

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI KEBUN BINATANG KONSERVASI CITRA SATWA
CELEBES KABUPATEN GOWA, SULAWESI SELATAN**

**WIDYA AMALIA USDIR
M011201131**



**PROGRAM STUDI KEHUTANAN
FAKULTAS KEHUTANAN
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DI KEBUN BINATANG KONSERVASI CITRA
SATWA CELEBES KABUPATEN GOWA, SULAWESI SELATAN**



WIDYA AMALIA USDIR
M011201131

SKRIPSI

PROGRAM STUDI KEHUTANAN

pada

**PROGRAM STUDI KEHUTANAN
DEPARTEMEN KEHUTANAN
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

MAKASSAR

2024

SKRIPSI**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI KEBUN BINATANG KONSERVASI CITRA SATWA
CELEBES KABUPATEN GOWA SULAWESI SELATAN.****WIDYA AMALIA USDIR****M011201131****Skripsi**

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian yang dibentuk dalam Rangka
penyelesaian Sarjana S-1 Kehutanan
Pada 24 Oktober 2024

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Pada

Program Studi Kehutanan

Fakultas Kehutanan

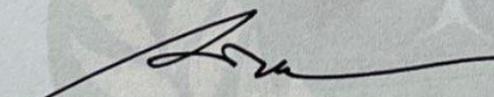
Universitas Hasanuddin

Makassar

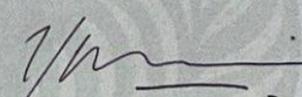
Menyetujui

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

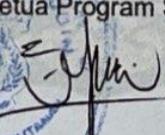

Prof. Dr. Ir. Amran Achmad M.Sc.

NIP 195706201985031002


Dr. Asrianny, S.Hut., M.Si.

NIP 197605142008012009

Mengetahui,
Ketua Program Studi


Dr. Ir. Siti Nuraeni, M.P.

NIP 196804101995122001



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa, skripsi berjudul "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KEBUN BINATANG KONSERVASI CITRA SATWA CELEBES KABUPATEN GOWA, SULAWESI SELATAN" adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing (Bapak Prof. Dr. Ir. Amran Achmad M.Sc. sebagai pembimbing utama dan Ibu Dr. Asrianny, S.Hut., M.Si. sebagai pembimbing pendamping). Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka skripsi ini. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini adalah karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut berdasarkan peraturan yang berlaku.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta (hak ekonomis) dari karya tulis saya berupa skripsi ini kepada Universitas Hasanuddin.

Makassar, 24 Oktober 2024

Yang Menyatakan



Widya Amalia Usdir

ABSTRAK

Widya Amalia Usdir (M011201131). **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KEBUN BINATANG KONSERVASI CITRA SATWA CELEBES KABUPATEN GOWA, SULAWESI SELATAN** (di bawah bimbingan Amran Achmad dan Asrianny).

Kepuasan pengunjung adalah suatu tingkatan di mana keinginan, kebutuhan serta harapan dari pengunjung/pelanggan dapat terpenuhi yang menyebabkan terjadinya kesetiaan yang berkelanjutan. Penelitian ini penting dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung di KBKCSC. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung/tamu terhadap kualitas pelayanan di Kebun Binatang Konservasi Citra Satwa Celebes, Kab. Gowa, Sulawesi Selatan. Kegunaan dari penelitian ini adalah membantu pengelola KBKCSC untuk mengoptimalkan sistem pelayanannya melalui persepsi tingkat kepuasan pengunjung/tamu yang mengunjungi KBKCSC. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei 2024. Lokasi penelitian ini terletak di Kebun Binatang Konservasi Citra Satwa Celebes, Kecamatan Bontomarannu, Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling* dengan total sampel sebanyak 125 responden. Variabel penelitian yang digunakan adalah profil responden, bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan. Jenis data yang digunakan adalah observasi dan kuesioner penelitian *e-questionnaire* (*google form*) serta data sekunder dari studi literatur. Teknik analisis data menggunakan skala likert untuk mengukur Indeks Kepuasan Pengunjung. Hasil temuan penelitian menunjukkan Secara umum pengunjung objek wisata KBKCSC sudah sangat puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola KBKCSC yaitu pada tingkat 82,72%. Namun persentase dimensi yang paling rendah dibandingkan dimensi lainnya adalah dimensi empati. Dimensi ini perlu mendapatkan perhatian lebih khusus dari pengelola untuk meningkatkan kualitas interaksi yang lebih personal dan peduli terhadap kebutuhan pengunjung.

