

# **PENGARUH ATRAKSI WISATA, FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI TAMAN MARGASATWA RAGUNAN JAKARTA**

**Stevianus**

Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma  
Jl. Margonda Raya No. 100, Pondok Cina, Depok 16424, Jawa Barat  
Email: [\\_stevianus@staff.gunadarma.ac.id](mailto:_stevianus@staff.gunadarma.ac.id)

## **Abstrak**

*Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingkat pertumbuhan wisata di Jakarta yang tinggi yang tidak diimbangi dengan peningkatan jumlah wisatawan yang seimbang. Masalah dalam penelitian ini adalah “ apakah ada pengaruh atraksi wisata, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. Yang secara khusus difokuskan pada tiga variabel yaitu atraksi wisata, fasilitas dan kualitas pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk dapat mempelajari pengaruh tiga variabel tersebut dalam mempengaruhi kepuasan pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. Setelah melakukan kajian literatur dan penyusunan hipotesis, data yang dikumpulkan melalui kuesioner pada 100 pengunjung Taman Margasatwa Ragunan Jakarta yang diperoleh menggunakan teknik sampling sistematis. Kemudian dilakukan analisis data yang diperoleh dengan menggunakan analisis regresi berganda. Analisis ini mencakup: validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis melalui uji t dan F, dan analisis koefisien determinasi (R<sup>2</sup>). Uji F menunjukkan bahwa variabel atraksi wisata yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung dan variabel lainnya hanya berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Angka Adjusted R square sebesar 0,20 menunjukkan bahwa 20 persen variabel kepuasan pengunjung dapat dijelaskan melalui ketiga variabel independen dalam persamaan regresi. Sedangkan sisanya 80 persen dijelaskan oleh variabel lain diluar ketiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini.*

*Kata kunci: kepuasan pengunjung, atraksi wisata, fasilitas, kualitas pelayanan*

## **EFFECT OF TOURIST ATTRACTIONS, FACILITIES AND QUALITY OF SATISFACTION OF VISITORS IN JAKARTA RAGUNAN ZOO**

### **Abstract**

*This research is motivated by the growth rate of the high tourist in Jakarta that is not matched by an increase in the number of tourists are balanced. The problem in this research is "whether there is the influence of the tourist attractions, facilities and quality of service to customer satisfaction in the Garden Ragunan Jakarta. Yang specifically focused on three variables: the tourist attractions, facilities and quality of service. The purpose of this research is to study the effect of the three variables in*

*influencing customer satisfaction in the Garden Ragunan Jakarta. After conducting a literature review and hypothesis formulation, data collected through questionnaires at 100 Park visitor Ragunan Jakarta yang obtained using systematic sampling technique. Then do the analysis of data obtained by using multiple regression analysis. This analysis includes: validity and reliability, the classical assumption test, multiple regression analysis, hypothesis testing via t-test and F, and coefficient of determination (R<sup>2</sup>). F test showed that the variables that have a significant effect tourist attractions terhadap visitor satisfaction and other variables not only a significant and positive effect on customer satisfaction. Figures adjusted R-square of 0.20 indicates that 20 percent of visitor satisfaction variables can be explained by the three independent variables in the regression equation. While the remaining 80 percent is explained by other variables outside the three variables used in this study.*

**Keywords:** *visitor satisfaction, tourist attractions, facilities, quality of service*

## **PENDAHULUAN**

Indonesia sebagai negara agraris memiliki kekayaan alam yang dapat dimanfaatkan oleh berbagai sektor, diantaranya adalah sektor pariwisata. Pariwisata merupakan salah satu sektor yang menjadi tumpuan bagi pemerintah untuk meningkatkan kondisi perekonomian negara. Peranan utama sektor pariwisata dalam hal perekonomian Indonesia adalah sebagai penambah devisa negara. Devisa negara dihasilkan dari besarnya pengeluaran wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia. Perolehan devisa negara dari sektor pariwisata tahun 2012 sebesar 9 milyar dolar AS. Angka ini menempatkan sektor pariwisata di peringkat kelima penyumbang devisa negara terbesar. Nilai tersebut lebih besar 5,8 persen dibandingkan perolehan tahun 2011 sebesar 8,5 milyar dolar AS.

