

**“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN
PROMOSI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG DI
KEBUN BINATANG GEMBIRA LOKA DI DAERAH ISTIMEWA
YOGYAKARTA”**

SKRIPSI



DISUSUN OLEH:

EGGA PUTRA KRISTIAN

11160049

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2020

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk Memenuhi Syarat-Syarat

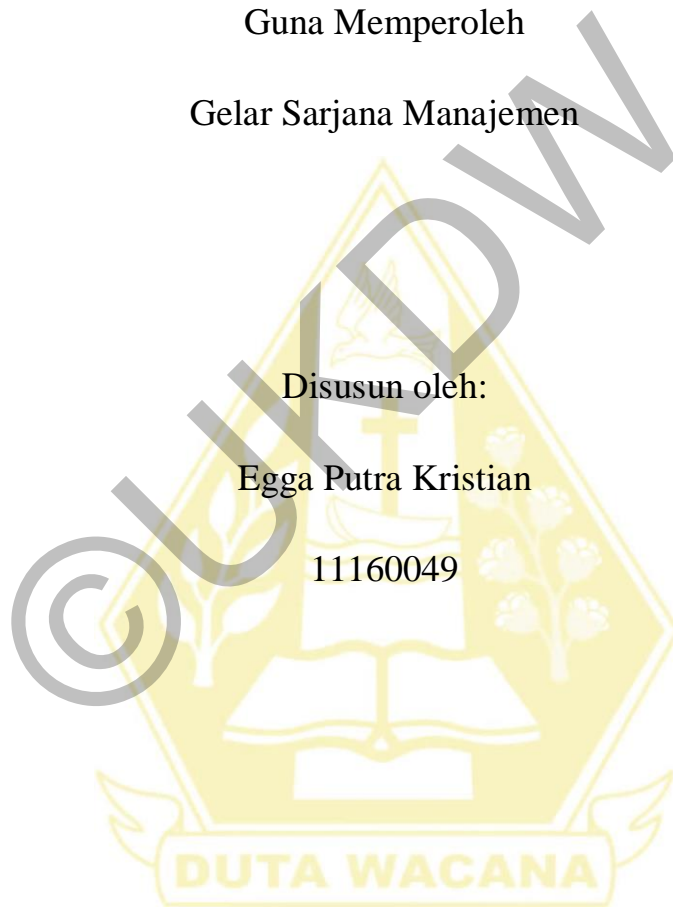
Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

Disusun oleh:

Egga Putra Kristian

11160049



FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

2020

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Egga Putra Kristian
NIM : 11160049
Program studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN
PROMOSI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG DI
KEBUN BINATANG GEMBIRA LOKA DI DAERAH ISTIMEWA
YOGYAKARTA”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta
Pada Tanggal : 08 Januari 2021

Yang menyatakan



(Egga Putra Kristian)
NIM.11160049

©UKDW

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

”ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG KEBUN BINATANG GEMBIRA LOKA DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA”

Telah di ajukan dan dipertahankan oleh:

EGGA PUTRA KRISTIAN

11160049

Dalam Ujian Skripsi Program Studi Manajmen

Fakultas Bisnis

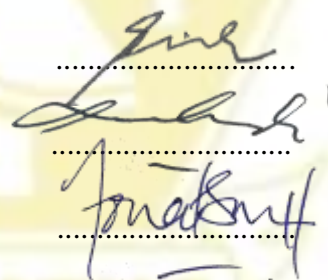
Universitas Kristen Duta Wacana

Dan dinyatakan DITERIMA untuk menerima salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada tanggal 10 Desember 2020

Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Lucia Nurbani Kartika, S.pd, Dipl. Secr, M.M
(Ketua Tim Penguji/Dosen Penguji)
2. Drs. Sisnuhadi, MBA.,Ph.D
(Dosen Penguji)
3. Jonathan Herioko,S.E.,M.M.
(Dosen Pembimbing/ Dosen Penguji)



Yogyakarta, 7 Januari 2021

Disahkan Oleh

Dekan Fakultas Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen





Dr. Perminas Pangeran, SE., M. Si.

Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D

HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul :

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG KEBUN BINATANG GEMBIRA LOKA DIDAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA.

