

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SARANA PRASARANA, DAN KERAGAMAN SATWA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG KEBUN BINATANG SURABAYA

Laily Nur Lathifa

Awin Mulyati

Diana Juni Mulyati

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of quality, infrastructure, and diversity of animals at the Surabaya Zoo which is one of the iconic tourist attractions in the center of Surabaya. In its own development KBS has changed from year to year. The Surabaya Zoo which used to be just a place of recreation has now developed its function as a means of protection and preservation, education, research and recreation, of course. Animals that become the collection of KBS from year to year are increasing, both from domestic and abroad. Tourism objects with infrastructure, and complete diversity of animals is one reason tourists visit the Surabaya Zoo. So here researchers measure the influence to be used as a study.

The population in this study were visitors who had visited the Surabaya Zoo. The measurement technique of data analysis in this study using SPSS version 16 for windows.

Based on the results of tests conducted it is known that at Surabaya Zoo Service Quality, Infrastructure Facilities and Animal Diversity have a significant effect on Visitor Satisfaction.

Keywords: Service Quality, Infrastructure, Animal Diversity Visitor Satisfaction.

Pendahuluan

Pada jaman sekarang ini banyak kita ketahui obyek wisata yang ada diberbagai kota maupun di luar kota. Obyek wisata adalah salah satu hiburan yang dapat menghibur atau mengisi waktu santai bersama keluarga, teman, maupun individu. Obyek wisata tersebut tidak hanya dari hasil alam sendiri melainkan juga ada obyek wisata yang sengaja dibangun oleh pemerintah daerah setempat. Menurut lokasi dan letak obyek wisata tidak hanya terdapat di luar pusat kota tetapi juga terdapat didalam pusat kota. Adapun dalam penelitian ini penulis

menelitikekurangan yang terdapat di dalam Kebun Binatang Surabaya tidak hanya dari kondisi satwa piaraan dalam kebun binatang tersebut melainkan juga kondisi fasilitas sarana dan prasarana di dalam obyek wisata tersebut, tidak hanya itu kurangnya kualitas pelayanan dan hiburan yang diberikan oleh pihak pengelola dirasa pengunjung masih kurang cukup. Maka dengan ini peneliti tertarik meneliti kebun binatang Surabaya dan diharapkan dapat memberikan masukan atau saran kepada pihak pengelola Kebun Binatang Surabaya dengan upaya meningkatkan pelayanan dan pembenahan sertapeningkatan kondisi fasilitas didalam kebun binatang yang ada

serta penambahan obyek hiburan yang dapat ditampilkan atau disajikan bagi pengunjung sehingga diharapkan lebih memacu atau menarik perhatian pengunjung untuk datang ke Kebun Binatang Surabaya.

Perumusan Masalah

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Kebun Binatang Surabaya?
2. Adakah pengaruh fasilitas sarana dan prasarana di Kebun Binatang Surabaya terhadap kepuasan pengunjung?
3. Adakah pengaruh keragaman satwa di Kebun Binatang Surabaya terhadap kepuasan pengunjung yang datang?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka peneliti ini memiliki tujuan untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Kebun Binatang Surabaya.
2. Pengaruh fasilitas sarana dan prasarana terhadap kepuasan pengunjung di Kebun Binatang Surabaya.
3. Pengaruh keragaman satwa terhadap kepuasan pengunjung di Kebun Binatang Surabaya.

Kajian Pustaka

Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi melebihi harapan (Goetsh dan Davis, dalam Fandy Tjiptono, 2008 : 51). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan dalam mengimbangi harapan konsumen.

Sarana Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dipakai sebagai alat untuk mencapai makna dan tujuan (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2008). Sebagai contoh: sarana pendidikan diartikan sebagai alat untuk mencapai tujuan pendidikan, misalkan buku, tas, pulpen, komputer, dll.

