

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PENGUNJUNG DI JUNGLELAND KABUPATEN BOGOR

## ABSTRAK

**Karina Ratna Juwita**

**NIM: 1201892**

Jungleland adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa atraksi wisata berupa *theme park* yang terbesar dengan luas mencapai 35 ha dan saat ini sudah mencapai 33 wahana. Jungleland berada di Kawasan Sentul Nirwana, Sentul City, Kecamatan Babakan Madang, Kabupaten Bogor. Dilihat dari jumlah wisatawan yang berkunjung ke Jungleland dari tahun 2013 sampai tahun 2015, jumlahnya mengalami perubahan yang fluktuatif dengan trend cenderung mengalami penurunan dari tahun 2014 ke 2015. Didapatkan dari hasil wawancara pada Bulan Desember 2014, keluhan terbesar yang didapatkan mengenai pelayanan di Jungleland. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Jungleland terhadap loyalitas pengunjung di Jungleland. Kualitas pelayanan menjadi variabel bebas (X) dan loyalitas pengunjung menjadi variabel terikat (Y). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Melalui teknik *sample non probability* sampling sebanyak 100 responden. Teknik analisa data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik regresi linier sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa korelasi antar variabel didapatkan angka 0,578, nilai tersebut termasuk dalam korelasi yang sedang. Berdasarkan perhitungan yang dihasilkan koefisien regresi yang dihasilkan adalah kualitas pelayanan dalam kategori cukup baik dan loyalitas pengunjung dalam kategori baik. Maka setiap kenaikan variabel X (kualitas pelayanan) sebesar 1 satuan akan berpengaruh kepada kenaikan variabel Y (loyalitas pengunjung) sebesar 0,251 satuan. Dalam penelitian ini didapatkan kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 33,41% terhadap loyaalitas pengunjung. Sedangkan sisanya sebesar 66,59% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti. Banyaknya pengunjung yang memiliki ekspektasi tinggi untuk menghabiskan waktu liburannya di Jungleland mengharapkan pelayanan yang seharusnya mereka dapatkan. Maka disarankan agar meningkatkan kualitas pelayanan di Jungleland, seperti meningkatkan kepercayaan pengunjung dalam hal keamanan dan yang di promosikan harus sesuai dengan yang sebenarnya. Dengan begitu dapat meminimalisir ketidakpuasan pengunjung.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pengunjung.

*THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TO THE VISITOR LOYALTY IN  
JUNGLELAND KABUPATEN BOGOR*

**ABSTRACT**

**Karina Ratna Juwita**

**NIM: 1201892**

*Jungleland is one of the companies engaged in the services of tourist attractions such as theme park is the largest with an area of 35 ha and now has reached 33 rides. Jungleland located in Region Sentul Nirwana, Sentul City, Kecamatan Babakan Madang, Kabupaten Bogor. Seen the number of tourists who visit in Jungleland from 2013 to 2015, the numbers change with fluctuating trend tends likely to decline from 2014 to 2015. Obtained from the interview in December 2014, the biggest complaint about the services available in Jungleland. This study aims to determine the effect of service quality on visitor loyalty in Jungleland. Quality of service becomes the independent variable (X) and visitor loyalty becomes the dependent variable (Y). This research uses descriptive method verification with quantitative approach. Through the technique of non probability sampling sample of 100 respondents. Data analysis technique used in this study is a simple linear regression techniques. The results showed that the correlation between variables obtained figure of 0.578 which means the value is included in the correlation being. Based on the calculation of the resulting regression coefficients generated is in the category of service quality is quite good and the loyalty of visitors in both categories. Then any increase in the variable X (quality of service) by 1 unit will affect the increase in the variable Y (visitor loyalty) amounted to 0.251 units. In this study, the effect of service quality of 33.41% to visitor loyalty. While the remaining 66.59% is influenced by other factors not examined. The number of visitors who have high expectations to spend vacation time at Jungleland expect the services they are supposed to get. It is recommended to improve the quality of services at Jungleland, such as increasing visitor confidence in terms of security and are promoted to be inconsistent with the truth. So can minimize dissatisfaction with visitors.*

*Keywords: Quality of Service and Visitor Loyalty.*