

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN WISATAWAN DI KEBUN RAYA BOGOR**



**OLEH
DELFIANI RINJANI
NIM 518100860**

**SEKOLAH TINGGI PARWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2022**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN WISATAWAN DI KEBUN RAYA BOGOR**



Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Pariwisata

OLEH
DELFIANI RINJANI
NIM 518100860

SEKOLAH TINGGI PARWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2022

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH PRODUK WISATA TERHADAP KEPUTUSAN
BERKUNJUNG WISATAWAN DI KEBUN RAYA BOGOR



OLEH

DELFIANA RINJANI

NIM 518100859

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing I

R. M. N. Janet Sinangjaya, S.Sos, M.Si
NIDN. 0518117401

Pembimbing II

Dra. Nuharani E.K, M.Pd
NIDN. 0530046603

Mengetahui
Ketua Program Studi Pariwisata

Arif Dwi Saputra, S.S. M.M
NIDN. 052504700

BERITA ACARA UJIAN

PENGARUH PRODUK WISATA TERHADAP KEPUTUSAN
BERKUNJUNG WISATAWAN DI KEBUN RAYA BOGOR



Telah dipertahankan di depan tim penguji
dan dinyatakan lulus
Pada Tanggal : 11 Juni 2022

TIM PENGUJI

Penguji : Yudi Setiaji, S.H., M.M.
NIDN. 0508066401

Pembimbing I : R.M.N. Jonet Sinangjovo, S.Sos., M.Si.
NIDN. 0518117401

Pembimbing II : Dra. Nuharani EK, M.Pd.
NIDN. 0530046603

Mengetahui,
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Delfiana Rinjani

NIM : 518100859

Program Studi : S1 Pariwisata

Judul Skripsi : **PENGARUH PRODUK WISATA TERHADAP
KEPUTUSAN BERKUNJUNG WISATAWAN DI
KEBUN RAYA BOGOR**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana disuatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 06 Juni 2022



Delfiana Rinjani

NIM 518100859

HALAMAN MOTTO

“Do the best you can do, be the best you can be”

– Unknown

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

– Qs. Al Insyirah: 6

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan Karunia-Nya. Terima kasih banyak untuk doa serta dukungan dari orang-orang tercinta, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu. Maka dari itu penulis berterimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah Swt yang telah memberikan nikmat, petunjuk serta kasih dan sayangannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Kedua orangtua tercinta, papa saya Kadarinjani dan mama saya Sad Wahyuni, terima kasih banyak atas segala doa yang sudah dipanjatkan setiap hari serta nasihat dan dukungan baik berupa moral maupun finansial.
3. Saudara kembar saya, Delfiana Rinjani serta kedua kakak saya terima kasih atas doa dan dukungannya untuk saling menguatkan setiap hari.
4. Dosen pembimbing akademik, penguji dan pengajar yang telah membimbing saya hingga saya menyelesaikan pendidikan di STP AMPTA Yogyakarta.
5. Kebun Raya Bogor terima kasih telah memberikan izin dalam melakukan penelitian skripsi ini.
6. Teman-teman angkatan 2018 khususnya kelas Pariwisata A, terima kasih telah memberikan banyak pelajaran, pengalaman dan juga cerita selama masa perkuliahan.

7. Marc Marquez, semua *drivers* Formula 1 serta pemain Cincinnati Bengals terima kasih telah memberi banyak hiburan sejak awal hingga menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna memperoleh gelar Sarjana Pariwisata (S. Par) di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta dengan judul skripsi "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Kebun Raya Bogor". Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Prihatno, M.M, selaku pembimbing I dan Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah dengan sabar, teliti serta bersedia meluangkan waktu untuk memberikan masukan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Yudi Setiaji, SH, M.M, selaku pembimbing II yang telah sabar dan bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan dalam sistematika penulisan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Budi Hermawan, M.M, selaku penguji utama yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan.
4. Bapak Arif Dwi Saputra, S.S, M.M, selaku Ketua Jurusan Program Studi Pariwisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
5. Kebun Raya Bogor yang telah memperkenankan penulis untuk melakukan penelitian skripsi.

6. Kepada semua responden yang telah bersedia mengisi kuesioner yang telah diberikan, terima kasih banyak telah menyempatkan waktunya sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf dan berharap kepada pembaca untuk dapat memberi masukan yang membangun guna kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat bagi semua pihak khususnya bagi yang membaca. Akhir kata, penulis sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat serta dalam penyusunan skripsi ini.