Prasarana Dalam Kepariwisata

Pengertian Prasarana
Pariwisata adalah semua fasilitas yang memungkinkan proses pariwisata berjalan dengan lancar sedemikian rupa, sehingga dapat memudahkan wisatawan untuk dapat memenuhi kebutuhannya.

Keragaman Satwa

Hewan atau satwa adalah kelompok besar organisme yang multiseluler, mampu menanggapi rangsangan dengan aktif, dan memperoleh nutrisi dengan memakan organisme lain (heterotrof). Keanekaragaman pada hewan merupakan variasi dari struktur, bentuk, jumlah, dan sifat lainnya pada suatu waktu dan tempat tertentu.

Kepuasan Pengunjung

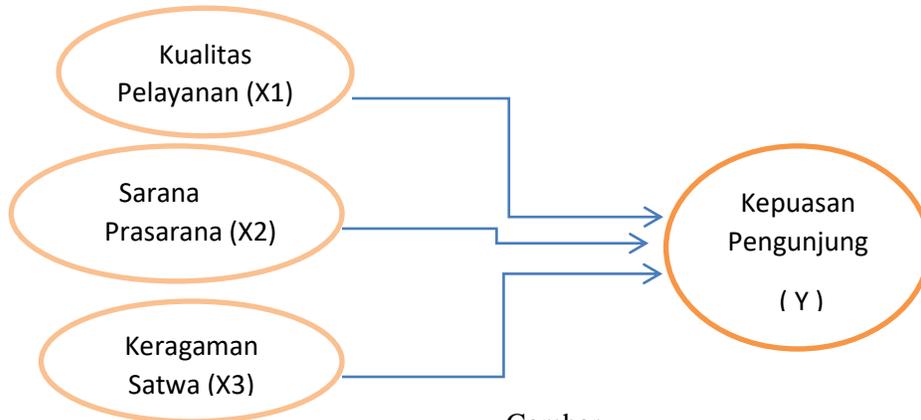
Pengertian Kepuasan Pengunjung

Kepuasan pengunjung adalah perilaku emosional terhadap pelayanan fasilitas di suatu tempat wisata yang dihasilkan dari membandingkan apa yang diharapkan (harapan sebelum kunjungan dengan apa yang diterima setelah kunjungan). Kepuasan pengunjung dapat diukur ketika harapan konsumen melebihi atau terpuaskan dengan harapan atau ekspektasi yang sesuai keinginan. Kepuasan pengunjung juga bisa

didefinisikan sebagai kepuasan umum, konfirmasi dan ekspektasi dari hipotesis ideal pengunjung mengenai fasilitas suatu lokasi / tempat wisata.

Kerangka Dasar Pemikiran

Kerangka dasar pemikiran menggambarkan hubungan variabel independen, yang terdiri dari Kualitas Pelayanan (X1), Sarana Prasarana (X2), dan Keragaman Satwa (X3) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pengunjung (Y).



Gambar

Kerangka Pemikiran Teoritis

Hipotesis

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Ha1 : Terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Kebun Binatang Surabaya.

Ha2 : Terdapat pengaruh positif antara sarana prasarana

terhadap kepuasan pengunjung di Kebun Binatang Surabaya.

Ha3 : Terdapat pengaruh positif antara keragaman satwa terhadap kepuasan pengunjung di Kebun Binatang Surabaya.

Metode Penelitian Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah kuesioner yang disebar pada pengunjung Kebun Binatang Surabaya, yaitu dengan cara datang langsung ke KBS untuk memberikan kuesioner kepada para pengunjung KBS.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi menunjukkan keadaan jumlah objek dalam penelitian secara keseluruhan yang memiliki karakteristik tertentu (Uma Sekaran, 2006:125). Populasi dalam penelitian ini yaitu wisatawan yang pernah mengunjungi Kebun Binatang Surabaya

Sampel

Uma Sekaran (2011) mengatakan Sampel adalah sebagian dari populasi. Kemudian Sugiyono (2008; 115) mengatakan Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu:

1. Pengunjung berusia antara 17 - >35 tahun karena diasumsikan usia tersebut responden mampu menjawab pertanyaan dan rata-rata sudah pernah berkunjung di Kebun Binatang Surabaya.

