ANALISIS PENGALAMAN PENGUNJUNG MELALUI CUSTOMER JOURNEY: STUDI KASUS PENGELOLAAN DESTINASI WISATA TAMAN KYAI LANGGENG
Dini Kamila Sari, Bayu Sutikno, SE., Cand.Merc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ANALISIS PENGALAMAN PENGUNJUNG MELALUI *CUSTOMER JOURNEY*: STUDI KASUS PENGELOLAAN DESTINASI WISATA TAMAN KYAI LANGGENG

Tesis
untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen



Diajukan oleh
Dini Kamila Sari
23/530459/PEK/30128

Kepada
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS GADJAH MADA
2026

ANALISIS PENGALAMAN PENGUNJUNG MELALUI CUSTOMER JOURNEY: STUDI KASUS PENGELOLAAN DESTINASI WISATA TAMAN KYAI LANGGENG
Dini Kamila Sari, Bayu Sutikno, SE., Cand.Merc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Master of Business Administration
Faculty of Economics and Business
Universitas Gadjah Mada

DAFTAR HADIR
UJIAN TESIS

Telah diuji:

Nama:	**Dini Kamila Sari**
No. Mahasiswa:	**23/530459/PEK/30128**
Angkatan:	**JOG-SEMBA-42**

Pada:

Hari:	**Rabu**
Tanggal:	**15 Juli 2026**
Jam:	**13:00 - selesai**

Yogyakarta, 15 Juli 2026



(Dini Kamila Sari)

ANALISIS PENGALAMAN PENGUNJUNG MELALUI CUSTOMER JOURNEY: STUDI KASUS PENGELOLAAN DESTINASI WISATA TAMAN KYAI LANGGENG
Dini Kamila Sari, Bayu Sutikno, SE., Cand.Merc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Master of Business Administration
Faculty of Economics and Business
Universitas Gadjah Mada

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS
atau
KARYA TULIS MANDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, menyatakan bahwa tesis/karya tulis mandiri dengan judul:

ANALISIS PENGALAMAN PENGUNJUNG MELALUI *CUSTOMER JOURNEY*: STUDI KASUS PENGELOLAAN DESTINASI WISATA TAMAN KYAI LANGGENG

dan diajukan untuk diuji pada tanggal: 15 Juli 2026 adalah hasil karya saya.
Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tesis/karya tulis mandiri ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.
Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja atau tidak, dengan ini saya menyatakan menarik tesis/karya tulis mandiri yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas **batal saya terima.**

Yogyakarta, 15 Juli 2026
Yang Memberi Pernyataan



Dini Kamila Sari

Saksi 1, sebagai pembimbing tesis/ karya tulis mandiri merangkap anggota tim penguji tesis /karya tulis mandiri:

Bayu Sutikno, S.E., M.S.M., Ph.D.,

Saksi 2, sebagai anggota tim penguji tesis /karya tulis mandiri :

Yulia Arisnani Widyaningsih, M.B.A., Ph.D.,

Saksi 3, sebagai anggota tim penguji tesis /karya tulis mandiri :

Bayu Aji Aritejo, S.E., M.M., M.Si., Ph.D.,

ANALISIS PENGALAMAN PENGUNJUNG MELALUI CUSTOMER JOURNEY: STUDI KASUS PENGELOLAAN DESTINASI WISATA TAMAN KYAI LANGGENG
Dini Kamila Sari, Bayu Sutikno, SE., Cand.Merc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Master of Business Administration
Faculty of Economics and Business
Universitas Gadjah Mada

ANALISIS PENGALAMAN PENGUNJUNG MELALUI *CUSTOMER JOURNEY*: STUDI KASUS PENGELOLAAN DESTINASI WISATA TAMAN KYAI LANGGENG

Disiapkan dan disusun oleh:
Dini Kamila Sari
23/530459/PEK/30128
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 15 Juli 2026
dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

Dosen Penguji I



Yulia Arisnani Widyaningsih, M.B.A., Ph.D.,
NIP 196707071994022001

Dosen Penguji II



Bayu Aji Aritejo, S.E., M.M., M.Si., Ph.D.,
NIP 197803252010121001

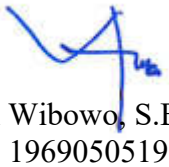
Dosen Penguji III



Bayu Sutikno, S.E., M.S.M., Ph.D.,
NIP 197805202005011002

Tesis ini diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Master of Business Administration (M.B.A.)
Tanggal 15 Juli 2026

Ketua Prodi Magister Manajemen



Prof. Amin Wibowo, S.E., M.B.A., Ph.D.
NIP 196905051995031001

Mengetahui,
Wakil Dekan Bidang Akademik
Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada



Bayu Sutikno, SE., M.S.M., PhD.
NIP 197805202005011002

ANALISIS PENGALAMAN PENGUNJUNG MELALUI CUSTOMER JOURNEY: STUDI KASUS PENGELOLAAN DESTINASI WISATA TAMAN KYAI LANGGENG
Dini Kamila Sari, Bayu Sutikno, S.E., M.Si., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dini Kamila Sari
NIM : 23/530459/PEK/30128
Program Studi : MM FEB UGM

dengan ini menyatakan bahwa:

