnisa, dan Rozica Ardelia yang sudah menemani selama perantauan dan perkuliahan di MRL. Selain itu, terima kasih kepada Sella Maulida yang menjadi teman berkeluh kesah penulis dan teman yang membantu dalam proses analisis data.
10. Seluruh teman-teman MRL angkatan 2016 yang sedikit banyak punya cerita dalam perjalanan kuliah penulis di MRL.
11. Teman-teman MAN terkhusus Sonia Mutiara, Hilda Amelia, dan Assyifah Nuraini yang selalu mendukung dan membantu penulis.
12. Teman-teman Worverine yang selalu menjadi salah satu motivasi penulis untuk selalu berkembang dan bertumbuh.
13. Rekan-rekan BEM KM MRL periode 2017 – 2019 yang telah memberikan kesempatan, pengetahuan, serta pengalaman bagi penulis dalam berorganisasi.
14. Seluruh orang-orang baik yang membantu dan membersamai penulis dalam perjalanan menyelesaikan skripsi ini baik dari awal pembuatan hingga akhir proses penelitian ini.

**PENGARUH KARAKTERISTIK LINGKUNGAN DAN PERILAKU
PENGUNJUNG LAIN TERHADAP PERSEPSI KESESAKAN DAN
IMPLIKASINYA KEPADA KEPUASAN PENGUNJUNG
DI PANTAI ANCOL**

ABSTRAK

Naufalika Anggi Zidany

1603822

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh dari karakteristik lingkungan dan perilaku pengunjung lain terhadap persepsi kesesakan serta implikasinya pada kepuasan pengunjung. Data dikumpulkan dari penyebaran kuesioner dengan teknik *purposive sampling* kepada 174 pengunjung Pantai Ancol selama bulan Februari 2020. Proses analisis data menggunakan metode *partial least square – structural equation model* (PLS-SEM) dengan variabel karakteristik lingkungan dan perilaku pengunjung lain sebagai variabel eksogen dan variabel persepsi kesesakan dan kepuasan pengunjung sebagai variabel endogen. Hasil penelitian yang dikembangkan secara teoretis dan diuji secara empiris menunjukkan bahwa secara parsial persepsi kesesakan dipengaruhi oleh karakteristik lingkungan dan perilaku pengunjung lain. Selanjutnya, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dari persepsi kesesakan terhadap kepuasan pengunjung pada Pantai Ancol. Karakteristik lingkungan memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pengunjung. Sementara, perilaku pengunjung lain memerlukan peran mediasi dari persepsi kesesakan dalam memengaruhi kepuasan pengunjung. Penelitian ini berkontribusi secara teoritis dan praktis terhadap literatur persepsi kesesakan. Selain itu, dapat membantu pengelola kawasan wisata terkait dalam memahami persepsi kesesakan untuk pengembangan di masa yang akan datang.

Kata Kunci: Karakteristik Lingkungan, Perilaku Pengunjung Lain, Persepsi Kesesakan, Kepuasan Pengunjung

***THE INFLUENCE OF ENVIRONMENTAL CHARACTERISTICS AND
OTHER VISITOR'S BEHAVIORS TOWARDS PERCEIVED CROWDING
AND ITS IMPLICATIONS ON VISITOR'S SATISFACTION
AT ANCOL BEACH***

ABSTRACT

Naufalika Anggi Zidany

1603822

The aim of this study is to examine the influence of environmental characteristics and other visitor behaviors to perceived crowding and its implications to visitor satisfaction. Data were collected from distributing questionnaires with purposive sampling technique to 174 visitors Ancol Beach during February 2020. The process of analyzing data uses the method of partial least square - structural equation model (PLS-SEM) with environmental characteristics and other visitor behavior as exogenous variables and perceived crowding and visitor satisfaction as endogenous variables. The results of the research that were developed theoretically and empirically tested showed that partially perceived crowding is influenced by environmental characteristics and other visitor behaviors. In addition, the results also showed that there was a positive influence of perceived crowding on visitor satisfaction at Ancol Beach. Environmental characteristics have a direct effect in visitor satisfaction. Meanwhile, other visitors' behaviors require the mediating role of perceived crowding in influencing visitor satisfaction. This research makes both theoretical and practical contributions to perceived crowding literature. Furthermore, the result can assist managers of related tourism areas to understand the perceived crowding for future development.

