

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN ATMOSFER
USAHA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG KEBUN BINATANG
GEMBIRA LOKA YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Nama : Sabrina Laras Nada

NIM : 11140053

FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2018

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN ATMOSFER
USAHA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG KEBUN BINATANG
GEMBIRA LOKA YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat

Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi

Disusun Oleh:

SABRINA LARAS NADA

NIM : 11140053

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
YOGYAKARTA**

2018

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN ATMOSFER USAHA
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG KEBUN BINATANG GEMBIRA LOKA
YOGYAKARTA**

telah diajukan dan dipertahankan oleh:

SABRINA LARAS NADA

NIM : 11140053

Dalam Ujian Skripsi Program Studi S1 Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
Manajemen pada tanggal..... **08 JUN 2018**

Nama Dosen

1. **Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D**

(Ketua Tim Penguji)


2. **Dra. Ambar Kusuma Astuti, M.Si**


(Dosen Penguji)


3. **Dr. Singgih Santoso, MM**

(Dosen Penguji)

Tanda Tangan







Yogyakarta, **22 JUN 2018**

Disahkan oleh :



(Dr. Singgih Santoso, MM)

Wakil Dekan 1 Manajemen,

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

HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN ATMOSFER
USAHA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG KEBUN BINATANG
GEMBIRA LOKA YOGYAKARTA**

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

Jika dikemudian 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, 20 Mei 2018



(SABRINA LARAS NADA)

11140053

HALAMAN MOTTO

Terkadang kesulitan harus kamu rasakan terlebih dahulu sebelum kebahagiaan yang sempurna datang kepadamu.

(R.A Kartini)

Dan apa yang tidak terpandang dan yang hina bagi dunia, dipilih Allah, bahkan apa yang tidak berarti, dipilih Allah untuk meniadakan apa yang berarti.

1 Korintus 1 : 28

Percayalah suatu hari kamu akan berterimakasih pada dirimu sendiri karna dahulu telah berani mengambil keputusan yang sulit, yaitu melepaskan orang yang kau anggap berarti namun sangat menyakiti.

Sabrina Laras Nada

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya kecilku ini ku persembahkan kepada:

- 1. Kedua Orang Tua (Bapak Nugroho Pranoto dan Ibu Christina)*
- 2. Kekek Nenek dan Adikku tersayang*
- 3. Para sahabat - sahabat dari Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, Kelompok KKN Dusun Karangwetan, Pemuda Persadakarsa Karangwetan, Remaja GKJ Manisrenggo, Panitia Gelar Budaya UKDW, Kelompok P3DM, PLKMM dan P2KM dan teman-teman semua dari angkatan 2014.*
- 4. Dan seseorang yang telah mengisi hidup dan hari-hariku*

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan sembah kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan penyertaanNya sehingga, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN dan ATMOSFER USAHA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG KEBUN BINATANG GEMBIRA LOKA YOGYAKARTA”** yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Sarjana Manajemen (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah menganugerahkan berkat dan penyertaanNya sehingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya.
2. Bapak Dr. Singgih Santoso M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
3. Bapak Sisnuhadi M.BA selaku dosen wali yang senantiasa memberikan bantuan dan saran kepada penulis selama masa perkuliahan.
4. Bapak Edy Nugroho, SE., MSc terimakasih atas waktu dan bantuan yang diberikan.

5. Kedua orangtuaku (Bapak Nugroho Pranoto) dan (Ibu Christina) yang selalu memberikan dukungan dan doa setiap saat, Nenekku Sunardi dan Sunarmi dan adikku Jeremia Julian Caesar yang senantiasa memberikan semangat.
6. Kepada Ibu Mery Khristanti dan Bapak Ali Chaedori yang telah membantu penulis dalam menyebarkan kuisisioner dan selalu memberikan dukungan.
7. Seluruh Staf Pengajar Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
8. Seluruh responden yang telah rela meluangkan waktu mengisi kuisisioner untuk penulis, terima kasih atas kerjasamanya.
9. Para sahabat – sahabat dari Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, Kelompok KKN Dusun Karangwetan, Pemuda Persadakarsa Krangwetan, Remaja GKJ Manisrenggo, Panitia Gelar Budaya UKDW, Kelompok P3DM, PLKMM dan P2KM dan teman-teman semua dari angkatan 2014.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian di masa datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 19 Mei 2018