Saya mengerjakan skripsi guna memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta. Skripsi ini adalah MURNI pekerjaan dari saya dan bukan tiruan ataupun plagiasi dari karya pihak yang lain, kecuali bagian sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa skripsi yang saya buat adalah tiruan atau plagiasi dari pihak lain, maka saya siap menanggung sanksi yaitu pencabutan gelar sarjana saya

Yogyakarta, 23 November 2020



Egga Putra Kristian. (11160049)

HALAMAN MOTTO

“Lakukan apa yang ingin anda lakukan.
Maka semuanya itu akan berlalu, baik ataupun buruk.”
(Egga Putra Kristian)

“Yang hadir tidak selalu berakhir dengan takdir.”
(Irfan Juanda)

“Puncak perjuanganmu bukanlah saat kamu berhasil.
Tapi puncak perjuanganmu adalah saat kamu bisa berkawan dengan rasa
pedihmu”
(Ricard Ezra)

“Menghina Tuhan tak perlu dengan dengan umpatan dan membakar kitabnya.

Khawatir besok kamu tidak bisa makan saja itu sudah menghina Tuhan.”

(Sujiwo Tejo)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Saya persembahkan Untuk:

- Tuhan Yesus Kristus
- Dosen Pembimbing Bapak Jonathan Herdioko
- Bapak Sapawi & Ibu Daryati
- Keluarga Besar Bapak Darsuki & Bapak Marto
- Revi Kristianingsih
- Para sahabat Frendy, Kevin, Musiadi, Markus, Lanny, Lisa, Risna dan Sherly
- Teman-teman Fakultas Bisnis 2016
- Almamater Universitas Kristen Duta Wacana (UKDW)

© UKDW

KATA PENGANTAR

Puji syukur patut kita panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus dan oleh karenaNya akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ” ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN PROMOSI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG KEBUN BINATANG GEMBIRA LOKA DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA”

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Bisnis, Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

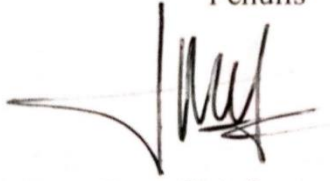
Peneliti menyadari, skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan dan dukungan banyak pihak. Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya terutama kepada :

1. Kepada Tuhan Yesus Kristus yang selalu menyertai dan melimpahkan berkatnya kepada kita.
2. Bapak Jonathan Herdioko, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Seluruh Dosen dan Staf Administrasi Fakultas Bisnis, Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam kelancaran penulisan skripsi ini.
4. Para pengunjung di Kebun Binatang Gembira Loka yang telah bersedia menjadi responden dan memberikan data penelitian.
5. Terkhusus untuk kedua orang tua, Bapak Sapawi dan Ibu Daryati yang sudah mendukung dalam biaya dan juga moril. Orang tualah yang terus mendukung supaya skripsi ini terselesaikan dengan baik.

6. Kepada keluarga besar Bapak Darsuki & Bapak Merto yang selalu mendukung peneliti, agar skripsi dapat terselesaikan dengan baik.
7. Teristimewa untuk orang yang selalu mendukung dan menguatkan, Revi Kristianingsih. Terimakasih sudah menguatkan sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
8. Sahabat-sahabat seperjuangan Frendy, Kevin, Musiadi, Markus, Risna, Lisa, Lanny, Sherly. Terimakasih sudah menciptakan suasana yang menyenangkan di Kota yang istimewa ini. Selamat menempuh kesuksesan masing masing.
9. Teman teman Fakultas Bisnis 2016 dan Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dalam penulisan skripsi ini.

Peneliti berharap semoga semua jasa dan budi baik dari semua pihak yang diberikan kepada peneliti dalam penulisan skripsi ini mendapat balasan semestinya.

Yogyakarta, 18 Oktober 2020

Penulis

Egga Putra Kristian

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN PROMOSI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG DI KEBUN BINATANG GEMBIRA LOKA DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA”	xv
<i>" THE ANALYSIS OF SERVICE QUALITY, FACILITY AND PROMOTION EFFECTS ON VISITORS' SATISFACTION IN GEMBIRA LOKA ZOO YOGYAKARTA SPECIAL REGION "</i>	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Batasan Masalah.....	8
BAB II.....	10
KANJIAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Pengertian layanan.....	10
2.1.2 Dimensi Kualitas Layanan	11
2.1.3 Pengertian Fasilitas	17

