

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, G., Adam, S., Denize, S., & Kotler, P. (2014). *Principles of marketing*. Pearson Australia.
- Asnawi, N., & Masyhuri, M. (2011). *Metodologi riset manajemen pemasaran: disertai dengan contoh hasil penelitian*. UIN-Maliki Press.
- Batubara, D. N., & Windarto, A. P. (2019). Analisa Klasifikasi Data Mining Pada Tingkat Kepuasan Pengunjung Taman Hewan Pematang Siantar Dengan Algoritma. *KOMIK (Konferensi Nasional Teknologi Informasi Dan Komputer)*, 3(1).
- Bhote, K. R. (1996). Beyond customer satisfaction to customer loyalty: The key to greater profitability. (*No Title*).
- Bitner, M. J., & Hubbert, A. R. (1994). Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus quality: the customer's voice. *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*, 72–94.
- Chang, Z. Y., Yeong, Y. W., & Loh, L. (1996). *The Quest for Global Quality: a Manifestation of Total Quality Management by Singapore Airline*. Addison-Wesley.
- Dewangga, N., Hidayat, W., & Widiartanto, W. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Hotel Santika Premiere Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 3(4), 140–150.
- Fajariah, F. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Passanger PT Garuda Indonesia (PERSERO). *Valid: Jurnal Ilmiah*, 16(2), 136–151.
- Fornell, C. (1992). A national customer satisfaction barometer: The Swedish experience. *Journal of Marketing*, 56(1), 6–21.
- Handoko, A. D., & Ronny, R. (2021). Pengaruh Faktor Keamanan, Keandalan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bri Dalam Menggunakan Mobile Banking. *Image: Jurnal Riset Manajemen*, 9(2), 79–91.
- Haris, A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Economics and Digital Business Review*, 4(2), 334–348.
- Iffan, M., Santy, R. D., & Radiaswara, R. (2018). Pengaruh Proses Dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Santika Bandung. *JURISMA: Jurnal Riset Bisnis & Manajemen*, 8(2), 127–140.
- Jerubun, E., & Nugraha, R. N. (2024). Peningkatan Kualitas Fasilitas Wisata Di Schmutzer Ragunan Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Pengunjung. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(5), 262–296.

- Kirom, B. (2021). *Mengukur kinerja pelayanan dan kepuasan konsumen*.
- Latifah, R. (2020). Pola Komunikasi Staff Front Office Department dalam Meningkatkan Pelayanan Kepuasan Konsumen (Studi Hotel The Exelton Palembang). *Palembang: Universitas Islam Negeri Raden Fatah*.
- Lickorish, L. J., & Jenkins, C. L. (2007). *Introduction to tourism*. Routledge.
- Liu, C.-H., & Yen, L.-C. (2010). The effects of service quality, tourism impact, and tourist satisfaction on tourist choice of leisure farming types. *African Journal of Business Management*, 4(8), 1529.
- Malhotra, N. K. (2006). Riset Pemasaran (edisi keempat jilid 2) Pendekatan Terapan. *Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia*.
- Mardikawati, W., & Farida, N. (2013). Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi Po Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), 64–75.
- Pizam, A., & Milman, A. (1993). Predicting satisfaction among first time visitors to a destination by using the expectancy disconfirmation theory. *International Journal of Hospitality Management*, 12(2), 197–209.
- Riduwan, S. (2009). *Pengantar Statistika untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Rufliansah, F. F., & Seno, A. H. D. (2020). Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen (Studi pada Konsumen Rainbow Creative Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(4), 389–401.
- Sugiyono, P. (2011). Metodologi penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. *Alfabeta, Bandung*.
- Sugiyono, S. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta. *Procrastination And Task Avoidance: Theory, Research and Treatment*. New York: Plenum Press, Yudistira P, Chandra.
- Suherlan, A. M., Ilham, R. M., & Warlina, L. (2020). Strategi pengelolaan kebun binatang bandung dalam menghadapi tantangan new normal. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 18(2), 81–88.
- Sumiari, N. K. (2017). Pengukuran Customer Satisfaction Index Terhadap Pelayanan di Century Gym. *Sisfotenika*, 7(1), 25–37.
- Syafrisya Fazhari. (2020). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pimpinan dan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Inna Parapat Hotel dan Resort*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara .

