

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN CITRA WISATA
TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DENGAN MODERASI GENDER
GEMBIRA LOKA DI YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Oleh :

Nama : Maria Evanjelia Sebatu

NIM : 11140056

Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Yogyakarta

2018

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN CITRA WISATA
TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DENGAN MODERASI GENDER
GEMBIRA LOKA DI YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Oleh :

Nama : Maria Evanjelia Sebatu

NIM : 11140056

Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Yogyakarta

2018

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat

Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh:

Maria Evanjelia Sebatu

11140056



Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Yogyakarta

2018

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN CITRA WISATA
TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DENGAN MODERASI GENDER
GEMBIRA LOKA DI YOGYAKARTA**

Telah diajukan dan dipertahankan oleh:

MARIA EVANJELIA SEBATU

11140056

Dalam Ujian Skripsi Program Studi S1 Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Dan dinyatakan DITERIMA untuk menerima salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
Manajemen pada tanggal 16 Januari 2019

Nama Dosen:

1. Dra. Ambar Kusuma Astuti, M.Si

(Ketua Tim)

2. Dr. Heru Kristanto, MT

(Dosen Penguji)

3. Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D

(Dosen Penguji)

Tanda Tangan



Yogyakarta, 21 Januari 2019

Disahkan Oleh:

Wakil Dekan I Manajemen,



(Dra. Sisnuhadi, MBA., Ph.D)



(Dr. Singgi Santoso, MM)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya Menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Citra Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Dengan Moderasi Gender Gembira Loka di Yogyakarta.**

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain diperguruan tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika kemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar saya.

Yogyakarta, 28-11-2018



HALAMAN MOTTO

Apapun juga yang kamu perbuat, perbuatlah dengan segenap hatimu seperti untuk Tuhan dan bukan untuk manusia. - (Kolose 3:23)

Takut akan TUHAN adalah permulaan pengetahuan, tetapi orang bodoh menghina hikmat dan didikan. - (Amsal 1:7)

Tinggi hati mendahului kehancuran, tetapi kerendahan hati mendahului kehormatan. - (Amsal 18:12)

Jangan Menyia-nyiakan hidup Mu untuk menunggu datangnya sayap. Yakinlah bahwa kalau kau mampu untuk terbang sendiri.- Audrey Gene

Agar sukses, Kemauan Mu untuk berhasil harus lebih besar dari Ketakutan Mu akan kegagalan. –Bill Cosby

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya kecilku ini kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus
2. Kedua orangtua terhebatku Papa Alm. Gabriel Sebatu. S.IP& Mama Veronica Muda
3. Kakak Willy
4. Adik-adik terkasihku Putra, Sio dan Haikal
5. Teman Bahagia Andreas Namang dan Mikayla
6. Seluruh keluarga besar

© UKDW

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan pimpinan-Nya sehingga, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Citra Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Dengan Moderasi Gender Gembira Loka DiYogyakarta”** yang disusun sebagai salah satu syarat akademis dalam menyelesaikan program Sarjana Manajemen (S1) jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa laporan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama proses penyusunan laporan. Pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan hikmat, akal budi, semangat dan kesehatan sehingga penulis bisa menulis laporan skripsi dan bisa selesai tepat waktu
2. Bapak Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D selaku Wakil Dekan Bid. Akademik Manajemen
3. Bapak Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, bimbingan dan pengarahan sehingga laporan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik
4. Kedua orang tuaku Bapak Alm.Gabriel Sebatu.S.IP dan Ibu Veronica Muda kakak Willy serta adik-adikku Putra, Sio dan Haikal.
5. Teman bahagia Andreas Namang dan Mikayla.
6. Tante Cypriani Muda dan semua Keluarga yang selalu mendukung.
7. Seluruh staf pengajar Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis
8. Teman seperjuangan skripsi: Kak Julyanti dan semua teman-teman angkatan manajemen 2014 yang bersama-sama mengerjakan skripsi pada semester ganjil 2018/2019
9. Sahabat-sahabatku: Noverita, Fanni, Iriani, dan Julyanti yang selalu memberikan semangat.
10. Semua teman dan kenalan yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa laporan skripsi ini masih terdapat banyak sekali kekurangan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran untuk kesempurnaan penelitian di masa mendatang. Semoga laporan skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 28 November 2018

