

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
PADA TEMPAT PARIWISATA DI SURAKARATA
(Study Kasus Pada Taman Satwa Taru Jurug)**

Eny Kustiyah¹, Ari Budi Utomo²
^{1,2}Universitas Islam Batik Surakarta

Abstrak

Taman Satwa Taru Jurug merupakan tempat pariwisata Kebudayaan Kota Solo, dari perkembangan pariwisata pengunjung yang kurang puas dengan kondisi TSTJ yang sekarang, untuk itu perlu menciptakan kepuasan pengunjung. Guna memasarkan TSTJ menjadi tempat pariwisata yang diminati pengunjung maka diperlukan suatu pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan dapat berupa Keandalan (Reliability), Daya Tangkap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Emphaty), Bukti Langsung (Tangibles) dari karyawan serta jasa-jasa yang diberikan dan dikombinasikan sedemikian rupa sehingga mampu memberikan kesan simpatik kepada para pengunjung dan akhirnya kepuasan pengunjung terpenuhi. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah: 1) Apakah kualitas pelayanan yang berupa Keandalan (Reliability), Daya Tangkap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Emphaty), Bukti Langsung (Tangibles) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Taman Satwa Taru Jurug (TSTJ)? 2) Apakah kualitas pelayanan yang berupa Keandalan (Reliability), Daya Tangkap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Emphaty), Bukti Langsung (Tangibles) secara bersama sama berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Taman Satwa Taru Jurug (TSTJ)? 3) Di antara kelima variable kualitas pelayanan tersebut, Manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pengunjung Taman Satwa Taru Jurug (TSTJ)? Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Validitas, Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Uji Regresi Linier Berganda, Uji F, Uji t serta Koefisien Determinasi (R²). Dari Uji Regresi Linier Berganda diperoleh persamaan $Y = 2,857 + 0,019 X_1 + 0,045 X_2 + 0,413 X_3 + 0,259 X_4 + 0,235 X_5 + e$ Dari hasil perhitungan uji F diperoleh nilai F hitung 46,386 > F tabel 2,467, membuktikan ada pengaruh secara signifikan antara variabel bebas (Keandalan (Reliability), Daya Tangkap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Emphaty), Bukti Langsung (Tangibles)) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan pengunjung TSTJ (Y)). Dari hasil perhitungan uji t diperoleh nilai thitung Keandalan (Reliability) sebesar (0,231) < t tabel (1,986), berarti Keandalan (Reliability) tidak ada pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung (Y). Daya Tangkap (Responsiveness) sebesar (-0,419) < t tabel (-1,986), berarti Daya Tangkap (Responsiveness) tidak ada pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung (Y). t hitung Jaminan (Assurance) sebesar (4,313) > t tabel (1,986), berarti Jaminan (Assurance) ada pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung (Y). t hitung Empati (Emphaty) sebesar (2,267) > t tabel (1,986), berarti Empati (Emphaty) ada pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung (Y). t hitung Bukti Langsung (Tangibles) sebesar (3,979) > t tabel (1,986) maka H₀ ditolak, berarti Bukti Langsung (Tangibles) ada pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung (Y). Dari hasil perhitungan koefisien determinasi diperoleh nilai R² = 0,712 hal ini berarti variabel Keandalan (Reliability), Daya Tangkap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Emphaty), Bukti Langsung (Tangibles) mempunyai sumbangan terhadap kepuasan pengunjung sebesar 71,2% sedangkan sisanya 28,8% dipengaruhi oleh faktor yang lain di luar model yang menjadi penelitian ini, antara lain (kurang banyaknya jenis flora dan fauna di TSTJ, kurangnya hiburan atau pertunjukan yang di suguhkan untuk pengunjung TSTJ, nilai kebudayaan di TSTJ yang sedikit berkurang dan lain-lain). Saran untuk TSTJ yaitu Selain variabel Keandalan (Reliability), Daya tangkap (Responsiveness), Jaminan (Assurance) (X₃), Empati (Emphaty), Bukti Langsung (Tangibles), hendaknya pihak TSTJ juga lebih memperhatikan sumberdaya manusia yang ada seperti petugas kebersihan, keamanan, kesehatan dan petugas-petugas yang lainnya.

