



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

**PENGARUH FASILITAS DAN PROMOSI TERHADAP
MINAT BERKUNJUNG KEMBALI
DI MANGGA DUA SQUARE JAKARTA UTARA**



Adlina Firzana

NIM: 2105421004

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

**Skripsi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2025

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



ABSTRAK

ADLINA FIRZANA. Pengaruh Fasilitas dan Promosi Terhadap Minat Berkunjung Kembali di Mangga Dua Square Jakarta Utara. Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta. 2025.

Penurunan jumlah pengunjung yang signifikan dapat mengganggu arus kas perusahaan pengelola dan membatasi kemampuan mereka dalam melakukan pengembangan fasilitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas dan promosi terhadap minat berkunjung kembali di Mangga Dua Square. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan PLS-SEM menggunakan perangkat lunak SmartPLS versi 4.1.1.2. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan teknik purposive sampling dan memperoleh sampel 400 responden, survei disebarikan secara online menggunakan google form. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali. Hal ini menjelaskan bahwa semakin baik fasilitas yang tersedia, maka semakin meningkat pula minat berkunjung kembali di Mangga Dua Square Jakarta Utara. Promosi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali. Hal ini menjelaskan bahwa semakin tepat dan konsisten sebuah strategi promosi, maka semakin meningkatkan minat pengunjung untuk kembali ke Mangga Dua Square Jakarta Utara. Fasilitas dan promosi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat berkunjung kembali dengan nilai uji f-statistik sebesar 439,764 serta nilai R-square sebesar 0,689 atau dengan persentase 68,9%. Artinya sebesar 68,9% dalam minat berkunjung kembali dapat dijelaskan oleh variabel fasilitas dan promosi, sementara sisanya yaitu 31,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak tercantum dalam penelitian ini.

Kata kunci: Fasilitas, Promosi, Minat Berkunjung Kembali, PLS-SEM, Pusat Perbelanjaan

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ABSTRACT

ADLINA FIRZANA. *The Influence of Facilities and Promotions on Revisit Intention at Mangga Dua Square, North Jakarta. Business Administration Department, Politeknik Negeri Jakarta. 2025.*

*A significant decline in the number of visitors can disrupt the cash flow of the managing company and limit its ability to develop facilities. This study aims to determine the extent to which facilities and promotion influence revisit intention at Mangga Dua Square. The research employed a quantitative method with a PLS-SEM approach using SmartPLS software version 4.1.1.2. Data were collected through questionnaires using purposive sampling, resulting in a sample of 400 respondents. The survey was distributed online via Google Forms. The results show that facilities have a positive and significant effect on revisit intention. This indicates that the better the available facilities, the higher the revisit intention to Mangga Dua Square, North Jakarta. Promotion also has a positive and significant effect on revisit intention. This means that the more precise and consistent the promotional strategy, the more it increases visitors' intention to return to Mangga Dua Square. Facilities and promotion together have a significant influence on revisit intention, with an *f*-statistic value of 439.764 and an *R*-square value of 0.689, meaning that 68.9% of revisit intention can be explained by the variables of facilities and promotion, while the remaining 31.1% is influenced by other factors not covered in this study.*

Keywords: *Facilities, Promotion, Revisit Intention, PLS-SEM, Shopping Mall*

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat Rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Fasilitas dan Promosi Terhadap Minat Berkunjung Kembali di Mangga Dua Square Jakarta Utara” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Administrasi Bisnis Terapan, Politeknik Negeri Jakarta.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Syamsurizal S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra Iis Mariam, M.Si. selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta periode 2021 - 2025 yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melaksanakan dan menyelesaikan skripsi ini.
3. Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta periode 2025 - 2029 dan dosen penguji I yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan, saran, serta arahan yang membangun dalam penyusunan dan penyempurnaan skripsi ini.
4. Yanita Ella Nilla Chandra, S.AB., M.Si. selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Terapan yang telah memberikan arahan dan dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Fachri Aditya, M.M. selaku dosen pembimbing materi yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan, saran serta dukungan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Imas Chandra Pratiwi, M.S.M. selaku dosen pembimbing teknis yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan, saran serta dukungan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Riza Hadikusuma M.Ag. selaku dosen penguji II yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan, saran, serta arahan yang membangun dalam penyusunan dan penyempurnaan skripsi ini.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

8. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Bisnis Terapan yang telah membimbing dan memberikan banyak ilmu kepada penulis selama dibangku perkuliahan.
9. Seluruh staf admin Program Studi Administrasi Bisnis Terapan yang telah membantu kelancaran proses administrasi penulis selama menjalani perkuliahan.
10. Seluruh karyawan Divisi Finance AR & Collection yang telah membantu penulis dalam melakukan pengumpulan data dan memberikan dukungan selama proses penelitian di Mangga Dua Square.
11. Ahmad Yani dan Sanimah selaku kedua orang tua yang selalu memberikan do'a dan dukungan baik moril maupun material selama proses penyusunan skripsi ini.
12. Teman-teman Administrasi Bisnis Terapan angkatan 2021 yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
13. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai bahan evaluasi bagi penulis di masa mendatang.

Depok, 20 Juli 2025

Penulis,

Adlina Firzana

NIM 2105421004



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN ORISINALITAS	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	Error! Bookmark not defined.
2.1 Kerangka Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Fasilitas.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Promosi.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Minat Berkunjung Kembali.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Perumusan Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Deskripsi Konseptual.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Kerangka Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Populasi dan Sampel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Jenis dan Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.4 Instrument Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.5 Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.



- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.1	Hasil Rekapitulasi Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Hasil Penyebaran Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Hasil Uji Instrument (Pre-Test).....	Error! Bookmark not defined.
4.2	Hasil Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Analisa Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Penelitian..	Error! Bookmark not defined.
4.2.3	Hasil Analisis Outer Model.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.4	Hasil Analisis Inner Model.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.5	Hasil Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.2.6	Hasil Model Pengukuran.....	Error! Bookmark not defined.
4.3	Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		73
5.1	Simpulan	73
5.2	Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....		75
LAMPIRAN.....		Error! Bookmark not defined.
CURICULUM VITAE		Error! Bookmark not defined.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian yang Relevan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Skoring Skala Likert	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 3 Instrumen Pengukur Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Tahap Penyebaran Kuesioner.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Nilai Outer Loading Pre-Test	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability Pre-test	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Nilai AVE Pre-Test	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Nilai Heterotrait-monotrait ratio (HTMT) Pre-test	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Perhitungan Interval	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Skoring Item.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Fasilitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Promosi.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Minat Berkunjung Kembali	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Nilai Outer Loading.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 12 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 13 Nilai Average Variance Extracted (AVE).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 14 Nilai Cross Loading	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 15 Nilai Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 16 Nilai R-Square.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 17 Nilai F-Square	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 18 Nilai Q ²	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 19 Hasil Path Coefficient.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 20 Uji F Simultan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 21 Hasil Hipotesis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Jumlah Pengunjung Mangga Dua Square 2019-2024..... 2

Gambar 1. 2 Viewers Tiktok Mangga Dua Square 4

Gambar 2. 1 Deskripsi Konseptual.....Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 1 Kerangka PenelitianError! Bookmark not defined.

Gambar 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis KelaminError! Bookmark not defined.

Gambar 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....Error! Bookmark not defined.

Gambar 4. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan..Error! Bookmark not defined.

Gambar 4. 4 Responden Berdasarkan Frekuensi BerkunjungError! Bookmark not defined.

Gambar 4. 5 Graphical Output dengan Konstruk R-Square ..Error! Bookmark not defined.

Gambar 4. 6 Output PLS AlgorithmError! Bookmark not defined.

Gambar 4. 7 Output Bootstraping.....Error! Bookmark not defined.