Meningkatnya sumbangan sektor pariwisata terhadap devisa negara menunjukkan adanya peningkatan pembangunan pariwisata di Indonesia. Sejalan dengan pembangunan pariwisata yang semakin meningkat, komoditas wisata saat ini telah menjadi sebuah kebutuhan bagi sebagian masyarakat Indonesia sebagai akibat dari meningkatnya pendapatan dan kesejahteraan. Selain itu, timbulnya pariwisata sebagai bagian terpenting dari

kebutuhan masyarakat negara maju dan masyarakat perkotaan pada negara berkembang seperti Indonesia juga disebabkan oleh rutinitas pekerjaan dan kehidupan yang cenderung monoton.

Seiring dengan perkembangan dalam era globalisasi dan peningkatan taraf serta gaya hidup masyarakat, mengakibatkan munculnya fenomena bergesernya kebutuhan masyarakat dari pemenuhan kebutuhan primer ke pemenuhan kebutuhan sekunder dan tersier. Saat ini, masyarakat sebagai konsumen membutuhkan produk yang dapat memenuhi kebutuhan mereka akan hiburan dan kesenangan. Peningkatan kebutuhan konsumen akan jasa wisata berakibat pada semakin meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan.

Perkembangan jumlah kunjungan wisatawan menunjukkan bahwa sektor pariwisata terus mengalami pertumbuhan dan berpotensi untuk dikembangkan. Daerah tujuan wisata unggulan di Indonesia meliputi Bali, Yogyakarta, Lombok, Jakarta, Bandung, Manado, Makasar, Padang, Medan dan masih banyak lagi kota atau daerah lainnya yang menjadi tujuan wisata. Salah satu daerah tujuan wisata yang menjadi andalan pariwisata Indonesia adalah DKI Jakarta. DKI Jakarta merupakan salah satu provinsi dengan sektor pariwisata yang berkembang. Mulai dari wisata alam,

wisata pendidikan, wisata sejarah, wisata budaya, wisata belanja sampai wisata kuliner.

Provinsi DKI Jakarta sebagai Ibukota Negara Republik Indonesia dan kota metropolitan harus mampu tampil terdepan dan mandiri dalam mengemban kualitas kesejahteraan seluruh warga kotanya melalui kegiatan kepariwisataan. Oleh karena itu Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menetapkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2004 tentang Kepariwisata yang ditujukan untuk mengembangkan pariwisata yang sistemik, multi-sektoral, multi-disiplin, dinamis dan terintegrasi dengan pembangunan Jakarta secara keseluruhan. Penetapan Perda ini dapat menjadi acuan dalam mewujudkan Provinsi DKI Jakarta menjadi destilasi pariwisata yang memiliki keunikan dan daya saing yang baik dalam tataran nasional, regional maupun global sehingga sektor kepariwisataan dapat memberi kontribusi dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah, memperluas dan melakukan pemerataan kesempatan usaha dan lapangan pekerjaan serta mendorong laju pertumbuhan pembangunan Provinsi DKI Jakarta.

Pada tahun 2012, DKI Jakarta tercatat memiliki 426 usaha di bidang akomodasi, 2.735 usaha perjalanan wisata (travel), 4.242 usaha penyediaan pelayanan makanan dan minuman, 1.257 usaha hiburan dan rekreasi, serta 765 usaha jasa konvensi dan impresariat bidang pariwisata. DKI Jakarta juga memiliki 65 objek wisata yang tersebar di wilayah kotamadya. Objek wisata yang dimiliki DKI Jakarta tersebut diantaranya pantai, museum, istana, balai seni, gedung kesenian, bangunan bersejarah, planetarium, monumen nasional, rumah ibadah, kebun binatang, wisata air, wisata budaya, bumi perkemahan, dan lainnya. DKI Jakarta juga memiliki 8 objek wisata unggulan, dengan jumlah pengunjung

yang sebagian besar terus meningkat setiap tahunnya.