Sabrina Laras Nada

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1. Pengertian Pemasaran	9
2.1.2. Kualitas Produk.....	11
2.2 Kualitas layanan	13
2.2.1 Dimensi Kualitas Layanan	16
2.3 Kepuasan Konsumen	17

2.4. Atmosfer Usaha	20
2.4.1. Pengertian Suasana.....	20
2.4.2. Pengertian Usaha.....	20
2.5. Penelitian Terdahulu	21
2.5.1. Penelitian oleh Bernadine	21
2.5.2. Penelitian oleh Hasan (2006)	21
2.5.3. Penelitian oleh Yulisha Anggun Widyasari	22
2.5.4. Penelitian Oleh Epi Syahadat	22
2.5.5. Penelitian Oleh Dolina Gitapati	22
2.6. Kerangka Pemikiran Teoritis	23
2.7. Pengembangan Hipotesis	24
2.7.1 Hubungan Tangible dengan Kepuasan Konsumen	25
2.7.2 Hubungan Reliability dengan Kepuasan Konsumen	26
2.7.3 Hubungan Responsiveness dengan Kepuasan Konsumen	27
2.7.4 Hubungan Assurance dengan Kepuasan Konsumen	29
2.7.5 Hubungan Emphaty dengan Kepuasan Konsumen	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Data	33
3.1.1. Data Primer	34
3.1.2. Data Sekunder	34
3.1.3. Desain Penelitian.....	35
3.2 Pengumpulan Data dan Pengukuran	35
3.2.1 Populasi	35
3.2.2. Sample.....	35

3.2.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	36
3.2.4. Teknik Pengolahan Data	37
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	37
3.3.1 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.4. Teknik Analisis Data.....	38
3.4.1. Uji Reliabilitas	38
3.4.2. Uji Validitas	39
3.4.3 Analisis regresi Linier Berganda.....	39
3.4.4. Uji ANOVA	40
3.4.5. Uji T	40
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	42
4.1.1 Uji Validitas	42
4.1.2 Uji Realibilitas	44
4.2 Analisis Deskriptif.....	44
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden	45
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	46
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....	47
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran per Bulan...	47
4.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	48
4.2.7 Rangkuman Karakteristik Responden.....	49
4.3 Analisis Regresi Linear Berganda	50
4.4 Koefisien Determinasi (AdjustedR).....	51

4.4.1 Uji Signifikasi Secara Simultan (Uji F/ANOVA).....	51
4.4.2 Uji Signifikasi Secara Parsial (Uji t).....	52
4.5 Pembahasan Hasil	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran	60
5.3.1. Saran Untuk Pihak Kebun Binatang Gembira Loka	60
5.3.2. Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	63

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas.....	43
Tabel 4.2	Hasil Uji Realibilitas.....	44
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden	45
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	46
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....	47
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran per Bulan....	48
Tabel 4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	48
Tabel 4.9	Rangkuman Karakteristik Responden.....	49
Tabel 4.10	Regresi Linier Berganda	50
Tabel 4.11	Model Summary.....	51
Tabel 4.12	Uji F/ANOVA.....	52
Tabel 4.13	Uji t	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Penelitian Empiris.....	23
------------	-------------------------------	----

©UKDW

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	KUISIONER	64
LAMPIRAN 2	UJI VALIDITAS DAN REALIBILITAS	70
LAMPIRAN 3	KARAKTERISTIK RESPONDEN	74
LAMPIRAN 4	REGRESI LINIER BERGANDA	78
LAMPIRAN 5	BAPPEDA.....	82

©UKDWN

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN ATMOSFER
USAHA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG KEBUN BINATANG
GEMBIRA LOKA YOGYAKARTA**

Oleh

Nama : Sabrina Laras Nada

NIM : 11140053

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui variabel independen untuk pengaruh kualitas pelayanan (keandalan, empati, daya tanggap, jaminan, bukti fisik) dan atmosfer usaha terhadap variabel dependen kepuasan pengunjung Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta. Data yang dicari pada penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh dari kuisioner kepada 100 pengunjung yang pernah datang di Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta.