Keywords: Environmental Characteristics, Other Visitor Behaviors, Perceived Crowding, Visitor Satisfaction

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
UCAPAN TERIMA KASIH	iii
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Persepsi Kesenakan (<i>Crowding</i>).....	8
B. Karakteristik Lingkungan.....	9
C. Perilaku Pengunjung Lain.....	10
D. Kepuasan Pengunjung	12
E. Penelitian Terdahulu.....	14
F. Kerangka Konseptual	16
G. Perumusan Hipotesis.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Lokasi Penelitian	22
B. Jenis dan Metode Penelitian	22

C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	23
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	27
E. Jenis dan Sumber Data	28
F. Teknik Pengumpulan Data	28
G. Instrumen Penelitian	29
H. Teknik Analisis Data	30
1. Teknik Analisis Deskriptif	30
2. Teknik Analisis Inferensial	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	45
1. Profil Kawasan Wisata Pantai Ancol	45
2. Daya Tarik & Aktivitas di Kawasan Wisata Pantai Ancol	46
3. Fasilitas pada Kawasan Wisata Pantai Ancol	46
B. Profil Responden	49
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah	50
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	51
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pola Kunjungan	52
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran saat Kunjungan	52
C. Hasil Analisis Deskriptif	53
1. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Karakteristik Lingkungan.....	53
2. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Perilaku Pengunjung Lain	54
3. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Persepsi Kesusakan.....	55
4. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pengunjung	56
D. Hasil Analisis Inferensial	57
1. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	57
2. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	62

3. Uji Hipotesis	66
E. Pembahasan	71
1. Pengaruh Karakteristik Lingkungan Terhadap Persepsi Kesusakan (<i>Crowding</i>).....	71
2. Pengaruh Perilaku Pengunjung Lain Terhadap Persepsi Kesusakan (<i>Crowding</i>).....	72
3. Pengaruh Karakteristik Lingkungan Terhadap Kepuasan Pengunjung .	73
4. Pengaruh Perilaku Pengunjung Lain Terhadap Kepuasan Pengunjung .	73
5. Pengaruh Persepsi Kesusakan (<i>Crowding</i>) Terhadap Kepuasan Pengunjung	74
6. Pengaruh Karakteristik Lingkungan Terhadap Kepuasan Pengunjung yang Dimediasi oleh Persepsi Kesusakan (<i>Crowding</i>)	76
7. Pengaruh Perilaku Pengunjung Lain Terhadap Kepuasan Pengunjung yang Dimediasi oleh Persepsi Kesusakan (<i>Crowding</i>)	77
BAB V PENUTUP.....	78
A. Kesimpulan	78
B. Keterbatasan Penelitian.....	79
C. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerumunan Pengunjung pada Kawasan Pantai Ancol.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	16
Gambar 3.1 Peta Lokasi Penelitian	22
Gambar 3.2 Tahapan Analisis dengan PLS-SEM.....	34
Gambar 3.3 Diagram Jalur Penelitian	35
Gambar 3.4 Diagram Proses Penentuan Efek Mediasi	42
Gambar 4.1 Fasilitas Makan dan Minum Kawasan Pantai Ancol	47
Gambar 4.2 Fasilitas Toilet Kawasan Pantai Ancol.....	47
Gambar 4.3 Fasilitas Lahan Parkir Kawasan Pantai Ancol	47
Gambar 4.4 Fasilitas Mushola Kawasan Pantai Ancol	48
Gambar 4.5 Fasilitas Pos Penjaga Pantai Kawasan Pantai Ancol.....	48
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Gambar 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Gambar 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah	50
Gambar 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	51
Gambar 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Pola Kunjungan	52
Gambar 4.11 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran saat Kunjungan	52
Gambar 4.12 <i>Output</i> Diagram Jalur Penelitian	66