Maria Evanjelia Sebatu

Daftar Isi

	Hal
Halama Judul.....	i
Halaman Pengajuan.....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Keaslian Skripsi.....	vi
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
Abstrak.....	xiv
Abstract.....	xv
Bab I.....	1
Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
Bab II.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Pengetian Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.2 Fasilitas.....	14
2.1.3 Citra Wisata.....	17
2.1.4 Kepuasan Wisatawan.....	19
2.1.5 Gender.....	23
2.2 Perumusan Hipotesis.....	24
2.3 Kerangka Berfikir.....	26
2.4 Paradigma Penelitian.....	28
Bab III.....	29
Metode Penelitian.....	29
3.1 Desain Penelitian.....	29
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	29
3.3 Pengumpulan Data.....	29
3.4 Teknik pengumpulan Data.....	31
3.5 Variabel dan Defenisi Operasional Variabel.....	31
3.6 Instrumen Penelitian.....	34
3.7 Teknik Analisis Data.....	36
3.8 Uji Hipotesis.....	37
Bab IV.....	40
Analisis dan Pembahasan.....	40

4.1 Analisis Kuantitatif	40
4.1.1 Uji Validitas.....	40
4.1.2 Uji Reliabilitas.....	42
4.2 Analisa Deskriptif.....	42
4.2.1 Jenis Kelamin.....	43
4.2.2 Usia.....	43
4.2.3 Tingkat Pendidikan.....	44
4.2.4 Pengeluaran Perbulan.....	44
4.2.5 Pekerjaan.....	45
4.2.6 Frekuensi Berkunjung Selama 6 Bulan Terakhir.....	45
4.2.7 Rangkuman Karakteristik Responden.....	46
4.3 Uji Moderated Regression Analysis	47
4.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	49
4.5 Uji F.....	50
4.6 Uji t.....	51
4.7 Pembahasan.....	53
Bab V.....	59
Kesimpulan dan Saran.....	59
5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Saran.....	60
Daftar Pustaka.....	61
Lampiran.....	64

Daftar Tabel

Tabel 4.1 Uji Validitas.....	41
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	42
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Fasilitas.....	42
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Citra Wisata.....	42
Tabel 4.5 Reliabilitas Kepuasan Wisatawan.....	42
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Dengan Gender	43
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Dengan Usia	43
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Dengan Pendidikan Terakhir.....	44
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Dengan Pengeluaran.....	44
Tabel 4.10 Karakteristik Responden Dengan Pekerjaan.....	45
Tabel 4.11 Frekuensi Berkunjung.....	45
Tabel 4.12 Karakteristik Responden.....	46
Tabel 4.13 Uji Analisis Moderating Kualitas Pelayanan	48
Tabel 4.14 Uji Analisis Moderating Fasilitas	48
Tabel 4.15 Uji Analisis Moderating Citra Wisata	49
Tabel 4.16 Uji Adjusted R ²	49
Tabel 4.17 Uji F.....	50
Tabel 4.18 Uji t Kualitas Pelayanan.....	51
Tabel 4.19 Uji t Fasilitas.....	52
Tabel 4.20 Uji t Citra Wisata.....	53

Daftar Gambar

2.1 Paradigma Penelitian..... 30

©UKDW

Lampiran

Lampiran 1	Koesioner.....	65
Lampiran 2	Data Responden.....	68
Lampiran 3	Uji Validitas dan Realiabel.....	70
Lampiran 4	Uji Regresi.....	78
Lampiran 5	Karakreristik responden.....	82
Lampiran 6	Surat Izin Penelitian.....	84
Lampiran 7	Formulir Revisi.....	85

© UKDW

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Citra Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Dengan Moderasi Gender Gembira Loka diYogyakarta