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Tabulasi Pre-test.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Data Hasil Pre-test Uji Reliabilitas ...	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4 Data Hasil Pre-test Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5 Kuesioner Pernyataan Setelah dilakukan Uji Instrumen	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6 Tabulasi Data Hasil Penyebaran Kuesioner...	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7 Data Hasil Penyebaran Kuesioner Final	Error! Bookmark not defined.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pusat perbelanjaan kini menjadi simbol pertumbuhan ekonomi sekaligus tren gaya hidup modern, terutama di kota-kota metropolitan seperti Jakarta. Lebih dari sekadar tempat untuk berbelanja, pusat perbelanjaan kini bertransformasi menjadi destinasi multifungsi yang menggabungkan aspek hiburan, kuliner, dan aktivitas sosial dalam satu lokasi. Kehadiran pusat perbelanjaan menjadi salah satu indikator perkembangan ekonomi, karena mampu menarik pengunjung dari berbagai lapisan masyarakat serta menciptakan peluang usaha bagi pelaku bisnis kecil hingga besar (Kotler dan Keller, 2016). Sebagai salah satu pusat perbelanjaan ternama di Jakarta, Mangga Dua Square telah lama dikenal sebagai Pusat *Factory Outlet* Jakarta (PFOJ) karena memiliki *factory outlet* terbanyak dalam satu mall dan tempat berbelanja yang menawarkan beragam produk guna memenuhi keperluan harian pengunjung, barang elektronik hingga bursa mobil. Mangga Dua Square memiliki posisi strategis di kawasan bisnis Jakarta dan sejumlah fasilitas yang dirancang untuk memberikan kenyamanan kepada pengunjung, seperti ketersediaan lahan parkir yang luas, pilihan kuliner, serta aksesibilitas yang mudah dijangkau dari berbagai wilayah. Mangga Dua Square berupaya memenuhi kebutuhan pengunjung dengan mengusung konsep *one-stop shopping*. Namun, di tengah perkembangan globalisasi dan digitalisasi, peran pusat perbelanjaan menghadapi tantangan besar. Meningkatnya preferensi konsumen terhadap belanja daring yang menawarkan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi mempengaruhi perubahan pola konsumsi masyarakat. Selain itu, semakin ketatnya persaingan antar pusat perbelanjaan serta dinamika ekonomi global turut berdampak pada daya tarik mall sebagai tempat berbelanja dan beraktivitas. Kombinasi dari berbagai faktor ini menyebabkan penurunan jumlah pengunjung secara bertahap.

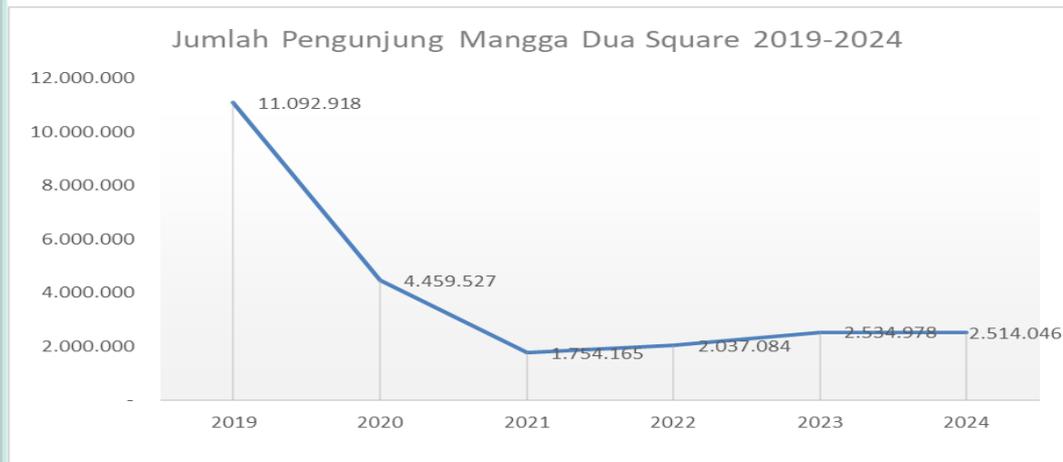
Penurunan jumlah pengunjung Mangga Dua Square dalam lima tahun terakhir dapat dilihat pada gambar 1.1 sebagai berikut:



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Gambar 1. 1 Grafik Jumlah Pengunjung Mangga Dua Square 2019-2024