Metode analisis yang akan digunakan pada penelitian ini adalah regresi linear berganda dengan uji f dan uji t.

Profil responden penulis deskripsikan berdasarkan usia, profesi, pengeluaran, frekuensi berkunjung. Penelitian ini mendapatkan 2 variabel yang berpengaruh signifikan yaitu keandalan dan atmosfer usaha terhadap kepuasan pengunjung pada Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta. Sedangkan variabel empati, daya tanggap, jaminan, bukti fisik tidak mempengaruhi kepuasan pengunjung Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta.

Kata Kunci : Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta, Kualitas Pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) dan Atmosfer Usaha, Kepuasan Pengunjung

***INFLUENCE OF QUALITY SERVICE AND BUSSINESS EFFORT
TOWARD SATISFICATION IN GEMBIRA LOKA ZOO YOGYAKARTA***

By

Name: Sabrina Laras Nada

NIM: 11140053

ABSTRACT

The aim of the research to know the variable independence toward quality service and satisfication of visitor (reliability, emphaty, tangible, assurance, responsiveness) and business effort toward variable independence of visitor of Gembira Loka Zoo of Yogyakarta. The research of the data gets from 100 questioners, its primer data of visitors Gembira Loka Zoo of Yogyakarta.

The method analysis is used for research are multiples regression linea with f and t test.

The writter describes the profile respondence are based of age, profesion, dissimisal, visitation. The research get 2 variables that significant influence they are reability and business effort toward visitor satisfication of Gembira Loka Zoo of Yogyakarta, where as emphaty, responsiveness, assurance, tangible not influence the visitor satisfication of Gembira Loka Zoo of Yogyakarta.

The main key : Gembira Loka Zoo of Yogyakarta, quality service (tangible, reability, responsiveness, assurance and emphaty), and business effort and visitor satisfication.

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN ATMOSFER
USAHA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG KEBUN BINATANG
GEMBIRA LOKA YOGYAKARTA**

Oleh

Nama : Sabrina Laras Nada

NIM : 11140053

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui variabel independen untuk pengaruh kualitas pelayanan (keandalan, empati, daya tanggap, jaminan, bukti fisik) dan atmosfer usaha terhadap variabel dependen kepuasan pengunjung Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta. Data yang dicari pada penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh dari kuisioner kepada 100 pengunjung yang pernah datang di Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta.

Metode analisis yang akan digunakan pada penelitian ini adalah regresi linear berganda dengan uji f dan uji t.

Profil responden penulis deskripsikan berdasarkan usia, profesi, pengeluaran, frekuensi berkunjung. Penelitian ini mendapatkan 2 variabel yang berpengaruh signifikan yaitu keandalan dan atmosfer usaha terhadap kepuasan pengunjung pada Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta. Sedangkan variabel empati, daya tanggap, jaminan, bukti fisik tidak mempengaruhi kepuasan pengunjung Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta.

Kata Kunci : Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta, Kualitas Pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) dan Atmosfer Usaha, Kepuasan Pengunjung

***INFLUENCE OF QUALITY SERVICE AND BUSSINESS EFFORT
TOWARD SATISFICATION IN GEMBIRA LOKA ZOO YOGYAKARTA***

By

Name: Sabrina Laras Nada

NIM: 11140053

ABSTRACT

The aim of the research to know the variable independence toward quality service and satisfication of visitor (reliability, emphaty, tangible, assurance, responsiveness) and business effort toward variable independence of visitor of Gembira Loka Zoo of Yogyakarta. The research of the data gets from 100 questioners, its primer data of visitors Gembira Loka Zoo of Yogyakarta.