Objek wisata TMR yang merupakan wisata edukasi mengenai flora dan fauna terbesar di Indonesia mengalami peningkatan kunjungan wisatawan yang tidak terlalu signifikan. TMR hanya mendapat kunjungan wisatawan dibawah 10 juta bahkan tidak pernah sampai mendekati 10 juta pengunjung. Sangat disayangkan bahwa TMR yang lebih edukatif dibanding Taman Impian Jaya Ancol namun belum mendapat perhatian dan kesadaran lebih dari wisatawan mancanegara (wisman) atau wisatawan nusantara (wisnus) untuk mengunjunginya.

Taman Margasatwa Ragunan didirikan pada tahun 1864 di Cikini dan dipindahkan ke Pasar Minggu Jakarta Selatan pada tahun 1966. Kebun binatang seluas 147 hektar ini di dalamnya terdapat berbagai koleksi satwa yang terdiri dari 270 spesies dan 3000 spesimen. Pengunjung tempat ini cenderung tidak stabil karena memiliki perbedaan yang jauh pada periode tertentu.

Seiring dengan berkembangnya objek wisata yang ada di Jakarta, menyebabkan semakin banyak alternatif pilihan untuk berwisata, maka akan semakin banyak pula peluang wisatawan untuk berpindah dari satu objek wisata ke objek wisata lain. Tantangan bagi TMR saat ini adalah mempertahankan dan memperbanyak jumlah pengunjung dengan kenaikan yang signifikan tiap tahunnya. Dalam menarik wisatawan, objek wisata harus senantiasa melihat kualitas guna meningkatkan pendapatan dari kunjungan wisatawan ke objek wisata tersebut. Kualitas pelayanan dan harga yang bersaing di TMR dapat meningkatkan kepuasan pengunjung. Karena dengan kepuasan yang tinggi, maka jumlah pengunjung akan cenderung bertambah dikarenakan ada minat untuk datang kembali.



Kualitas pelayanan merupakan penggerak kepuasan pengunjung. Pengunjung yang datang ke TMR sangat membutuhkan suasana yang nyaman dan kondusif ketika berada di TMR. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan seperti yang diungkapkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Rambat Lupiyoadi, yang terdiri dari: (1) Bukti fisik (*tangible*), penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi; (2) Keterandalan (*reliability*), kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya; (3) Daya tanggap (*responsiveness*), kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat atau ketanggapan; (4) Jaminan (*assurance*), pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan; (5) Empati (*emphaty*), kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan.

Kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung tidak selalu berbanding lurus. Kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung berkaitan dengan persepsi. Persepsi bersifat subyektif sehingga baik atau buruknya pelayanan yang diberikan TMR dan apakah pelayanan yang diberikan memuaskan atau tidak memuaskan, menjadi sangat tergantung pada pengunjung TMR. Pengelola TMR sudah saatnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berorientasi kepada keinginan pengunjung. Kondisi saat ini di TMR, kurang terpeliharanya objek wisata, terlihat banyak sampah dan fasilitas pendukung yang kurang terawat. Papan penunjuk atraksi wisata banyak yang tidak berfungsi. Selain itu, ketiadaan brosur yang dilengkapi dengan denah amat dirasakan pengunjung yang baru pernah datang ke TMR. Seharusnya TMR menyediakan brosur lengkap dengan denah atau tata letak kandang-kandang

satwa dan brosur diberikan pada saat pengunjung membeli karcis masuk.

Selain kualitas pelayanan, factor harga juga menjadi factor penentu kepuasan pengunjung, karena setiap harga yang ditetapkan suatu objek wisata akan mengakibatkan tingkat permintaan yang berbeda terhadap produk wisata. TMR merupakan objek wisata yang disubsidi oleh Pemprof DKI Jakarta. Namun saat ini belum ada usaha yang signifikan dari TMR dalam meningkatkan kualitasnya sebagai kebun binatang terbesar se-Asia Tenggara. Mengingat banyak sekali peluang bagi TMR untuk memperoleh keuntungan secara optimal demi meningkatkan kualitas serta daya saingnya dengan tempat hiburan yang sejenis.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh atraksi wisata terhadap kepuasan pengunjung, mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung, mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung dan mengetahui pengaruh atraksi wisata, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta.