Sumber: PT Sukses Kelola Persada, 2025

Sebagaimana yang disajikan pada Gambar 1.1, terdapat penurunan jumlah pengunjung Mangga Dua Square yang sangat drastis dari tahun 2019 ke 2020, yaitu dari 11.092.918 menjadi hanya 4.459.527 pengunjung. Penurunan ini disebabkan oleh merebaknya pandemi COVID-19 yang membatasi aktivitas masyarakat, untuk berkunjung ke Mangga Dua Square. Kondisi tersebut terus berlanjut hingga tahun 2021 dengan jumlah pengunjung yang semakin menurun menjadi 1.754.165. Memasuki tahun 2022, jumlah pengunjung mulai menunjukkan peningkatan, diikuti kenaikan lebih lanjut pada tahun 2023 tetapi belum signifikan. Sehingga, pada tahun 2024 meskipun jumlah pengunjung masih relatif stabil, kenaikan ini belum mampu kembali seperti sebelum pandemi terjadi pada tahun 2019. Hal ini menunjukkan bahwa upaya pemulihan jumlah pengunjung memang sudah mulai terlihat, tetapi masih belum optimal untuk dapat mengembalikan tingkat kunjungan ke kondisi normal seperti sebelum pandemi.

Penurunan jumlah pengunjung yang signifikan dapat mengganggu arus kas perusahaan pengelola, mengingat penurunan jumlah pengunjung secara langsung berdampak pada pendapatan yang diperoleh dari sewa tenant. Arus kas yang terganggu akibat penurunan pendapatan ini tidak hanya memengaruhi operasional harian, tetapi juga membatasi kemampuan perusahaan dalam mengalokasikan anggaran untuk pengembangan dan pemeliharaan fasilitas pusat perbelanjaan. Dalam jangka panjang, kurangnya investasi pada fasilitas dapat mengurangi daya



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

tarik Mangga Dua Square bagi pengunjung dan tenant potensial, menciptakan siklus negatif yang semakin memperburuk situasi.

Perusahaan menyediakan fasilitas dengan tujuan untuk menarik pengunjung dan mempermudah kegiatan operasional. Oleh karena itu, penting untuk memperhatikan kondisi fasilitas tersebut, mulai dari kelengkapan, desain, hingga kebersihannya. Semakin lengkap dan beragam fasilitas yang dimiliki, maka semakin besar pula daya tarik peminatnya. Hal ini berlaku dalam dunia bisnis seperti pusat perbelanjaan atau yang lebih dikenal dengan sebutan mall (Rismayadi dkk., 2020). Sejumlah faktor diperkirakan menjadi penyebab dalam menurunnya jumlah pengunjung di Mangga Dua Square. Salah satunya yaitu, fasilitas yang tersedia mungkin tidak lagi memenuhi ekspektasi pengunjung. Fasilitas seperti toilet umum, area parkir, eskalator, *lift*, pendingin ruangan, ruang ibadah, serta *food court* memiliki peran penting dalam menciptakan kenyamanan pengunjung (Rismayadi dkk., 2020). Ketika fasilitas ini tidak terawat atau tidak sesuai dengan kebutuhan pengunjung, maka dapat menyebabkan ketidakpuasan yang berujung pada menurunnya angka kunjungan karena fasilitas yang nyaman dapat meningkatkan kenyamanan pengunjung, yang pada akhirnya berdampak positif pada jumlah kunjungan dan pendapatan mall.

Selain faktor fasilitas, aspek promosi juga berperan penting dalam mendorong minat masyarakat untuk datang berkunjung. Mangga Dua Square aktif memanfaatkan berbagai media digital untuk mempromosikan pusat perbelanjaannya, seperti Instagram, TikTok, YouTube, Facebook, dan X. Hal ini, menunjukkan bahwa pihak pengelola berupaya menjangkau target pasar melalui *platform* yang umum digunakan masyarakat saat ini. Pemanfaatan media sosial tidak hanya bertujuan untuk menyebarkan informasi, tetapi juga untuk membangun keterlibatan emosional dan interaksi langsung dengan calon pengunjung serta tenant. Namun, pemanfaatan berbagai platform media sosial oleh Mangga Dua Square belum sepenuhnya efektif, sehingga upaya promosi masih perlu ditingkatkan.