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan citra wisata terhadap kepuasan wisatawan dengan moderasi gender Gembira Loka diYogyakarta. Pengambilan sampel menggunakan metode *purposive random sampling* sehingga diperoleh sebanyak 100 responden wisatawan Gembira Loka diYogyakarta. Metode pengumpulan data dengan metode kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dengan moderasi gender yang ditunjukkan dengan nilai regresi kualitas pelayanan sebesar 0.564 nilai signifikan 0.000 dan nilai moderasi gender 0.029 signifikan sebesar 0.212, R^2 sebesar 0.318, nilai F 24.103 dan signifikan 0.000, nilai t sebesar 5.640 signifikan 0.000 nilai moderasi gender 1.256 dan signifikan sebesar 0.212. (2) Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan wisatawan dengan moderasi gender yang ditunjukkan dengan nilai regresi fasilitas sebesar 0.613 dan signifikan 0.000 dan moderasi gender 0.042 dan signifikan sebesar 0.023. nilai R^2 0.428 nilai F 38.067 dan signifikan sebesar 0.000 nilai t fasilitas 7.278 signifikan sebesar 0.000 dan nilai moderasi gender 2.309 dan signifikan 0.023. (3) Pengaruh citra wisata terhadap kepuasan wisatawan dengan moderasi gender Gembira Loka yang ditunjukkan dengan nilai regresi 0.871 signifikan sebesar 0.000 dan moderasi gender -0.009 dan signifikan 0.641. Nilai R^2 0.516 nilai F 53.686 dan signifikan sebesar 0.000 dan nilai t -0.468 signifikan 0.641.

Kata kunci: kualitas pelayanan, fasilitas, citra wisata dan gender

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Citra Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Dengan Moderasi Gender Gembira Loka diYogyakarta

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of service quality, facilities and tourism image towards tourist satisfaction with gender as the moderation factor at Gembira Loka in Yogyakarta. The sampling method used is purposive random sampling method on 100 respondents of Gembira Loka in Yogyakarta. Methods of data collection uses the questionnaires method. The results of this study indicate that: (1) the effect of service quality towards satisfaction with gender moderation is indicated by the regression value of service quality is 0.564, significant value 0.000 and gender moderation value 0.029 significant at 0.212, R^2 at 0.318, the simultaneous F value is 24.103 and significant at 0.000, value t is 5.640 significant at 0.000 and gender moderation value is 1.256 and significant at 0.212. (2) the effect of facilities towards tourist satisfaction with gender moderation is indicated by the value of facility regression is 0.613 and significant at 0.000 and gender moderation is 0.042 and significant at 0.023. The value R^2 is 0.428 the simultaneous F value 38.067 and significant at 0.000 the partial value t facility 7.278 is significant at 0.000 and the moderation value of gender is 2.309 and significant 0.023. (3) the effect of tourist image towards tourist satisfaction at Gembira Loka on gender moderation as indicated by the regression value of 0.871 significant at 0.000 and gender moderation at -0.009 and significant at 0.641. The value of R^2 is 0.516, the value of F is 53.686 and is significant at 0.000 and the value of t -0.468 is significant 0.641.

Keywords: service quality, facilities, tourism image and gender

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Citra Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Dengan Moderasi Gender Gembira Loka diYogyakarta

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan citra wisata terhadap kepuasan wisatawan dengan moderasi gender Gembira Loka diYogyakarta. Pengambilan sampel menggunakan metode *purposive random sampling* sehingga diperoleh sebanyak 100 responden wisatawan Gembira Loka diYogyakarta. Metode pengumpulan data dengan metode kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dengan moderasi gender yang ditunjukkan dengan nilai regresi kualitas pelayanan sebesar 0.564 nilai signifikan 0.000 dan nilai moderasi gender 0.029 signifikan sebesar 0.212, R^2 sebesar 0.318, nilai F 24.103 dan signifikan 0.000, nilai t sebesar 5.640 signifikan 0.000 nilai moderasi gender 1.256 dan signifikan sebesar 0.212. (2) Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan wisatawan dengan moderasi gender yang ditunjukkan dengan nilai regresi fasilitas sebesar 0.613 dan signifikan 0.000 dan moderasi gender 0.042 dan signifikan sebesar 0.023. nilai R^2 0.428 nilai F 38.067 dan signifikan sebesar 0.000 nilai t fasilitas 7.278 signifikan sebesar 0.000 dan nilai moderasi gender 2.309 dan signifikan 0.023. (3) Pengaruh citra wisata terhadap kepuasan wisatawan dengan moderasi gender Gembira Loka yang ditunjukkan dengan nilai regresi 0.871 signifikan sebesar 0.000 dan moderasi gender -0.009 dan signifikan 0.641. Nilai R^2 0.516 nilai F 53.686 dan signifikan sebesar 0.000 dan nilai t -0.468 signifikan 0.641.