Kata Kunci: Kepuasan, Pengunjung, Kebun Binatang, Kabupaten Gowa.

ABSTRAK

Widya Amalia Usdir (M011201131). **ANALYSIS OF THE LEVEL OF VISITOR SATISFACTION WITH SERVICE QUALITY AT THE CELEBES ANIMAL IMAGE CONSERVATION ZOO, GOWA REGENCY, SOUTH SULAWESI** (under the guidance of Amran Achmad and Asrianny).

Visitor satisfaction is a level at which the wants, needs and expectations of visitors / customers can be met which causes ongoing loyalty. This research is important to measure the level of visitor satisfaction at KBKCSC. The purpose of this study was to determine the level of visitor/guest satisfaction with service quality at the Celebes Satwa Image Conservation Zoo, Kab. Gowa, South Sulawesi. The usefulness of this research is to help KBKCSC managers to optimize their service system through the perception of the level of satisfaction of visitors/guests who visit KBKCSC. This research was conducted in May 2024. the location of this research is located at the Celebes Satwa Image Conservation Zoo, Bontomarannu District, Gowa Regency, South Sulawesi. Sampling technique using accidental sampling method with a total sample of 125 respondents. The research variables used are respondent profiles, physical evidence, empathy, reliability, responsiveness, and assurance. The types of data used are observation and research questionnaire e-questionnaire (google form) and secondary data from literature studies. The data analysis technique uses a Likert scale to measure the Visitor Satisfaction Index. The results of the research findings show that in general, visitors to KBKCSC tourist attractions are very satisfied with the quality of service provided by KBKCSC managers, namely at a level of 82.72%. However, the lowest percentage of dimensions compared to other dimensions is the empathy dimension. This dimension needs to get more special attention from the manager to improve the quality of interactions that are more personalized and care about the needs of visitors.

Keywords: Satisfaction, Visitors, Zoo, Gowa Regency.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas anugrah dan kasihan yang melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan tugas akhir skripsi yang berjudul “**Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan di Kebun Binatang Konservasi Citra Satwa Celebes Kab. Gowa, Sulawesi Selatan**” guna memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan di Fakultas Kehutanan, Universitas Hasanuddin.

Melalui kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya dan secara khusus penulis mempersembahkan karya ini kepada kedua orang tua tercinta yaitu, Ayahanda **Udir Usman** dan Ibunda **Rosmiati** yang telah mengorbankan begitu banyak hal dalam membesarkan dan mendidik dengan penuh kesabaran, cinta dan kasih, serta doa yang tiada hentinya kepada anaknya sehingga bisa berada di tahap ini. Dengan segala keikhlasan dan kerendahan hati penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada:

1. Bapak **Prof. Dr. Ir. Amran Achmad, M.Sc** dan Ibu **Dr. Asrianny, S.Hut., M.Si** selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam mengarahkan dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak **Prof. Dr. Ir. Ngakan Putu Oka, M.Sc** dan Ibu **Dian Ayu Lestari S.Hut., M.Si** selaku dosen penguji atas segala saran dan masukan untuk perbaikan serta pengembangan skripsi ini.
3. Bapak/Ibu **Dosen Pengajar** dan **Staf Pegawai Fakultas Kehutanan Unhas**, yang telah membantu dan memudahkan penulis selama menuntut ilmu serta dalam pengurusan administrasi penulis selama menempuh pendidikan.
4. Pengelola **Kebun Binatang Konservasi Citra Satwa Celebes** yang telah mendampingi selama penelitian, terima kasih atas waktu dan setiap ilmu dan pengalaman yang telah diberikan kepada penulis.
5. Tim Penelitian Kebun Binatang **M.Suaib, Gabriel Manuel, Nurwahida dan Nur Ifni Agraeni** yang telah menemani, mendukung dan membantu penulis selama proses penelitian berlangsung.
6. Kepada **Muhammad Rafli S.Pd** terima kasih telah membantu selama proses penulisan skripsi, menghibur, menemani, mendengarkan keluh kesah, dan memberikan dukungan kepada penulis.
7. Sahabat seperjuangan **Noviola Patrina Patanduk** dan **Wanda Riani Ridha Dermawan** yang telah menemani masa perkuliahan, menghibur, menemani, mendengarkan keluh kesah, dan senantiasa memberikan bantuan tenaga dan waktu selama masa perkuliahan.
8. Teman-teman dan keluarga besar **Laboratorium Konservasi Sumberdaya Hutan dan Ekowisata 2020** telah kebersamai selama ini.
9. Teman-teman **IMPERIUM 2020** yang telah memberikan dukungan dan energi positif selama masa perkuliahan sampai saat ini.