- Syarifuddin, D. (2014). Measuring destination service quality (studi tentang pelaksanaan kualitas pelayanan kebun binatang Bandung). *Jurnal Pariwisata*, 1(2), 122–130.
- Syukri, S. H. A. (2014). *Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan analisis gap pada kualitas pelayanan Trans Jogja*.
- Tse, D. K., & Wilton, P. C. (1988). Models of consumer satisfaction formation: An extension. *Journal of Marketing Research*, 25(2), 204–212.
- Ulfa, R. (2021). Variabel penelitian dalam penelitian pendidikan. *Al-Fathonah*, 1(1), 342–351.
- Withen Reigen. (2021). *Pengaruh Tangible Dan Responsiveness Jasa Hotel Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung di Aston Hotel Jambi*. Universitas Batanghari.
- Zelmiati, Z., Waryono, W., & Abrian, Y. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Minang Fantasi Kota Padang Panjang. *Journal of Home Economics and Tourism*, 14(1).
- Zendrato, D. P. E., & Nurhayati, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Promosi Dan Lokasi Terhadap Minat Pengunjung Pada Kebun Binatang Medan Zoo. *Journal of Economics and Business UBS*, 12(2), 708–715.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Penelitian

Pengambilan data persepsi pengunjung KBKSCS

Lampiran 2. Dokumentasi Fasilitas yang ada di Kebun Binatang Konservasi Citra Satwa Celebes



Fasilitas 1 penginapan



Fasilitas 2 gazebo



Fasilitas 3 kantor



Fasilitas 4 mushollah



Fasilitas 5 kedai kantin



Fasilitas 6 Gazebo Kerucut



Fasilitas 7 Tempat duduk



Fasilitas 8 toilet



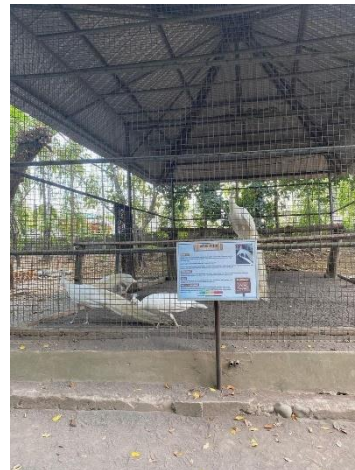
Fasilitas 9 Wastafel



Fasilitas 10 Parkiran



Fasilitas 11 papan informasi kebun binatang konservasi citra satwa celebes



Fasilitas 12 loket pembelian tiket dan kandang satwa

Lampiran 3. Kuesioner Penelitian Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan di Kebun Binatang Konservasi Citra Satwa Celebes, Sulawesi Selatan.

Kuesioner Penelitian Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan di Kebun Binatang Konservasi Citra Satwa Celebes, Sulawesi Selatan.

Deskripsi :

Kuesioner atau alat ukur tingkat kepuasan pengunjung bertujuan untuk mengukur indeks kepuasan dan persepsi layanan yang diberikan oleh pengelola wisata kepada pengunjung. Alat ukur ini di adaptasi dari hasil penelitian (Ardiansyah, 2013). Penting untuk memahami bahwa sebagai pengunjung, anda memiliki pengaruh terhadap upaya pemeliharaan dan peningkatan layanan wisata.

Dalam upaya kami sebagai peneliti, kami meminta kesediaan saudara(i) untuk berpartisipasi mengisi kuesioner singkat yang dapat kami gunakan untuk mengumpulkan data mengenai pandangan manfaat dan kendala yang dialami selama berkunjung. Terima kasih atas perhatian dan partisipasi saudara(i).

Peneliti : Widya Amalia Usdir
 NIM : M011201131
 Institusi : Prodi Kehutanan, Fakultas Kehutanan, UNHAS
 Email : amaliawidya66@gmail.com
 No. HP : 0895801339054

- Identitas Responden :**
1. Nama :
 2. Umur :
 3. Jenis Kelamin :
 4. Domisili :
 5. Pekerjaan :
 - a. Pelajar/ Mahasiswa
 - b. PNS/ASN
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Lain – lain
 6. Jarak dari rumah ke tempat wisata :
 - a. Kurang dari 25 Km
 - b. 26 – 50 Km
 - c. 51 – 75 Km
 - d. 76 – 100 Km
 - e. Lebih dari 100 Km

Pilih satu jawaban yang menurut Anda paling tepat dengan memberi tanda (√) pada kolom jawaban.

SP : Sangat Puas (Poin 5) CP : Cukup Puas (Poin 3) STP : Sangat Tidak Puas (Poin 1)
 P : Puas (Poin 4) KP : Tidak Puas (Poin 2)