Kata kunci: kualitas pelayanan, fasilitas, citra wisata dan gender

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Citra Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Dengan Moderasi Gender Gembira Loka diYogyakarta

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of service quality, facilities and tourism image towards tourist satisfaction with gender as the moderation factor at Gembira Loka in Yogyakarta. The sampling method used is purposive random sampling method on 100 respondents of Gembira Loka in Yogyakarta. Methods of data collection uses the questionnaires method. The results of this study indicate that: (1) the effect of service quality towards satisfaction with gender moderation is indicated by the regression value of service quality is 0.564, significant value 0.000 and gender moderation value 0.029 significant at 0.212, R^2 at 0.318, the simultaneous F value is 24.103 and significant at 0.000, value t is 5.640 significant at 0.000 and gender moderation value is 1.256 and significant at 0.212. (2) the effect of facilities towards tourist satisfaction with gender moderation is indicated by the value of facility regression is 0.613 and significant at 0.000 and gender moderation is 0.042 and significant at 0.023. The value R^2 is 0.428 the simultaneous F value 38.067 and significant at 0.000 the partial value t facility 7.278 is significant at 0.000 and the moderation value of gender is 2.309 and significant 0.023. (3) the effect of tourist image towards tourist satisfaction at Gembira Loka on gender moderation as indicated by the regression value of 0.871 significant at 0.000 and gender moderation at -0.009 and significant at 0.641. The value of R^2 is 0.516, the value of F is 53.686 and is significant at 0.000 and the value of t -0.468 is significant 0.641.

Keywords: service quality, facilities, tourism image and gender

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.

Pariwisata menjadi salah satu sektor yang diandalkan pemerintah untuk meningkatkan sumber pendapatan nasional penyelenggaraan pariwisata bertujuan untuk mendayagunakan, melestarikan, dan meningkatkan mutu objek dan daya tarik wisata, memperluas dan pemeratakan kesempatan berusaha dan lapangan kerja, meningkatkan pendapatan nasional dan mendorong pendayagunaan produksi nasional. Pembangunan pariwisata memiliki manfaat dalam meningkatkan penyerapan tenaga kerja, mendorong pemerataan kesempatan berusaha, mendorong pemerataan pembangunan nasional dan memberikan kontribusi dalam penerimaan devisa negara yang dihasilkan dari jumlah kunjungan wisatawan mancanegara.

Upaya dalam meningkatkan pengunjung dalam destinasi wisata perlu dilakukan peningkatan pengelolaan agar para pengunjung merasa nyaman secara umum pengelolaan manajemen diartikan dalam suatu langkah yang mencakup planning (perencanaan), directing (mengarahkan) organizing (mengorganisasi) dan controlling (pengawasan). Dalam era perdagangan bebas, setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan oleh pesaing. Pada November 2009 Yayasan Gembira Loka menjalin kerja sama dengan PT. Buana Alam Tirta untuk mengelola kebun raya dan kebun binatang Gembira Loka, yang diharapkan dapat meningkatkan dan mengembangkan potensi Kebun Raya dan Kebun Binatang Gembira Loka dimasa depan. Renovasi fasilitas dan peningkatan kualitas jasa adalah target dari Gembira Loka selaku pengelola Kebun Raya dan Kebun Binatang Gembira Loka untuk meningkatkan kembali jumlah kedatangan wisatawan paska gempa. Menurut Kabag Humas kebun binatang Gembira

Loka pada tahun 2017 jumlah wisatawan Gembira Loka menurun hingga 20% dibandingkan tahun lalu. Hal itu disebabkan karena libur lebaran berdekatan dengan tahun ajaran baru sekolah. Jumlah kunjungan tertinggi terjadi pada tanggal 26 Juni 2017 sebanyak 17 ribu pengunjung lalu pada hari Kamis 29 Juni 2017 turun menjadi 15 ribu pengunjung. Dalam prosesnya pihak pengelola berusaha menjadikan Kebun Raya dan Kebun Binatang Gembira Loka sebagai objek wisata yang dinamis dan tentu saja berkualitas. Hal nyata yang dilakukan dalam usaha untuk mengembangkan obyek daya tarik wisata adalah dengan membangun sarana-sarana penunjang bagi kemajuan Kebun Raya dan Kebun Binatang Gembira Loka salah satunya dengan menghadirkan wahana permainan. Dimensi kualitas pelayanan pariwisata meliputi kenyamanan, keamanan, suasana, rasa hormat, keramahan, kompetensi, empati, santun dan jujur. Dalam penelitian Sangkaeng, S., et al (2015) pada taman laut Bunaken Sulawesi Utara kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan objek wisata artinya bahwa semakin baik kualitas pelayanan objek wisata akan meningkatkan kepuasan wisatawan yang berkunjung ke objek wisata.