10. Serta terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung, mendoakan dan membantu proses penelitian serta penyusunan skripsi ini yang tidak sempat disebutkan satu per satu.
11. Untuk diri saya sendiri, terimakasih banyak sudah mampu berjuang sejauh ini, sudah mampu menjadi sekuat ini dengan selalu tidak pantang menyerah untuk sampai di titik ini yang dinantikan, terimakasih sudah mampu menyelesaikan semuanya dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam tulisan ini tidak luput dari kesalahan dan kekurangan. Namun penulis berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat sebagaimana mestinya. Sekian dan terima kasih.

Makassar, 24 Oktober 2024

Widya Amalia Usdir

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.2 Latar Belakang	1
1.1 Landasan Teori	2
BAB II. METODE PENELITIAN	5
2.1. Waktu dan Tempat Penelitian	5
2.2. Alat dan Bahan	6
2.3. Metode Pengambilan Data	6
2.3.1 Teknik Pengambilan Sampel	6
2.3.2 Variabel Data	6
2.3.3 Jenis Data yang Dikumpulkan	7
2.4 Metode Analisis Data	7
BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN	10
3.1 Hasil	10
3.1.1 Kondisi Umum Lokasi Penelitian	10
3.2 Karakteristik Responden	11
3.2.1 Jenis Kelamin dan Umur	11
3.2.2 Domisili dan Jarak Rumah ke Tempat Wisata	12
3.2.3 Pekerjaan	12
3.3 Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan	13
3.3.1 Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	16
3.3.2 Empati (<i>Empathy</i>)	17
3.3.3 Keandalan (<i>Reliability</i>)	18
3.3.4 Daya Tanggap (<i>Responsibility</i>)	19

3.3.5 Jaminan (<i>Assurance</i>)	20
3.4 Nilai Akumulasi Indeks Kepuasan Pengunjung	21
3.4 Pembahasan	21
BAB IV. KESIMPULAN	26
4.1 Kesimpulan.....	26
DAFTAR PUSTAKA.....	27
LAMPIRAN.....	30

DAFTAR TABEL

Nomor Urut	Halaman
1. Bobot Nilai Skala Likert	7
2. Rata-rata tingkat kinerja dengan harapan setiap indikator	11
3. Indeks Kepuasan Pengunjung Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	15
4. Indeks Kepuasan Pengunjung Empati (<i>Empathy</i>)	16
5. Indeks Kepuasan Pengunjung Keandalan (<i>Reliability</i>)	17
6. Indeks Kepuasan Pengunjung Daya Tanggap (<i>Responsibility</i>)	18
7. Indeks Kepuasan Pengunjung Jaminan (<i>Assurance</i>)	19

DAFTAR GAMBAR

Nomor Urut	Halaman
1. Peta Lokasi Penelitian	4
2. Persentase jenis kelamin dan umur	9
3. Persentase domisili dan Jarak dari rumah ke tempat wisata	10
4. Persentase pekerjaan	11
5. Rata-rata kinerja dan harapan dimensi bukti fisik (a) Rata-rata kinerja dan harapan dimensi empati (b) Rata-rata kinerja dan harapan dimensi kehandalan (c) Rata-rata kinerja dan harapan dimensi Daya tanggap (d) Rata-rata kinerja dan harapan dimensi jamin	13

