

SKRIPSI

**PENGARUH FASILITAS WISATA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI GEMBIRA LOKA ZOO
YOGYAKARTA**



OLEH

SATRIA AJI PANGESTU

NIM : 418100543

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2022

SKRIPSI

**PENGARUH FASILITAS WISATA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI GEMBIRA LOKA ZOO
YOGYAKARTA**



**Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Derajat Sarjana Terapan
Pariwisata Di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**

OLEH

SATRIA AJI PANGESTU

NIM : 418100543

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH FASILITAS WISATA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI GEMBIRA LOKA ZOO**

YOGYAKARTA



OLEH

SATRIA AJI PANGESTU

NIM 418100543

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Drs. Prihatno, M.M
NIDN. 0526125901

Pembimbing II

Mona Erythrea Nur Islami, S.IP., M.A
NIDN. 0516097101

**Mengetahui
Ketua Program Studi**

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

BERITA ACARA UJIAN

SKRIPSI

PENGARUH FASILITAS WISATA DAN KUALITAS PELAYANAN

TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI GEMBIRA LOKA ZOO

YOGYAKARTA



**Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji
Dan Dinyatakan LULUS
Pada Tanggal 18 Oktober 2022**

Tim Penguji :

**Penguji Utama : Dra. Heni Susilowati, M.M
NIDN. 0505026202**

[Handwritten signature]
.....

**Penguji I : Drs. Prihatno, M.M
NIDN. 0526125901**

[Handwritten signature]
.....

**Penguji II : Mona Erythrea Nur Islami, S.IP., M.A
NIDN. 0516097101**

[Handwritten signature]
.....

**Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**



**Drs. Prihatno, M.M
NIDN. 0526125901**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Satria Aji Pangestu

NIM : 418100543

Jurusan : S1 Pariwisata

Judul : PENGARUH FASILITAS WISATA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI
GEMBIRA LOKA ZOO YOGYAKARTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 18 Oktober 2022



Satria Aji Pangestu

HALAMAN MOTTO

“kerja kerja kerja”

(Ir. H. Joko Widodo)

“Barang siapa yang melepaskan satu kesusahan seorang mukmin, pasti Allah akan melepaskan darinya satu kesusahan pada hari kiamat. barang siapa yang memudahkan urusan orang lain, pasti Allah akan memudahkannya di dunia dan di akhirat. Allah senantiasa menolong hamba nya selama hamba nya itu suka menolong saudaranya”

(HR Muslim)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT dengan segala rahmat dan karunia-Nya sehingga dalam kesempatan ini saya dapat diberikan kesempatan, kemudahan, dan kelancaran dalam penyusunan tugas akhir dalam bentuk skripsi ini. Meskipun banyak cobaan dan rintangan selama penyusunan ini tetapi selalu diberikan kekuatan sehingga bisa terselesaikan dengan baik.

Dengan demikian tidak lupa terima kasih saya sampaikan juga kepada semua yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi ini baik secara moril maupun materil. Dengan ini, karya ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan keberkahan serta ketenangan jiwa kepada saya, sehingga saya masih diberikan kesehatan, kesabaran, serta kekuatan dalam mengerjakan skripsi ini.
2. Orang tua saya yang senantiasa mendukung dan tiada henti mendoakan keberhasilan saya dalam mengerjakan skripsi ini.
3. Keluarga saya yang selalu mendukung dan sudah merawat saya dari kecil hingga sekarang.
4. Teman-teman seperjuangan yang telah menemani saya dalam suka dan duka.
5. Seluruh Pengelola Gembira Loka Zoo yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya akhirnya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Diploma IV pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi tingginya kepada semua pihak yang turut berperan atas terwujudnya skripsi ini.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada:

1. Drs. Prihatno, MM selaku pembimbing I dan selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah dengan sadar dan bijaksana dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Mona Erytrea Nur Islami, SIP, MA selaku pembimbing II yang telah dengan sadar dan bijaksana dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Dra. Heni Susilawati, M.M selaku penguji utama yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk memaparkan isi skripsi secara keseluruhan.
4. Yudi Setiadji S.H.,M.M selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta yang telah membantu saya dalam penyusunan skripsi ini.

5. Mochammad fahmi ramadhan selaku divisi unit marketing Gembira Loka Zoo yang telah memberikan izin dan pengalaman yang berharga dalam penelitian ini.
6. Para responden penelitian yang telah meluangkan waktu untuk menyampaikan berbagai informasi dan mengisi kuesioner penelitian.