Kata kunci: bukti langsung, daya tangkap, empati, jaminan, keandalan, kepuasan

1. PENDAHULUAN

a. Latar Belakang Permasalahan

Pada dasarnya manusia memiliki kebutuhan sebagai makhluk Individu dan makhluk sosial. Kebutuhan dasar manusia sebagai makhluk Individu antara lain ; Bernafas, Makan, Minum, Tidur, Mandi, buang air besar dan kecil. Apabila kebutuhan tersebut tidak dipenuhi maka manusia tersebut tidak hidup. Sebagai makhluk yang memiliki akal, kebutuhan tersebut tidak hanya harus dipenuhi. Tetapi juga harus memenuhi tingkat kepuasan tersendiri. Tingkat kepuasan setiap manusia berbeda-beda, oleh karena itu sejak zaman batu, manusia senantiasa berkreasi menciptakan sesuatu untuk mendukung kegiatan pemenuhan kebutuhan tersebut, sehingga menjadi sebuah kegiatan yang menyenangkan. Hasil kreasi timbul dari ide atau gagasan yang diwujudkan ke dalam sebuah media, baik berupa bentuk, suara, rasa, bau dan sebagainya. Kebutuhan akan kesenangan (fun), pada dasarnya ada pemenuhan kebutuhan panca indera kita seperti; mata, telinga, hidung, lidah dan kulit, hingga sampai pada tingkat kepuasan tertentu. Indera Pengelihat dapat dipenuhi dengan melihat bentuk yang menarik, cantik, indah dan menyenangkan untuk dilihat. Indera pendengaran dapat dipenuhi dengan mendengar suara yang indah, merdu dan 2 menyenangkan untuk didengar. Indera penciuman dapat dipenuhi dengan mencium bau yang wangi, segar dan menyenangkan untuk dicium. Indera pengecap dapat dipenuhi dengan mengecap makanan dan minuman yang enak, nikmat dan menyenangkan untuk dikecap. Indera peraba dapat dipenuhi dengan merasakan temperatur dan jenis sebuah benda yang menyenangkan atau pun menenangkan. Bila suatu kebutuhan dipenuhi secara terus menerus dengan perlakuan (stimulus) yang sama maka akan terjadi kejenuhan, yang pada titik tertentu akan menyebabkan depresi, dan pada akhirnya akan terjadi trans atau kegilaan.

Menurut Richard Sihite dalam Marpaung dan Bahar (2000: 46-47) menjelaskan definisi pariwisata sebagai berikut : Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan orang untuk sementara waktu, yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat lain meninggalkan tempatnya semula, dengan suatu perencanaan dan dengan maksud bukan untuk berusaha atau mencari nafkah ditempat yang dikunjungi, tetapi semata-mata untuk menikmati kegiatan tamasya dan rekreasi atau untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam. Solo menjadikan pariwisata sebagai salah satu andalannya. Bahkan dalam visinya disebutkan, Solo sebagai kota yang bertumpu pada potensi perdagangan, pariwisata, dan olahraga. Keraton Surakarta dan Pura Mangkunegaran jelas menjadi magnet, disamping Taman Sriwedari, Balekambang, dan Taman Satwa Taru Jurug (TSTJ). TSTJ sebagai taman wisata sekaligus area konservasi flora dan fauna menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan, baik wisatawan domestik maupun internasional. Sehingga upaya – upaya untuk melestarikan dan mengembangkan Taman Satwa Taru Jurug (TSTJ) sangat diperlukan untuk mendatangkan wisatawan yang berimplikasi pada pendapatan asli daerah. Lebih-lebih bisa menjadi lokomotif pertumbuhan ekonomi Kota Surakarta yang berbasis pada industri jasa. Pengembangan Taman Satwa Taru Jurug menjadi taman wisata, area konservasi flora/fauna, dan penyelamatan aset diperlukan perhatian dan peran pemerintah daerah pengelolaannya sehingga dapat mengantarkan Taman Satwa Taru Jurug menjadi sebuah lembaga yang berdaya dan mandiri, hal ini terbukti dari status hukum yang tidak jelas dalam pengelolaannya. Bukti telah menunjukkan bahwa sejak dipindahkannya hewan-hewan dari kebon rojo ke jurug hingga sampai sekarang pengelolaan TSTJ belum mampu memberikan pendapatan bagi pemerintah daerah secara signifikan. Bahkan terkesan bermasalah dalam pengelolaannya seperti menurunnya kualitas pelayanan oleh petugas kepada pengunjung, juga masalah pemeliharaan satwa, kekumuhan lokasi yang semuanya itu menjadikan brand taman satwa taru jurug (TSTJ) semakin turun.