Permasalahan yang sering dihadapi sektor pariwisata di Indonesia bahwa setiap daerah saling berkompetisi meningkatkan daya tarik destinasi, sehingga nilai atau daya tarik wisata akan sangat mempengaruhi tingkat kunjungan wisatawan. Rahman, M. R (2015) tentang pengaruh layanan, citra, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen hotel LOR-IN di Solo, bahwa fasilitas secara parsial memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Fasilitas yang biasanya sangat minim ditempat wisata adalah toilet kebanyakan pengunjung enggan ke toilet yang umum karena kebersihannya kurang baik.

Putri, A. R., et al (2015), dalam penelitian yang berjudul pengaruh citra destinasi, fasilitas wisata dan *experiential marketing* terhadap loyalitas melalui kepuasan (studi pada wisatawan domestik taman wisata Candi Borobudur). Penelitian yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh citra destinasi, fasilitas wisata dan *experiential marketing* terhadap loyalitas

melalui kepuasan. Hasil dari penelitian ini adalah citra destinasi, fasilitas wisata dan *experiential marketing* berpengaruh kepada kepuasan wisatawan dan citra destinasi berpengaruh penting kepada loyalitas wisatawan karena wisatawan mendapatkan apa yang mereka inginkan sehingga wisatawan menilai positif pada wisata tersebut dan kemungkinan akan mengunjungi lagi wisata Candi Borobudur.

Kepuasan wisatawan merupakan suatu persoalan yang menjadi perhatian utama bagi kebanyakan perusahaan seperti persoalan-persoalan tentang pelayanan yang kurang maksimal sehingga wisatawan banyak merasakan kekecewaan baik dari segi administrasi, wahana hiburan, hingga fasilitas lain. Wulandari. V (2017) dalam penelitian di Kenjeran Park Surabaya, berdasarkan penelitiannya bahwa pengujian hipotesis antara variabel fasilitas, pelayanan, dan harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di Kenjeran Park Surabaya. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin baik fasilitas, pelayanan, dan harga yang di berikan oleh pihak pengelola tempat wisata akan meningkatkan kepuasan pelanggan yang berkunjung di Kenjeran Park Surabaya. Banyak manfaat yang dapat diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi seperti, meningkatnya loyalitas pelanggan, dan mengurangi sensitivitas pada pelanggan.

Dalam penelitian Rakhmawati. T (2016) yang berjudul jenis kelamin sebagai variabel moderasi dalam hubungan kualitas pelayanan pusat kesehatan masyarakat dan kepercayaan pasien di Jakarta, berdasarkan penelitiannya membangun model konseptual yang mengungkapkan bahwa jenis kelamin memoderasi pengaruh antara dimensi-dimensi tersebut dengan kepercayaan pasien. Hal ini memiliki beberapa implikasi praktis yang harus diperhatikan oleh para pengelola Puskesmas. Pertama, prioritas peningkatan kualitas dalam rangka meningkatkan kepercayaan pasien dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas layanan pada dimensi yang memiliki pengaruh paling kuat terhadap kepercayaan pasien tanpa membedakan gender, perbaikan layanan kesehatan dapat disesuaikan dengan karakteristik dan kepribadian

masing-masing jenis kelamin. Ketiga, jika Puskesmas tidak memungkinkan untuk memberikan layanan dengan menyesuaikan karakteristik dan kepribadian pasien (pria dan wanita), Puskesmas dapat mengambil jalan tengah yaitu dengan memberikan layanan yang dapat memuaskan keduanya.

Berdasarkan permasalahan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Citra Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Dengan Moderasi Gender Gembira Loka di Yogyakarta** dan melalui penelitian ini diharapkan dapat dijadikan dasar bagi pihak perusahaan melalui perbaikan – perbaikan atas pelayanan dan produk yang ditawarkan.

1.2.Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan dengan moderasi gender Gembira Loka diYogyakarta?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan dengan moderasi gender Gembira Loka diYogyakarta?
3. Apakah citra wisata berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan dengan moderasi gender Gembira Loka diYogyakarta?

1.3.Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan hanya pada kebun binatang Gembira Loka yang ada diYogyakarta.