Semoga bantuan Bapak dan Ibu dicatat sebagai amal ibadah oleh Tuhan Yang Maha Kuasa.

Akhir kata, penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak. Tidak lupa penulis berharap adanya kritik dan saran yang membangun dapat disampaikan pembaca guna penyempurnaan penelitian berikutnya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Batasan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	7
1. Pariwisata.....	7
2. Fasilitas	10
3. Kualitas pelayanan	12
4. Kepuasan pengunjung.....	13
B. Penelitian Terdahulu	17
C. Kerangka Pikir	19
D. Hipotesis	20

BAB III METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian	21
B. Subjek dan objek penelitian	21
C. Lokasi dan waktu penelitian	22
D. Populasi dan sampel	22
E. Variabel penelitian	24
1. Variabel Penelitian.....	24
2. Definisi Konseptual	25
3. Definisi Operasional	28
F. Metode Pengumpulan Data	30
1. Metode Angket/Kuisisioner.....	30
2. Metode Observasi	31
G. Metode Analisis data.....	32
1. Uji kelayakan variabel	32
2. Jenis Analisis Yang Digunakan	33

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum.....	38
1. Sejarah Gembira Loka Zoo	39
2. Fasilitas Gembira Loka	40
3. Aktivitas wisata.....	41
4. Organisasi	42
5. Visi Dan Misi	43
B. Karakteristik Data Penelitian	44
C. Hasil Uji Instrumen.....	49
1. Hasil uji validitas	49
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	50
D. Hasil Analisis Deskriptif.....	51
E. Hasil Penelitian	62
1. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	62
2. Uji F	63
3. Uji t	65

4. Uji Determinasi (R2).....	66
F. Pembahasan	67
1. Fasilitas	68
2. Kualitas pelayanan	72
3. Kepuasan Pengunjung.....	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	76
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional	28
Tabel 3.2 Skala Likert	31
Tabel 4.1 Daerah Asal Responden	45
Tabel 4.2 Profil Pengunjung Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.3 Profil Pengunjung Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.4 profil pengunjung berdasarkan jenis pekerjaan	48
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Varibel X1,X2	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Y	49
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas variabel X1, X2, dan Y.....	50
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Indikator X1	52
Tabel 4.9 Responden Indikator X2	57
Tabel 4.10 Responden Indikator Y	59
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regreasi Linear Berganda	62
Tabel 4.12 Hasil Analisis Uji F.....	64
Tabel 4.13 Hasil Analisis Uji T.....	65
Tabel 4.14Hasil Analisis Uji Determinasi (R^2).....	66
Tabel 4.15 Kualitas pelayanan	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Enclosure Dan Juga Aviary	69
Gambar 4.2 Fasilitas Utama Gembira Loka.....	70
Gambar 4.3 Fasilitas Pendukung Gembira Loka	71
Gambar 4.4 Fasilitas Penunjang Gembira Loka	72
Gambar 4.5 Karyawan Gembira Loka.	73
Gambar 4.6 Pengeras Suara Dan Papan Peringatan.....	74

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisisioner
- Lampiran 2 Data Hasil Penelitian
- Lampiran 3 Surat Penelitian
- Lampiran 4 Dokumentasi
- Lampiran 5 Lembar Bimbingan

ABSTRAK

Daerah Istimewa Yogyakarta sendiri merupakan salah satu provinsi yang ada di Indonesia yang memiliki berbagai daya tarik, salah satu objek wisata tersebut adalah Gembira Loka Zoo. Pengunjung bukan hanya berasal dari Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) tapi juga berasal dari luar Daerah DIY, namun ternyata masih terdapat masalah mengenai kepuasan pengunjung, untuk itu pengelola masih akan terus melakukan peningkatan fasilitas wisata dan kualitas pelayanan untuk memenuhi kepuasan pengunjung. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Gembira Loka Zoo.

Metodologi penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Pengambilan sampel menggunakan teknik Insidental Sampling dengan sampel sebanyak 100 responden pengunjung Gembira Loka Zoo. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan metode skala *likert*.

Hasil penelitian berdasarkan uji koefisien determinasi (R^2) sebesar 52,5% sedangkan sisanya 47,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil analisis Uji F memperoleh nilai F hitung ($>$) F tabel ($55,713 > 2,70$) dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel Fasilitas Wisata (X1), Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh secara simultan terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y). Adapun berdasarkan hasil analisis uji t, diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan yang paling berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pengunjung. Hal ini dikarenakan variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai koefisien beta paling tinggi (0,421) dibandingkan variabel Fasilitas Wisata yang memiliki nilai koefisien beta (0,369).

