

**PENGARUH MANAJEMEN PELAYANAN PENGUNJUNG DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PENGUNJUNG DI LEMBANG PARK & ZOO**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat untuk memenuhi gelar sarjana
pariwisata pada program studi industri pariwisata*



Oleh

Putri Rahayu

2010177

PROGRAM STUDI S1 – INDUSTRI PARIWISATA

UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

KAMPUS SUMEDANG

TAHUN 2024

LEMBAR HAK CIPTA

Pengaruh Manajemen Pelayanan Pengunjung Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung Di Lembang *Park & Zoo*

Oleh

Putri Rahayu

2010177

Skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Pariwisata pada Program Studi Industri Pariwisata

©Putri Rahayu

Universitas Pendidikan Indonesia

2023

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang/ Skripsi ini tidak boleh diperbanyak
seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak ulang, difotokopi, atau cara lain tanpa
izin penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

PUTRI RAHAYU

**PENGARUH MANAJEMEN PELAYAN PENGUNJUNG DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PENGUNJUNG DI LEMBANG *PARK & ZOO***

Disetujui dan disahkan oleh
pembimbing:

Pembimbing I

Prof. Dr. H. Yudha Munajat Saputra,
M.Ed.

NIP. 196303121989011002

Pembimbing II

Gilang Pratama Putra, S.Pd., M.Pd.

NIP. 920200429870218101

Mengetahui,

Plt. Ketua Program Studi Industri
Pariwisata

Prof. Dr. H. Yudha Munajat Saputra,
M.Ed.

NIP. 196303121989011002

PENGARUH MANAJEMEN PELAYANAN PENGUNJUNG DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENGUNJUNG DI LEMBANG *Park & Zoo*

ABSTRAK

Oleh

Putri Rahayu

Pengelola tempat wisata dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dengan mengoptimalkan sumber daya manusia yang mereka miliki. Artinya, dilakukan penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana wisatawan yang berkunjung menilai manajemen pelayanan. Faktor utama kepuasan konsumen adalah persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Hasil yang diharapkan yaitu dapat memberikan informasi tentang proses manajemen pelayanan ini untuk membantu wisatawan menilai kinerja staf selama operasional Lembang *Park & Zoo*. Penelitian ini menggunakan desain pendekatan kuantitatif, menggunakan pendekatan metode deskriptif dengan teknik pengumpulan data yaitu survey. Dengan penyebaran kuesioner dan google form. Populasi lainnya yaitu pengunjung yang sedang beraktivitas di kawasan Lembang *Park & Zoo* yaitu sebanyak 410.000. maka jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 wisatawan. Teknik penarikan sampel pada penelitian ini menggunakan simple random sampling. Manajemen pelayanan pengunjung memiliki korelasi yang kuat dengan kepuasan pengunjung di Lembang *Park & Zoo*, karena pelayanan yang diberikan oleh suatu destinasi merupakan hal efektif yang harus memastikan bahwa kualitas layanan yang diberikan kepada pengunjung konsisten dan memuaskan, termasuk kecepatan dalam menanggapi keluhan dan ketersediaan staf yang ramah dan terlatih untuk meningkatkan kepuasan pengunjung.. Menegaskan bahwa manajemen pelayanan pengunjung tidak hanya penting dalam operasional harian tetapi penting dalam meningkatkan citra destinasi yang baik dan daya tarik suatu destinasi wisata. Kepuasan pengunjung terbukti meningkat ketika interaksi mereka dengan staf pelayanan pengunjung berlangsung positif dan memuaskan, Artinya, ini menunjukkan bahwa dalam keandalan melayani dapat membawa manfaat dapat sangat membantu destinasi wisata dengan meningkatkan kepuasan pengunjung dan membuat wisatawan berkunjung kembali.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan Pengunjung ; Kepuasan Pengunjung ; Lembang *Park & Zoo*