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	25
Tabel 3.2 Skala Likert	30
Tabel 3.3 Hasil Analisis Deskriptif	30
Tabel 3.4 Kriteria Presentase Skor Tanggapan Responden	31
Tabel 3.5 Kriteria Evaluasi Model Pengukuran	39
Tabel 3.6 Kriteria Evaluasi Model Struktural	41
Tabel 4.1 Tanggapan Responden Mengenai Karakteristik Lingkungan di Pantai Ancol	54
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Mengenai Perilaku Pengunjung Lain di Pantai Ancol	55
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Kesusakan di Pantai Ancol	56
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pengunjung di Pantai Ancol	56
Tabel 4.5 Hasil Validitas Konvergen Model Reflektif Tahap 1	58
Tabel 4.6 Hasil Validitas Konvergen Model Reflektif Tahap 2	59
Tabel 4.7 Nilai Akar AVE dan Korelasi Variabel Laten	60
Tabel 4.8 Nilai <i>Cross Loadings</i>	60
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 4.10 Hasil Uji Model Formatif	62
Tabel 4.11 Hasil Uji <i>R-Square</i>	63
Tabel 4.12 Hasil Uji F-Square	64
Tabel 4.13 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung	66
Tabel 4.14 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung	69
Tabel 4.15 Rangkuman Uji Hipotesis	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Penelitian	91
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	94
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian.....	99
Lampiran 4 Hasil <i>Output SmartPLS</i>	100
Lampiran 5 Surat Keputusan Dosen Pembimbing	102
Lampiran 6 Buku Bimbingan.....	103
Lampiran 7 Riwayat Hidup.....	104

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Hartono. (2015). *Partial Least Square (PLS): alternatif structural equation modeling (SEM) dalam penelitian bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Abubakar, B., & Mavondo, F. (2014). Tourism Destinations: Antecedents to Customer Satisfaction and Positive Word-of-Mouth. *Journal of Hospitality Marketing & Management* .
- Alegre, J., & Garau, J. (2010). Tourist Satisfaction and Dissatisfaction. *Annals of Tourism Research* .
- Aliaga, M., & Gunderson, B. (2002). *Interactive Statistics*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Altman, I. (1975). *The Environment and Social Behavior: Privacy, Personal Space, Territory, and Crowding*.
- Amelia, L. (2009). *Dampak Pengunjung Kawasan Wisata Terhadap Kelestarian Sumberdaya Pantai Ancol, Jakarta Utara*. [Skripsi]. Institut Pertanian Bogor.
- Ancol Corporate. (2019). *pecah kunjungan pengunjung ancول meningkat di liburan pantai jadi magnet utamanya*. [Online]. diakses dari Berita Ancol: shorturl.at/kFIUX
- Andereck, K., & Becker, R. (1993). Perceptions of carry-over crowding in recreation environments. *Leisure Sciences*.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian, Suatu pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arnberger, A., & Haider, W. (2007). A Comparison of Global and Actual Measures of Perceived Crowding of Urban Forest Visitors. *Journal of Leisure Research*.
- Arnberger, A., & Mann, C. (2008). Crowding in European Forests: A Review of Recent Research and Implications for Forest Management and Policy. *Forestry*.
- Aronoff, J., Woike, B. A., & Hyman, L. M. (1992). Which are the stimuli in facial displays of anger and happiness: Configurational bases of emotion recognition. *Journal of Personality and Social Psychology*.
- Bajs, I. (2013). Tourist Perceived Value, Relationship to Satisfaction, and Behavioral Intentions: The Example of the Croatian Tourist Destination Dubrovnik. *Journal of Travel Research*.
- Baker, J. (1987). The role of the environment in the marketing service: The consumer perspective. In J. A. Czepiel, C. A. Congram, & J. Shanahan