No	Pernyataan	SP	P	CP	TP	STP
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)						
1.	Lokasi wisata bersih, terawat dengan baik dan nyaman untuk dikunjungi.					
2.	Petugas wisata sudah berpenampilan menarik, rapi dan sopan saat melayani wisatawan di lokasi wisata.					
3.	Lokasi wisata telah memiliki fasilitas yang lengkap.					
4.	Terdapat dokumentasi informasi tentang objek wisata yang lengkap dan jelas.					
5.	Lokasi wisata sangat nyaman dan tidak terlihat menyeramkan.					
Empati (<i>Empathy</i>)						
1.	Petugas memiliki kemampuan komunikasi positif dengan pengunjung.					
2.	Petugas dan pengelola melakukan permohonan maaf kepada pengunjung apabila terjadi suatu masalah.					
3.	Petugas dan pengelola peduli dan tanggap terhadap setiap keluhan dari pengunjung.					
4.	Petugas dan pengelola menyediakan waktu untuk para pengunjung untuk menyampaikan semua permasalahan.					
5.	Petugas bersedia mendengar semua yang disampaikan oleh setiap pengunjung.					
Kehandalan (<i>Realiability</i>)						
1.	Tempat wisata memiliki layanan <i>tour guide</i> (pemandu wisata) di kebun binatang.					
2.	Petugas memiliki kemampuan dalam menyelesaikan masalah wisatawan.					
3.	Petugas memiliki kemampuan yang dapat memberikan informasi secara akurat dan tepat sehingga pengunjung puas.					
4.	Harga tiket masuk lokasi wisata terjangkau.					
5.	Pelayanan loket masuk dilakukan secara efektif dan memuaskan.					
Daya Tanggap (<i>Responsibility</i>)						
1.	Petugas wisata memiliki kemampuan untuk bersedia menjawab pertanyaan wisatawan dengan tepat dan memuaskan.					

No	Pernyataan	SP	P	CP	TP	STP
2.	Petugas wisata bersedia dalam membantu wisatawan sehingga wisatawan puas.					
3.	Petugas wisata memiliki daya tanggap yang cepat dalam mengatasi permasalahan wisatawan.					
4.	Petugas wisata dapat menyelesaikan masalah wisatawan dengan sungguh-sungguh dan memuaskan.					
5.	Petugas wisata memberikan respon yang cepat dan memuaskan keinginan wisatawan.					
Jaminan (Assurance)						
1.	Petugas wisata dapat dipercaya dalam melakukan pelayanan.					
2.	Petugas wisata sangat ramah dan sopan kepada wisatawan saat di lokasi wisata.					
3.	Petugas wisata telah memahami kebutuhan wisatawan saat dilokasi wisata.					
4.	Komunikasi petugas dalam memberikan informasi tentang fasilitas atau layanan yang dibutuhkan cepat dan memuaskan.					
5.	Wisata menyediakan jaminan keamanan yang memuaskan wisatawan.					

Lampiran 4. Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Aspek Bukti Fisik	X	Y	X x Y	X*5	IKP	
A1	3.96	4.39	17.38	19.8	87.8	Sangat puas
A2	3.75	4.31	16.16	18.75	86.2	Sangat puas
A3	3.59	4.28	15.37	17.95	85.6	Sangat puas
A4	3.08	4.36	13.43	15.4	87.2	Sangat puas
A5	3.87	4.26	16.49	19.35	85.2	Sangat puas
	18.25		78.83	91.25		
Total :						86%

Aspek Empati	X	Y	X x Y	X*5	IKP	Kriteria
B1	3.84	3.92	15.05	19.2	78.4	Puas
B2	3.45	3.66	12.63	17.25	73.2	puas
B3	3.64	4.02	14.63	18.2	80.4	puas
B4	3.35	3.41	11.42	16.75	68.2	puas
B5	3.72	3.99	14.84	18.6	79.8	puas
	18		68.58			
Total :						76%

Aspek Kehandalan	X	Y	X x Y	IKP %	Kriteria
C1	3.92	4.44	17.4	88,77	Sangat Puas
C2	3.73	4.01	14.96	80,21	Sangat Puas
C3	3.8	4.21	16	84,21	Sangat Puas
C4	3.7	4.42	16.35	88,37	Sangat Puas
C5	3.74	4.05	15.15	81,01	Sangat Puas
	18.89		79.86		
Total :					85

Daya Tanggap	X	Y	X x Y	X*5	IKP	Kriteria
D1	3.83	4.12	15.78	19.15	82.4	Sangat puas
D2	3.86	3.95	15.25	19.3	79	puas
D3	3.71	4.03	14.95	18.55	80.6	puas
D4	3.55	3.97	14.09	17.75	79.4	puas
D5	3.81	4.24	16.15	19.05	84.8	Sangat puas
	18.76		76.23			
Total :						79%

Jaminan	X	Y	X x Y	X*5	IKP	Kriteria
E1	3.86	4.24	16.37	19.3	84.8	Sangat puas
E2	3.91	4.35	17.01	19.55	87	Sangat puas
E3	3.73	4.06	15.14	18.65	81.2	Sangat puas
E4	3.85	4.07	15.67	19.25	81.4	Sangat puas
E5	2.89	4.69	13.55	14.45	93.8	Sangat puas
	18.24		77.74			
Total :						85%

Rata-rata semua dimensi

X	X x Y
18.25	78.83
18	68.58
18.89	79.86
18.76	76.23
18.24	77.74
92.14	381.24

Total : 83%