Hak Cipta :

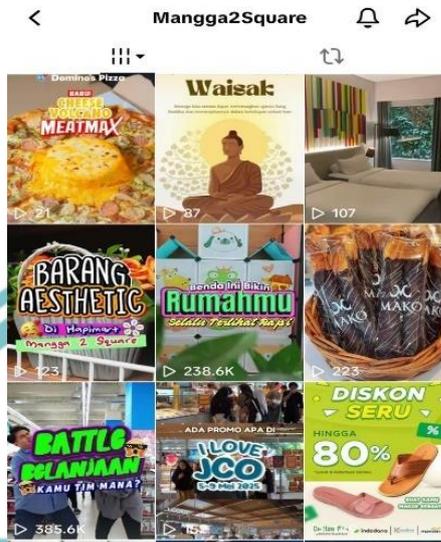
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Gambar 1.2 *Viewers* Tiktok Mangga Dua Square
Sumber: Tiktok, 2025

Berdasarkan tampilan konten promosi pada Gambar 1.2, terlihat bahwa rata-rata jumlah penonton masih berada di bawah 250 orang dan hanya beberapa video yang telah berhasil mencapai lebih dari 200 ribu penonton. Hal ini dikarenakan penyampaian informasi masih bersifat statis dan kurang interaktif dapat menyebabkan tingkat keterlibatan audiens menjadi rendah, sehingga tidak cukup menarik perhatian dan mendorong masyarakat untuk melakukan kunjungan secara langsung. Oleh karena itu, optimalisasi promosi penting untuk dapat mendukung peningkatan jumlah pengunjung, khususnya dalam situasi persaingan yang semakin ketat antar pusat perbelanjaan saat ini.

Dalam konteks ini, penting bagi pengelola Mangga Dua Square untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap fasilitas dan promosi yang diterapkan, karena akan menjadi pengaruh pada peningkatan jumlah pengunjung di Mangga Dua Square. Berdasarkan pemaparan di atas, penulis menetapkan untuk mengangkat penelitian dengan judul “Pengaruh Fasilitas dan Promosi Terhadap Minat Berkunjung Kembali di Mangga Dua Square Jakarta Utara”.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang sebelumnya, permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Penurunan jumlah pengunjung Mangga Dua Square dalam lima tahun terakhir yang berpotensi mengganggu stabilitas keuangan dan operasional perusahaan pengelola.
- b. Fasilitas yang tersedia di Mangga Dua Square diduga belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengunjung dalam hal kenyamanan, kelengkapan, dan perawatan.
- c. Promosi yang telah dilakukan melalui media sosial dinilai belum optimal dalam menarik jumlah pengunjung secara efektif, ditunjukkan dari tingkat keterlibatan audiens yang masih rendah.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang dan identifikasi yang sudah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana fasilitas mempengaruhi peningkatan minat berkunjung kembali di Mangga Dua Square?
- b. Bagaimana promosi mempengaruhi peningkatan minat berkunjung kembali di Mangga Dua Square?
- c. Bagaimana fasilitas dan promosi mempengaruhi minat berkunjung kembali di Mangga Dua Square?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Menganalisis pengaruh fasilitas terhadap minat berkunjung kembali di Mangga Dua Square.
- b. Menganalisis pengaruh promosi terhadap minat berkunjung kembali di Mangga Dua Square.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- c. Menganalisis pengaruh fasilitas dan promosi terhadap minat berkunjung kembali di Mangga Dua Square.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan manfaat secara praktis maupun teoritis, antara lain sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini menambahkan perspektif baru dalam penerapan analisis teori diterapkan untuk meningkatkan kinerja operasional mall, sehingga dapat menjadi referensi bagi studi lebih lanjut dalam manajemen ritel dan pusat perbelanjaan.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai rekomendasi solusi dan masukan bagi pengelola Mangga Dua Square untuk meningkatkan jumlah pengunjung melalui promosi dan pengelolaan operasional yang lebih efektif.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian terkait pengaruh fasilitas dan promosi terhadap minat berkunjung kembali ke Mangga Dua Square Jakarta Utara, maka simpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