**THE INFLUENCE OF VISITOR SERVICE MANAGEMENT IN IMPROVING
VISITOR SATISFACTION AT LEMBANG PARK & ZOO**

ABSTRACT

Oleh

Putri Rahayu

Tourist attraction managers can improve visitor satisfaction by optimizing their human resources. This means that this study was conducted to determine how visiting tourists assess service management. The main factor in consumer satisfaction is their perception of the quality of service received. The expected results are to provide information about this service management process to help tourists assess staff performance during the operation of Lembang Park & Zoo. This study uses a quantitative approach design, using a descriptive method approach with a data collection technique, namely a survey. . By distributing questionnaires and google forms. Other populations are visitors who are active in the Lembang Park & Zoo area, which is 410,000. then the number of samples to be taken in this study is 100 tourists. The sampling technique in this study uses simple random sampling. Visitor service management has a strong correlation with visitor satisfaction at Lembang Park & Zoo, because the service provided by a destination is an effective thing that must ensure that the quality of service provided to visitors is consistent and satisfactory, including the speed in responding to complaints and the availability of friendly and trained staff to improve visitor satisfaction. Affirming that visitor service management is not only important in daily operations but is important in improving the image of a good destination and the attractiveness of a tourist destination. Visitor satisfaction has been shown to increase when their interactions with visitor service staff are positive and satisfying, meaning that this shows that in reliable service can bring benefits can greatly help tourist destinations by increasing visitor satisfaction and making tourists come back.

Keywords: *Visitor Service Management; Visitor Satisfaction; Lembang Park & Zoo*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iv
UCAPAN TERIMAKASIH.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.5. Struktur Organisasi Penulisan	9
BAB II.....	11
KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Manajemen Pelayanan Pengunjung.....	11
2.1.2 Faktor-faktor Manajemen Pelayanan.....	13
2.1.3 Indikator Manajemen Pelayanan	15
2.1.4 Kepuasan Pengunjung.....	16
2.1.5 Faktor-faktor Kepuasan Pengunjung	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
2.3. Hipotesis	22
2.4. Kerangka Berpikir	24
BAB III	25
METODOLOGI PENELITIAN.....	25
3.1. Desain penelitian	25
3.2. Partisipan	26
3.3. Populasi dan Sampel	26
3.3.1. Populasi.....	26

3.3.2.	Sampel.....	27
3.3.3.	Teknik Sampling	28
3.4.	Instrumen Penelitian.....	28
3.4.1.	Operasional Variabel.....	30
3.4.2.	Validitas dan Reabilitas.....	31
3.4.3.	Teknik pengumpulan data	35
3.5.	Prosedur Penelitian.....	36
3.6.	Analisis Data	37
3.5.1.	Rancangan Analisis Data Deskriptif	37
3.5.2.	Rancangan Analisis Data Verifikatif	37
3.5.3.	Analisis Regresi	38
3.5.4.	Uji Asumsi Klasik.....	41
BAB IV	43
HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1.	Hasil Penelitian.....	43
4.1.1.	Gambaran objek penelitian	43
4.1.2.	Analisis Deskriptif.....	50
4.1.3.	Hasil Uji Asumsi Klasik	58
4.1.4.	Uji Analisis Regresi	62
4.2.	Pembahasan	65
4.2.1.	Pengaruh Manajemen Pelayanan Pengunjung Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung.....	65
BAB V	68
SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI	68
5.1.	Simpulan.....	68
5.2.	Implikasi	68
5.3.	Rekomendasi	69
DAFTAR PUSTAKA	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Kunjungan Wisatawan LPZ	5
Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu.....	19
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	30
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas.....	32
Tabel 3.3 Uji Reliabilitas	34
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas	34
Tabel 4. 1 Hasil Analisis Deskriptif.....	51
Tabel 4. 2 Hasil Analisis Deskriptif Manajemen Pelayanan Pengunjung	52
Tabel 4. 3 Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Pengunjung	55
Tabel 4. 4 Hasil Analisis Deskriptif X dan Y	58
Tabel 4. 5 Hasil Uji Normalitas	58
Tabel 4. 6 Pedoman Koefisien Korelasi Determinasi	62
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Regresi	62
Tabel 4. 8 Hasil Uji F.....	63
Tabel 4. 9 Hasil Uji T.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 2 Diagram Hasil Survey	6
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	24
Gambar 3. 1 Data Kunjungan 2023	27
Gambar 3. 2 Alur penelitian.....	36
Gambar 4. 1 Peta Lembang Park & Zoo	43
Gambar 4. 2 Karakteristik wisatawan berdasarkan jenis kelamin	45
Gambar 4. 3 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Usia.....	46
Gambar 4. 4 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Kegiatan.....	47
Gambar 4. 5 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Kegiatan Mendapatkan Rekomendasi Lembang Park & Zoo	48
Gambar 4. 6 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Berapakali Mengunjungi Lembang Park & Zoo.....	49
Gambar 4. 7 Hasil Scatterplot	60
Gambar 4. 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	61

