

**PENGARUH FASILITAS WISATA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI TAMAN MARGASATWA
RAGUNAN JAKARTA**

ABSTRAK

Woro Hanoum Wahadi

NIM: 1103495

Taman Margasatwa Ragunan (TMR) merupakan salah satu destinasi wisata yang diminati di Jakarta. Pada saat akhir pekan dan hari libur nasional TMR selalu dipenuhi oleh pengunjung. Namun ternyata masih terdapat masalah mengenai kepuasan pengunjung di TMR, untuk itu TMR melakukan peningkatan terhadap fasilitas wisata dan kualitas pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi fasilitas wisata, kualitas pelayanan, kepuasan pengunjung dan menganalisis bagaimana pengaruh antara fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung guna untuk mengetahui hasil dari implementasi peningkatan fasilitas wisata dan kualitas pelayanan yang sedang dilakukan oleh TMR. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif verikatif berdasarkan data kuantitatif yang datanya diolah secara statistik. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda untuk menganalisis pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung, dengan hasil persamaan yaitu $Y = -4,107 + 0,058X_1 + 0,104X_2$. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa keadaan fasilitas wisata, kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung di TMR dinilai baik oleh responden. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa fasilitas wisata dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung di TMR dengan perolehan skor sebesar 43,7%. Hal ini mengindikasikan bahwa pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung berada dalam kategori sedang. Semakin baik fasilitas wisata dan kualitas pelayanan yang ada di TMR maka semakin tinggi pula kepuasan pengunjung di TMR. Sebagai upaya peningkatan kepuasan pengunjung di TMR, hal yang dapat dilakukan adalah peningkatan jumlah dan kebersihan toilet serta peningkatan kehandalan karyawan dalam memberikan pelayanan.

Kata kunci: Fasilitas Wisata, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung

Woro Hanoum Wahadi, 2015

**PENGARUH FASILITAS WISATA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
DI TAMAN MARGASATWA RAGUNAN JAKARTA**

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

**THE INFLUENCE OF TOURISM FACILITIES AND QUALITY OF
SERVICE TO CUSTOMER SATISFACTION AT TAMAN MARGASATWA
RAGUNAN JAKARTA**

ABSTRACT

Woro Hanoum Wahadi

NIM: 1102443

Taman Margasatwa Ragunan (TMR) is one of interesting tourist destinations in Jakarta. On weekends and national holidays TMR is always full of visitors. But apparently a problem still founded concerning visitor satisfaction in TMR, in case of that problem TMR make improvements at tourist facilities and quality of service. The purpose of this study was to identify the tourist facilities, service quality, customer satisfaction and analyze how the influence of tourism facilities and quality of service to customer satisfaction in order to find out the results of the implementation in increasing tourist facilities and quality of service that still on progress. The method that used is descriptive verificative based on quantitative data and the data processed statistically. Data analysis technique used is the technique of multiple linear regression analysis to analyze the influence of tourism facilities and quality of service to customer satisfaction, with the results of the equation is $Y = -4,107 + 0,058X_1 + 0,104X_2$. Results from this study showed that tourist facilities, service quality and customer satisfaction in the TMR are in good condition based on respondents point of view. Based on the research results that tourist facilities and service quality has positive influence on customer satisfaction with a score of 43.7%. This indicates that the influence of tourism facilities and quality of service to the satisfaction of the visitors are in the medium category. The better the quality of the tourist facilities and existing services in TMR, the higher the satisfaction of visitors will be. In a purpose to increase visitor satisfaction, things that TMR should imply is to increase the number and cleanliness of the toilet as well as increasing reliability of employees in providing services.

Keywords: Tourism facilities, Quality of Service, Visitor Satisfaction