- (Eds.), *The services challenge: Integrating for competitive advantage* (pp. 79–84). Chicago: American Marketing Association.
- Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*.
- Botero, C., Anfuso, G., Williams, A. T., Zielinski, S., Carlos P da Silva, Cervantes, O., & Cabrera, J. A. (2013). Reasons for beach choice: European and Caribbean perspectives. *Journal of Coastal Research*.
- Bryon, J., & Neuts, B. (2008). Crowding and the tourist experience in an urban environment: A structural equation modeling approach.
- Caballero, M. J., Lumpkin, J. R., Brown, D., Katsinas, R., & Werner, S. (1985). Waiting in line: A primary investigation. In D. M. Klein, & A. E. Smith (Eds.), *Marketing: The next decade* (pp. 46–49). Boca Raton, FL: Southern Marketing Association.
- Chi, G., & Qu, H. (2008). Examining the Structural Relationships of Destination Image, Tourist Satisfaction and Destination Loyalty: An Integrated Approach. *Tourism Management*.
- Chin, W. (1998). The partial least squares approach for structural equation modeling in G. A. Marcoulides (Ed.). *Modern methods for business*.
- Chiu, W., Zeng, S., & Cheng, P. (2016). The influence of destination image and tourist satisfaction on tourist loyalty: a case study of Chinese tourists in Korea", *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*.
- Choi, C., Ahmad, M., & Weaver, F. (1976). The concept of crowding: a critical review and proposal of an alternative approach. *Environment and Behavior*.
- Dinas Pariwisata Provinsi Jakarta. (2019). *DKI Jakarta Dalam Angka, 2019*. DKI Jakarta.
- Dodds R., & Holmes, M. (2019). Beach tourists; what factors satisfy them and drive them to return. *Ocean & Coastal Management*.
- Donnelly, M., Vaske, J., Whittaker, D., & Shelby, B. (2000). Toward an understanding of norm. *Environmental Management*.
- Eroglu, S., Machleit, K., & Barr, T. (2005). Perceived retail crowding and shopping satisfaction: The role of shopping values. *Journal of Business Research*.
- Esser, A. (1972). *Environment and the social sciences: Perspectives and Applications*. Washington, DC, USA: American Psychological Association.
- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.

- Fleishman, L., Feitelson, E., & Salomon, I. (2004). The role of cultural and demographic diversity in crowding perception: evidence from nature reserves in Israel. *Tourism Analysis*.
- Frampton, A. (2010). A review of amenity beach management. *Journal of Coastal Research*.
- Garson, G. (2016). *Partial Least Squares: Regression and Structural Equation Models*. North Country: Statistical Associates Publishers.
- Gerungan, W. (1983). *Psikologi Sosial*. Bandung: PT. Eresco.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2014). *Partial Least Squares : Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS3.0 edisi kedua*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ginting, K. (2017). *2 Jam Menikmati Ancol Jakarta Utara*. [Online]. diakses dari shorturl.at/hnzRY
- Google Ulasan. (2020). *Ulasan Pantai Ancol*. [Online]. diakses dari <https://tinyurl.com/r8xxw2p>
- Govers, R., & Go, F. (2003). Deconstruction destination image in the transformation age. *Information Technology and Tourism*.
- Grove, S. J., & Fisk, R. P. (1997). The impact of other customers on service exchange: A critical incident examination of 'getting along'. *Journal of Retailing*.
- Graefe, A., & Lee, H. (2003). Crowding at an arts festival: Extending crowding models to the frontcountry. *Tourism Management*.
- Gramann, J. (1982). Toward a behavioral theory of crowding in outdoor recreation: An evaluation and synthesis of research. *Leisure Sciences*.
- Gramann, J., & Burdge, R. (1984). Crowding perception determinants at intensively developed outdoor recreation sites. *Journal for Leisure Research*.
- Hair, Jr et.al. (2010). *Multivariate Data Analysis (7th ed)*. United States: Pearson.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., and Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM), 2nd Ed.*, Sage: Thousand Oaks.
- Haistead, D., Hartman, D., & Schmidt, S. (1994). Multisource effects on the satisfaction formation process. *Journal of the Academy of Marketing Science*.
- Hammit, W., & Cole, D. (1998). *Wildland recreation : ecology and management*. New York: John Wiley & Sons.
- Hanif, A., Kusumawati, A., & Mawardi, M. (2016). Pengaruh Citra Destinasi Terhadap Kepuasan Wisatawan serta Dampaknya Terhadap Loyalitas