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, J., & Faroji, R. (2021). Pengaruh Profitabilitas terhadap Nilai Perusahaan. *Jurnal Neraca Peradaban*, 1(2), 128–135.
- Alviansha, R., Athaya, N., Rizki, M., Nur, S., & Yasmin, A. (2024). *Persepsi Wisatawan Terhadap Kinerja Staf Ticketing di Lembang*. 3(4), 846–853.
- Andhiyani Rahmasari Putri, & Ari Susanti. (2022). Pengaruh E-Commerce, Sosial Media, Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Pada Aplikasi Belanja Shopee. *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 13(01), 20–33. <https://doi.org/10.21009/jrmsi.013.1.02>
- Anisa, R. (2023). Keberadaan Public Figure Dalam Akun Instagram Tempat Wisata: Studi Etnografi Virtual Keberadaan Public Figure Dalam Akun Instagram @lembang_parkzoo. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(12), 5704–5710.
- BPS. (2021). *Jumlah Kunjungan Wisatawan Ke Objek Wisata 2018-2021*. Jabar.Bps.Go.Id.
- Budiaji, W. (2013). The Measurement Scale and The Number of Responses in Likert Scale. *Jurnal Ilmu Pertanian Dan Perikanan*, 2(2), 129.
- Capinera, John L. (2021). No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title. *Block Caving – A Viable Alternative?*, 21(1), 1–9.
- Clair McClure, Y.-K. S. (2020). The role of involvement: Investigating the effect of brand’s social media pages on consumer purchase intention. *Journal of Retailing and Consumer Services*.
- Dewi, A. M., Prahara, G. A., & Aulia, R. (2021). Perancangan Strategi Branding Destinasi Wisata Lembang Park & Zoo. *E-Proceeding of Art & Design*, 8(6), 3214–3220.
- Dewi, Endiana, I. D. M., & Arizona, I. P. E. (2019). Pengaruh Rasio Likuiditas, Rasio Leverage dan Rasio Profitabilitas Terhadap Financial Distress Pada Perusahaan Manufaktur. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(November), 1689–1699.
- Duwi Priyatno. (2022). *Olah Data Sendiri Analisis Regresi Linier Dengan SPSS Dan Analisis Regresi Data Panel Dengan Eviews*.
- Farid Wajdi, Et. al. (2024). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF*.

Putri Rahayu, 2024

PENGARUH MANAJEMEN PELAYANAN PENGUNJUNG DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENGUNJUNG DI LEMBANG PAR & ZOO