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Urut	Halaman
1. Dokumentasi Penelitian	29
2. Dokumentasi Fasilitas yang ada di Kebun Binatang Konservasi Citra Satwa Celebes.....	30
3. Kuesioner Penelitian Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan di Kebun Binatang Konservasi Citra Satwa Celebes, Sulawesi Selatan.	33
4. Hasil Pengolahan Data Kuesioner	36

BAB I. PENDAHULUAN

1.2 Latar Belakang

Indonesia memiliki banyak kekayaan alam yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi, salah satunya melalui sektor pariwisata. Pariwisata berperan penting dalam meningkatkan devisa negara, didukung oleh kondisi Indonesia sebagai negara kepulauan dengan banyak potensi pariwisata. Pariwisata melibatkan kegiatan wisata yang dilakukan oleh individu atau kelompok dengan dukungan masyarakat, dunia usaha, pemerintah, dan lembaga lokal (Lickorish & Jenkins, 2007). Untuk mengembangkan objek wisata, perlu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pengunjung, karena antusiasme pengunjung akan meningkatkan jumlah kunjungan (Batubara & Windarto, 2019).

Kepuasan pengunjung adalah suatu tingkatan di mana keinginan, kebutuhan serta harapan dari pengunjung/pelanggan dapat terpenuhi yang menyebabkan terjadinya kesetiaan yang berkelanjutan (Zelmiati, Waryono, & Abrian, 2018). Tentunya kepuasan pengunjung memiliki banyak faktor yang mempengaruhi diantaranya: faktor kebersihan, pelayanan dan masih banyak lagi (Batubara & Windarto, 2019). Kepuasan dapat diperoleh dengan evaluasi terhadap pengalaman spesifik (Bitner & Hubbert, 1994). Sedangkan kepuasan pengunjung/pelanggan merupakan penilaian kumulatif dari pengalaman keseluruhan dalam mengunjungi sebuah tempat wisata tertentu (Pizam & Milman, 1993). Kepuasan adalah kunci dari konsumen terhadap pelayanan dan kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan (Liu & Yen, 2010).

Dengan jumlah tempat wisata yang begitu banyak, maka kepuasan pengunjung menjadi prioritas utama oleh pelaku pariwisata. Pengunjung akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan. Menurut Kirom (2021) mengemukakan pengukuran kepuasan pengunjung perlu dilakukan dengan alasan yaitu harapan konsumen yang berubah dari waktu ke waktu serta tingkat persaingan akan tempat wisata yang semakin meningkat. Salah satu faktor kepuasan pengunjung diukur dengan melihat beberapa aspek yaitu bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*). Dengan mengetahui kepuasan pengunjung maka akan memberikan manfaat yang sangat besar terhadap lokasi wisata untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Sulawesi Selatan memiliki beragam tempat wisata yang menakjubkan dengan daya tarik tersendiri, salah satunya adalah Kebun Binatang Konservasi Citra Satwa Celebes (KBKCSC). Destinasi wisata ini, yang dulunya bernama Bontomarannu Educational Park, terletak di Dusun Borongrappo, Desa Sakkolia, Kecamatan Bontomarannu, Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan. Tempat ini memiliki karakteristik unik karena fokus utamanya adalah pelestarian satwa liar khas Sulawesi Selatan, mencakup spesies-spesies hewan langka dan terancam punah. Kebun binatang ini didirikan dengan tujuan utama untuk melestarikan satwa liar yang merupakan bagian integral dari ekosistem Sulawesi Selatan, dan memiliki beragam koleksi satwa liar,

terutama spesies endemik Sulawesi Selatan.

Manajemen pengelolaan KBKCSC dapat terkategori efektif karena sistem dalam pemberian pakan kepada satwa dilakukan secara teratur, penyediaan kandang satwa yang memadai, serta penugasan peran yang beragam kepada setiap pengelola. Tugas-tugas pengelola meliputi pengaturan kunjungan pengunjung, pengelolaan pakan yang sesuai kebutuhan satwa, serta menjaga kebersihan area secara rutin. Dengan demikian, pendekatan ini tidak hanya mendukung kesejahteraan satwa di dalam kebun binatang, tetapi juga memberikan pengalaman positif bagi pengunjung. Namun, jumlah pengunjung di KBKCSC masih tergolong rendah. Hal ini dilihat dari peningkatan jumlah pengunjung yang signifikan hanya terjadi pada hari Sabtu dan Minggu, dan mayoritas pengunjung adalah anak sekolah yang datang dalam rangka kegiatan studi atau rekreasi edukatif. Fenomena ini menunjukkan bahwa kebun binatang ini belum berhasil menarik minat pengunjung dari kalangan yang lebih luas, baik itu keluarga, wisatawan lokal, maupun turis, khususnya pada hari-hari biasa.