2. Dipilih masyarakat yang sudah pernah minimal 2 kali berkunjung di Kebun Binatang Surabaya karena

dirasa akan mampu merasakan atmosfer/suasana, dan pelayanannya ada di Kebun Binatang Surabaya.

Pengukuran dan Instrumen Penelitian

Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan peneliti adalah dengan menggunakan skala Likert. Skala ini digunakan untuk mengukur atau menganalisa kualitas pelayanan, kualitas sarana prasarana, dan keragaman satwa dalam kepuasan pengunjung Kebun Binatang Surabaya.

Dengan skala likert, maka variable yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode kuesioner, yaitu dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis pada responden untuk menjawab baik secara tertulis maupun tidak tertulis (Sugiono 2012:193-194).

Penyajian, Analisis Data Dan Pembahasan

Analisis Asumsi Klasik

Hasil Uji Multikolinieritas, Nilai VIF variabel Kualitas Pelayanan (X1) 1,082, Sarana Prasarana (X2) 1,430 dan Keragaman Satwa (X3) 1,379 yang lebih besar dari 10,0. Nilai Tolerance lebih kecil dari pada nilai 0,10 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi Multikolinieritas.

Hasil Uji Normalitas, Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui nilai signifikansi $0,879 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

Hasil Uji Heteroskedastisitas. Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas, bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai 0,236, variabel sarana prasarana (X2) nilai memiliki 0,346, dan variabel keragaman satwa (X3) memiliki nilai 0,424, lebih besar dari nilai signifikansi (0,05). Maka dinyatakan terjadi tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Hipotesis

Dari hasil perhitungan analisis regresi dengan *SPSS for Windows versi 16.0* diperoleh konstanta sebesar -0,130 dan koefisien regresi sebesar 0,236 untuk X₁, koefisien regresi sebesar 0,346 untuk X₂, dan koefisien regresi sebesar 0,424 untuk X₃. Artinya, jika nilai variabel independen atau bebas dianggap nol, maka kepuasan pengunjung akan menurun sebesar -0,130. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,236. Artinya jika variabel kualitas pelayanan (X1) meningkat sebesar satu satuan dan variabel sarana prasarana (X2) dan keragaman satwa (X3) dianggap tetap maka, kepuasan konsumen (Y) akan meningkat sebesar 0,236. Koefisien regresi variabel sarana prasarana (X2) sebesar (-0,130). Artinya jika variabel sarana prasarana (X2) meningkat sebesar satu satuan dan variabel kualitas pelayanan (X1) dan keragaman satwa (X3) dianggap tetap maka, kepuasan pengunjung (Y) akan menurun. Koefisien regresi variabel keragaman satwa (X3) sebesar 0,424. Artinya jika variabel keragaman satwa (X3) meningkat sebesar satu

satuan dan variabel kualitas pelayanan (X1) dan sarana prasarana (X2) dianggap tetap maka, kepuasan konsumen (Y) akan meningkat sebesar 0,425.

Jadi persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa setiap terjadi perubahan pada kualitas pelayanan, sarana prasarana, dan keragaman satwa akan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

Uji Determinasi (R^2)

Berdasarkan uji koefisien determinasi adalah *R Square* (R^2) diperoleh 0,378 menunjukkan koefisien determinasi berasal dari (0,614 x 0,614) dalam persamaan regresi memperlihatkan bahwa 37,8% sedangkan sisanya sebesar 62,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti seperti pengaruh harga, *rebranding* Kebun Binatang Surabaya, dan *redesain* interior atau bangunan.