2.1.4	Dimensi Fasilitas.....	18
2.1.5	Pengertian Promosi	19
2.1.6	Dimensi Promosi.....	20
2.1.7	Konsep Kepuasan Pelanggan	22
2.1.8	Hubungan kualitas layanan, fasilitas dan promosi dengan kepuasan konsumen.....	24
2.2	Penelitian Terdahulu	25
2.2.1	Kerangka Berfikir	27
2.2.2	Pengembangan Hipotesis.....	28
BAB III.....		30
METODE PENELITIAN		30
3.1	Data Penelitian.....	30
3.1.1	Data Primer.....	30
3.1.2	Data Sekunder.....	31
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian.....	31
3.2.1	Populasi	31
3.2.2	Sampel.....	32
3.3	Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya.....	33
3.3.1	Definisi Operasional.....	33
3.3.2	Variabel Penelitian	34
3.3.3	Pengukuran Variabel.....	37
3.4	Desain Penelitian	38
3.5	Model Statistis dan Uji Hipotesis	39
3.5.1	Uji Validitas.....	40
3.5.2	Uji Reliabilitas	41
3.5.3	Analisis Regresi Linier Berganda	42
3.5.4	Uji Koefisien Determinasi (R ²)	44
3.5.5	Uji Signifikansi Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)	45
3.5.6	Uji Signifikansi Pengaruh Secara Parsial (Uji t).....	46
BAB IV		47
HASIL PENELITIAN.....		47
4.1	Profil Konsumen.....	47

4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan	49
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Informasi.....	50
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	52
4.1.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Terakhir Berkunjung.	54
4.2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	55
4.2.1	Uji Validitas.....	55
4.2.2	Uji Reliabilitas	61
4.2.3	Uji Hipotesis	63
4.2.4	Analisis.....	74
BAB V	80
SIMPULAN DAN SARAN	80
5.1	Simpulan	80
5.1.1	Profil Konsumen	80
5.1.2	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Promosi terhadap kepuasan Pengunjung di Kebun Binatang Gembira Loka.	81
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	83
5.3	Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	89
HALAMAN PERSETUJUAN	139

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Hasil Penelitian Sebelumnya	25
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan	50
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Informasi.....	51
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	53
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Terakhir Berkunjung	54
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	56
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Fasilitas	58
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Promosi	59
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengunjung	60
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kualitas Pelayanan	61
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Fasilitas	62
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Promosi	62
Tabel 4.14	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	63
Tabel 4.15	Nilai Uji T	65
Tabel 4.16	Nilai Uji F	72
Tabel 4.17	Nilai Koefisien Determinasi R^2	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kepuasan Pelanggan.....	23
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir.....	27
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	39

©UKDW

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Kuesioner penelitian

Lampiran B. Hasil uji validasi dan reabilitas

Lampiran C. Hasil uji t, Uji F, dan Koefisien R²

Lampiran D. Tabel t hitung, Tabel F hitung

©UKDW

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN PROMOSI
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG DI KEBUN
BINATANG GEMBIRA LOKA DI DAERAH ISTIMEWA
YOGYAKARTA”**

Egga Putra Kristian

11160049

Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Email: eggaputra97@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai tempat wisata Kebun Binatang Gembira Loka. Alasan penulisa memilih ini adalah untuk menguji seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan promosi terhadap tingkat kepuasan pengunjung. Adapun yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Promosi Terhadap Kepuasan Pengunjung di Kebun Binatang Gembira Loka”. Penelitian ini menguji pengaruh variabel independen yaitu kualitas pelayanan, fasilitas dan promosi terhadap kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap kepuasan pengunjung.

Penelitian ini dilakukan dengan metode penyebaran kuesioner terhadap 100 responden yang merupakan pengunjung di Kebun Binatang Gembira Loka yang diperoleh dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh berupa analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi berganda, koefisien determinasi (R^2), dan uji t (parsial). Analisis kualitatif merupakan interpretasi data yang diperoleh dalam penelitian serta hasil pengolahan data yang sudah dilaksanakan dengan memberi keterangan dan penjelasan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan menunjukkan angka 0,000 dan promosi dengan angka 0,010 berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan melalui uji t, sedangkan variabel fasilitas dengan angka 0,170 tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : *Kualitas pelayanan, fasilitas, promosi, Kepuasan Pelanggan, Tempat Wisata*

" THE ANALYSIS OF SERVICE QUALITY, FACILITY AND PROMOTION EFFECTS ON VISITORS' SATISFACTION IN GEMBIRA LOKA ZOO YOGYAKARTA SPECIAL REGION "

Egga Putra Kristian

11160049

Business Faculty Management Study Program

Duta Wacana Christian University Yogyakarta

Email: eggaputra97@gmail.com

ABSTRACT

This study discusses the tourist attractions of the Gembira Loka Zoo. The reason for choosing this breeders is to test how much influence the quality of service, facilities and proxies on the level of visitor satisfaction. As for the problem in this study is "The Influence of Service Quality, Facilities and Promotion on Visitor Satisfaction at the Gembira Loka Zoo". This study examines the effect of independent variables, namely service quality, facilities and promotions on customer satisfaction. The purpose of this study was to determine the effect of independent variables on visitor satisfaction.

