

**PENINGKATAN KUALITAS FASILITAS WISATA DI SCHMUTZER
RAGUNAN SEBAGAI UPAYA UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
PENGUNJUNG**

TUGAS AKHIR

EMANUEL JERUBUN

193404516033



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI PARIWISATA

TAHUN 2023

**PENINGKATAN KUALITAS FASILITAS WISATA DI SCHMUTZER RAGUNAN
SEBAGAI UPAYA UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PENGUNJUNG**

TUGAS AKHIR

**“Dalam Rangka Memenuhi Tugas Akademik dan Meraih Gelar Sarjana Pariwisata
(S.Par),**

Penyusunan Dilakukan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.”

Oleh:

EMANUEL JERUBUN

193404516033



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI PARIWISATA

UNIVERSITAS NASIONAL

TAHUN 2023

LEMBARAN PERNYATAAN

Penulis Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul:

PENINGKATAN KUALITAS FASILITAS DI SCHMUTZER RAGUNAN SEBAGAI UPAYA UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PENGUNJUNG.

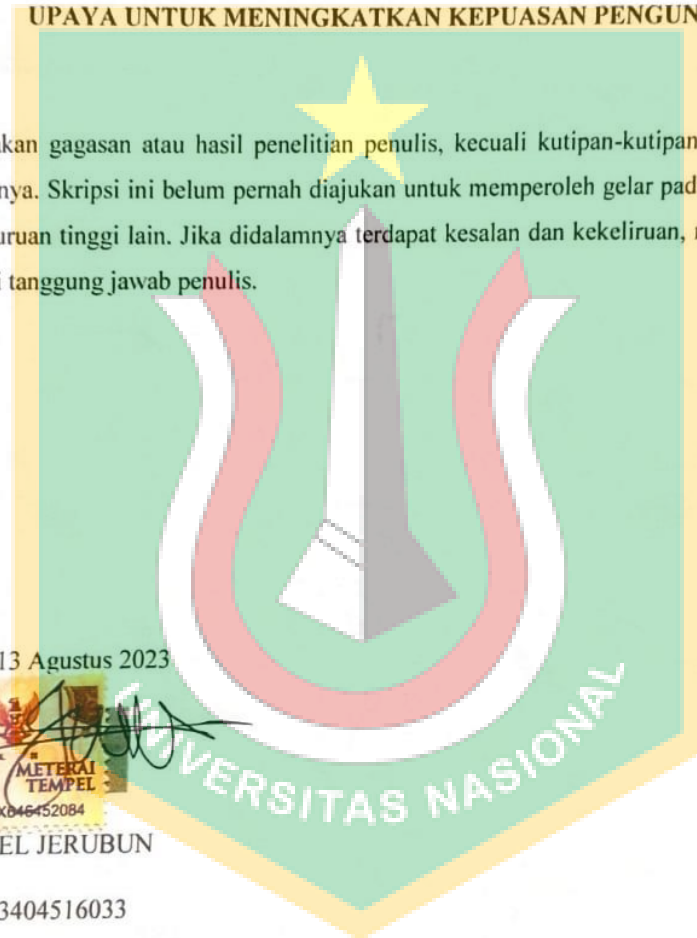
Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Jika didalamnya terdapat kesalan dan kekeliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta, 13 Agustus 2023



EMANUEL JERUBUN

NPM: 193404516033



LEMBARAN PERSETUJUAN

**Judul Tugas Akhir : PENINGKATAN KUALITAS FASILITAS
WISATA DI SCHMUTZER RAGUNAN
SEBAGAI UPAYA UNTUK MENINGKATKAN
KEPUASAN PENGUNJUNG**

Nama : Emanuel Jerubun

Nomor Pokok Mahasiswa : 193404516033

Bidang : Pariwisata

Menyetujui, Pembimbing Tugas Akhir

(Rizki Nurul Nugraha, Sst.Par., MM.Par.)