Yogyakarta, 25 Mei 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Batasan Masalah	5
D. Tujuan Pnelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Teorisasi.....	6
1. Kualitas Pelayanan.....	6
2. Pengertian Wisatawan.....	8

3. Pengertian Kepuasan Wisatawan.....	9
B. Penelitian Terdahulu	11
C. Kerangka Pemikiran.....	14
D. Hipotesis Penelitian	15
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	17
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	17
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	18
D. Populasi dan Sampel.....	18
E. Variabel Penelitian	20
1. Variabel Penelitian.....	20
2. Definisi Konseptual	21
3. Definisi Operasional	22
F. Metode Pengumpulan Data	23
1. Jenis Instrumen	24
2. Uji Kelayakan Instrumen	25
G. Metode Analisis Data	27
1. Jenis Analisis Yang Digunakan	27
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum.....	31
1. Sejarah Kebun Raya Bogor.....	31
2. Atraksi Wisata Kebun Raya Bogor.....	35
3. Fasilitas Kebun Raya Bogor	41
5. Visi & Misi Kebun Raya Bogor.....	47

6. Struktur Organisasi Kebun Raya Bogor	48
B. Karakteristik Data Penelitian	49
1. Daerah Asal.....	49
2. Usia	50
3. Jenis Kelamin.....	51
4. Pekerjaan.....	51
5. Jumlah Kunjungan	52
C. Hasil Uji Instrumen.....	53
1. Hasil Uji Validitas.....	53
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	54
D. Hasil Analisis Deskriptif.....	55
1. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	56
2. Hasil Analisa Deskriptif Variabel Kepuasan Wisatawan.....	59
E. Hasil Penelitian	60
1. Uji Regresi Berganda.....	60
2. Uji Koefisien Determinasi (Uji R ²).....	62
3. Uji F (Simultan)	63
4. Uji t (Parsial).....	64
F. Pembahasan	66
BAB V KESIMPULAN & SARAN	
A. Kesimpulan	72
B. Saran	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kunjungan Wisatawan Kebun Raya Bogor	4
Tabel 3.1 Definisi Operasional	22
Tabel 3.2 Skala Likert	25
Tabel 4.1 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Daerah Asal	49
Tabel 4.2 Karakteristik Wisatawan Berdsarkan Usia	50
Tabel 4.3 Karakteristik Wisatawan Berdsarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.4 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 4.5 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Jumlah Kunjungan	52
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Wisatawan	54
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Wisatawan	55
Tabel 4.10 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	56
Tabel 4.11 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Wisatawan	59
Tabel 4.12 Hasil Regresi Linier Berganda	60
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefesien Determinasi (R^2)	62
Tabel 4.14 Hasil Uji F	63
Tabel 4.15 Hasil Uji t	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	15
Gambar 4.1 Logo Kebun Raya Bogor	31
Gambar 4.2 Makam Belanda	35
Gambar 4.3 Tugu Reindwart	36
Gambar 4.4 Tugu Lady Raffles	37
Gambar 4.5 Taman Teisjmann	37
Gambar 4.6 Taman Soedjana Kassan	38
Gambar 4.7 Taman Nepenthes	39
Gambar 4.8 Taman Obat	39
Gambar 4.9 Taman Meksiko	40
Gambar 4.10 Museum Zoologi	41
Gambar 4.11 <i>Tour de Kebun Raya</i>	42
Gambar 4.12 Auditorium Rafflesia	43
Gambar 4.13 <i>Cappelen Avenue</i>	43
Gambar 4.14 <i>Melchoir Avenue</i>	44
Gambar 4.15 <i>Golf Car</i>	44
Gambar 4.16 <i>Shuttle Bus</i>	45
Gambar 4.17 Sepeda	45
Gambar 4.18 <i>Scooter Listrik</i>	46
Gambar 4.19 Struktur Organisasi Kebun Raya Bogor	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Penelitian

Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian

Lampiran 3 Lembar Bimbingan

Lampiran 4 Kuesioner

Lampiran 5 Hasil Output SPSS

ABSTRAK

Kebun Raya Bogor merupakan sebuah objek wisata di Kota Bogor yang memiliki luas 87 hektar dan memiliki 15.000 jenis tumbuhan yang dibangun dengan sejarahnya karena alasan peperangan yang terus berlanjut. Belanda adalah kerajaan yang menguasai Indonesia saat itu. Selain memiliki koleksi tumbuhan, Kebun Raya Bogor juga memiliki banyak bangunan bersejarah serta tempat-tempat dengan keindahan alamnya yang dapat dimanfaatkan sebagai tempat berolahraga, piknik hingga spot foto bagi wisatawan.

Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan penelitian kuantitatif dengan variabel independen Kualitas pelayanan yang meliputi Bukti Fisik (X1), Empati (X2), Kehandalan (X3), Daya Tanggap (X4) dan Jaminan (X5) sedangkan untuk variabel dependen adalah Kepuasan Wisatawan (Y). Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Data yang digunakan adalah regresi linier berganda karena variabel yang diteliti memiliki lebih dari (satu) variabel dan penelitian ini menggunakan program SPSS 23. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret 2022. Penelitian ini berlokasi di Jalan Ir. H. Djuanda, Paledang, Bogor, Jawa Barat.