This research was conducted by distributing questionnaires to 100 respondents who were visitors to the Gembira Loka Zoo which were obtained using purposive sampling technique. Then performed an analysis of the data obtained in the form of quantitative analysis. Quantitative analysis includes validity test, reliability test, multiple regression analysis, coefficient of determination (R^2), and t test (partial). Qualitative analysis is the interpretation of data obtained in research and the results of data processing that have been carried out by providing information and explanations.

The results showed that the service quality variable showed the number 0.000 and the promotion with the number 0.010 had a positive and significant effect on customer satisfaction through the t test, while the facility variable with the number 0.170 had no significant effect on customer satisfaction.

Keywords: *service quality, facilities, promotion, customer satisfaction, tourist attraction*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Wisata adalah kegiatan yang identik dengan berlibur atau berekreasi. Pada zaman dulu, wisata hanya dapat dilakukan oleh kalangan perekonomian menengah keatas dan bukan menjadi kebutuhan primer. Tetapi seiring berjalannya waktu, berwisata menjadi hal yang sangat penting bagi kehidupan manusia mungkin hanya untuk sekedar mencari kesenangan bahkan menghilangkan stres yang dialami diwaktu bekerja. Berwisata tidak harus dilakukan ditempat yang jauh dan mewah tetapi berwisata dapat dilakukan ditempat atau daerah kita sendiri. terdapat berbagai macam tempat wisata dengan keunikan dan keunggulannya masing masing. Berbagai macam tempat wisata tersebut terbagi atas beberapa jenis wisata. Adapun wisata wisata tersebut adalah wisata belanja, wisata bahari, wisata edukasi, sampai wisata yang mempunyai peminatnya sendiri dan tidak banyak orang mengetahuinya.

Pariwisata saat ini banyak didukung oleh beragam cabang kegiatan. Cabang yang paling penting dalam dunia pariwisata adalah fasilitas dan promosi yang dimiliki oleh tempat pariwisata tersebut. Definisi objek wisata

adalah sesuatu yang menjadi pusat daya tarik wisatawan dan dapat memberikan kepuasan pada wisatawan (Wardiyanta, 2006). Salah satu obyek wisata yang mempunyai dukungan fasilitas dan promosi yang baik seperti toilet, tempat parkir, musholla dan promosi – promosi melalui media sosial adalah Kebun Binatang Gembira Loka. Kebun Binatang Gembira Loka adalah sebuah kebun binatang yang terletak di Jalan Kebun Raya Nomor 2, Yogyakarta.

Gagasan awal pendirian Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta bermula dari keinginan Sri Sultan Hamengku Buwono VIII pada tahun 1933 yang mengungkapkan idenya untuk membuat sebuah tempat hiburan yang kemudian diberi nama Kebun Rojo. Gagasan Sri Sultan Hamengku Buwono kemudian berhasil diwujudkan di masa kekuasaan Sri Sultan Hamenku Buwono IX dengan bantuan teknis Ir Karsten, arsitek berkewarganegaraan Belanda. Ia mengusulkan agar membuat Kebun Rojo di sebelah barat Sungai Winango karena dianggap memenuhi syarat sebagai lokasi kebun binatang.

Namun akibat munculnya Perang Dunia II serta pendudukan Jepang, pembangunan Kebun rojo ini terhenti. Baru pada tahun 1953, setelah didirikan Yayasan Gembira Loka Yogyakarta sesuai dengan akte notaris RM Wiranto No. 11-10 September 1953, pembangunan Kebun Rojo yang tertunda ini kembali direalisasikan. Pada tahun 1959 ditunjuk Tirtowinoto yang memiliki kecintaan dan minat yang besar terhadap pembangunan Gembira Loka

sehingga dari hasil pemikirannya membawa kemajuan yang pesat terhadap Gembira Loka.

