



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PENGUNJUNG TAMAN MARGASATWA  
RAGUNAN**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

**Rosa Anjulina**

**203515416021**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**2024**



**NATIONAL UNIVERSITY**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON VISITOR  
SATISFACTION AT RAGUNAN ZOO**

**THESIS**

Submitted as one of the conditions for obtaining  
Bachelor's Degree inof Public Administration (S.AP)

**Rosa Anjulina**

**203515416021**

**FACULTY OF SOCIAL SCIENCES POLITICAL SCIENCES  
PUBLIC ADMINISTRATION SCIENCE STUDY PROGRAM**

**Jakarta**

**September, 2024**



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**JAKARTA**



**PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Rosa Anjulina  
NPM : 203515416021  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Pengunjung Taman Margasatwa  
Ragunan  
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk  
memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)  
pada Program Studi Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Nasional

Disetujui untuk diajukan,  
Jakarta, September 2024

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi  
Administrasi Publik

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

**PENGESAHAN SKRIPSI**


Nama : Rosa Anjulina  
NPM : 203515416021  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan  
Pengunjung Taman Margasatwa Ragunan  
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disahkan,  
Jakarta, 30 Agustus 2024

Dosen Pembimbing

Dekan

  
Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si

  
Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si



**UNIVERSITAS NASIONAL**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**JAKARTA**

**PENGESAHAN**

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Rosa Anjulina  
NPM : 203515416021  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan  
Pengunjung Taman Margasatwa Ragunan

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

**DEWAN PENGUJI**

Ketua Sidang : Angga Sulaiman, S.IP., M.AP. (.....)

Penguji 1 : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si. (.....)

Penguji 2 : Moh Dimiyati Soedja, S.Sos., M.Si. (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 5 September 2024



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

#### PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rosa Anjulina

NPM 203515416021

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan  
Pengunjung Taman Margasatwa Ragunan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat,  
Jakarta, 11 September 2024

Yang membuat pernyataan,

  
10000  
NETRAL  
TEMPER  
1AALK40786677  
Rosa Anjulina

## ABSTRAK

Nama : Rosa Anjulina  
Nomor Pokok Mahasiswa : 203515416021  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Margasatwa Ragunan  
Pembimbing : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP ., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Taman Margasatwa Ragunan. Dengan menggunakan metode kuantitatif, penelitian ini mengaplikasikan pendekatan survei untuk mengumpulkan data yang diperlukan. Instrumen pengumpulan data utama adalah kuesioner, yang dibagikan kepada 50 responden yang telah mengunjungi Taman Margasatwa Ragunan.

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini dievaluasi berdasarkan lima dimensi utama, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Keandalan mengacu pada kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat. Daya tanggap mencakup kesediaan dan kemampuan staf dalam membantu pengunjung serta memberikan layanan yang cepat dan responsif. Jaminan melibatkan pengetahuan dan kesopanan staf, serta kemampuan mereka untuk menanamkan kepercayaan dan keyakinan. Empati menekankan perhatian dan kepedulian individu terhadap pengunjung. Bukti fisik mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan personel.

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis regresi linier, yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengukur hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pengunjung. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Secara spesifik, dari lima dimensi kualitas pelayanan, empat di antaranya yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Sementara itu, dimensi bukti fisik juga memberikan pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat secara substansial meningkatkan kepuasan pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan rekomendasi praktis bagi pengelola Taman Margasatwa Ragunan untuk terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini dapat dilakukan melalui pelatihan berkelanjutan bagi staf, perbaikan fasilitas, dan peningkatan aspek lain yang terkait dengan dimensi kualitas pelayanan yang diidentifikasi dalam penelitian ini.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan wawasan teoretis tentang hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung, tetapi juga menawarkan saran praktis yang dapat diimplementasikan oleh manajemen taman untuk meningkatkan pengalaman pengunjung secara keseluruhan.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan pengunjung, Taman Margasatwa Ragunan, metode kuantitatif, analisis regresi linier.

## **ABSTRACT**

*Name* : Rosa Anjulina  
*Student Identification Number* : 203515416021  
*Title* : *The Influence of Service Quality on Visitor Satisfaction at Ragunan Zoo*  
*Mentor* : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si

*This study aims to thoroughly analyze the impact of service quality on visitor satisfaction at Ragunan Zoo. Using a quantitative method, this research employs a survey approach to gather the necessary data. The primary data collection instrument is a questionnaire distributed to 50 respondents who have visited Ragunan Zoo.*

*Service quality in this study is evaluated based on five main dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Reliability refers to the ability to deliver promised services accurately and consistently. Responsiveness encompasses the willingness and ability of staff to help visitors and provide prompt service. Assurance involves the knowledge and courtesy of staff, as well as their ability to instill trust and confidence. Empathy emphasizes individual attention and care towards visitors. Tangibles include the physical facilities, equipment, and appearance of personnel.*

*The collected data were analyzed using linear regression analysis to identify and measure the relationship between service quality variables and visitor satisfaction. The results of the analysis indicate that overall service quality has a significant impact on visitor satisfaction. Specifically, four out of the five service quality dimensions—reliability, responsiveness, assurance, and empathy—show a positive and significant effect on visitor satisfaction. Meanwhile, the tangibles dimension also has a positive but not significant impact on visitor satisfaction.*

*The conclusion of this study underscores that improving service quality can substantially enhance visitor satisfaction at Ragunan Zoo. Therefore, this research provides practical recommendations for the management of Ragunan Zoo to continuously strive to improve the quality of services provided. This can be achieved through ongoing staff training, facility improvements, and enhancing other aspects related to the identified service quality dimensions in this study.*