2. Responden yang menjawab kuesioner yang pernah pergi dua kali atau lebih ke kebun binatang Gembira Loka yang ada di Yogyakarta
3. Waktu penelitian dilaksanakan pada September sampai dengan selesai.
4. Variabel yang diteliti adalah mengenai kualitas pelayanan (Parasuraman 2001:32) daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan keandalan. Fasilitas (Suwanto 1997:50-51) kebutuhan akan transportasi, kebutuhan akan penginapan, kebutuhan akan makanan dan minuman, kebutuhan untuk menikmati objek wisata, kebutuhan akan hiburan dan kegiatan rekreasi, kebutuhan akan cinderamata, kebutuhan untuk mendapatkan barang-barang konsumsi/ keperluan. Citra wisata (Novrisa 2013:22) cognitive image, unique image dan effective image. Kepuasan wisatawan (Nurlestari 2016:4) produk quality, price, service quality dan easiness hubungan moderasi gender dalam *Webster's New World Dictionary*, diartikan sebagai perbedaan yang tampak antara pria dan wanita dilihat dari segi nilai dan tingkah laku pada wisata Gembira Loka di Yogyakarta.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan dengan moderasi gender Gembira Loka di Yogyakarta.
2. Pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan dengan moderasi gender Gembira Loka di Yogyakarta.
3. Pengaruh citra wisata terhadap kepuasan wisatawan dengan moderasi gender Gembira Loka di Yogyakarta

1.5. Manfaat Penelitian

Bagi penulis

1. Menambah wawasan pengetahuan bagi khalayak umum.
2. Sebagai acuan untuk penelitian berikutnya.

Bagi perusahaan

1. Sebagai Praktisi bagi perusahaan yang sama dalam mengelola bisnisnya.
2. Sebagai Kebijakan bagi investor yang ingin menanamkan saham pada perusahaan serupa.
3. Sebagai bahan pertimbangan perusahaan untuk menentukan faktor mana yang mempengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan untuk berkunjung dan untuk dapat meningkatkan wisatawan.

Bagi akademik.

1. Diharapkan penelitian untuk perluasan pengembangan ilmu dibidang manajemen pemasaran.
2. Diharapkan penelitian ini dapat membantu mahasiswa memahami tentang kualitas pelayanan, fasilitas dan citra wisata terhadap kepuasan wisatawan dengan moderasi gender.
3. Diharapkan dapat membantu mahasiswa khususnya yang mengambil konsentrasi management marketing agar mengetahui cara memuaskan konsumen dalam sebuah bisnis dalam praktek kewirausahaannya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa deskriptif diketahui dari 100 orang responden yang diteliti yang merupakan wisatawan pengunjung wisata gembira Loka diYogyakarta dengan mayoritas adalah mahasiswa/i berusia antara 20- 30 tahun dengan rata – rata penghasilan setiap bulannya berkisar antara Rp. 1.000.000 hingga Rp.3.000.000. Penelitian ini merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan citra wisata terhadap kepuasan wisatawan dengan moderasi gender gembira loka diYogyakarta. Pengambilan sampel menggunakan metode *purposive random sampling* sehingga diperoleh sebanyak 100 responden wisatawan gembira loka diYogyakarta. Metode pengumpulan data dengan metode kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) H1 pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dengan moderasi gender yang ditunjukkan dengan nilai regresi kualitas pelayanan sebesar 0.029 nilai signifikan 0.212 dan nilai moderasi gender 0.023 signifikan sebesar 0.212, R^2 sebesar 0.318, nilai F 24.103 dan signifikan 0.000, nilai t sebesar 5.640 signifikan 0.000 nilai moderasi gender 1.256 dan signifikan sebesar 0.212. (2) H2 pengaruh fasilitas terhadap kepuasan wisatawan dengan moderasi gender yang ditunjukkan dengan nilai regresi fasilitas sebesar 0.613 dan signifikan 0.000 dan moderasi gender 0.042 dan signifikan sebesar 0.023. nilai R^2 0.428 nilai F 38.067 dan signifikan sebesar 0.000 nilai t fasilitas 7.278 signifikan sebesar 0.000 dan nilai moderasi gender 2.309 dan signifikan 0.023. (3) H3 pengaruh citra wisata terhadap kepuasan wisatawan dengan moderasi gender gembira loka yang ditunjukkan dengan nilai regresi 0.871 signifikan sebesar 0.000 dan moderasi gender -0.009 dan signifikan 0.641. Nilai R^2 0.516 nilai F 53.686 dan signifikan sebesar 0.000 dan nilai t -0.468 signifikan 0.641.