Setiap tahun Kebun Binatang Gembira Loka selalu ramai dikunjungi oleh wisatawan. Musim liburan adalah waktu dimana wisatawan ramai berdatangan di Kebun Binatang ini. Pada tahun 2014 saja tercatat ada 1,7 juta orang yang datang ke Gembira Loka dan akan bertambah setiap tahunnya. Bukan hanya turis lokal saja yang mengunjungi Gembira Loka, melainkan turis dari mancanegara juga ikut datang dan berwisata ke Gembira Loka. Turis mancanegara yang turut berwisata di Gembira Loka adalah dari Malaysia, Singapura dan Negara Eropa seperti Prancis.

Dengan banyaknya pengunjung dan wisatawan yang tidak mendapat informasi yang cukup tentang Gembira Loka maka banyak sekali fasilitas sarana prasarana yang mengalami kerusakan dan kebersihan yang tidak terjaga. Keadaan dan fungsi dari prasarana dan sarana erat kaitannya dengan persiapan, perawatan dan pelayanan dari pengelola kepada wisatawan sebagai konsumen produk wisata. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui tanggapan wisatawan terhadap kualitas layanan, prasarana, dan promosi bagi wisatawan. Hal itu menjadi penting karena kualitas yang baik menjadi tolak ukur kinerja pelayanan dan kesiapan terhadap prasarana serta sarana yang ditawarkan sebelumnya. Wisatawan sebagaimana layaknya pelanggan yang lain, biasanya memiliki harapan terhadap kualitas jasa dan prasarana serta

sarana yang ditawarkan oleh pengelola. Harapan-harapan ini dapat diketahui jawabannya melalui informasi yang disampaikan melalui brosur, iklan, dan informasi dari mulut ke mulut. Terpenuhinya harapan wisatawan setelah melakukan kunjungan wisata akan menentukan tingkat kepuasan, ketika atau sesudah kunjungan, mulai dari informasi awal sampai proses membayar jasa yang ditawarkan. Jika prasarana dan sarana serta pelayanan yang dirasakan memenuhi harapan, maka wisatawan merasa puas, dan sebaliknya jika kinerja yang dirasakan lebih rendah dari harapan, akan mengakibatkan wisatawan tidak puas. Dari hasil pendapat wisatawan tersebut diharapkan dapat menjadi salah satu pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan promosi di Gembira Loka.

Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006), menyatakan bahwa awalnya mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok kualitas jasa tetapi pada saat itu mereka menyempurnakan dan merangkum sepuluh dimensi kualitas jasa tersebut, yakni kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (*assurance*). Akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan dikategorikan sebagai empati (*empathy*). Tiga lainnya adalah bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*). Dengan demikian, terdapat lima dimensi utama kualitas jasa yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Mengacu pada hal tersebut membuat peneliti merasa perlu untuk meneliti tentang tingkat kepuasan wisatawan di Gembira Loka dari segi pelayanan, meskipun ada beberapa hal lain yang perlu untuk diteliti juga seperti fasilitas dan layanan. Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa wisatawan juga berhak mendapatkan pelayanan yang layak dan memadai pada kegiatan wisata Kebun Binatang Gembira Loka. Maka dari itu, guna mengukur tingkat kepuasan wisatawan, yang diharapkan dapat berguna bagi jasa Kebun Binatang Gembira Loka dan peneliti, maka dilakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Promosi Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung di Kebun Binatang Gembira Loka di Daerah Istimewa Yogyakarta”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Apakah variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Kebun Binatang Gembira Loka?
- b. Apakah variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Kebun Binatang Gembira Loka?
- c. Apakah variabel promosi berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Kebun Binatang Gembira Loka?
- d. Apakah variabel kualitas layanan, fasilitas dan promosi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengunjung di Kebun Binatang Gembira Loka?

1.3 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah tersebut maka tujuan penelitiannya adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan Wisatawan di Kebun Binatang Gembira Loka.
- b. Untuk mengetahui pengaruh variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan Wisatawan di Kebun Binatang Gembira Loka.

- c. Untuk mengetahui pengaruh variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan Wisatawan di Kebun Binatang Gembira Loka.
- d. Untuk mengetahui pengaruh signifikan variabel kualitas layanan, fasilitas dan promosi berpengaruh terhadap kepuasan Wisatawan di Kebun Binatang Gembira Loka.