Hasil penelitian ini menunjukkan hasil nilai (R^2) sebesar 0,694 yang artinya besarnya pengaruh variabel bebas yaitu kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap dan jaminan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan wisatawan adalah sebesar 69,4% dan sisanya (30,6%) dipengaruhi oleh faktor lain. Berdasarkan dari hasil analisis Uji F dapat diketahui bahwa F hitung sebesar 42,542 > F tabel sebesar 2,311 dengan tingkat signifikansi tabel anova sebesar 0,000 < 0,05. Maka, dapat disimpulkan bahwa kelima variabel yaitu Bukti Fisik (X1), Empati (X2), Kehandalan (X3), Daya Tanggap (X4) dan Jaminan (X5) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan (Y).

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wisatawan, Kebun Raya Bogor

ABSTRACT

Kebun Raya Bogor is a tourist attraction in the city of Bogor which has an area of 87 hectares and has 15.000 species of plants that were built with history for reasons of continuous war. The Netherlands was the kingdom that ruled Indonesia at that time. In addition to having a collection of plants, Kebun Raya Bogor also has many historical buildings and places with natural beauty that can be used as a place for sports, picnics and spots photo for tourists.

The research method used is quantitative research with Service Quality as independent variable such as Tangible (X1), Empathy (X2), Reliability (X3), Responsiveness (X4), and Assurance (X5) while the dependent variable is Tourist Satisfaction (Y). Sampling technique using purposive sampling and the number of samples as many as 100 respondents. The data used is multiple linear regression because the variables have more than (one) variable and this research uses the SPSS 23 program. This research was conducted in March 2022. This research is located on Jalan Ir. H. Djuanda, Paledang, Bogor, West Java.

The result of this research indicate the value of R square of 0,694 which means the magnitude of the influence of the independent variable such as Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness and Assurance to the dependent variable namely Tourist Attraction is 69,4% and the rest (30,6%) is influenced by other factors. Based on the results of the analysis of the F test, it can be seen that the calculated F is 42,542 > F table is 2,311 with a significance level of Anova table of 0,000 < 0,05. This research can be concluded that the five variables such as Tangible (X1), Empathy (X2), Reliability (X3), Responsiveness (X4), and Assurance (X5) jointly affect of Tourist Satisfaction (Y).

Keywords: Service Quality, Tourist Satisfaction, Kebun Raya Bogor.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain yang bersifat sementara yang dilakukan perorangan maupun kelompok. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan, pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah. Pengembangan pariwisata diharapkan menjadi sumber dan potensi kegiatan ekonomi yang dapat meningkatkan lapangan pekerjaan, pendapatan masyarakat, pendapatan daerah dan pendapatan negara serta meningkatkan devisa negara.

Kota Bogor merupakan kota yang dikenal dengan julukan kota hujan. Hal tersebut dikarenakan Kota Bogor memiliki curah hujan yang tinggi diantara kota lainnya. Sebagai daerah tujuan wisata, Kota Bogor memberikan banyak pilihan wisata kepada wisatawan diantaranya mulai dari wisata alam, sejarah hingga buatan. Tidak hanya wisatawan nusantara saja yang mengunjungi Kota Bogor, wisatawan mancanegara pun juga berwisata ke kota hujan ini. Salah satu objek wisata yang tidak kalah sering dikunjungi oleh wisatawan adalah Kebun Raya Bogor.

Kebun Raya Bogor merupakan sebuah objek wisata di Kota Bogor yang memiliki luas 87 hektare yang terletak di Jalan Ir. Haji Djuanda,

Paledang, Bogor, Jawa Barat, Indonesia, 16911 yang dibangun dengan sejarahnya karena alasan peperangan yang terus berlanjut di Eropa dan Belanda adalah kerajaan yang menguasai Indonesia saat itu. Kebun Raya Bogor memiliki banyak atraksi menarik diantaranya Monumen Lady Raffles, Taman Nepthenes, Taman Teisjmann, Taman Akuatik, Makam Belanda, Museum Zoologi, hingga Taman Obat & Orchidarium. Selain itu, Kebun Raya Bogor juga memiliki banyak fasilitas memadai bagi wisatawan seperti toilet, masjid, kafe/restoran, pusat informasi, ruang pertemuan, toko souvenir, penyewaan *golf car*, *shuttle bus*, sepeda, *scooter* listrik hingga penyewaan lahan hijau terbuka (*tematic rental venue*) yang dapat digunakan sebagai sarana *gathering*, olahraga, *outbound* dan lainnya.