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Ghasemi, A. , & H. M. (2016). Normality tests for large datasets: A comparison of the Shapiro-Wilk, Kolmogorov-Smirnov, and Lilliefors tests. *Journal of Statistical Theory and Practice*, 15(1), 1-18. *Normality Tests for Large Datasets: A Comparison of the Shapiro-Wilk, Kolmogorov-Smirnov, and Lilliefors Tests. Journal of Statistical Theory and Practice*, 15(1), 1-18., 1–18.
- Hafidz, I. A., Syafei, M. M., & Afrinaldi, R. (2021). Survei Pengetahuan Siswa Terhadap Pembelajaran Atletik Nomor Lompat Jauh di SMAN 1 Rengasdengklok. *Jurnal Literasi Olahraga*, 2(2), 104–109.
- Haq, F. U., Suganda, D., & Rachmat, H. (2021). Strategi Pengembangan Desa Karanganyar sebagai Desa Wisata di Kabupaten Bandung Barat. *Media Bina Ilmiah*, 15(11), 5667–5674.
- Imron, I. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 5(1), 19–28. <https://doi.org/10.31294/ijse.v5i1.5861>
- Jennifer L. Green, et al. (2023). *Descriptive statistics*.
- Kemenparekraf. (2023). *Statistik Kunjungan Wisatawan Mancanegara Bulan Januari 2023*. Kementerian Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif.
- Limanto, S., Kartikasari, F. D., & Oeitheurisa, M. (2020). Improved Learning Outcomes of Descriptive Statistics through the Test Room and Data Processing Features in the Mobile Learning Model. *Proceeding - 2020 2nd International Conference on Industrial Electrical and Electronics, ICIEE 2020*, 139–142. <https://doi.org/10.1109/ICIEE49813.2020.9277408>
- Mustofa, A., Roekminiati, S., & Lestari, D. S. (2020). *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Jakad Media Publishing.
- Najoan, J. F., Pangemanan, L. R. J., & Tangkere, E. G. (2018). Pengaruh Tunjangan Kinerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pertanian Kabupaten Minahasa. *Agri-Sosioekonomi*, 14(1), 11. <https://doi.org/10.35791/agrsosek.14.1.2018.18888>
- Negara, S., Weda, I. M., Sudiarta, I. N., & Suardana, I. W. (2019a). Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Berkunjung di Serangan Denpasar Bali. *Jurnal Master Pariwisata (JUMPA)*, 6, 125. <https://doi.org/10.24843/jumpa.2019.v06.i01.p07>
- Negara, S., Weda, I. M., Sudiarta, I. N., & Suardana, I. W. (2019b). Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Berkunjung di Serangan Denpasar Bali. *Jurnal Master Pariwisata (JUMPA)*, 6, 125. <https://doi.org/10.24843/jumpa.2019.v06.i01.p07>

- Ni'mah, M. (2022). *tudi Analisis Manajemen Pelayanan PT. Arwaniyyah Tour Dan Travel Kudus dalam Menjaga Minat Calon Jemaah Haji dan Umrah Tahun 2022*. IAIN Kudus.
- Oktaviani, A. B., & Yuliani, E. (2023). Dampak Pengembangan Pariwisata Terhadap Kondisi Ekonomi Masyarakat. *Jurnal Kajian Ruang*, 3(1), 1. <https://doi.org/10.30659/jkr.v3i1.22574>
- Putra Prima Perdana, P. S. P. (2021). *Tutup Selama PPKM, Ini Cara “Lembang Park and Zoo” Bertahan di Tengah Pandemi*. <https://regional.kompas.com/read/2021/10/17/120209878/tutup-selama-ppkm-ini-cara-lembang-park-and-zoo-bertahan-di-tengah-pandemi>
- Rustini, R. (2021). Pelayanan Tuan Rumah Homestay dalam Mendukung Pengembangan Pariwisata Berbasis Masyarakat (Community Based-Tourism) di Desa Wisata Wates Jaya, Kabupaten Bogor. *Destinesia : Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata*, 3(1), 50–60. <https://doi.org/10.31334/jd.v3i1.1805>
- Sadya, S. (2023). *Jawa Barat Punya Objek Daya Tarik Wisata Terbanyak pada 2021*. DataIndonesia.Id.
- Sanusi, A. (2011). *Metodelogi penelitian bisnis*.
- Satia Negara, I. M. W., Sudiarta, I. N., & Suardana, I. W. (2019). Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Berkunjung di Serangan Denpasar Bali. *Jurnal Master Pariwisata (JUMPA)*, 6, 125. <https://doi.org/10.24843/jumpa.2019.v06.i01.p07>
- Septianing, A. D., & Farida, N. (2021). Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Berkunjung Kembali Melalui Kepuasan Pengunjung (Studi Obyek Wisata Goa Kreo Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 10(1), 781–792. <https://doi.org/10.14710/jiab.2021.29796>
- Setiaputri, M. D. (2024). Komunikasi Pariwisata Berdasarkan Analisis Sektor Wisata di Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(6), 576–588.
- Siagian, P. R. (2023). Perkembangan Pariwisata Indonesia Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jimeis*, 3, 1–9.
- Sinaga, E. K., Utami, D. D., Sibarani, J. A., Haryandari, V., & Buana, V. A. (2021). Pengaruh Media Sosial Instagram Terhadap Motivasi Berwisata Di Lembang, Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Industri Pariwisata*, 3(2), 150–156. <https://doi.org/10.36441/pariwisata.v3i2.412>