1.4 Manfaat Penelitian

- a) Bagi pemerintah pengelola Kebun Binatang Gembira Loka

Untuk mengetahui faktor-faktor yang membuat wisatawan tertarik untuk datang ke Kebun Binatang Gembira Loka. Dengan meningkatnya jumlah pengunjung yang datang, maka akan meningkatkan pendapatan bagi daerah.

- b) Bagi Penulis

Sebagai sarana untuk menerapkan pengetahuan yang telah diperoleh selama belajar di perguruan tinggi khususnya dalam bidang manajemen pemasaran.

1.5 Batasan Masalah

Agar masalah yang diteliti tidak terlalu luas. Maka, penulis menentukan batasan masalah sebagai berikut:

- a. Tempat wisata yang diteliti adalah Kebun Binatang Gembira Loka.
- b. Penelitian dilakukan di Kota Yogyakarta.
- c. Konsumen yang diteliti adalah orang yang pernah berkunjung ke Kebun Binatang Gembira Loka.
- d. Jumlah responden yang diteliti sebanyak 100 orang.
- e. Penyebaran kuisioner dilakukan bulan September
- f. Responden yang maksimal terakhir waktu berkunjung 7 bulan yang lalu. 7 bulan tersebut hanya batas paling lama responden dalam berkunjung. Supaya pengunjung Kebun Binatang masih ingat akan kualitas pelayanan, fasilitas dan promosi yang ada disana.

Profil konsumen, terdiri dari

- a. Jenis kelamin : Pria dan Wanita.
- b. Umur : <15 – >46 tahun.
- c. Jumlah kunjungan 1 – 8 kali

- d. Tingkat Pendapatan :
1. < Rp. 1.000.000,00
 2. Rp. 1.000.000,00 – Rp. 1.500.000,00
 3. >Rp. 1.500.000,00 – Rp. 2.000.000,00
 4. >Rp. 2.000.000,00 – Rp. 3.000.000,00
 5. > Rp. 3.000.000,00

- e. Pekerjaan :
1. Pelajar / Mahasiswa
 2. Pegawai
 3. Wiraswasta
 4. Lain-lain

©UKDW

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah diuraikan sebelumnya, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

5.1.1 Profil Konsumen

- a. Berdasarkan usia disimpulkan bahwa paling banyak adalah responden usia 15 – 24 tahun.
- b. Berdasarkan jumlah kunjungan disimpulkan bahwa paling banyak responden telah mengunjungi Kebun Binatang Gembira Loka sebanyak 1-3 kali.
- c. Berdasarkan mendapatkan informasi disimpulkan bahwa paling banyak responden mendapatkan informasi tentang Kebun Binatang Gembira Loka dari media sosial (instagram/facebook).
- d. Berdasarkan pekerjaan disimpulkan bahwa paling banyak responden yang mengunjungi Kebun Binatang Gembira Loka merupakan mahasiswa.

- e. Berdasarkan pendapat bahwa paling banyak responden yang mengunjungi Kebun Binatang Gembira Loka memiliki pendapatan Rp 1.501.000 – Rp 2.000.000 juta.
- f. Berdasarkan terakhir berkunjung bahwa paling banyak responden yang mengunjungi Kebun Binatang Gembira Loka adalah 6 bulan terakhir.

5.1.2 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Promosi terhadap kepuasan Pengunjung di Kebun Binatang Gembira Loka.

Dari hasil analisis data yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa:

1. Wujud kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Kebun Binatang Gembira Loka secara parsial. Dari segi profil konsumen (usia) menunjukkan bahwa pihak Kebun Binatang sangat memperhatikan kualitas pelayanan yang ada di Kebun Binatang Gembira Loka yang meliputi, pelayanan yang sopan dan ramah, bekerja dengan integritas, pelayanan yang cepat dan efisien, kepekaan karyawan terhadap situasi yang terjadi, terbuka terhadap kritik, memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial, pengunjung akan merasa dilayani dengan baik dan merasa puas. Dengan demikian hipotesis penelitian ini diterima.

2. Fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Kebun Binatang Gembira Loka secara parsial. Dari segi profil konsumen (usia) menunjukkan bahwa rata rata pengunjung yang datang dan perusahaan cenderung kurang memperhatikan keadaan fasilitas yang disediakan seperti, tempat parkir, toilet yang kurang terawat, akses pembelian tiket, *rest area* yang disediakan, *tour guide* yang ada dan hewan yang ada di Kebun Binatang . Dengan demikian hipotesis penelitian ini ditolak.
3. Promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Kebun Binatang Gembira Loka secara parsial. Dari segi profil konsumen (usia) menunjukkan bahwa mahasiswa yang mengunjungi Kebun Binatang Gembira Loka lebih aktif dalam menggunakan media sosial dan pihak Kebun Binatang Gembira Loka sudah tepat dalam melakukan Promosinya melalui media sosial pula. Ditambah kebanyakan masyarakat Indonesia yang sangat tertarik dengan diskon dan potongan harga dan pihak Kebun Binatang juga melakukan hal yang tepat dengan memberikan potongan harga masuk yang konsisten. Dengan demikian hipotesis penelitian ini diterima.

5.2 Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini hanya memberikan jawaban tertutup yang memaksa responden untuk memberikan jawaban sesuai dengan pilihan-pilihan jawaban yang diberikan.
2. Waktu penelitian yang bertepatan dengan adanya pandemi Covid 19 yang terjadi diseluruh Dunia.
3. Cakupan jumlah responden hanya terbatas pada 100 orang responden.

5.3 Saran

a. Bagi Perusahaan

- 1 Berdasarkan analisis diperoleh nilai probabilitas variabel kualitas pelayanan sebesar 0,000. Variabel ini memiliki pengaruh dalam kepuasan pengunjung di Kebun Binatang Gembira Loka. Hal ini menunjukkan bahwa pihak Kebun Binatang Gembira Loka sangat memperhatikan variabel ini. Dari hasil penelitian, pihak Kebun Binatang Gembira Lo sangat memperhatikan, pelayanan yang sopan dan ramah, bekerja dengan integritas, pelayanan yang cepat dan efisien, kepekaan karyawan terhadap situasi yang terjadi, terbuka terhadap kritik, memberikan pelayanan tanpa memandang status social. Hal ini patut dipertahankan agar pengunjung tetap nyaman dan puas dalam berkunjung ke Kebun Binatang Gembira Loka.

- 2 Dalam hal variabel fasilitas diperoleh nilai probabilitas variabel keandalan layanan sebesar 0,170. Variabel ini tidak memiliki pengaruh besar dalam kepuasan pengunjung. Dari hasil penelitian ini pihak Kebun Binatang Gembira kurang memperhatikan fasilitas yang ada di perusahaan. Prilaku konsumen dalam berkunjung yang mempunyai sikap acuh terhadap fasilitas yang disediakan seperti, tempat parkir, toilet yang kurang terawat, akses pembelian tiket, *rest area* yang disediakan, *tour guide* yang ada dan hewan yang ada. Seharusnya dengan kebanyakan pengunjung yang cenderung acuh dengan fasilitas yang disediakan, pihak perusahaan yang lebih aktif lagi dalam menjaga setiap fasilitas yang ada. Sehingga apabila ada fasilitas yang dirasa kurang layak dapat ditangani dengan segera. Dari kesimpulan ini pihak Kebun Binatang Gembira Loka dapat memfokuskan kinerja karyawan khususnya dari sisi perawatan fasilitas agar kepuasan konsumen tetap terjaga dengan baik.
- 3 Berdasarkan analisis diperoleh nilai probabilitas variabel promosi sebesar 0,010. Variabel ini memiliki pengaruh dalam kepuasan pengunjung di Kebun Binatang Gembira Loka. Hal ini menunjukkan bahwa pihak Kebun Binatang Gembira Loka memperhatikan variabel ini. Dari hasil penelitian, pihak Kebun Binatang sangat memperhatikan, promosi yang dilakukan dimedia sosial dimana rata rata pengunjung yang datang ke Kebun Binatang Gembira Loka adalah

Mahasiswa yang gemar berselancar di media sosial. Kemudian pihak Kebun Binatang Gembira Loka memberikan potongan harga dan diskon yang konsisten, dimana kebanyakan masyarakat kita yang sangat tertarik dengan potongan harga dan diskon. Hal ini harus terus dipertahankan dan ditingkatkan lagi agar pengunjung yang datang merasa puas dan terlayani dengan baik.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Pertanyaan-pertanyaan yang diberikan tidak hanya berupa pertanyaan yang tertutup, tapi juga pertanyaan terbuka, yang dapat diajukan dengan metode wawancara untuk menjadi masukan dalam menganalisis responden.
2. Peneliti selanjutnya dapat menambah cakupan jumlah responden penelitian menjadi lebih banyak.
3. Waktu penyebaran kuesioner sebaiknya dilakukan dalam waktu yang tidak terpaut jauh setelah pengunjung selesai mengunjungi Kebun Binatang Gembira Loka, agar pengunjung masih ingat dengan kualitas pelayanan, fasilitas dan promosi yang diberikan oleh pihak Kebun Binatang Gembira Loka agar kepuasan Pengunjung dapat diukur dengan lebih tepat.