Berdasarkan hasil observasi atau pengamatan yang dilakukan peneliti waktu lalu saat berkunjung ke Kebun Raya Bogor, peneliti merasakan pelayanan yang diberikan oleh petugas atau staf Kebun Raya Bogor sudah baik atau melebihi harapan. Saat wisatawan tiba di pintu masuk, terdapat beberapa petugas yang menanyakan apakah wisatawan tersebut sudah membeli tiket atau belum. Dikarenakan pembelian tiket masuk hanya dapat dilakukan secara *online* dengan melalui *website*, para petugas terlihat berkenan atau mau membantu para wisatawan khususnya bagi mereka yang kurang mengerti dengan sistem atau caranya. Kemudian, bagi mereka yang sudah membeli tiket dan sudah memiliki *QR Code* sendiri, petugas mempersilahkan wisatawan untuk masuk ke dalam.

Saat berada didalam, para wisatawan dihimbau untuk menyiapkan *QR Code* nya sebelum melakukan *scanning*. Kemudian pada saat melakukan *scanning* tiket, para petugas juga memandu tiap-tiap wisatawan mengenai cara melakukannya. Selain itu, bagi wisatawan yang ingin mengelilingi Kebun Raya Bogor dengan menyewa *scooter* listrik, para wisatawan akan ditemani berkeliling oleh petugas yang akan memandu bagaimana cara menggunakan *scooter* listrik tersebut serta menjelaskan sekilas informasi mengenai Kebun Raya Bogor. Dan pada tiap-tiap area atau zona yang dapat menghubungkan wisatawan ke area Istana Kepresidenan, disana terdapat petugas keamanan yang berjaga yang akan memberi tahu atau sekedar mengingatkan para wisatawan untuk tidak masuk atau sekedar jalan ke area tersebut meskipun letaknya masih terbilang jauh dari area Istana Kepresidenan.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau wisatawan. Tingkat kepuasan wisatawan diperoleh dari perbandingan pelayanan yang nyata yang diterima oleh wisatawan, dengan ekspektasi mereka. Pengelola objek wisata mempunyai tugas yang sangat penting untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat menciptakan kepuasan wisatawan. Dengan pelayanan yang baik, maka kepuasan yang dirasakan oleh wisatawan akan semakin meningkat. Jika wisatawan merasa puas, mereka akan bersikap loyal dan berpeluang untuk berkunjung kembali serta kesediaan merekomendasikan kepada keluarga atau kerabat.

Hasil pengamatan tersebut dapat disimpulkan bahwa Kebun Raya Bogor memiliki kualitas pelayanan sangat baik, tetapi disamping itu jika dilihat dari data kunjungan wisatawan ke Kebun Raya Bogor, terjadi penurunan jumlah kunjungan. Berikut ini data kunjungan wisatawan ke Kebun Raya Bogor :

Tabel 1.1 Data Kunjungan Wisatawan Kebun Raya Bogor Tahun 2018–2019

Tahun	Wisman	Wisnus	Total
2018	24.691	1.274.341	1.304.334
2019	19.183	1.089.935	1.109.118

Sumber : LIPI – Kebun Raya Bogor (2019)

Berdasarkan tabel 1 di atas dijelaskan bahwa tingkat kunjungan wisatawan ke Kebun Raya Bogor mengalami penurunan dari tahun sebelumnya menjadi 1.109.118 wisatawan. Mengingat begitu pentingnya kualitas pelayanan di objek wisata dalam menentukan tingkat kepuasan wisatawan maka peneliti tertarik dan ingin mencari tahu apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Kebun Raya Bogor. Dengan demikian, peneliti mengambil judul penelitian **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Kebun Raya Bogor”**.

B. Rumusan Masalah

Apakah Kualitas Pelayanan meliputi Bukti Fisik, Empati, Keandalan, Daya Tanggap dan Jaminan memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan wisatawan di Kebun Raya Bogor?

C. Batasan Masalah

Untuk menghindari meluasnya topik yang diangkat, peneliti membatasi masalah dalam penelitian ini yaitu mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Empati, Keandalan, Daya Tanggap dan Jaminan) terhadap Kepuasan Wisatawan di Kebun Raya Bogor.

D. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan meliputi Bukti Fisik, Empati, Keandalan, Daya Tanggap dan Jaminan secara simultan terhadap kepuasan wisatawan di Kebun Raya Bogor.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis dalam penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca untuk menambah pengetahuan mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan. Untuk peneliti lain, agar penelitian ini dapat digunakan untuk menambah pengetahuan dan sebagai dasar untuk penelitian lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dalam penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan dan evaluasi terhadap pengelola Kebun Raya Bogor sehingga dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan wisatawan di Kebun Raya Bogor.