- Wisatawan (Studi pada Wisatawan Nusantara yang Berkunjung ke Kota Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Hanks, P. (1988). *The Collins concise dictionary of the English language*. London: Collins.
- Heberlein , T., & Dunwiddie, P. (1979). Systematic observation of use levels, campsite selection and visitor characteristics at of use levels, campsite selection and visitor characteristics at. *Journal of Leisure Research*.
- Heberlein, T., & Vaske, J. (1977). *Crowding and visitor conflict on the Bois Brule River*. University of Wisconsin: Madison, WI.
- Huang, J., & Hsu, C. (2009). Interaction among fellow cruise passengers: Diverse experiences and impacts. *Journal of Travel & Tourism Marketing*.
- Huang, S., Weiler, B., & Assaker, G. (2015). Effects of Interpretive Guiding Outcomes on Tourist Satisfaction and Behavioral Intention. *Journal of Travel Research*.
- Holt, D. (1995). How consumers consume: A typology of consumption practices. *Journal of Consumer Research*.
- Hunt, H. (1983). *Conceptualization and Measurement of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction*. Marketing Science Institute, Cambridge, MA.
- Jalilvand, M., Poll, J., Vosta, L., & Nafchali, J. (2014). The effect of marketing constructs and tourists' satisfaction on loyalty to a sport destination. A structural equation model and analysis. *Education, Business and Society: Contemporary Middle Eastern Issues*.
- Jin, Q., & Pearce , P. (2011). Tourist perception of crowding and management approaches at tourism sites in Xi'an. *Asia Pasific Journal of Tourism Research*.
- Jakarta.bisnis.com. (2019). [Online]. diakses dari shorturl.at/nwHI7
- Jobber, D. (2004). *Principles and Practice of Marketing. 4th Edition*. London: McGraw-Hill International Ltd, Berkshire.
- Jurado, E., Morales, & Damian. (2013). Carrying capacity model applied in coastal destinations. *Annals of Tourism Research* .
- Kalisch, D., & Klaphake, A. (2007). Visitors Satisfaction and Perception of Crowding in a German National Park: a case study on the island of Hallig Hooge. *Forest Snow and Landscape Research*.
- Kastolani, W., & Rahmafitria, F. (2015). Model Pengaturan Pengunjung Pada Kawasan Wisata Alam Pegunungan dengan Fungsi Lindung dan Intensitas Wisata Tinggi di Kawasan Wisata Kluster Gunung Patuha, Kabupaten Bandung. *Spatial: Journal of Geographical Studies*.

- Khairunnisa. (2020). *Panduan Wisata Pantai di Kawasan Ancol*. [Online]. diakses dari <https://travel.kompas.com/read/2020/01/01/080500827/panduan-wisata-pantai-di-kawasan-ancol?page=all>
- Kılıçarslan, D., & Caber, M. (2018). The Impacts of Perceived Crowding, and Atmospherics on Visitor Satisfaction at Cultural Heritage Sites: A Comparison of Turkish and British Visitors to Topkapi Palace, Istanbul. *Journal of Tourism and Services* .
- Kim, D., Lee, C., & Sirgy, M. (2016). Examining the differential impact of human crowding versus spatial crowding on visitor satisfaction at a festival. *Journal Travel Tourism*.
- Klein, L. & Dodds, R. (2017) Perceived effectiveness of Blue Flag certification as an environmental management tool along Ontario's Great Lakes beaches, *Ocean and Coastal Management*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2009). *Principles of Marketing*. Prentice Hall.
- Kozak, M. (2001). Comparative assessment of tourist satisfaction with destinations across two nationalities. *Tourism Management*.
- Kumparan. (2019). *64.673 Orang Padati Ancol Jelang Malam Tahun Baru 2020*. [Online]. diakses dari KumparanNews: <https://bit.ly/3bmL4Vw>
- Kyle, G., Graefe, A., Manning, R., & Bacon, J. (2004). Effect of Activity Involvement and Place Attachment on Recreationists' Perceptions of Setting Density. *Journal of Leisure Research*.
- Li, Zhang, J., Nian, S., & Zhang, H. (2017). Tourists' perceptions of crowding, attractiveness, and satisfaction: a second-order structural model. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*.
- Luque-Gil, A., Gómez-Moreno, M., & Peláez-Fernández, M. (2018). Starting to enjoy nature in Mediterranean mountains: Crowding perception and satisfaction. *Tourism Management Perspectives*.
- Manning, R. (1985). Crowding norms in backcountry settings: a review and synthesis. *The Journal of Leisure Research*.
- Manning, R. (1997). Incorporating Environmental Behavior, Ethics, and Values into Nonformal Environmental Education Programs. *The Journal of Environmental Education* .
- Manning, R., Valliere, W., Minter, B., & Wang, B. (2000). Crowding in parks and outdoor recreation: A theoretical, empirical, and managerial analysis. *Journal of Park & Recreation Administration*.