Oleh karena itu penelitian ini penting dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung di KBKCSC. Penelitian ini dapat memberikan wawasan yang lebih terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung, seperti kualitas pelayanan terlebih belum terdapat survei terdahulu terkait tingkat kepuasan pengunjung di lokasi wisata tersebut. Menurut Jerubun & Nugraha (2024) dalam industri pariwisata, kepuasan pengunjung memiliki dampak yang signifikan. Jika pengunjung merasa puas dengan fasilitas, pelayanan, dan pengalaman yang mereka dapatkan, mereka cenderung memiliki niat untuk kembali berkunjung. Dengan mengetahui faktor-faktor ini, pengelola kebun binatang dapat melakukan evaluasi dan perbaikan yang diperlukan untuk memperoleh pengalaman pengunjung yang memuaskan sehingga diharapkan dapat meningkatkan jumlah pengunjung secara signifikan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung/tamu terhadap kualitas pelayanan di Kebun Binatang Konservasi Citra Satwa Celebes, Kab. Gowa, Sulawesi Selatan. Kegunaan dari penelitian ini adalah membantu pengelola KBKCSC untuk mengoptimalkan sistem pelayanannya melalui persepsi tingkat kepuasan pengunjung/tamu yang mengunjungi KBKCSC.

1.1 Landasan Teori

Pariwisata adalah berbagai kegiatan wisata yang dilakukan oleh perorangan atau kelompok dengan dukungan masyarakat setempat, dunia usaha, pemerintah dan lembaga serta jasa pemerintah daerah (Lickorish & Jenkins, 2007). Salah satu tempat wisata adalah kebun binatang. Kebun binatang sebagai tempat wisata mencerminkan hubungan manusia dan hewan dalam masyarakat. Untuk meningkatkan daya tariknya dan menarik lebih banyak pengunjung, banyak kebun binatang telah didesain ulang menyerupai taman hiburan dengan tambahan tema non-hewan. Beberapa kebun binatang berskala besar di masa lalu telah berubah ukurannya melalui berbagai proses (Suherlan, Ilham, & Warlina, 2020).

Kepuasan pengunjung merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah hasil produk yang dipikirkan terhadap hasil yang diharapkan (Armstrong, Adam, Denize, & Kotler, 2014). Menurut Tse & Wilton (1988) yaitu maksud dari kepuasan pengunjung adalah tanggapan konsumen terhadap evaluasi perbedaan persepsi antara harapan dan kinerja aktual produk atau layanan sebagaimana dirasakan setelah dikonsumsi atau dikunjungi. Jadi konsumen atau pengunjung melakukan evaluasi secara keseluruhan dari sebelum melakukan sampai pasca pembelian atau kunjungan dalam mempertimbangkan kepuasan yang diterimanya (Fornell, 1992).

Kualitas pelayanan adalah suatu konsep yang memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas pelayanan ini adalah suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus di dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan. Chang et al. (1996) menyatakan bahwa konsep kualitas pelayanan adalah kesesuaian penggunaan pelanggan yang bertujuan untuk menemukan pemikiran yang jernih dari sebuah proses berpikir yang melahirkan sebuah pemahaman yang tidak sulit untuk dimengerti, karena proses tersebut merupakan sebuah proses yang berkesinambungan.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan dan sebagai bahan evaluasi suatu perusahaan. Terdapat lima dimensi kualitas yang menjadi fokus pada kualitas pelayanan untuk menciptakan nilai kepuasan bagi pelanggan yang biasa disebut dengan *service quality* atau *servqual* (Syukri, 2014).

service quality atau *servqual* memiliki lima dimensi yaitu:

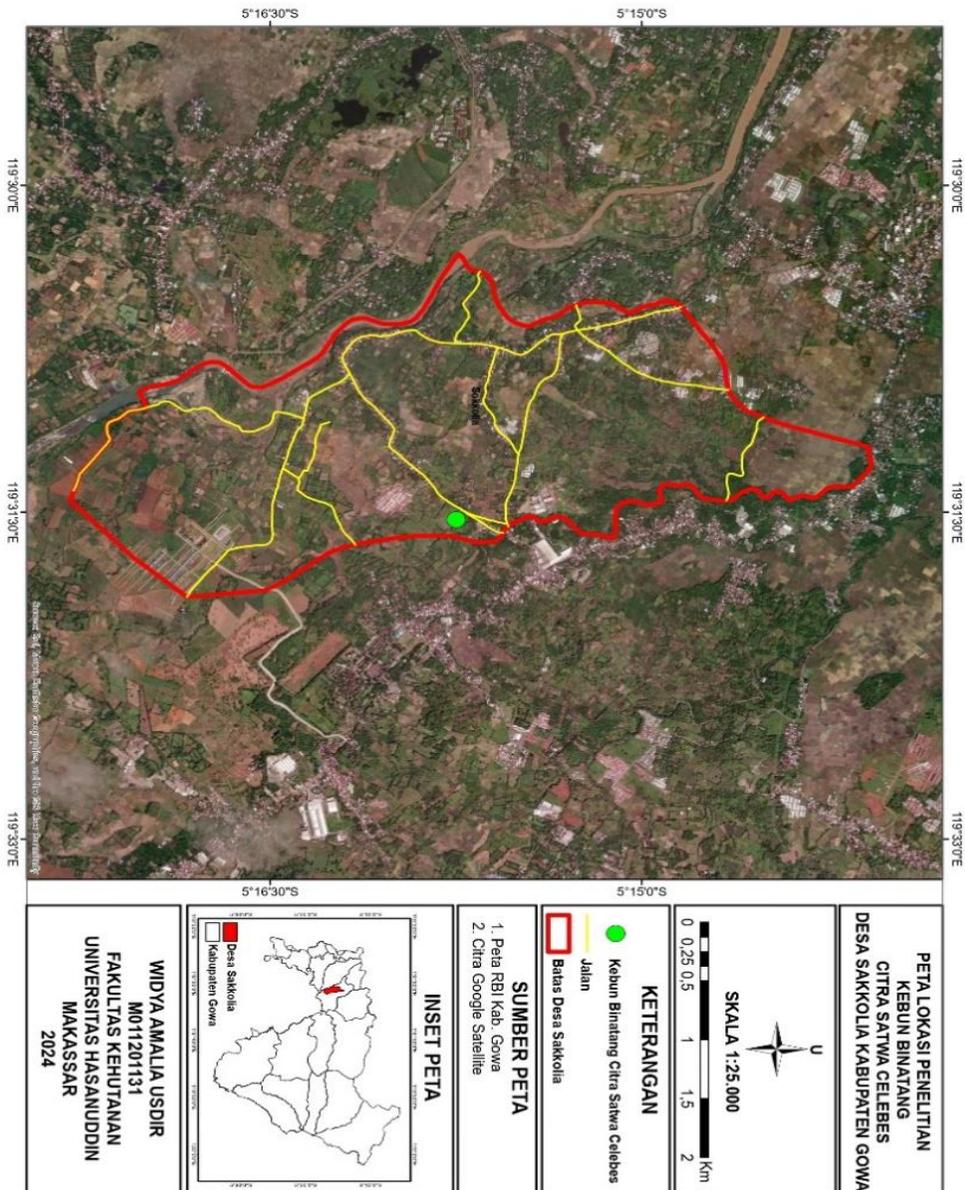
- a. Bukti fisik (*tangible*), yaitu daya tarik dari segi fasilitas fisik, perlengkapan atau sarana, dan materi dalam komunikasi dan penampilan karyawan. Dimensi ini mencerminkan bentuk fisik dan layanan pelanggan.
- b. Empati (*empathy*), yaitu memahami berbagai masalah yang dirasakan oleh konsumen dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta mampu memberikan perhatian kepada konsumen secara personal. Dimensi empati menunjukkan bahwa pelayanan bersifat khusus serta dapat memahami dan memenuhi kebutuhan mereka.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu berkaitan dengan masalah kesediaan dan kemampuan untuk membantu dan merespon permintaan konsumen, serta memberikan informasi kapan jasa akan diberikan dengan cepat. Dimensi daya tanggap ini berfokus pada pemberian perhatian dan ketepatan kepada konsumen ketika menghadapi permintaan, pertanyaan dan keluhan.
- d. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa kesalahan sedikitpun dan penyampaian jasa secara tepat pada waktu yang telah disepakati.
- e. Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dalam jasa, dimensi ini akan menjadi sangat penting karena jasa membutuhkan tingkat kepercayaan yang tinggi.