Uji Parsial (t)

Berdasarkan hasil analisis uji t dengan t tabel sebesar 2,163 adalah sebagai berikut:

Nilai t hitung > nilai t tabel pada variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 2,163 dengan tingkat signifikan $0,033 < \text{nilai } \alpha = 0,05$, oleh karena itu hipotesis H_a: DITERIMA. Artinya bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung KBS. Nilai t hitung < nilai t tabel pada variabel sarana prasarana 3,297 (X2) sebesar (3,297) dengan tingkat signifikan $0,001 < \alpha = 0,05$, oleh karena itu hipotesis H_a: DITERIMA. Artinya bahwa variabel sarana prasarana berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung KBS. Nilai t hitung > nilai t tabel pada variabel keragaman satwa (X3) sebesar 3,279 dengan tingkat signifikan

$0,001 < \text{nilai } \alpha = 0,05$, oleh karena itu hipotesis H_a : DITERIMA. Artinya bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung KBS.

Uji Simultan (Uji F)

Berdasarkan hasil uji F_{hitung} sebesar 19,708 dan signifikan sebesar 0,000. Jadi, pada penelitian ini $F_{hitung} \text{ sig.} F < \alpha$ ($0,000 < 0,05$). Maka dengan ini menyatakan terdapat pengaruh kualitas pelayanan, sarana prasarana, dan keragaman satwa secara bersama-sama terhadap kepuasan pengunjung pada Kebun Binatang Surabaya secara simultan dapat diterima.

Pembahasan

Dari hasil uji analisis regresi terlihat bahwa, variabel sarana prasarana (X2) dan keragaman satwa (X3) sama-sama mempunyai tingkat hubungan yang sangat berpengaruh dengan nilai 3,297 (X2) dan nilai 3,279 (X3). Dengan dibuktikan oleh uji hipotesis. Sedangkan variabel kualitas pelayanan (X1) juga mempunyai tingkat hubungan yang cukup berpengaruh dengan kepuasan konsumen (Y) dengan nilai 2,163. Berdasarkan data yang diambil penulis dari responden dan telah di uji dengan menggunakan uji regresi secara bersama – sama variabel kualitas pelayanan (X1), sarana prasarana (X2), keragaman satwa

(X3) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengunjung (Y) dengan nilai $R = 0,378$ yang artinya variabel X1, X2, dan X3 mempunyai nilai positif dengan variabel Y.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan di Kebun Binatang Surabaya yang bertempat di Jalan Setail no.1, Darmo, Wonokromo, Kota Surabaya, Jawa Timur. Mengenai kualitas pelayanan, sarana prasarana, dan keragaman satwa terhadap kepuasan pengunjung di Kebun Binatang Surabaya, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

Berdasarkan hasil uji hipotesis (uji t) dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung di Kebun Binatang Surabaya begitu pula pada variabel sarana prasarana dapat disimpulkan bahwa sarana prasarana memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung di Kebun Binatang Surabaya dan variabel keragaman satwa juga menyatakan bahwa keragaman satwa juga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung di Kebun Binatang Surabaya. Terbukti dari hasil uji regresi yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut menyatakan hasil yang positif terhadap kepuasan pengunjung di kebun binatang Surabaya.

Daftar Pustaka

Andi, Esra Indra, 2009, *Membangun Nilai Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan.*

<http://eprints.upnjatim.ac.id/4021/1/file1.pdf>

<https://metaluwitasari.wordpress.com/ipa-1/klasifikasi-zat/keanekaragaman->

[mahluk-hidup/keanekaragaman-hewan/](https://www.kanalinfo.web.id/2016/07/pengertian-sarana-dan-prasarana.html)

<https://www.kanalinfo.web.id/2016/07/pengertian-sarana-dan-prasarana.html>

Gilbert, G.R. et al. 2004. *Measuring Customer Satisfaction in the Fast Food Industry: A cross-national Approach. The Journal of Service Marketing*, 18.

Imam, Ghozali. (2013). *Aplikasi Analisis multivariate dengan Program SPSS*. Yogyakarta; Badan Penerbit BPF.

Sugiono, (2010). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Yogyakarta: Alfabeta.

Uma Sekaran, 2006, *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 1, Jakarta: Salemba Empat.