Kata Kunci : Fasilitas Wisata, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung, Gembira Loka Zoo.

ABSTRACT

The Special Region of Yogyakarta is one of the provinces in Indonesia that has various tourist attractions, one of which is Gembira Loka Zoo. The visitors are not only coming from the Special Region of Yogyakarta (DIY) however, they also come from the outside of the DIY region. Nonetheless, there is still a problem regarding visitor satisfaction. Therefore, the manager of Gembira Loka Zoo will continue to improve the tourist facility and service quality to comply with visitors' satisfaction. The purpose of this study was to determine the impact of tourist facilities and service quality on visitor satisfaction at Gembira Loka Zoo.

The methodology of this study used quantitative methods. The sampling used in this methodology was the Incidental Sampling technique with a sample of 100 respondents from the visitors of Gembira Loka Zoo. The data collection technique used questionnaires with a Likert scale method.

The result of the study in accordance with the coefficient of determination (R^2) of 52.5% while the remaining 47.5% was influenced by other factors which not included in this study. According to the result of the analysis of the F test obtained the calculated F value ($>$) F table ($55.713 > 2.70$) with a significant value of $0.000 < 0.05$. Those following results can be concluded that the variable of Tourism Facilities (X1), Service Quality (X2) have a simultaneous impact on the Visitor's Satisfaction variable (Y). Meanwhile, according to the result of the T-test analysis, it is known that the Service Quality variable has the most influence on the Visitor's Satisfaction variable. This may happen by reason of the Service Quality variable that has the highest beta coefficient value (0.421) compared to the Tourism Facilities variable which has a beta coefficient value (0.369).

Keywords: *Tourism Facilities, Service Quality, Visitors Satisfaction, Gembira Loka Zoo.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-undang RI No.10 tahun 2009 tentang kepariwisataan menjelaskan pengertian wisata adalah sebagai kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara. Sektor pariwisata sendiri menjadi salah satu sumber devisa terbesar bagi negara Indonesia dan Indonesia sendiri merupakan salah satu negara di Asia Tenggara yang memiliki tingkat pertumbuhan pariwisata yang tinggi oleh sebab itu kepuasan pengunjung dan fasilitas wisata menjadi faktor penting untuk pengembangan dan pengelolaan sebuah destinasi wisata agar pengelola destinasi wisata dapat melakukan pengembangan yang sejalan dengan yang di harapkan oleh pengunjung sehingga pengunjung dapat merekomendasikan destinasi wisata secara baik dan kembali berkunjung kembali ke destinasi tersebut.

Potensi wisata yang dimiliki Indonesia adalah keindahan alam dan juga keanekaragaman hayati yang ada di Indonesia. Pusat Pengawasan Konservasi Dunia yang merupakan sebuah Lembaga Program Lingkungan Hidup PBB mengidentifikasi bahwa Indonesia merupakan

salah satu dari 17 negara megadiversity, yaitu negara yang menampung sebagian besar keanekaragaman spesies yang ada di muka bumi. Sebagai salah satu daerah tujuan wisata, secara garis besar jenis wisata di Indonesia sendiri terbagi menjadi 4 (empat) jenis wisata yaitu wisata budaya, wisata alam, wisata buatan dan wisata minat khusus. Yang didalamnya terdapat berbagai jenis daya tarik wisata seperti hutan, gunung, cagar alam, museum, kebun binatang dan masih banyak lainnya.

Daerah Istimewa Yogyakarta sendiri merupakan salah satu provinsi yang ada di Indonesia yang memiliki berbagai daya tarik wisata. Perkembangan pariwisata di DIY sendiri mengalami peningkatan dari tahun ketahun. Selain itu DIY sendiri dikenal oleh banyak orang sebagai daerah tujuan wisata yang populer di Indonesia yang memiliki berbagai macam objek wisata yang menarik dan layak di kunjungi oleh wisatawan.

Salah satu objek wisata tersebut adalah Gembira Loka Zoo yang berada di Yogyakarta dan menyajikan berbagai satwa dan wahana permainan yang atraktif yang sangat cocok bagi para pengunjung yang membawa keluarga. Mempunyai berbagai jenis spesies satwa mulai dari Asia, Amerika, Eropa, sampai Afrika. Selain itu, terdapat berbagai wahana yang bisa di coba diantaranya zoo express, gajah dan kuda tunggang, terapi ikan dan masih banyak lagi. Gembira Loka Zoo sendiri sudah menyediakan berbagai fasilitas yang berguna untuk menunjang kepuasan terhadap pengunjung seperti food cort, WiFi, masjid dan lainlain.