Mengetujui, Ketua Program Studi Pariwisata,



(Gagih Pradini, S. Par., M.M.)

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **PENINGKATAN KUALITAS FASILITAS WISATA DI SCHMUTZER RAGUNAN SEBAGAI UPAYA UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PENGUNJUNG**

Nama : **Emanuel Jerubun**

Nomor Pokok Mahasiswa : **193404516033**

Bidang : **PARIWISATA**

Diterima dan disahkan oleh panitia Ujian Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional



Jakarta, 31 Agustus 2023

Tanggal Lulus: 21 Agustus 2023

Kata Pengantar

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peningkatan kualitas fasilitas wisata di Schmutzer Ragunan sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pengunjung” tepat pada waktunya. Adapun tujuan dari penulis skripsi ini adalah untuk mempelajari cara pembuat skripsi pada Universitas Nasional (Unas), yang tepatnya di Jakarta selatan dan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (Prodi Pariwisata).

Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materill sehingga proses pembuatan skripsi penelitian ini dapat selesai. Ucapan terima kasih ini penulis tunjukan kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putra, M.A., Rektor Universitas Nasional yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk dapat menyelesaikan studi di Universitas Nasional.
2. Bapak Kumba Digidowiseiso, S.E.,M.App.Ec., Ph.D. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang telah memberikan izin penulisan tugas akhir ini.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S. E., M. M. Selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang telah memberikan izin penulis tugas akhir ini.
4. Bapak Gagih Pradini, S.Par., M.M. Selaku Ketua Program Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Ibu Rizki Nurul Nugraha, SST.Par.,MM.Par. Selaku Dosen pembimbing tugas akhir saya yang telah banyak membantu, memberi motivasi, dan meluangkan waktunya dalam proses membimbing penulis, serta saran dan masukan yang menurut saya paling berharga dalam penyusunan tugas akhir ini.
6. Ibu Ulfi Maranisya, SST.,M.Par. Selaku Dosen penguji 1 (satu), yang telah memberikan evaluasi terhadap cara penulisan skripsi ini.
7. Orang tua, saudara-saudara dari penulis, atas “doa”, bimbingan, serta Kasih sayang yang selalu tercurahkan selama ini
8. Keluarga besar Universitas Nasional khususnya teman-teman seperjuangan penulis, di jurusan pariwisata, atas semua dukungan, semangat, serta kerjasamanya.

Meskipun telah berusaha menyelesaikan skripsi ini sebaik mungkin, penulis menyadari bahwa skripsi penelitian ini masih ada kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi penelitian ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain berkepentingan.



ABSTRAK

PENINGKATAN KUALITAS FASILITAS WISATA DI SCHMUTZER RAGUNAN SEBAGAI UPAYA UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PENGUNJUNG

Oleh: Emanuel Jerubun

193404516033

Tugas akhir dibawah bimbingan Rizki Nurul Nugraha,Sst.Par.,MM.Par.

Penelitian ini bertujuan menguraikan strategi meningkatkan kualitas fasilitas di destinasi wisata Schmutzer Ragunan guna meningkatkan kepuasan pengunjung. Schmutzer Ragunan adalah tujuan populer yang menawarkan fasilitas dan antraksi yang menarik. Penelitian melibatkan ahli wisata, manajemen Schmutzer, dan pihak terkait. Kolaboratif, mereka mengidentifikasi masalah fasilitas dan merencanakan peningkatan yang sesuai. Penelitian berjangka waktu tertentu, meliputi analisis masalah, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi.

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung di Schmutzer Ragunan dan memperbaiki fasilitas. Ini diharapkan meningkatkan kunjungan berulang dan rekomendasi positif. Fokusnya adalah kualitas fasilitas di destinasi tersebut, area yang perlu ditingkatkan. Pendekatan melibatkan kuisisioner, observasi fasilitas dan wawancara manajemen. Data dianalisis untuk mengidentifikasi kebutuhan pengunjung, masalah, dan peluang. Strategi perbaikan dan rekomendasi disusun.