Aktivitas promosipun dilakukan ala kadarnya, tanpa perencanaan yang lebih matang sehingga brand TSTJ tidak terbangun secara positif, bahkan ada kecenderungan semakin menurun tingkat popularitasnya. Dengan berdirinya tempat-tempat wisata di daerah-daerah, maka masyarakat memiliki banyak pilihan untuk berwisata, sehingga keberadaannya jurug sebagai tempat wisata menjadi tergeser oleh tempat-tempat wisata baru. Guna memasarkan TSTJ agar menjadi tempat pariwisata yang diminati pengunjung maka di perlukan suatu pelayanan yang berkualitas, pelayanan yang dapat memuaskan semua pengunjung sehingga tetap menjaga dan melihara para pengunjung maupun calon pengunjung. Menurut Zeithaml dan M. J. Bitner (dalam Umar, 2003: 48) Kualitas pelayanan dapat

berupa Keandalan (Reliability), Daya Tangkap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Emphaty), Bukti Langsung (Tangibles) dari karyawan serta jasa - jasa yang di berikan dan dikombinasikan sedemikian rupa sehingga mampu memberikan kesan simpatik kepada para pengunjung dan akhirnya kepuasan pengunjung terpenuhi.

b. Perumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan yang berupa Keandalan (Reliability), Responsif (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Emphaty), Bukti Langsung (Tangibles) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Taman Satwa Taru Jurug (TSTJ).
2. Apakah kualitas pelayanan yang berupa Keandalan (Reliability), Daya tangkap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Emphaty), Bukti Langsung (Tangibles) secara bersama sama berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Taman Satwa Taru Jurug (TSTJ).
3. Diantara kelima variable kualitas pelayanan tersebut, Manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pengunjung Taman Satwa Taru Jurug (TSTJ)

c. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial kualitas pelayanan yang berupa Keandalan (Reliability), Daya tangkap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Emphaty), Bukti langsung (Tangibles) terhadap kepuasan pengunjung taman satwa taru jurug (TSTJ).
2. Untuk mengetahui pengaruh secara bersama sama kualitas pelayanan yang berupa Keandalan (Reliability), Daya tangkap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Emphaty), Bukti langsung (Tangibles) terhadap kepuasan pengunjung taman satwa taru jurug (TSTJ).
3. Untuk mengetahui pengaruh variabel yang paling dominan diantara kelima variable kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung taman satwa taru jurug (TSTJ).

Hipotesis

Hipotesis yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan yang berupa Keandalan (Reliability), Daya tangkap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Emphaty), Bukti langsung (Tangibles), secara parsial terhadap respon pengunjung TSTJ.
- b. Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan yang berupa Keandalan (Reliability), Daya tangkap (Responsiveness), Jaminan (Assurance),
- c. Empati (Emphaty), Bukti langsung (Tangibles), secara bersama - sama terhadap respon pengunjung TSTJ.
- d. Variable Bukti langsung (Tangibles) mempunyai pengaruh paling dominan terhadap respon pengunjung TSTJ.

2. METODOLOGI

a. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dalam penulisan ini adalah Taman Satwa Taru Jurug yang berlokasi di Jln Ir Sutami, sebelah barat jembatan jurug sungai bengawan Solo yang merupakan perbatasan antara solo dengan karanganyar.

b. Populasi dan Sampel

1) Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek, penelitian. (Arikunto, 2006: 130) mengemukakan populasi adalah daerah generalisasi yang akan dikenai kesimpulan dari penelitian. Mengeneralisasikan yaitu mengambil kesimpulan penelitian sebagai sesuatu yang berlaku bagi populasi. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Taman Satwa Taru Jurug perbulan dengan jumlah 18.300 pengunjung, populasi tersebut diperoleh dari rata-rata total pengunjung pada tahun 2013.

2) Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 2006: 131). Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pengunjung TSTJ yang berjumlah 100 responden.

Penghitungan sampel tersebut menggunakan rumus slovin. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden.

Teknik pengambilan sampel (sampling) dalam penelitian ini dengan menggunakan random sampling yaitu cara pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama untuk diambil kepada setiap elemen populasi.

c. Pengukuran Variabel

Pengukuran kuesioner menggunakan teknik skala likert. Dalam skala likert ini responden diminta untuk menentukan jawaban dan tiap jawaban diberi skor atau nilai, kemudian skor keseluruhan dijumlahkan.

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial yang telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti (Sugiyono, 2003: 84).

Format jawaban tipe Likert dengan menggunakan skala lima tingkat yang terdiri : Sangat Baik, Baik, Netral, Tidak Baik, dan Sangat Tidak Baik masing-masing penilaian diberi bobot:

- 1) Jawaban "Sangat Baik" diberi skor 5
- 2) Jawaban "Baik" diberi skor 4
- 3) Jawaban "Netral" diberi skor 3
- 4) Jawaban "Tidak Baik" diberi skor 2
- 5) Jawaban "Sangat Tidak Baik" diberi skor 1

d. Sumber Data

- 1) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dilokasi penelitian, data tersebut diperoleh melalui jawaban dan daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden.

- 2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari literature-literatur, buku-buku kepastakaan, referensi dari penelitian terdahulu, dan sebagainya yang dijadikan dasar untuk memperoleh landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini terutama hal-hal yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penunjang dalam memilih suatu produk.

e. Metode Analisa Data

- a. Uji Validitas

Menurut Arikunto (2006:168) "uji validitas ini digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner". Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk keperluan analisis ini, penulis dibantu dengan komputer program SPSS. Adapun penentuan validitas menggunakan pengukuran berdasar pada koefisien korelasi product moment.

- b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas untuk menguji keakuratan dari data kuesioner karena skor mungkin berubah antara dua waktu pengukuran. Dalam melakukan uji reliabilitas digunakan tehnik Alpha Cronbach. Untuk keperluan analisis ini, penulis dibantu komputer program SPSS.

f. Teknik Analisis Data

Adapun teknis analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Analisis Regresi Linier Berganda

Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh yang ditimbulkan antara Kehandalan (X1), Ketanggapan (X2), Keyakinan (X3), Perhatian (X4) dan Penampilan (X5) terhadap variable independent yaitu Kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen, dengan menggunakan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana :

a : variabel/ bilangan konstan

- b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 : koefisien regresi
 X_1 : Keandalan
 X_2 : Ketanggapan
 X_3 : Keyakinan
 X_4 : Perhatian
 X_5 : Penampilan
 e : variabel lain
 Y : variabel dependen, yaitu Kepuasan Pasien

Untuk memperoleh nilai a, b_1, b_2, b_3, b_4 dan b_5 dipergunakan alat bantu komputer yaitu pengolah data statistik. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh nilai yang benar-benar valid dan memperkecil resiko kesalahan penghitungan.

c. Analisis regresi linier berganda

Analisis regresi linier berganda di gunakan untuk memeriksa kuatnya hubungan antara variable bebas (Keandalan (Reliability), Daya tangkap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Emphaty), Bukti lansung (Tangibles)) dengan variable terikat (kepuasan pengunjung TSTJ (Y)). Maka dalam penelitian ini regresinya sebagai berikut (Sugiyono, 2005: 250).

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5 X_5 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pelanggan / Variabel dependen

a = Konstanta

X_1 = Keandalan (Reliability)

X_2 = Responsif (Responsiveness)

X_3 = Jaminan (Assurance)

d. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis secara sendiri-sendiri antara variabel independent terhadap variabel dependen. Adapun langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut:

H_0 diterima apabila $-t \text{ tabel} \leq t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$, yang berarti tidak ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen.