The method analysis is used for research are multiples regression linea with f and t test.

The writter describes the profile respondence are based of age, profesion, dissimisal, visitation. The research get 2 variables that significant influence they are reability and business effort toward visitor satisfication of Gembira Loka Zoo of Yogyakarta, where as emphaty, responsiveness, assurance, tangible not influence the visitor satisfication of Gembira Loka Zoo of Yogyakarta.

The main key : Gembira Loka Zoo of Yogyakarta, quality service (tangible, reability, responsiveness, assurance and emphaty), and business effort and visitor satisfication.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 tentang kepariwisataan, pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Salah satu tujuan penyelenggaraan pariwisata adalah untuk meningkatkan pendapatan nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan serta kemakmuran rakyat.

Pariwisata merupakan sektor utama bagi DIY. Banyaknya objek, dan daya tarik wisata di DIY telah menyerap kunjungan wisatawan, baik wisatawan mancanegara maupun wisatawan nusantara. Pada 2010 tercatat kunjungan wisatawan sebanyak 1.456.980 orang, dengan rincian 152.843 dari mancanegara, dan 1.304.137 orang dari nusantara. Bentuk wisata di DIY meliputi wisata MICE (Meeting, Incentive, Convention and Exhibition), wisata budaya, wisata alam, wisata minat khusus, dan berbagai fasilitas wisata lainnya, seperti resort, hotel, dan restoran. Tercatat ada 37 hotel berbintang, dan 1.011 hotel melati di seluruh DIY pada 2010. Keanekaragaman upacara keagamaan, dan budaya dari berbagai agama serta didukung oleh kreativitas seni, dan keramahan masyarakat, membuat DIY mampu menciptakan produk-produk budaya, dan pariwisata yang menjanjikan. Menurut Kepala Dinas Pariwisata Yogyakarta pada September 2014, angka kunjungan mencapai 2,4

juta wisatawan domestik dan 1,8 juta wisatawan manca negara (www.wikipedia.com).

Kebun Binatang Gembira Loka yang berada di area seluas 20 hektar ini memiliki lebih dari 100 spesies satwa diantaranya 61 spesies flora. Selain kandang untuk koleksi satwa, terdapat juga wahana permainan dan juga taman untuk bersantai. Awalnya Gembira Loka adalah tempat untuk memelihara satwa peliharaan kerajaan keraton Yogyakarta, namun oleh Sri Sultan Hamengku Buwono IX kemudian dijadikan Kebun Binatang publik yang dapat dinikmati oleh masyarakat umum. Kebun binatang Gembira Loka pada awalnya sempat tidak terurus, baik dari segi perawatan satwanya maupun infrastrukturnya sehingga kurang diminati wisatawan. Namun sejak dibenahi pada tahun 2010 dengan memperbaiki kandang dan penertiban pedagang kaki lima, kini pengunjung kebun binatang Gembira Loka mengalami peningkatan. Bahkan menurut data Dinas Pariwisata DI Yogyakarta, pengunjung kebun binatang Gembira Loka menempati urutan ketiga setelah Malioboro dan Keraton Yogyakarta.

Dalam menghadapi hal tersebut, ada beberapa dimensi kepuasan yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen di Kebun Binatang Gembira Loka antara lain *reability*, meliputi memberikan pelayanan yang terbaik. Dimensi *empathy*, yang meliputi rasa peduli dan perhatian secara pribadi dari karyawan yang diberikan kepada para pengunjung. Dimensi *responsiveness* yang meliputi kesediaan karyawan untuk membantu pengunjung dan memberikan pelayanan yang cepat terhadap fasilitas yang sudah tersedia. Dimensi *assurance* yang meliputi kemampuan Kebun Binatang Gembira Loka untuk membangkitkan