1. Saya akan mentaati semua peraturan Universitas Gadjah Mada dan Fakultas, dan/atau Program Studi dan bersedia menerima sanksi apabila melanggar peraturan yang ada;
2. Saya akan selalu menjunjung tinggi nama Universitas Gadjah Mada serta menjaga keamanan dan ketertiban Kampus Universitas Gadjah Mada;
3. Saya akan mengundurkan diri sebagai mahasiswa Program Studi Magister MM FEB UGM atas kemauan sendiri, jika dalam waktu 2 semester berturut-turut terhitung sejak pertama kali diterima sebagai mahasiswa Program Studi MM FEB UGM saya tidak memenuhi syarat-syarat akademik yang telah ditentukan oleh Program Studi MM FEB UGM;
4. Saya akan mengundurkan diri, apabila ternyata setelah 3 tahun terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi MM FEB UGM belum dapat menyelesaikan studi;
5. Seluruh dokumen, data, informasi, dan/atau keterangan yang saya sampaikan, berikan, kirimkan, dan/atau isikan untuk memenuhi persyaratan sebagai mahasiswa Universitas Gadjah Mada adalah benar, sah, dan/atau sesuai dengan keadaaan dan/atau kenyataan, dan saya akan mengundurkan diri apabila ternyata dokumen, data, informasi, dan/atau keterangan tersebut tidak benar, tidak sah, dan/atau tidak sesuai dengan keadaan dan/atau kenyataan;
6. Apabila mengendarai kendaraan bermotor dalam wilayah Universitas Gadjah Mada, saya akan mematuhi ketentuan berlalu lintas sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan akan memarkir atau menempatkan kendaraan bermotor tersebut pada lokasi/atau tempat yang ditentukan oleh Universitas Gadjah Mada;
7. Saya bersedia diberhentikan sebagai mahasiswa Universitas Gadjah Mada apabila terbukti:
   a. melakukan tindak pidana;
   b. melakukan perbuatan asusila;
   c. melakukan dan/atau terlibat dalam kegiatan perjokian;
   d. terlibat dalam peredaran, penggunaan, dan/atau perdagangan narkotika, psikotropika, dan zat adiktif lainnya (NAPZA);
   e. merusak dan/atau menghilangkan fasilitas Universitas Gadjah Mada;
   f. melakukan pelanggaran akademik yang ditetapkan oleh Kementerian Ristek Dikti Republik Indonesia, Universitas Gadjah Mada, Program Studi, Fakultas, dan/atau Sekolah;
   g. terdaftar sebagai mahasiswa pada 2 (dua) atau atau lebih Program Studi di Universitas Gadjah Mada dalam masa studi yang bersamaan; dan/atau diterima sebagai mahasiswa Universitas Gadjah Mada melalui dan/atau prosedur yang tidak benar, tidak sah, dan/atau tidak sesuai dengan ketentuan dan peraturan Universitas Gadjah Mada.
8. Saya akan dengan rela mengembalikan ijazah yang sudah diterima apabila:
   a. ternyata diketahui bahwa dalam menyelesaikan studi melakukan hal-hal yang menyalahi peraturan, khususnya dalam penyusunan thesis melakukan plagiat;
   b. melakukan tindakan korupsi dan atau hal-hal lain yang merusak integritas dan nama baik MM FEB UGM.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun, apabila saya melanggar pernyataan tersebut di atas saya bersedia diproses sesuai prosedur dan ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 15 Juli 2026

Yang Menyatakan



Dini Kamila Sari

ANALISIS PENGALAMAN PENGUNJUNG MELALUI CUSTOMER JOURNEY: STUDI KASUS PENGELOLAAN DESTINASI WISATA TAMAN KYAI LANGGENG
Dini Kamila Sari, Bayu Sutikno, SE., Cand.Merc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

SURAT PERNYATAAN
KESANGGUPAN MENYELESAIKAN REVISI TESIS DAN MENGIKUTI PROSES WISUDA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Dini Kamila Sari
No. Mahasiswa	: 23/530459/PEK/30128
Angkatan	: Semba 42
Kelas	: Reguler | Eksekutif A | Eksekutif B | Internasional
Dosen Pembimbing	: Bayu Sutikno, SE., M.S.M., Ph.D.,
Tanggal Ujian Tesis	: 15 Juli 2026
Revisi Tesis	: [ ] Minor / Mayor [ ] Tidak ada revisi
Batas Maksimal Revisi	:

Menyatakan bahwa saya sanggup menyelesaikan revisi tesis dengan batas waktu yang telah ditentukan diatas dan mengikuti proses wisuda selambatnya 2 periode wisuda setelah tanggal ujian tesis. Apabila saya tidak menyelesaikan revisi tesis dan mengikuti prosesi wisuda dalam waktu yang sudah ditentukan, melalui surat ini saya menyatakan **mengundurkan diri** dari Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada (MM FEB UGM).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dan saya tujukan kepada Program MM FEB UGM dengan kesadaran penuh tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 15 Juli 2026

Yang Menyatakan



(Dini Kamila Sari)

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
ANALISIS PENGALAMAN PENGUNJUNG MELALUI CUSTOMER JOURNEY: STUDI KASUS PENGELOLAAN DESTINASI WISATA TAMAN KYAI LANGGENG
Dini Kamila Sari, Bayu Sutikno, SE., Cand.Merc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama	:	Dini Kamila Sari
NIM	:	23/530459/PEK/30128
Tahun Terdaftar	:	2023
Program Studi	:	Management
Fakultas	:	Ekonomika dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tesis ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan sumbernya secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dengan demikian saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi dan apabila dokumen ilmiah Tesis ini dikemudian hari terbukti merupakan plagiasi dari hasil karya penulis lain dan/atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 15 Juli 2026



[Dini Kamila Sari]