5.2 Saran

1. Bagi penelitian selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti atau melanjutkan penelitian ini, disarankan untuk meneruskan atau mengembangkan penelitian ini dengan mencari faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan pada wisata Gembira Loka selain kualitas pelayanan, fasilitas dan citra wisata. Peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan metode lain dalam meneliti sehingga informasi yang diperoleh semakin banyak dan jelas dan data-data lebih akurat.

2. Bagi perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis merekomendasikan beberapa hal mengenai penelitian pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan citra wisata terhadap kepuasan wisatawan Gembira Loka secara keseluruhan mempunyai pengaruh yang signifikan dan mendapatkan respon yang baik. Akan tetapi ada beberapa hal yang perlu diperhatikan seperti pada variabel kualitas pelayanan, dalam hal memberikan informasi dan keramahan karyawan terhadap wisatawan, karena banyak dari responden kurang puas terhadap pelayanan maka dari itu peningkatan kualitas pelayanan yang baik akan membantu wisatawan untuk lebih tertarik datang atau berkunjung kembali ke wisata Gembira Loka di Yogyakarta.

Daftar Pustaka

- Ali, H. (2012). *Pemasaran Pariwisata*. Yogyakarta: Caps Publishing
- Andreassen, T. W., & Lindstrand, B. (1998). Customer Loyalty and Complex Service: the Impact of Corporate Image ON Quality, Customer Satisfaction and Loyalty for Customer With Varying Degrees of Service Expertise. **International Journal Of Service Industry Management**, 9(1):7-23.
- Augusty, F. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Arikunto, S. 2010. **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik**. Jakarta : Rineka Cipta
- Assegaff, M. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Pada Perusahaan Penerbangan di Kota Semarang. **Jurnal Ekonomi dan Bisnis**, 10(2): 147-176.
- Astakoni, P. 2014. Implikasi Gender Sebagai Moderating Variabel Dalam Kaitan Antar Iklim Organisasi, Kepuasan, Kerja, Dan Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Mangutama Kabupaten Badung. **Jurnal Bisnis Manajemen**. Vol.12 (1)
- Betz, M.L. O'Connell dan Shepard. 1989. Gender Differences in Proclivity for Unethical Behavior. **Journal of Business Ethics**. Vol 8(5): 321-324
- Burton, R. (1995). **Travel Geography**. London: Pitman Publishing
- Crompton, J.L 1979. Motivations For Pleasure Vacations. **Annals of Tourism Research**. Vol.6(4) 408-424
- Eangi, M. 2016. **Pengaruh Citra Destinasi, Fasilitas Wisata dan Eksperiental Purchasing Terhadap Kepuasan Konsumen**. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Purworejo.
- Fakih. 2001. **Analisis Gender dan Transformasi Sosial**. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Gaspersz, Vincent. (2002). **Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa**. Jakarta: Gramedia
- Hartono, J. 2014. **Metode Penelitian Bisnis**. Yogyakarta: BPFE- Yogyakarta
- Hastuti, S. 2007. Perilaku Etis Mahasiswa dan Dosen di Tinjau dari Faktor Individual Gender dan Locus of Control. **Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis** . 7 (1) 58- 73
- Heskett, J. L., Hart, C & Earle, S. 1990. The Profitable Art of service Recovery. **Harvard Business Review** 68:148- 156
- Juwandi, H.I. 2004. **Kualitas Pelayanan Jasa**. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. & Keller, K.L. 2007. **Manajemen Pemasaran Jilid 2**. Edisi 12. Jakarta: PT. Indeks.