rasa kepercayaan para pengunjung. Dimensi *tangible*, meliputi fasilitas Kebun Binatang, Lokasi yang strategis serta. Kelima dimensi di atas dikembangkan oleh Parasuraman dkk. yang disebut SERVQUAL (*service quality*) yang merupakan suatu alat ukur terhadap kualitas pelayanan (Payne,2000). Sedangkan untuk Atmosfer dan Usaha yang dimaksud meliputi suasana disekitar dan upaya dari pihak Gembira Loka untuk menarik para pengunjung dengan memberikan diskon. Melihat kendala-kendala tersebut di atas, jika tidak segera diatasi akan sangat menghambat proses pelayanan sehingga menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan Kebun Binatang Gembira Loka. Untuk itu pemerintah harus segera melakukan upaya-upaya perbaikan kepuasan pelayanan, sehingga pelayanan tersebut dapat dirasakan manfaatnya semaksimal mungkin. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dari Kebun Binatang tersebut, akan menciptakan kepuasan bagi para pengunjung yang berkunjung baik dalam negeri maupun mancanegara. Setelah pengunjung merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, pengunjung akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila pengunjung Kebun Binatang Gembira Loka merasa benar-benar puas, mereka akan berkunjung kembali serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk berkunjung karna tempatnya recommended dan nyaman. Oleh karena itu Kebun Binatang Kebun Binatang harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan kepada setiap pengunjung secara lebih matang melalui kualitas pelayanan dan suasana prasana yang cukup memadai, karena semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pengunjung) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2004:145).

Gembira Loka, adalah kebun binatang yang dikenal dengan nama Gembiraloka ini merupakan kebun binatang satu-satunya yang ada di Kota Yogyakarta. Kendati berlaku sebagai kebun binatang, Gembiraloka masih tergolong sebagai sebuah museum, yang masuk dalam kategori zoologicum museum atau museum satwa, juga termasuk jenis museum khusus. Bila dilihat dari sisi sejarah kemunculannya, ia merupakan museum tertua kedua di Yogyakarta setelah Museum Sonobudoyo. Pada perkembangannya, kebun binatang ini tercatat telah beberapa kali berganti pengelola karena berbagai alasan manajerial. Kendati Gembiraloka mengalami pasang-surut, kebun binatang ini tetap menjadi salah satu objek pariwisata andalan di Yogyakarta. Data dari Dinas Pariwisata DIY selama lima tahun terakhir menunjukkan bahwa Gembiraloka memiliki jumlah pengunjung di atas Museum dan Monumen Jogja Kembali per tahunnya. Kuantitas pengunjung di Gembiraloka ini hanya bisa dikalahkan oleh jumlah pengunjung Keraton Yogyakarta dan kawasan Malioboro. Kebun Binatang Gembira Loka merupakan satu-satunya Kebun Binatang yang ada di Yogyakarta yang terletak di Jalan Kebun Raya no.2 Yogyakarta. Lokasinya hanya 6 km dari Keraton Yogyakarta. Namun di lokasi tersebut lahan parkirnya kurang memadai sehingga para pengunjung dirasa kurang nyaman. Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk meneliti mengenai pengaruh kualitas layanan, yang dituangkan dalam skripsi dengan judul

**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Atmosfer Usaha Terhadap
Kepuasan Pengunjung Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta**

1.2 Rumusan Masalah :

Pokok permasalahan yang menjadi bahan penelitian dibatasi sebagai berikut :
: Bagaimana ”**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Atmosfer Usaha Terhadap Kepuasan Pengunjung Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta**”

(Studi Kasus : Pengunjung yang pernah berkunjung di Kebun Binatang Gembira Loka)

Didalam penelitian ini, dibuat rumusan masalah sebagai fokus penelitian sebagai berikut :

1. Apakah variabel tangible yang diberikan oleh Kebun Binatang Gembira Loka berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap variabel reability yang diberikan oleh Kebun Binatang Kebun Binatang Gembira Loka?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap variabel responsive yang diberikan oleh Kebun Binatang Kebun Binatang Gembira Loka?
4. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap variabel assurance yang diberikan oleh Kebun Binatang Kebun Binatang Gembira Loka?
5. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap variabel emphaty yang diberikan oleh Kebun Binatang Kebun Binatang Gembira Loka?
6. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap atmosfer usaha yang diberikan oleh Kebun Binatang Kebun Binatang Gembira Loka?