## METODE PENELITIAN

Metode Penelitian Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena metode analisisnya berupa angka-angka yang dapat dihitung dan diukur. Analisis kuantitatif dimaksudkan untuk memperkirakan besarnya pengaruh secara kuantitatif dari perubahan satu atau beberapa kejadian lainnya dengan menggunakan alat statistik. Pendekatan kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode survei. Disamping menggunakan metode kuantitatif penelitian ini juga menggunakan analisis regresi linear sederhana. Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah

masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Penelitian ini dilaksanakan tanpa adanya satu perlakuan khusus terhadap data tertentu oleh peneliti. Model ini dipertimbangkan untuk digunakan dalam suatu penelitian karena hubungan yang dianalisis merupakan hubungan sebab akibat dengan model yang kompleks.

Populasi dan Sampel Sebagai populasi penelitian adalah pengunjung wisata Taman Margasatwa Ragunan Jakarta yang memakai jasa dan fasilitas dari wisata Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. Teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah dengan nonprobability sampling yaitu teknik sampling yang tidak memberikan kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dijadikan sampel. Sedangkan penentuan pengambilan jumlah responden (sampel) dilakukan melalui teknik accidental sampling atau sampling kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan (accidental) bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Pengambilan data dilakukan pada saat pengunjung.

Teknik Pengumpulan Data Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, menggunakan kuesioner, wawancara, dan dokumentasi.

Teknik analisa data kuantitatif merupakan metode analisis dengan angka-angka yang dapat dihitung maupun diukur. Analisis kuantitatif ini dimaksudkan untuk memperkirakan besarnya pengaruh secara kuantitatif dari perubahan satu atau beberapa kejadian lainnya dengan menggunakan alat analisis statistik.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Menurut laporan BLUD Taman Margasatwa Ragunan, TMR didirikan pada tanggal 19 September tahun 1864 di Batavia (kini Jakarta) dengan nama *Planten EnDierentuin* yang berarti "Tanaman dan Kebun Binatang." Terletak di pusat kota Jakarta yaitu tempat pusat kesenian Jakarta Taman Ismail Marzuki Cikini, Jakarta Pusat dengan luas 10 Ha yang merupakan pemberian seorang pelukis ternama Indonesia, Raden Saleh. Saat itu, *Planten En Dierentuin* dikelola oleh Perhimpunan Penyayang Flora dan Fauna Batavia yang tergabung dalam *Culturule Vereniging Planten en Dierentuin at Batavia*.

Setelah Indonesia merdeka, pada Tahun 1949, nama *Planten En Dierentuin* diubah menjadi Kebun Binatang Cikini. Bersamaan dengan kian pesatnya pertumbuhan dan perkembangan kota Jakarta perludicari tempat baru yang lebih memadai dan menjamin kehidupan satwa dan pengembangannya. Akhirnya pada perayaan seabad kelahirannya di tahun 1964, pada masa Gubernur DCI Jakarta Dr. Soemarno dibentuk Badan Persiapan Pelaksanaan Pembangunan Kebun Binatang untuk memindahkan dari Jl. Cikini Raya no 73 ke Pasar Minggu Jakarta Selatan yang diketuai oleh Drh. T.H.E.W Umboh. Pemerintah DKI Jakarta menghibahkan lahan seluas 30 ha di Ragunan, Pasar Minggu. Jaraknya kira-kira 20 Km dari pusat kota. Kepindahan dari Kebun Binatang Cikini ke Ragunan membawa lebih dari 450 ekor satwa yang merupakan sisa koleksi terakhir dari Kebun Binatang Cikini.

Kebun Binatang Ragunan dibuka secara resmi pada 22 Juni 1966 oleh Gubernur DCI (Daerah Khusus Ibukota) Jakarta Mayor Jenderal Ali Sadikin dengan nama Taman Margasatwa Ragunan. Pada tahun 1974 Taman Margasatwa

Ragunan dipimpin oleh Benjamin Galstaun yang kemudian menjadi direktur pertama. Pada tahun 2001 berubah lagi menjadi Kantor Taman Margasatwa Ragunan dan terakhir pada tahun 2009 berubah menjadi UPT (Unit Pelayanan Teknis) Taman Margasatwa Ragunan. Saat ini luas Taman Margasatwa Ragunan mencapai 147 Ha dengan koleksi satwa 2226 ekor satwa dari 264 spesies.