- Martin, C. L., & Pranter, C. A. (1989). Compatibility management: Customer-to-customer relationships in service environments. *Journal of Service Marketing*.
- Maruthaiah, S., & Rashid, R. (2014). A Review of Visitors Satisfaction and Perception of Crowding. *International Conference on Business, Sociology and Applied Sciences*.
- Mehrabian, A., & Russell, J. A. (1974). *An approach to environmental psychology*. USA: The Massachusetts Institute of Technology
- Mehranian, H., & Marzuki, A. (2018). Beach Users' Perceptions Toward Beach Quality and Crowding: A Case of Cenang Beach, Langkawi Island, Malaysia. In *Sea Level Rise and Coastal Infrastructure*.
- Meng, F., Tepanon, Y., & Uysal, M. (2008). Measuring Tourist Satisfaction by Attribute and Motivation: The Case of a Nature-Based Resort. *Journal Of Vacation Marketing* .
- Moyle, B., & Croy, G. (2007). Crowding and visitor satisfaction during the off-season: Port Campbell national park. *Annals of Leisure Research*.
- Nah, M. J. (2016). *Bandar Djakarta @ Ancol For Fresh And Cheap Seafood – Jakarta, Indonesia*. [Online]. diakses dari shorturl.at/optx0
- Narimawati, U. (2010). *Penulisan Karya Ilmiah*. Jakarta: Penerbit Genesis.
- Neuts, B., & Nijkamp, P. (2012). Tourist Crowding Perception and Acceptability in Cities - An Applied Modelling Study on Bruges. *Annals of Tourism Research*.
- Noor, J. (2014). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana.
- Notoatmodjo, S. (2003). *Pendidikan dan perilaku kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurazizah, G. R. (2014). *Kajian Daya Dukung Ekologi Dan Psikologi Untuk Wisata Di Taman Bertema Studi Kasus: Taman Wisata Matahari, Cisarua Bogor. [Skripsi]*. Institut Pertanian Bogor.
- Owens, P. (1985). Conflict as a social interaction process in environment and behaviour research: the example of leisure and recreation research. *Journal of environmental psychology*.
- Pike, S., & Ryan, C. (2004). Destination Positioning Analysis Through a Comparison of Cognitive, Affective, and Conative Perceptions. *Journal of Travel Research*.
- Pons, F., Laroche, M., Mourali, M. (2006). Consumer Reactions to Crowded Retail Settings: Cross-Cultural Differences between North America and the Middle East. *Tourism Geographies: An International Journal of Tourism Space, Place and Environment*.