Pengunjung yang berkunjung ke Gembira Loka tidak hanya dari kawasan Yogyakarta, Jawa Timur , maupun Jawa Tengah. Antusias pengunjung berdampak pada jumlah kunjungan yang meningkat khususnya pada akhir pekan yang terkadang membuat kawasan sekitar Gembira Loka Zoo mengalami kemacetan, sebagai daerah tujuan wisata dari berbagai daerah, harus dibarengi dengan peningkatan fasilitas wisata dan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung. hal tersebut bertolak belakang dengan opini-opini pengunjung yang peneliti temukan di situs internet, salah satunya adalah opini mengenai mahal nya tarif parkir, hal tersebut tertulis dalam berita online disitus www.jojga.suara.com pada minggu 16 mei 2021 pukul 12:30 WIB.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola Gembira Loka Zoo peneliti mendapatkan jawaban terkait dengan fasilitas wisata dan kualitas pelayanan yang ada di Gembira Loka Zoo yaitu pihak pengelola masih akan terus melakukan peningkatan fasilitas wisata dan kualitas pelayanan untuk memenuhi kepuasan pengunjung.

Kemudian salah satu pengunjung bernama Windy Rizki memberikan ulasan melalui google ulasan menulis bahwa Gembira Loka Zoo suasana dan WC jadul tetapi narasumber tetap mengerti bahwa pengelola akan meningkatkan fasilitas untuk memenuhi kepuasan pengunjung dan menurut Harjadi dalam google ulasan kebersihan lingkungan, mushola, toilet, juga sangat kurang bersih.

Berdasarkan fenomena tersebut masih banyak pengunjung yang belum merasa terpuaskan dengan fasilitas wisata dan kualitas pelayanan. Namun, pada saat ini peningkatan fasilitas dan kualitas pelayanan di Gembira Loka Zoo sendiri terus ditingkatkan demi memberikan kepuasan kepada pengunjung yang datang ke Gembira Loka Zoo. Berdasarkan temuan tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan yang ada di Gembira Loka Zoo berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung atau tidak. Adapun judul dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah **“Pengaruh Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Gembira Loka Zoo Yogyakarta”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat disimpulkan rumusan masalah oleh peneliti yaitu :

Apakah ada pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pengunjung di Gembira Loka Zoo Yogyakarta?

C. Batasan Masalah

Untuk membatasi permasalahan yang dibahas menurut teori Spillane (dalam Mukhlis, 2008 :32) fasilitas dikelompokkan menjadi 3 (tiga) bagian yaitu Fasilitas Utama, Fasilitas pendukung, Fasilitas penunjang dan untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan peneliti menggunakan teori Parasuraman, et al (dalam Tjiptono, 2001 : 70) yaitu

lima dimensi *Service Quality* yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, 5 (lima) dimensi tersebut adalah wujud, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Agar menghasilkan penelitian yang fokus pada judul dan mendapat hasil yang maksimal, maka pembahasan hanya dilakukan pada aspek fasilitas wisata dan kualitas pelayan yang telah dijelaskan sebelumnya terhadap kepuasan pengunjung di Gembira Loka Zoo.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung di Gembira Loka Zoo.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Gembira Loka Zoo.

E. Manfaat Penelitian

Kegunaan atau manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Dari segi ilmiah, penelitian ini diharapkan menambah khasanah ilmu pengetahuan khususnya tentang pariwisata dan dapat menjadi sumbangan untuk pengembangan teori

2. Manfaat Praktis

- a. bagi pihak pengelola

penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi bagi pihak pengelola dalam pemanfaatan daya tarik wisata dan

penembangannya serta peningkatan fasilitas kualitas fasilitas yang ada serta dalam pemberian saran yang obyektif terhadap perkembangan wisata di Gembira Loka Zoo.

b. Bagi STP AMPTA

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai penambah referensi karya tulis ilmiah dan agar dapat dimanfaatkan sebagai bahan masukan bagi kalangan akademis yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut berkaitan dengan daya tarik wisata dan fasilitas di Gembira Loka Zoo.

c. Bagi Penulis

Penelitian ini dilakukan agar dapat mempraktekkan dan menerapkan ilmu yang didapat di bangku kuliah. Apakah teori yang di dapat di bangku kuliah sesuai dengan situasi yang ada di lapangan.