Taman Margasatwa Ragunan terletak di daerah Pasar Minggu, sekitar 20 Km dari pusat Kota Jakarta. Secara geografis TMR berada pada ketinggian 50 m di atas permukaan laut dengan curah hujan 2300 mm, suhu 27 °C dan kelembaban 60 %, dan berdiri di atas tanah latosol merah seluas 157 ha. TMR memiliki empat pintu masuk, yaitu Pintu Utara, Pintu Selatan, Pintu Timur, dan Pintu Barat. Pintu Utara berbatasan dengan Kelurahan Ragunan, Pintu Selatan berbatasan dengan Kelurahan Jagakarsa yang terletak di Jalan Sagu, Pintu Timur berbatasan dengan Kelurahan Kebagusan yang terletak di Jalan Jatipadang dan Pintu Barat berbatasan dengan Kelurahan Ragunan yang terletak di Jalan Raya Cilandak KKO.

### **Fungsi Taman Margasatwa Ragunan**

Keberadaan Taman Margasatwa Ragunan sebagai salah satu obyek wisata yang banyak diminati wisatawan memiliki berbagai fungsi dalam proses pembangunan dan pengembangan wisata. Adapun fungsi TMR sendiri antara lain: sebagai sarana konservasi, edukasi, penelitian, dan rekreasi alam.

#### **1. Fungsi Konservasi**

TMR berfungsi sebagai sarana konservasi yang melestarikan fauna dan flora. Fauna yang ada di TMR terdiri dari 69 jenis kelas mamalia, 101 kelas aves, 34 jenis kelas reptilian, dan 16 jenis kelas pisces. Jumlah

keseluruhan jenis satwa ada 270 species dengan jumlah koleksi mencapai kurang lebih 3000 ekor satwa (spesimen). Beberapa contoh satwa endemik dan langka yang berhasil dikembangkan di TMR yaitu: orang utan, owa jawa, komodo, harimau sumatera, babirusa dan lain-lain. Selain fauna atau satwa, flora yang ada di TMR terdiri dari 171 jenis tumbuhan dari seluruh Tanah Air yang langka dengan jumlah mencapai 15.389 pohon (spesimen). Fungsi Flora adalah sebagai paru-paru kota karena tumbuhan dapat menghasilkan oksigen dan mereduksi gas-gas karbon dari proses pembakaran dan aktivitas lainnya. Selain itu tanaman atau hutan kota di areal TMR mampu mengaktifkan proses peresapan air tanah sebagai cadangan air untuk kebutuhan hidup manusia.

#### **2. Fungsi Pendidikan (Edukasi)**

Taman Margasatwa Ragunan memberikan sarana pendidikan tentang satwa kepada pengunjung. Pihak pengelola menyediakan pelayanan berupa pemandu wisata, pemutaran film dokumenter tentang satwa, perpustakaan yang nyaman dan relatif lengkap serta kegiatan pendidikan lain dengan suasana yang dikemas dalam suasana alam.

#### **3. Fungsi Penelitian**

Sebagai salah satu kebun binatang terbesar di Indonesia, TMR juga menjadi salah satu pusat penelitian satwa-satwa langka yang ada di Indonesia. Para peneliti, pelajar, mahasiswa baik dari dalam maupun luar negeri melakukan observasi tentang perilaku satwa, reproduksi, pakan, dan sebagainya sebagai bahan untuk kajian ilmiah.

#### **4. Fungsi Rekreasi Alam**

Taman Margasatwa Ragunan merupakan wisata yang bernuansa alam, menjadi salah satu daya tarik ter-



sendiri karena selain udara yang masih bersih dengan rimbunnya pepohonan yang ada juga dapat menikmati keelokan satwa yang sangat eksotis.