- a. Fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali. Pengaruh tersebut diukur dari beberapa indikator, yakni pertimbangan dan perencanaan spasial, perencanaan ruang, perlengkapan atau perabotan, tata cahaya dan warna, pesan-pesan grafis dan unsur pendukung. Hal ini menjelaskan bahwa semakin baik fasilitas yang tersedia, maka semakin meningkat pula minat berkunjung kembali di Mangga Dua Square Jakarta Utara.
- b. Promosi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali. Pengaruh tersebut diukur dari beberapa indikator, yakni *advertising*, *sales promotion*, *public relation* dan *direct marketing*. Hal ini menjelaskan bahwa semakin tepat dan konsisten sebuah strategi promosi, maka semakin meningkatkan minat pengunjung untuk kembali ke Mangga Dua Square Jakarta Utara.
- c. Fasilitas dan promosi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat berkunjung kembali. Dalam upaya meningkatkan minat berkunjung kembali secara maksimal, pengelola Mangga Dua Square tidak hanya perlu mengoptimalkan fasilitas dan strategi promosi, tetapi juga mempertimbangkan faktor lainnya. Dengan mengintegrasikan strategi promosi yang efektif, peningkatan fasilitas fisik yang nyaman, dan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan pelanggan, maka Mangga Dua Square akan mampu mempertahankan loyalitas pengunjung dan bahkan menarik pengunjung baru di tengah persaingan ketat pusat perbelanjaan lainnya.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh fasilitas dan promosi terhadap minat berkunjung kembali, Maka terdapat beberapa saran yang diberikan oleh peneliti sebagai berikut:

a. Pengelola Mangga Dua Square

- 1) Berdasarkan hasil kuesioner, pernyataan X1.4 dalam indikator perencanaan ruang perlu diperhatikan. Sebaiknya pihak pengelola Mangga Dua Square dapat menambah dan memperjelas petunjuk arah agar pengunjung merasa lebih nyaman, terbantu, dan tidak kebingungan dalam menemukan fasilitas umum yang mereka butuhkan seperti toilet dan mushola, sehingga dapat meningkatkan kepuasan serta minat untuk kembali berkunjung.
- 2) Pihak pengelola Mangga Dua Square perlu meningkatkan efektivitas promosi dengan menjalankan program promosi yang lebih kreatif, tepat sasaran, dan dilakukan secara rutin. Promosi ini dapat memanfaatkan berbagai saluran, mulai dari media digital seperti Instagram, TikTok, dan YouTube dengan konten yang menarik serta interaktif.
- 3) Berdasarkan data hasil kuesioner bahwa pihak pengelola perlu meningkatkan komunikasi dan menjajalin interaksi dengan pengunjung sehingga menyelenggarakan *event-event* secara rutin dapat menjadi solusi. Aktivitas promosi yang konsisten dan terarah ini tidak hanya akan memperkuat citra Mangga Dua Square sebagai destinasi belanja, tetapi juga dapat meningkatkan pengalaman positif pengunjung dan mendorong kunjungan ulang.

- ### b. Penelitian ini hanya terbatas pada variabel terkait yang masih terdapat ruang untuk dieksplorasi lebih lanjut dengan menganalisis faktor lain yang dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai hal-hal yang mempengaruhi minat berkunjung kembali. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan penggunaan variabel lain yang relevan serta dilakukan pada objek atau lokasi pusat perbelanjaan lain di Jakarta maupun kota besar lainnya agar hasilnya dapat digeneralisasi.