1.3 Tujuan Penelitian :

Tujuan dari penelitian ini

1. Ingin mengetahui apakah variabel tangible yang diberikan oleh Kebun Binatang Gembira Loka berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen
2. Ingin mengetahui apakah variabel reability yang diberikan oleh Kebun Binatang Gembira Loka berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen
3. Ingin mengetahui apakah variabel responsive yang diberikan oleh Kebun Binatang Gembira Loka berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen
4. Ingin mengetahui apakah variabel assurance yang diberikan oleh Kebun Binatang Gembira Loka berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen
5. Ingin mengetahui apakah variabel emphyaty yang diberikan oleh Kebun Binatang Gembira Loka berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen
6. Ingin mengetahui apakah variabel atmosfer usaha yang diberikan oleh Kebun Binatang Gembira Loka berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen

1.4 Manfaat Penelitian :

Penulis berharap agar penelitian yang dilakukan ini dapat berguna bagi berbagai pihak, yaitu bagi penulis sendiri, Universitas Kristen Duta Wacana, dan bagi produsen hotel yang di teliti. Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini antara lain :

1. Manfaat bagi peneliti :

Untuk menerapkan pengetahuan yang telah diperoleh selama diperkuliahan dan melatih kemampuan analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Atmosfer Usaha Terhadap Kepuasan Pengunjung Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta

2. Manfaat bagi perusahaan :

Perusahaan mampu mengerti dan mengetahui apa yang menjadi kebutuhan serta keinginan para pengunjung Kebun Binatang Gembira Loka sehingga perusahaan dapat lebih meningkatkan kualitas dan pelayanannya.

3. Manfaat bagi Universitas Kristen Duta Wacana :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran atau masukan yang berguna khususnya bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan bahan literature untuk penelitian selanjutnya.

1.5 Batasan Penelitian

Agar masalah yang diteliti tidak terlalu luas maka penulis membatasi ruang lingkup masalah sebagai berikut :

- a. Responden yang diteliti adalah pengunjung yang mengunjungi Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta
- b. Penelitian ini dilakukan terhadap masyarakat Yogyakarta
- c. Jumlah responden 100 orang
- d. Karakteristik responden yang diteliti meliputi:

1. Jenis Kelamin
2. Usia
3. Pendidikan Terakhir
4. Profesi
5. Pengeluaran per Bulan

6. Frekuensi Kunjungan ke Kebun Binatang Gembira Loka

e. Variabel yang diteliti adalah :

1. Kualitas Pelayanan (x1)
2. Atmosfer Usaha (x2)
3. Kepuasan Pengunjung (y)

©UKDW

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian yang telah dikemukakan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dari hasil analisis mengenai analisis pengaruh kualitas pelayanan dan atmosfer usaha terhadap kepuasan pengunjung kebun binatang gembira loka yogyakarta maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta. Berdasarkan hasil dari pembahasan bahwa yang signifikan atau yang berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Kebun Binatang Gembira Loka adalah reability dan atmosfer usaha sedangkan yang tidak berpengaruh adalah Emphaty, Responsive, Assurance dan Tangible
2. Dari hasil analisis data profil responden dengan jenis kelamin perempuan lebih dominan yaitu sebanyak 56 orang (56,0%), usia lebih dominan yaitu pada 20-30 tahun yaitu sebanyak 57 orang (57,0%), pendidikan terakhir yang lebih dominan adalah lulusan Sma/Sederajat yaitu sebanyak 53 orang (53,0%), Profesi didominasi oleh mahasiswa sebanyak 38 orang (38,0%), pengeluaran per bulan dominan pada jumlah Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000 yaitu sebanyak 29 orang (29,0%), dan yang terakhir adalah frekuensi kunjungan dalam sebulan dominan pada 1 kali dalam satu tahun. Hal ini ditunjukkan dalam jumlah responden sebanyak 67 orang (67,0%) untuk 1 kali dalam satu tahun.