- Siregar, I. A. (2021). Analisis Dan Interpretasi Data Kuantitatif. *ALACRITY : Journal of Education*, 1(2), 39–48. <https://doi.org/10.52121/alacrity.v1i2.25>
- Soekidjo Notoatmodjo. (2005). *Metodologi penelitian kesehatan*.
- Strada, J. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik Obyek Wisata Djujungan dalam Melayani Kebutuhan Pengunjung di Desa Sukabanjar Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran*. UIN raden Intan Lampung.
- Sudiarta, I. N., Wirawan, P. E., Astina, I. N. G., & Dewi, I. G. A. M. (2022). Kualitas Layanan dan Destinasi Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan untuk Mengunjungi Kembali Desa Wisata. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 4(1), 508–526. <https://doi.org/10.31539/jomb.v4i1.3704>
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R dan D*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (M. Dr. Ir. Sutopo. S. Pd.*
- Supriyadi, & Komara. (2020a). Studi Terhadap Kepuasan Wisatawan Dilihat Dari Manajemen Pelayanan Pariwisata dan Kebijakan adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) di Kabupaten Pangandaran. *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa*, 2(1), 100–116.
- Supriyadi, & Komara. (2020b). Studi Terhadap Kepuasan Wisatawan Dilihat Dari Manajemen Pelayanan Pariwisata dan Kebijakan adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) di Kabupaten Pangandaran. *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa*, 2(1), 100–116.
- Syahputri, A. Z., Della Fallenia, F., & Syafitri, R. (2023). Kerangka berfikir penelitian kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran*, 2(1), 160-166.
- Syahreza, K., & Wibisono, N. (2021). Pengaruh Konten Media Sosial Terhadap Destination Image dan Minat Berkunjung Lembang Park & Zoo. *Prosiding The 12th Industrial Research Workshop and National Seminar Bandung, 4-5 Agustus 2021*, 4–5.
- Syamsul Bahri, N. A. (2020). Analisis Manajemen SDM Dalam Mengembangkan. *Journal of Islamic Education*, 1(1), 20–40.
- Tina Rahmadayanti, & Kholid Murtadlo. (2020). Pengaruh Efektivitas Media Sosial, Daya Tarik, Harga Tiket, dan Fasilitas Pelayanan Wisata Terhadap Keputusan Berkunjung di Curug Goa Jalmo Kabupaten Pasuruan. *Malia (Terakreditasi)*, 12(1), 125–136. <https://doi.org/10.35891/ml.v12i1.2392>

- Wibowo, R., Alvianna, S., Hidayatullah, S., Astuti, W., & Setioko, D. (2021). Analysis of the Influence of Tourist Destinations and Service Quality on Tourist Satisfaction Visiting the Jawa Timur Park in the New Normal Era. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 6(1), 295–300.
- Widi, R. (2011). Uji Validitas dan Reliabilitas Dalam Penelitian Epidemiologi Kedokteran Gigi. *Stomatognathic (J.K.G. Unej)*, 8(1), 27–34.
- Wirajaya, Y. (2013). ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN MANCANEGARA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PARIWISATA. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*.