Interpretasi Hasil Variabel Pengaruh Atraksi Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung Variabel independen X1 (atraksi wisata) dengan variabel dependen Y (kepuasan pengunjung) memiliki koefisien determinasi (R-Square) 0.132, menunjukkan pengertian bahwa kepuasan pengunjung (Y) dipengaruhi sebesar 13,2% oleh variabel atraksi wisata (X1), sedangkan sisanya 86.8 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel independen tersebut. Dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 5 % (0.05) dan dengan derajat kebebasan (df) =  $n-k = 100-3 = 97$ , diperoleh t tabel = 1.984 dan dari hasil regresi diperoleh t hitung = 3.867. Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai t hitung =  $3.867 > t$  tabel = 1.984, maka dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima. Artinya, atraksi wisata berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Dalam konteks ini, Taman Margasatwa Ragunan Jakarta merupakan salah satu destinasi pariwisata unggulan yang dikembangkan di wilayah Provinsi DKI Jakarta dan potensi daya tarik wisata unggulan yang bervariasi.

Interpretasi Hasil Variabel Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung Variabel independen X2 (fasilitas) dengan variabel dependen Y (kepuasan pengunjung). Dan nilai koefisien determinasi (R-Square) 0.102, menunjukkan pengertian bahwa kepuasan pengunjung (Y) dipengaruhi sebesar 10,2% oleh variabel fasilitas (X2), sedangkan sisanya 89.8 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel independen tersebut. Dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 5 % (0.05) dan dengan derajat kebebasan (df) =  $n-k = 100-3 =$

97, diperoleh t hasil olah data diperoleh nilai t hitung =  $3.337 > t$  tabel = 1.984, maka dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima. Artinya, fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Fasilitas pendukung wisatawan terbatas mulai dari lahan parkir tidak memadai, kondisi fasilitas umum belum memenuhi kualitas secara internasional seperti toilet. Begitu juga dengan kondisi tempat parkir yang masih menggunakan area sekitar Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. Ditambah lagi dengan kesemrawutan pedagang kaki lima yang juga ikut meramaikan aktivitas sampah di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. Masalah kebersihan dan sampah di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta telah menjadi perhatian sejak lama. Bukan hanya wisatawan yang mengeluhkan, tetapi semua pihak mengalami masalah yang sama terkait sampah. Dalam konteks ini, terjadinya penurunan kualitas lingkungan akibat kesadaran masyarakat yang masih sangat rendah yang ditandai dengan membuang sampah sembarangan. Taman Margasatwa Ragunan Jakarta adalah sentral sebagai kawasan yang paling strategis

Interpretasi Hasil Variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Variabel independen X3 (kualitas pelayanan) dengan variabel dependen Y (kepuasan pengunjung). Dan nilai koefisien determinasi (R-Square) 0.095, menunjukkan pengertian bahwa kepuasan pengunjung (Y) dipengaruhi sebesar 9,5% oleh variabel kualitas pelayanan (X3), sedangkan sisanya 90.5 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel independen tersebut. Dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 5 % (0.05) dan dengan derajat kebebasan (df) =  $n-k = 100-3 = 97$ , diperoleh t tabel = 1.984 dan dari hasil regresi diperoleh t hitung = 3.207. Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai t hitung =  $3.207 > t$  tabel = 1.984, maka dapat disimpulkan bahwa H0

ditolak dan H1 diterima. Artinya, kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Penampilan karyawan/petugas/pemandu wisata yang ada. Beberapa responden ada yang menyatakan bahwa penampilan dari karyawan/petugas/pemandu wisata cukup baik dalam memberikan pelayanan. Misalnya, dalam konteks paket tour keliling.