Kata Kunci: Peningkatan Kualitas, fasilitas wisata, Ragunan, kepuasan pengunjung, Upaya.



ABSTRACT

IMPROVING THE QUALITY OF TOURISM FACILITIES AT SCHMUTZER RAGUNAN AS AN EFFORT TO IMPROVE VISITOR SATISFACTION

By:

Emanuel Jerubun

193404516033

The final assignment under the guidance of Rizki Nurul Nugraha, Sst.Par., MM.Par.

This study aims to outline strategies to improve the quality of facilities in tourist destinations Schmutzer Ragunan to increase visitor satisfaction. Schmutzer Ragunan is a popular destination in Ragunan that offers interesting facilities and attractions. The research involved travel experts, Schmutzer management and related parties. Collaboratively, they identify facility problems and plan upgrades accordingly. Specific time-bound research, including problem analysis, planning, implementation, and evaluation.

This study aims to improve visitor satisfactions at Schmutzer Ragunan by improving facilities. This is expected to increase repeat visits and positive recommendations. The focus is on the quality of facilities in those destinations, areas that need improvement. The approach involves questionnaires, facility observation and management. The approach involves questionnaires, facility observation and management interviews. Data is analyzed to identify visitor needs, problems, and opportunities. Improvement strategies and recommendations are drawn up.

Keywords: Quality Improvement, tourist facilities, Ragunan, visitor satisfaction, efforts.



Daftar Isi

Judul.....	i
Lembar Persetujuan	ii
Lembar Pengesahan	iii
Kata Pengantar	IV
Abstrak.....	V
Daftar Isi	VI
BAB 1. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	2
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian	4
1. Tujuan	5
2. Kegunaan Penelitian	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Teori yang Terkait dengan Variabel Penelitian	8
1. Destinasi Wisata.....	9
2. Destinasi Wisata Buatan.....	10
3. Peningkatan Fasilitas Wisata	11
4. Peningkatan Kualitas Wisata	12
5. Kualitas Fasilitas	13
6. Strategi Peningkatan Kualitas Fasilitas.....	14
7. Aspek 3A, Antraction, Accesibility, Amenities.....	17
8. Kepuasan Pengunjung.....	18
B. Keterkait Dengan Penelitian Terdahulu.....	19
C. Hasil Penelitian Sebagai Rujukan Penelitian	20
D. Kerangka Analisis	21
E. Hipotesis	22

BAB III. METODE PENELITIAN	23
A. Objek Penelitian.....	24
B. Rencana Dan Tahapan Penelitian	25
C. Data Penelitian	26
1. Sumber Data Dan Jenis Data	27
a. Sumber Data.....	28
b. Jenis Data	29
2. Teknik Dan Alat Pengumpulan Data	30
a. Teknik Pengumpulan Data.....	31
b. Alat Pengumpulan Data	32
c. Populasi dan Sampel	33
D. Teknik Analisis	34
1. Teknik Statistik Sederhana	35
2. Regresi	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Hasil Penelitian	38
1. Deskripsi Data Penelitian.....	39
1. Gambar Umum Lokasi Penelitian	40
2. Visi Dan Misi Taman Margasatwa Ragunan	41
3. Sejarah	42
2. Karakteristik Responden.....	43
3. Analisis Pernyataan.....	44
4. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian	45
B. Hasil Temuan Observasi	46
1. Pusat Primata Schmutzer	47
2. Fasilitas Yang Ada Dalam Area Pusat Primata Schmutzer	48
3. Kualitas Fasilitas Di Area Pusat Primata Schmutzer Sedang Dalam Kondisi Perbaikan.....	49
C. Teknik Dan Metode Wawancara	50
1. Mengidentifikasi Fasilitas di Area Schmutzer Ragunan.....	51