5.2 Saran

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan atau referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Adapun saran-saran yang diajukan penulis antara lain:

Berdasarkan hasil kesimpulan bahwa hanya *reability* dan atmosfer usaha yang berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta maka ada beberapa saran yang dapat penulis berikan untuk Kebun Binatang Gembira Loka, yaitu adanya peningkatan terhadap *tangible*, *assurance*, *responsive*, *emphaty*.

5.3.1. Saran Untuk Pihak Kebun Binatang Gembira Loka

- Untuk *tangible* berdasarkan observasi di Kebun Binatang Gembira Loka, sarana tempat duduk perlu dilakukan penambahan agar pengunjung yang ingin beristirahat merasa nyaman.
- Untuk *assurance* Kebun Binatang Gembira Loka diharapkan untuk menambah pos pertolongan pertama supaya saat terjadi hal yang tidak diinginkan dapat segera ditangani.
- Untuk *emphaty* Kebun Binatang Gembira Loka sebaiknya dalam melayani pengunjung selalu berperilaku sopan agar pengunjung merasa mendapatkan respon yang positif dari pihak Kebun Binatang Gembira Loka.
- Kemudian untuk *responsive* Kebun Binatang Gembira Loka sebaiknya menambahkan jumlah pos pusat informasi dan pegawai kontroler yang mengecek kondisi sekitar supaya para pengunjung merasa aman dan nyaman.

5.3.2. Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Agar lebih melengkapi penelitian ini karena masih ada variabel-variabel independen lain di luar penelitian ini yang mungkin bisa mempengaruhi kepuasan pengunjung dan sebaiknya melakukan tindakan penambahan lahan parkir/akses jalan ke Kebun Binatang Gembira Loka.

©UKDW

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian, Payne. 2000. **Pemasaran Jasa, The Essence Of Service Marketing**. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Aviliani, R dan Wilfridus, L. 1997. “**Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan**”. Usahawan, No.5
- Asubonteng, P., McCleaty, K.J. & Swan, J.E. 1996. **SERVQUAL Revisited: A Critical Review Of Service Quality**. Journal of Service Marketing, 10(6), 62-81.
- Cooper dan Kleinschmidt. 1987. **Journal of Product Innovation Management**.
- Garvin, D.A. (1987). **Competing On The Eight Dimensions Of Quality**. Harvard Business Review, 65(Nov-Dec),101-109.
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2000. **Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian** (Edisi pertama). Jakarta: Salemba Empat.
- , 2001. **Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia** (Buku 2). Jakarta: Salemba Empat.
- Lewis, B.R. & Mitchell, V.W. (1990). **Defining And Measuring The Quality Of Customer Service**. Marketing Intelligence & Planning, 8(6), 11-17.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Jakarta : PT. Salemba Empat
- Rangkuti, Freddy 2002. **Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP**. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. 2012. **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D**. Bandung: Alfabeta.
- Sunarto. 2003. **Perilaku Konsumen**. Yogyakarta : AMUS Jogjakarta dan CV Ngeksigondo Utama.
- Tjiptono, Fandy 1997. **Strategi Pemasaran** (Edisi II). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- , 2000. **Manajemen Jasa**. (Edisi II). Yogyakarta: Penerbit Andi
- , 2004. **Pemasaran Jasa**. Malang: Bayumedia.
- Wilkie, W.L. 1990. **Customer Behavior**, Edisi Kedua. John Wiley & Sons, Inc. New York