Interpretasi Hasil Variabel Pengaruh Atraksi Wisata, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Ketiga variabel independen (atraksi wisata, fasilitas, dan kualitas pelayanan) dengan variabel dependen Y (kepuasan pengunjung). Dan nilai koefisien determinasi (R-Square) 0.200, menunjukkan pengertian bahwa kepuasan pengunjung (Y) dipengaruhi sebesar 20% oleh variabel atraksi wisata (X1), fasilitas (X2), dan kualitas pelayanan (X3), sedangkan sisanya 80% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel independen tersebut. Dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 5 % (0.05) dan dengan derajat kebebasan pembilang (df1) = (jumlah variabel -1), yaitu  $4-1 = 3$  dan df penyebut (df2) =  $N-k-1 = 100-3-1 = 96$ , diperoleh Ftabel penyebut (df2) =  $N-k-1 = 100-3-1 = 96$ , diperoleh Ftabel = 2.07 dan dari hasil regresi berganda diperoleh Fhitung = 7.995. Dapat diketahui bahwa Fhitung (7.995) > F tabel (2.07), maka dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima. Artinya, atraksi wisata, fasilitas, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Atraksi wisata, fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Ketiga variabel berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung. Jadi, atraksi wisata, fasilitas dan kualitas pelayanan ditingkatkan maka kepuasan akan meningkat. Pengaruh atraksi wisata signifikan / nyata terhadap kepuasan pengunjung, dibandingkan

dengan fasilitas dan kualitas pelayanan. Menurut penilaian pengunjung, atraksi wisata di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta pada umumnya cukup baik. Keunikan atraksi wisata yang ditawarkan menarik pengunjung untuk berwisata. Penyebaran lokasi dan sarana jalan yang memperpendek waktu tempuh dapat memudahkan pengunjung mencapai lokasi Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. Selain itu, Taman Margasatwa Ragunan Jakarta sendiri memiliki citra yang cukup baik sebagai destinasi pariwisata yang relevan dengan pertumbuhan wisata.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Terdapat pengaruh secara positif dan signifikan variabel atraksi wisata terhadap kepuasan pengunjung. Taman Margasatwa Ragunan Jakarta yang memiliki potensi daya tarik wisata unggulan yang bervariasi. Keunikan dan keragaman atraksi wisata Taman Margasatwa Ragunan Jakarta yang belum dimiliki destinasi lain membuat pengunjung merasa senang dan puas terhadap penyajian atraksi wisata. Selain itu, terdapat pengaruh secara positif dan signifikan variabel fasilitas

Selain itu, terdapat pengaruh secara positif dan signifikan variabel fasilitas terhadap kepuasan pengunjung. Fasilitas yang ada di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta masih terbatas mulai dari penyediaan sarana umum (toilet, parkir, dan tempat ibadah), kebersihan lingkungan, dan keberadaan pedagang kaki lima (PKL). Dalam konteks ini, ada upaya pembenahan yang dilakukan oleh stakeholder setempat untuk kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengunjung. Disisi lain, terdapat pengaruh secara positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap



kepuasan pengunjung. Pemandu wisata/karyawan/petugas sangat informatif dan interaktif dalam menyampaikan substansi tentang Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. Namun, dalam konteks merespon keluhan pengunjung, pemandu wisata/karyawan/petugas masih terbatas. Hasil penilaian pengunjung atas keunggulan atau keistimewaan layanan secara menyeluruh. Terdapat pengaruh secara positif dan signifikan variabel atraksi wisata, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung. Atraksi wisata, fasilitas dan kualitas pelayanan menjadi bagian yang tak terpisahkan dalam sebuah destinasi khususnya Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. Harmonisasi ketiga aspek tersebut sangat penting untuk mengoptimalkan kinerja atribut atraksi wisata, fasilitas dan kualitas pelayanan agar pengunjung merasakan kepuasan dalam berkunjung ke Taman Margasatwa Ragunan Jakarta.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka peneliti merekomendasikan untuk manajemen Taman Margasatwa Ragunan sebagai berikut. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dapat memenuhi harapan pengunjung. Untuk dapat meningkatkan kepuasan pengunjung maka pihak manajemen Taman Margasatwa Ragunan harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, maka pihak manajemen harus dapat memperhatikan hal-hal sebagai berikut : Perlu adanya peningkatan fasilitas TMR, seperti ditambahnya musholla, diperbanyak jumlah tempat sampah dan tempat berteduh.

Perlu adanya peningkatan dari segi keamanan TMR, seperti perlu penambahan pos satpam di beberapa titik tertentu, dan disetiap kandang disediakan

petugas penjaga, serta menambah armada patroli. Keamanan TMR harus lebih diperketat terutama saat hari libur atau hari besar lainnya dimana jumlah pengunjung melonjak. Selain itu, menurut responden keberadaan pedagang asongan harus ditertibkan, karena mengganggu rekreasi mereka.