- Kotler, P. & Keller, K.L. 2009. **Manajemen Pemasaran** . Edisi 13 jilid 1. Erlangga: Jakarta
- Lin, C. H., Duarte, B.M., Deborah, L.K, Jing, S.H. 2007. Examining the Role of Cognitive and affective Image Predicting Choice Across natural, Developed, and Theme- Park Destinations. **Jurnal Of Travel Research**, 46:183-194
- Martono, N. 2011. **Metode Penelitian Kuantitatif** . Jakarta : PT Raya Grafindo Persada
- Middleton, V. 1989. **Tourist Product, In Tourism Marketing and Management**. Eds. Stephen F. Witt and Luiz Moutinho, Hertfordshire: Prentice Hall International
- Muhammad, B. 2006. Argumen Kesetaraan gender prespektif Al- qurán. **Jurnal sari** 24 49- 58
- Nasution, M. N. (2004). **Manajemen Jasa Terpadu**. Jakarta : PT Ghalia Indonesia
- Novrisa, D.S. 2013. **Pengaruh Citra Destinasi pariwisata Kabupaten Belitung Terhadap Perilaku Pasca Berkunjung Wisatawan Nusantara**. Skripsi. Universitas Pendidikan Indonesia
- Nurlestari, A. F. 2016. Pengaruh Daya Tarik Wisata Terhadap Niat Kunjungan Ulang Wisatawan dengan Kepuasan Wisatawan Sebagai Variabel Intervening Pada Taman Safasri Indonesia Clarua Bogor. **Jurnal Pariwisata**. Vol 10(15) 4-3
- Parasuraman, A. V. 2001. (Di Gerjemahkan oleh Sutanto) **Delivering Quality Service**. The Free Press, New York
- Peter, J. Paul (2003). **Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran**. Edisi Keempat . Erlanga, Jakarta
- Pike, S. 2018. **Destination Marketing** . Butterworth- Heineman.
- Pitana, I. G. 2009. **Pengantar Ilmu Pariwisata**. Yogyakarta: Andi.
- Putri, R.A., Naili, F., & Reni. S.D. 2013. Pengaruh Citra Destinasi Fasilitas Wisata dan Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan: Studi Pada Pengunjung Domestik Taman Wisata Candi Borobudur. **Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis**. Vol 4(1) 8-9
- Rahman, M.R. 2015. **Pengaruh Layanan, Citra, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel LOR-IN di Solo**. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Rakhmawati, T. 2016. Jenis Kelamin Sebagai Variabel Moderasi Dalam Hubungan Kualitas Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) dan Kepercayaan Pasien. **Jurnal Bisnis**. Vol.(01)30-58
- Sangkaeng. S., et.al. 2015. Pengaruh Citra, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Objek Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Objek Wisata Taman Laut Bunaken Sulawesi Utara. **Jurnal EMBA**. Vol.3(3) 1089-1100

- Santrock, J. W. 2002. **Life Span Development: Perkembangan Masa Hidup**. Jakarta: Erlangga
- Sugiyono. 2010. **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D**. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2014. **Metode Penelitian Manajemen**. Cetakan ke-3. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2014. **Metode Penelitian Bisnis**. Cetakan ke-18. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2014. **Statistika Untuk Penelitian**. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, U. 2002. **Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran**. Bogor: Ghalia Indonesia
- Supranto, J. 2011. **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan**. Yogyakarta: Rineka Cipta
- Suwantoro, G. 2017. **Dasar- Dasar Pariwisata** .Andi. Yogyakarta
- Tasci, A.D. & Kozak, M. 2006. Destination Brands vs Destination Images. **Journal of Vacation Marketing** . Vol 12 (4) 299 – 317.
- Teguh, R.S, Djamhur, H., & Devi. F. A. 2015. Pengaruh Fasilitas Wisata dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Museum Satwa). **Jurnal Administrasi Bisnis**, 25(1): 3-7
- Tjiptono, F. 2001. **Strategi Pemasaran**. CV Andi Offset. Yogyakarta
- Venkatesh, V., Morris, M. G., dan Ackerman, P. L. 2000. A Longitudinal Field Investigation of Gender Differences in Individual Technology Adoption Decision-Making Processes. **Organizational Behavior and Human Decision Processes**, 83(1): 33–60.
- Wulandari, V. 2017. Pengaruh Fasilitas, Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Wisatawan. **Jurnal ilmu dan Manajemen Riset**. Vol.6(3). core.ac.uk
- Yudi, T, et al. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramuwisata Lokal Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Wisatawan Didaya Tarik Wisata Alas Kedotan Tabanan. **Jurnal IPTA**. Vol.3(1) ISSN 2338- 8633
- Yoeti, O. A. 2003. **Pengantar Ilmu Pariwisata**. Bandung: Angkasa
- Yamit, Z. 2010. **Manajemen Kualitas Produk & Jasa**. Yogyakarta: Ekonesia
-2018. www.Gembira Loka zoo.co.id