1 Goa Orangutan Dari Sumatra.....	52
2. Museum Primata	53
3. Toilet.....	54
4. Resepsionist Untuk Penitipan Barang.....	55
2. Mengidentifikasi Strategi Peningkatan Fasilitas Area Pusat Primata Schmutzer	56
1. Goa Orangutan Dari Sumtra	57
2. Toilet.....	58
3. Receptionist atau Penjaga Barang Tamu	59
4. Tempat Sampah	60
5. Souvenir	61
6. Fasilitas Kuliner	62
7. Fasilitas Jualan Boneka.....	63
3. Implementasi Peningkatan Fasilitas di Area Pusat Primata Schmutzer.....	64
1. Goa Orangutan Dari Sumatra.....	65
2. Museum Primata	66
3. Toilet.....	67
4. Receptionist atau Penjaga Barang Tamu Untuk Penitipan Barang.....	68
5. Tempat Sampah	69
6. Souvenir	70
7. Fasilitas Kuliner.....	71
D. Pembahasan.....	72
1. Pengertian Destinasi Wisata	73
2. Fasilitas Destinasi Wisata	74
3. Kualitas Fasilitas Destinasi Wisata.....	75
4. Strategi Peningkatan Kualitas Fasilitas Destinasi Wisata.....	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	77
A. Kesimpulan	78
B. Saran	79
Daftar Tabel	80
1. Kerangka Analisis.....	81

2. Tabel 1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Klamim.....	82
3. Tabel 1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	83
4. Tabel 1.3 Seberapa Sering Anda Mengunjungi Kawasan Wisata Ragunan?.....	84
5. Tabel 1.4 Apakah Anda Pernah Mengunjungi Area Schmutzer di Kawasan Wisata Ragunan?	85
6. Tabel 1.5 Bagaimana Tingkat Kepuasan Anda Terhadap Fasilitas Yang Ada di Area Schmutzer di Kawasan Wisata Ragunan?	86
7. Tabel 1.6 Apakah Fasilitas Yang Disediakan di Area Schmutzer di Kawasan Wisata Ragunan Memenuhi Kebutuhan Anda ?	87
8. Tabel 1.7 Bagaimana Pendapat Anda Tentang Kebersihan Area Schmutzer di Kawasan Wisata Ragunan?.....	88
9. Tabel 1.8 Bagaimana Tingkat Kenyamanan Anda Saat di Area Schmutzer di Kawasan Wisata Ragunan?	89
10. Tabel 1.9 Apakah Anda Merasa Area Schmutzer di Kawasan Wisata Ragunan Terlalu Ramai Saat Anda Mengunjunginya?.....	90
11. Tabel 1.10 Apakah Anda Memiliki Saran Atau Masukan Untuk Meningkatkan Kualitas Area Schmutzer di Kawasan Wisata Ragunan?.....	91
12. Tabel 1.11 Apakah Ada Hal Khusus Yang Menarik Perhatian Anda Area Schmutzer di Kawasan Wisata Ragunan?	92
13. Tabel 1.12 Bagaimana Tingkat Keamanan Area Schmutze Di kawasan Wisata Ragunan Menurut Anda?	93
Daftar Gambar	94
1. Gambar 1.1 Pusat Primata Schmutzer	95
2. Gambar 1.2 Pelayanan	96
3. Gambar 1.3 Kartu Khusus Ragunan	97
4. Gambar 1.4 Toilet Difabel	98
5. Gambar 1.5 Ruang Laktasi	99
6. Gambar 1.6 Tempat Sampah.....	100
7. Gambar 1.7 Musala atau Mushola	101

8. Gambar 1.8 Musala Atau Mushola	102
9. Gambar 1.9 Keamanan Pusat Primata Schmutzer	103
Lampiran Bimbingan	104
A.Lampiran Bimbingan Proposal Tugas Akhir	105
B. Konsultasi Bimbingan Tugas Akhir.....	106
C. Hasil Turnitin	107