TMR juga perlu memperbaiki papan penunjuk lokasi yang kurang jelas terlihat dan harus diperbaharui agar meminimalisasi pengunjung tersesat. Selain itu, diharapkan juga terdapat peta wisata atau denah objek wisata di TMR yang diberikan kepada pengunjung.

Pelayanan petugas TMR perlu diperbanyak lagi dan tersebar di setiap lokasi wisata. Kesadaran, ketanggapan, pemahaman serta perhatian khusus dari para petugas terhadap masalah atau keluhan dari para penumpang juga menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan dalam usaha meningkatkan kepuasan penumpang

TMR harus melakukan penelitian secara bertahap dan mendalam mengenai kondisi pendapatan mereka. Jika dibandingkan dengan Taman Safari atau kebun binatang yang hampir sama besarnya, TMR perlu merancang sebuah harga tiket yang sesuai dengan biaya operasionalnya. Fungsinya adalah untuk membantu mereka dalam mencapai keuntungan. Untuk meningkatkan jumlah pendapatannya, TMR perlu menaikkan harga, menurunkan biaya operasional atau dengan melakukan kerjasama *sponsorship*.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arthur, Mc & Hall. 2002. *Heritage Management*. New York: Prentice Hall.
- Dimiyati, Edi Jakarta. 2010. *Wisata Kota Tua Jakarta*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

- Gleeson, Dianne, Jenkies & John. 2007. *Tourism Planning and Policy*, Australia: John Willey & Sons Australia.
- Grijns, Kees dan Nas, Peter J.M. 2000. *Jakarta Batavia: Esai Sosio-Kultural*. Jakarta: KTLV- Jakarta dan Banana. Hargrove, Cheryl M. 2002. *Heritage Tourism*. CRM No.1.
- Kotler, Philip, Bowen, John T & Makens, James C. 2006. *Marketing for Hospitality and Tourism*. Canada: Pearson International.
- Kusmayadi dan Sugiarto Endar. 2007. *Metodologi Penelitian dalam Bidang Kepariwisata*, Jakarta: Gramedia.
- Marpaung, H. 2000. *Pengetahuan Pariwisata*. Bandung: Alfabeta.
- Martokusumo, Widjaja. 2000. *Urban Heritage Conservation in Indonesia: Experiences from the Inner-City of Bandung and Jakarta Kota*. Makalah ini dipresentasikan untuk workshop international terhadap The Indonesia City Revisited, Institute of Social and Cultural Studies, Faculty of Social and Behavioural Sciences, Rijksuniversiteit Leiden, Belanda, 6-8 Desember.
- Payne, Adrian. 2001. *The Essence of Service Marketing*. Terjemahan Fandy Tjiptono. Yogyakarta: Andi Offset.
- Pedersen, Arthur. 2002. *Managing Tourism at World Heritage Sites: A Practical Manual for World Heritage Site Managers*. Paris: UNESCO World Heritage Centre.
- Rahayu, Agus. 2012. *Pengaruh Atribut Produk Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan*. Pascasarjana Universitas Udayana.
- Rangkuti, F. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sumarwan, Ujang. 2003. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia Cetakan Pertama.
- Supranto.2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sutisna. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Suwintari, I Gusti Ayu Eka. 2012. *Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan "Tourist Information Center" di Jalan Padma Utara, Legian Utara, Kuta*. Pascasarjana Universitas Udayana.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kedelapan. Bandung: Alfabeta
- Suwantoro, Gamal. 2004. *Dasar-dasar Pariwisata*. Yogyakarta: ANDI.
- Vellas, Francois & Becherel, Lionell. 2008. *Pemasaran Pariwisata International Sebuah Pendekatan Strategis (Terjemahan)*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Wahab, Salah. 2003. *Industri Pariwisata dan Peluang Kesempatan Kerja*. Jakarta: PT. Pertja Jakarta.
- Weaver, David & Opperman, Martin. 2001. *Tourism Management*. Australia: John Wiley & Sons Australia.