- Popp, M. (2012). Positive and Negative Urban Tourist Crowding: Florence, Italy. *Psychology & Marketing*.
- Prebensen, & Nina, K. (2007). Exploring tourist's images of distant destination. *tourism management*.
- Ranjanthran, M., & Mohammed, B. (2010). Domestic Tourism: Perception of domestic on tourism product in Penang Island. *Asia Journal of Tourism Research*.
- Rasoolimanesh , S., Jaafar, M., Marzuki, A., & Abdullah, S. (2016). Tourist's perceptions of crowding at recreational Tourist's perceptions of crowding at recreational. *An International Journal of Tourism and Hospitality Research*.
- Rasoolimanesh, S., Jaafar, M., Marzuki, A., & Mohamad, D. (2015). How Visitor and Environmental Characteristics Influence Perceived Crowdin. *Asia Pacific Journal of Tourism Research* .
- Rathnayake, R. (2015). How does 'crowding' affect visitor satisfaction at the Horton Plains National Park in Sri Lanka? *Tourism Management Perspective*.
- Ringle, C. M., Wende, S., and Becker, J.-M. 2015. "SmartPLS 3." Boenningstedt: SmartPLS GmbH, <http://www.smartpls.com>.
- Riduwan. (2007). *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Santoso, S. (2012). *Structural Equation Modeling (SEM)*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sanz-Blas, S., Buzova, D., & Schlesinger, W. (2019). The Sustainability of Cruise Tourism Onshore: The Impact of Crowding on Visitors' Satisfaction. *Sustainability*.
- Sarwono, J., & Narimawati, U. (2015). *Membuat Skripsi, Tesis, dan Disertasi dengan Partial Least Square-SEM (PLS-SEM)*. Yogyakarta: Andi.
- Schmidt, D., & Keating , J. (1979). Human crowding and personal control: An integration of the research. *Psychological Bulletin*.
- Sekaran, U. (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis* . Jakarta: Salemba Empat.
- Shelby , B., & Heberlein, T. (1984). A Conceptual framework for carrying capacity determination. *leisure sciences*.
- Shelby, B., Vaske, J., & Heberlein, T. (1989). Comparative analysis of crowding in multiple locations: Results from fifteen years of research. *Leisure Sciences*.
- Silva, S., & Ferreira, J. (2013). Beach Carrying Capacity: The physical and social analysis at Costa de Caparica Portugal. *Journal of Coastal Research*.

- Simbolon, H. (2000). *Analisis Keterkaitan Peraturan Berkunjung dengan Perilaku Pengunjung di Taman Nasional Gunung Gede Pangrango*. [Skripsi]. Institut Pertanian Bogor.
- Solomon, M. (2004). *Consumer behavior (Buying, Having, and Being) Sixth Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Stokols, D. (1972). On the distinction between density and crowding: Some implications for future research. *Psychological Review*.
- Stokols, D. (1976). The experience of crowding in primary and secondary environments. *Environment and Behavior*.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharyadi, & Purwanto, S. (2009). *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sun, Y., & Budruk, M. (2017). The moderating effect of nationality on crowding perception, its antecedents, and coping behaviours: A study of an urban heritage site in Taiwan. *Current Issues Tourism*.
- Tapachai, & Waryszak, R. (2000). An Examination of the Role of Beneficial Image in Tourist Destination Selection. *Journal of Travel Research*.
- Tenenhaus, M., Esposito, V., Chatelin, T., & Lauro, C. (2005). PLS Path Modelling. *Computational Statistics and Data Analysis*.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima Edisi 2*. Yogyakarta: Andi.
- Van Riper, C., Manning, R., & Reigner, N. (2010). Perceived Impacts of Outdoor Recreation on The Summit of Cascade Mountain, New York. *The Adirondack Journal of Environmental Studies*.
- Vaske, J., & Donnelly, M. (2002). Generalizing the encounter—norm—crowding relationship. *Leisure Sciences*.
- Westover, T., & Collins, J. (1987). Perceived crowding in recreation settings: An urban case study. *Leisure Sciences*.
- Wu, C. H., (2007). The impact of customer-to-customer interaction and customer homogeneity on customer satisfaction in tourism service—The service encounter prospective. *Tourism Management*.
- Yuksel, A., Yuksel, F., & Bilim, Y. (2010). Destination attachment: Effects on customer satisfaction and cognitive, affective and conative loyalty. *Tourism Management*.
- Zehrer, A., & Raich, F. (2016). The impact of perceived crowding on customer satisfaction. *Journal of Hospitality and Tourism*.

- Zhang , L., & Chung, S. (2015). Assessing the social carrying capacity of diving sites in Mabul Island, Malaysia. *Environment Management*.
- Zhang, Y., Li, X., & Hu, X. (2017). Exploring a theme park's tourism carrying capacity: A demand-side analysis. *Tourism Management*.
- Zhao, X., Lynch, J. G., and Chen, Q. (2010). Reconsidering Baron and Kenny: Myths and Truths About Mediation Analysis. *Journal of Consumer Research*.