Tingkat kualitas pelayanan tidak bisa dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus juga dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan/pengunjung. Oleh karena itu, di dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi kepada pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan (Fajariah, 2019).

BAB II. METODE PENELITIAN

2.1. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei 2024. Adapun lokasi penelitian ini terletak di Kebun Binatang Konservasi Citra Satwa Celebes, Kecamatan Bontomarannu, Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan. Adapun peta lokasi penelitian dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Peta Lokasi Penelitian

2.2. Alat dan Bahan

Alat yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Kamera, digunakan untuk mendokumentasikan seluruh kegiatan penelitian yang dilakukan.
2. Laptop, digunakan untuk mengolah informasi yang didapatkan.
3. Alat tulis menulis, digunakan untuk mencatat informasi yang berguna bagi penelitian yang dilakukan.

Bahan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Kuesioner/angket, digunakan sebagai bahan acuan untuk mendapatkan data persepsi dari partisipasi pengunjung KBKCSC.
2. Peta lokasi penelitian, digunakan untuk mengetahui batas wilayah penelitian.

2.3. Metode Pengambilan Data

2.3.1 Teknik Pengambilan Sampel

Populasi merupakan suatu domain umum yang mencakup objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik khusus yang ditentukan oleh peneliti untuk studi, yang kemudian akan dievaluasi untuk mencapai kesimpulan (Sugiyono, 2017). Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pengunjung KBKCSC. Teknik yang digunakan dalam memilih sampel pada penelitian ini menggunakan *non-probability* yang digunakan sebagai salah satu teknik penentuan sampel yang tidak memiliki kesempatan atau peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel karena jumlah populasi tidak diketahui sebenarnya (Asnawi & Masyhuri, 2011). Adapun representasi kelompok responden yang akan dituju yakni pengunjung yang berusia 17 sampai 35 tahun.

Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling* yang merupakan teknik penentuan sampel tidak memiliki prosedur yang sistematis atau terstruktur. Dalam metode ini, responden dipilih secara kebetulan atau sesuai dengan kehadiran mereka saat penelitian dilakukan dan bila dipandang orang yang memenuhi kriteria sebagai sumber data. Penarikan jumlah ukuran sampel apabila jumlah populasinya tidak diketahui secara pasti jumlahnya maka dapat menggunakan rumus dengan teori Malhotra (2006) paling sedikit harus empat atau lima kali dari jumlah item pertanyaan atau indikator pertanyaan kuesioner penelitian. Penelitian ini memiliki kuesioner sebanyak 25 item pertanyaan. Sehingga jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 125 responden (25 item pertanyaan x 5).

2.3.2 Variabel Data

Variabel adalah elemen-elemen yang ditetapkan oleh peneliti untuk diinvestigasi sehingga dapat menghasilkan informasi tentang subjek tersebut, yang nantinya akan digunakan untuk membuat kesimpulan (Ulfa, 2021). Variabel penelitian adalah kepuasan pengunjung yang diukur melalui parameter terlampir :

1. Profil responden (data demografi) pengunjung Kebun Binatang Konservasi Citra Satwa Celebes (KBKCSC).
2. Bukti fisik (*tangible*), yaitu daya tarik dari segi fasilitas fisik, perlengkapan atau sarana, dan aspek pelayanan yang mudah terlihat oleh pengunjung.
3. Empati (*empathy*), yaitu memahami berbagai masalah yang dirasakan oleh konsumen dan bertindak demi kepentingan pengunjung, serta mampu memberikan perhatian kepada pengunjung secara personal.
4. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa kesalahan sedikitpun dan penyampaian jasa secara tepat pada waktu yang telah disepakati.
5. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu berkaitan dengan masalah kesediaan dan kemampuan untuk membantu dan merespon permintaan pengunjung, serta memberikan informasi kapan jasa akan diberikan dengan cepat.
6. Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan

2.3.3 Jenis Data yang Dikumpulkan

Metode pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer meliputi:

1. Observasi Lokasi Penelitian

Melakukan pengamatan secara langsung dilapangan dengan mengunjungi lokasi penelitian. Kegiatan ini dilakukan untuk melihat secara langsung data – data yang diperlukan selain data diperoleh dari studi pustaka. Data yang di maksud berupa aktivitas pengelola dan wisatawan objek wisata Kebun Binatang konservasi Citra Satwa Celebes.

2. Kuesioner/Angket Kepada Responden

Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner penelitian ini menggunakan *e-questionnaire* (kuesioner online) yaitu *google form* yang disebar ketika penelitian dilaksanakan. Prosedur pengumpulan data menggunakan *e-kuesioner (google form)* terintegrasi melalui *link* formulir online yang dikemas dalam bentuk *QR-Code* sehingga memudahkan proses pengumpulan data secara praktis dan efisien dari responden yang ditemui di lokasi penelitian.

Data sekunder diperoleh melalui studi literatur. Studi literatur yang dimaksud adalah seperti buku-buku, jurnal serta sumber atau literatur yang sudah ada sebelumnya. Data sekunder digunakan untuk mendukung data primer yang diperoleh dari lapangan.

2.4 Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis data dengan metode kuantitatif. Dalam melakukan pengukuran yaitu diukur menggunakan Skala *Likert*. Skala likert menurut Sugiyono (2011) adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat serta

persepsi seseorang tentang fenomena sosial. Skala *Likert* biasa digunakan dalam angket atau lebih sering digunakan untuk riset berupa survei. Dengan skala likert maka variabel yang akan diukur untuk dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan. Jawaban setiap instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai dengan negatif.

Tabel 1. Bobot Nilai Skala Likert

Pertanyaan	Penilaian
Sangat puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat tidak Puas	1

Bobot penilaian dari sangat puas sampai sangat tidak puas pada jawaban di setiap instrumen. Data dan informasi dari kuesioner akan dianalisis menggunakan satu nilai dalam satu pertanyaan. Adapun skala *likert* yang digunakan terdiri dari 5 bobot, angka 1 (satu) menunjukkan respon sangat tidak puas hingga angka 5 (lima) menunjukkan respon sangat puas. Setelah data responden terkumpul, analisis data dilakukan menggunakan aplikasi olah data statistic JASP (*Jeffrey's Amazing Statistics Program*). Olah data dilakukan bertujuan untuk mengukur Indeks Kepuasan Pengunjung (IKP) menggunakan rumus yang dikemukakan oleh (Bhote, 1996).

$$IKP = \frac{T}{5 \times Y1} \times 100\%$$

Keterangan :

IKP = Indeks kepuasan pengunjung

T = Skor total rata-rata kinerja (X1) dan rata-rata harapan pengunjung (Y1)

X1 = Skor total rata-rata penilaian tingkat kinerja

Y1 = Skor total rata-rata penilaian harapan/kepentingan pengunjung

5 = Nilai maksimum pada skala pengukuran dimana skor tertinggi yang dapat diberikan oleh satu responden untuk satu aspek yang diukur.

Dari perhitungan dengan menggunakan rumus Indeks Kepuasan Pengunjung (IKP) dapat diketahui puas atau tidaknya pengunjung, mengacu pada kriteria interpretasi skor yang di kembangkan oleh (Riduwan, 2009). Sebagai berikut:

- (1) IKP 0% - 20% berarti pengunjung sangat tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh KBKCSC.
- (2) IKP 21% - 40% berarti pengunjung tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh KBKCSC.
- (3) IKP 41% - 60% berarti pengunjung cukup puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh KBKCSC.

- (4) IKP 61% - 80% berarti pengunjung puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh KBKCSC.
- (5) IKP 81% - 100% berarti pengunjung sangat puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh KBKCSC.