DAFTAR PUSTAKA

- A Parasuraman, Valerie A. Zeithmal, Leonard L. Berry, (1990), ***“Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations”*** (The Free Press)
- Adrian, Payne. (2008). ***The Essence of Service Marketing (Pemasaran Jasa)***.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik**. Jakarta: Rineka Cipta.
- Augusty, Ferdinand. (2006). **Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen**. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Eanggi Maisaroh, (2016), **Pengaruh Citra Destinasi, Fasilitas Wisata, Dan Experiential Purchasing Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Pengunjung Domestik Wisata Benteng Vredeburg)**, UMP , Purworejo. Empat.
- Ghozali, Imam. (2001). **Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS**. Semarang: Badan Peneliti Universitas Diponegoro.
- Gitosudarmono, Indriyo. (2000). **Manajemen Pemasaran**. Edisi II, BPFE, Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip (2000). **Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen**, Jakarta :
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (2012). ***Principles of Marketing***. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip, (1996), **Manajemen Pemasaran : Marketing Management**
- Kurnia Alam Syah, Effendy Harahap, (2014), **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Museum Ronggowarsito Semarang**, UDINUS, Semarang.

- Lisa, Eka, Septyaningsih, (2017), **Analisis Pengaruh Variasi Wahana, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengunjung**, Jurnal, UPY, Yogyakarta.
- Lupiyoadi dan Hamdani, (2006). **Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua**.
- Lupiyoadi, & Hamdani. (2008). **Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 2**. Salemba
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). **Manajemen Pemasaran Jasa**, Salemba Empat, Jakarta.
- Oliver, R.N. "*Satisfaction : A Behavioural Perspektif on The consumer*" New York: Mc Graw-Hill., (1997).
- Parwanto, Wahyudin. (2006). **Pengaruh Faktor-faktor Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pusat Pendidikan Komputer Akuntansi IMKAdi Surakarta. [Online]**. Tersedia www.geocities.com/guruvalah/pdf. [9 Desember 2007].
- Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Prenhalindo.
- Press).
- Raharjani, J., (2005), **Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Pasar Swalayan Sebagai Tempat Berbelanja (Studi Kasus Pada Pasar Swalayan Di Kawasan Seputar Simpang Lima Semarang)**, Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi, Vol.2 No.1, Januari 2005.
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie, (2017), **Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian**, Edisi 6, Buku 2, Salemba Empat, Jakarta Selatan 12610.
- Service : Balancing Customer Perception and Expectations*" (The Free
- Sistaningrum. (2002). **Manajemen Penjualan Produk**. Yogyakarta : Penerbit Kanisius
- Sugiyono. (2017). **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D**. Bandung : Alfabeta, CV.
- Tjiptono, Fandy (1999), **Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajemen**, Majalah Usahawan, No.3 Th. XXVII, Maret.

- Tjiptono, Fandy, (1997), **Strategi Pemasaran**, Penerbit : Andi Offset, Edisi Kedua, Cetakan Pertama, Yogyakarta.
- Tjiptono. (2001). **Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen**, Yogyakarta: BPFE.
- Umar, Husein, (2002), “**Metodologi Penelitian**”, Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Umar, Husein. (2002). **Metodologi Penelitian Aplikasi dalam pemasaran**. edisi II, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wahyuningrum, (2004), **Buku Ajar Manajemen Fasilitas Pendidikan**. Yogyakarta: FIP UNY. (Online) [http:// staff UNY.ac.id/Bab manajemen-fasilitaspendidikan.html](http://staff.UNY.ac.id/Bab_manajemen-fasilitaspendidikan.html). Tanggal Akses : 13 Februari 2013 Pukul :13.55
- Wardiyanta (2006) **Metode Penelitian Pariwisata**. Yogyakarta: Penerbit CV Andi Offset.
- Yazid, (2005), **Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi**, Ekonisia, Yogyakarta. Yogyakarta.
- Zeithaml, Bitner, dan Gremler. (2009). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*.