DAFTAR PUSTAKA

- Adam, A. (2025). *Metodologi Penelitian*. Klaten: PT. Nas Media Indonesia.
- Aditya dkk., (2024). *Pengaruh Harga dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian pada Kue Pancong Lumer Kitchenette Cabang Depok*. 3, 47–57.
- Alviandra, R., & Alvianna, S. (2020). Pengaruh Destinasi Wisata dan Kepuasan Wisatawan Terhadap Minat Berkunjung Kembali di Kampung Wisata Topeng Malang. *Seminar Nasional Kepariwisata*, 1, 248–257.
- Dewi, I. E. B., & Purnomo, H. (2022). Pengaruh Fasilitas Wisata, Promosi, dan Harga Terhadap Minat Berkunjung Kembali Wisatawan (Studi Destinasi Wisata Taman Ghanjaran Trawas). *Jurnal Kajian Ilmu Manajemen*, 2, 391–400.
- Dewi dkk., (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Ketersediaan Fasilitas Terhadap Minat Konsumen Berkunjung Kembali Pada Minimarket Alfamart Raya Sukodono Sidoarjo. *Journal of Sustainability Bussiness Research (JSBR)*, 1, 19–26.
- Garson, G. D. (2016). *Partial Least Squares: Regression & Structural Equation Models*. Asheboro: Statistical Publishing Associates.
- Ghozali, I., & Kusumadewi, K. A. (2023). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 4.0 Untuk Penelitian Empiris*. Semarang: Yoga Pratama.
- Ginting dkk., (2024). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Minat Berkunjung Kembali Wisatawan Nusantara Ke Museum Of Modern And Contemporary Art In Nusantara (Museum Macan), Jakarta. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10, 399–407.
- Hair dkk., (2021). *Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*. Cham: Springer.
- Hatta dkk., (2025). Analisis Data Kuantitatif dengan SmartPLS 4. Balikpapan: Borneo Novelty Publishing.
- Hazari, S. (2020). *Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Minat Kunjung Dimediasi Oleh Variabel Promosi Pada Objek Wisata Pulau Cinta Di Dusun Teluk Jering Desa Teluk Kenidai Kecamatan Tambang Ditinjau Dari Prespektif Ekonomi Syariah*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Harlow: Pearson Education.
- Lestyaningsih, D., & Pramudyo, A. (2023). Pengaruh Fasilitas Dan Promosi Terhadap Minat Berkunjung Masyarakat Pada Objek Wisata Laguna Depok

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritikan atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Bantul Yogyakarta. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Akuntansi*, 10, 167–177.
- Mari Ci, A., & Raymond. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Rumah Di Golden City Residence Kota Batam. *Jurnal Ilmu: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 3, 3.
- Maulidiah dkk., (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2, 727–737.
- Millah dkk., (2023). Pengaruh Electronic Word Of Mouth Dan Fasilitas Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pada Agro Kopyor Kenanti Kabupaten Pati. *Jurnal Ilmiah Sultan Agung*.
- Mulyana, H., & Fajri, K. (2024). *Pengaruh Promosi Dan Merek Terhadap Minat Berkunjung Di Terminal Wisata Grafika Cikole (The Influence Of Promotion And Brand On Visiting Interest At Terminal Wisata Grafika Cikole)*. 3, 160–185.
- Nanda, M. T., & Wangdra, Y. (2023). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Teno Sukses Abadi Di Kota Batam. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 7, 5.
- Pertiwi, S. E. (2024). *Pengaruh Daya Tarik Wisata, Amenitas, dan Aksesibilitas Terhadap Minat Berkunjung Kembali Wisatawan Di Objek Wisata Telaga Ngebel Kabupaten Ponorogo Jawa Timur*. STIE “PARIWISATA API.”
- Purnasari, N. (2021). *Metode Penelitian*. Surakarta: Guepedia.
- Putri dkk., (2022). Pengaruh Promosi Terhadap Minat Tamu Berkunjung Kembali Harris Hotel & Conventions Malang. *Jurnal Tesla: Perhotelan - Destinasi Wisata - Perjalanan Wisata*, 2, 53–61.
- Rismayadi dkk., (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Mall Terhadap Kepuasan Pengunjung Pusat Perbelanjaan Mall di Karawang. *Buana Ilmu*, 4, 204–233.
- Sadidah, A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi Kasus di Taman Pintar Yogyakarta)* [STIE “PARIWISATA API”].
- Simamora dkk., (2024). Pengaruh Fasilitas Dan Penyelenggaraan Event Terhadap Minat Berkunjung Kembali Dengan Kepuasan Pengunjung Sebagai Variabel Intervening Di Objek Wisata Gunung Dago Bogor Jawa Barat. *Open Journal Systems*, 18, 2020–2025.
- Sugiyono (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.