*Thus, this research not only offers theoretical insights into the relationship between service quality and visitor satisfaction but also provides practical suggestions that the zoo management can implement to improve the overall visitor experience.*

**Keywords:** *service quality, visitor satisfaction, Ragunan Zoo, quantitative method, linear regression analysis.*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa. Karena atas berkat rahmat-Nya. Saya dapat menyelesaikan laporan Praktek Kerja Lapangan ini. Laporan ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan kelulusan mata kuliah Praktek Kerja Lapangan serta menjadi media pembelajaran atas ilmu yang diperoleh oleh saya sehingga dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bemawi Putra, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional
2. Ibu Dr.Dra. Erna Ermawati Chotim, M. Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Universitas Nasional
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si. Selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
4. Bapak Angga Sulaiman, S.IP.,M.AP., Selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
5. Bapak. Dr.Bhakti Nur Avianto. S,IP.,M.Si Selaku ketua program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional dan Dosen Pembimbing Akademik penulis
6. Bapak Khoirul Abror Ad-Dhuha Ghoni, S.AP., M.A.P., Selaku Sekretatis Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional
7. Seluruh pegawai Taman Margasatwa Ragunan.
8. Para responden yang telah dengan ikhlas meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner demi kelancaran penelitian ini.
9. Kepada orang tua saya tercinta. Akhir kata, penulis berharap Tuhan yang Maha Esa berkenaan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis. Semoga laporan ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 20 April 2024

Rosa Anjulina

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.3 Manfaat Praktis .....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Kerangka Teori.....	12
2.2.1 Teori Kualitas Layanan Publik .....	12
2.2.1.1 Prinsip – Prinsip Kualitas Layanan .....	14
2.2.1.2 Karakteristik Kualitas Pelayanan .....	17
2.2.1.3 Dimensi Kualitas Layanan Publik.....	17
2.2.1.4 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	19
2.2.1.5 Indikator Kualitas Pelayanan .....	22
2.2.2 Teori Kepuasan Pengunjung .....	23
2.2.2.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung .....	25

2.2.2.2 Pengertian Layanan Publik .....	32
2.2.2.3 Dimensi Kepuasan Pengunjung .....	36
2.2.2.4 Dimensi Kepuasan Pengunjung .....	37
2.2.2.5 Metode Pengukur Kepuasan Pengunjung .....	37
2.2.2.6 Indikator Kepuasan Pengunjung .....	39
2.3 Kerangka Pemikiran .....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>46</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	46
3.2 Metode Penelitian .....	46
3.3 Populasi dan Sampel .....	48
3.3.1 Populasi .....	48
3.3.2 Sampel .....	48
3.4 Penentu Informan .....	50
3.5 Teknik Pengelolaan dan Analisis Data .....	51
3.5.1 Identifikasi Kebutuhan Pengunjung .....	52
3.5.2 Pemetaan Proses Layanan .....	52
3.5.3 Pengumpulan Data .....	53
3.5.4 Analisis Data .....	55
3.5.5 Penggunaan Teknologi .....	55
3.5.6 Implementasi Perbaikan .....	56
3.5.7 Monitoring dan Evaluasi .....	57
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	57
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>58</b>
4.1 Sejarah Taman Margasatwa Ragunan .....	58
4.2 Letak Geografis .....	59
4.3 Visi dan Misi Taman Margasatwa Ragunan .....	61
4.3.1 Visi .....	61
4.3.2 Misi .....	61
4.4 Fungsi Taman Margasatwa Ragunan .....	62
4.4.1 Fungsi Konservasi .....	62
4.4.2 Fungsi Pendidikan (Edukasi) .....	63
4.4.3 Fungsi Penelitian .....	63

4.4.4 Fungsi Rekreasi Alam.....	64
4.5 Fasilitas di Taman Margasatwa Ragunan.....	65
4.5.1 Pusat Primata Schmutzer .....	65
4.5.2 Taman Satwa Anak .....	66
4.5.3 Taman Refleksi .....	67
4.5.4 Sarana Rekreasi.....	68
4.6 Pengolahan Data Hasil Penelitian/Pengujian Persyaratan Analisis .....	69
4.6.1 Karakteristik Responden.....	69
4.7 Analisis Data .....	70
4.7.1 Uji Validitas .....	70
4.7.2 Uji Reliabilitas .....	71
4.7.3 Uji Normalitas.....	72
4.7.4 Analisis Koefisien Regresi.....	73
4.7.5 Uji Signifikansi (Uji T).....	73
4.7.6 Analisis Koefisien Determinasi .....	74
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>75</b>
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 SARAN .....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>84</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengujung Taman Margasatwa Ragunan 2021-2023 .....	4
Gambar 1.2 Gambar Brosur dan Pamlet .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 2.1 Brosur .....	27
Gambar 2.2 Brosur .....	29
Gambar 2.3 Keamanan dan Kenyamanan .....	30
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran .....	45
Gambar 4.1 Pusat Primata Schmutzer .....	65
Gambar 4.2 Taman Satwa Anak .....	66
Gambar 4.3 Taman Satwa Anak .....	67



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kepuasan Jumlah Pengunjung Taman Margasatwa Ragunan Tahun 2021-2023 .....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	69
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	69
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Menurut Pendidikan .....	69
Tabel 4.4 Hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan (X1) .....	70
Tabel 4.5 Hasil uji validitas variabel Kepuasan pengunjung (Y) .....	71
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	71
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas .....	72
Tabel 4.8 Output Hasil Uji Regresi Sederhana.....	73
Tabel 4.9 Hasil Uji Hipotesis.....	73
Tabel 4.10 Koefisien Determinasi.....	74



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	84
Lampiran 2. Tabulasi Data.....	89
Lampiran 3. Hasil Ouput SPSS.....	93