H_a ditolak apabila $t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, yang berarti ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen.

b. Uji F

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama antar variabel independent terhadap variabel dependen.

Langkah-langkah pengujian hipotesis sebagai berikut:

a. Komposisi Hipotesis

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = 0$, artinya variabel independent secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel dependen

$H_a : \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq \beta_4 \neq \beta_5 > 0$, artinya variabel independent secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.

b. Menentukan *level of significant* : 5%

c. Nilai F tabel : $\alpha : (k; n - k - 1)$

d. Kriteria pengujian

H_0 diterima apabila $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$

H_a ditolak apabila $F \text{ hitung} > F \text{ table}$

e. Keputusan

$F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ maka H_0 diterima berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen.

$F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$ maka H_a ditolak berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Analisa ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen yang ditunjukkan dengan prosentase. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{b_1 \sum x_1 y + b_2 \sum x_2 y}{y^2}$$

Dimana :

R^2 = Koefisien determinansi

b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = Koefisien regresi

X = Variabel independen

Y = variabel dependen

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

- 1) Dari Uji Regresi Linier Berganda diperoleh persamaan $Y = 2,857 + 0,019 X_1 + 0,045 X_2 + 0,413 X_3 + 0,259 X_4 + 0,235 X_5 + e$
- 2) Dari hasil perhitungan uji F diperoleh nilai F hitung $46,386 > F$ tabel $2,467$, membuktikan ada pengaruh secara signifikan antara variabel bebas (Kehandalan (*Reliability*), Daya Tangkap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), Bukti Langsung (*Tangibles*)) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan pengunjung TSTJ (Y)).
- 3) Dari hasil perhitungan uji t diperoleh nilai thitung Kehandalan (*Reliability*) sebesar $(0,231) < t$ tabel $(1,986)$, berarti Kehandalan (*Reliability*) tidak ada pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung (Y). Daya Tangkap (*Responsiveness*) sebesar $(-0,419) < t$ tabel $(-1,986)$, berarti Daya Tangkap (*Responsiveness*) tidak ada pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung (Y). t hitung Jaminan (*Assurance*) sebesar $(4,313) > t$ tabel $(1,986)$, berarti Jaminan (*Assurance*) ada pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung (Y). t hitung Empati (*Emphaty*) sebesar $(2,267) > t$ tabel $(1,986)$, berarti Empati (*Emphaty*) ada pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung (Y). t hitung Bukti Langsung (*Tangibles*) sebesar $(3,979) > t$ tabel $(1,986)$ maka H_0 ditolak, berarti Bukti Langsung (*Tangibles*) ada pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung (Y).
- 4) Dari hasil perhitungan koefisien determinansi diperoleh nilai $R^2 = 0,712$ hal ini berarti variabel Kehandalan (*Reliability*), Daya Tangkap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), Bukti Langsung (*Tangibles*) mempunyai sumbangan terhadap kepuasan pengunjung sebesar $71,2\%$ sedangkan sisanya $28,8\%$ dipengaruhi oleh faktor yang lain di luar model yang menjadi penelitian ini, antara lain (kurang banyaknya jenis flora dan fauna di TSTJ, kurangnya hiburan atau pertunjukan yang di suguhkan untuk pengunjung TSTJ, nilai kebudayaan di TSTJ yang sedikit berkurang dan lain-lain). Saran untuk TSTJ yaitu Selain variabel Kehandalan (*Reliability*), Daya tangkap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) (X3), Empati (*Emphaty*), Bukti Langsung (*Tangibles*), hendaknya pihak TSTJ juga lebih memperhatikan sumberdaya manusia yang ada seperti petugas kebersihan, keamanan, kesehatan dan petugas-petugas yang lainnya.

4. KESIMPULAN

A. Kesimpulan

1. Hasil uji F dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh secara bersama-sama antara variabel independent Kehandalan (*Reliability*), Daya tangkap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), Bukti Langsung (*Tangibles*) terhadap variabel dependen (Kepuasan Pengunjung), dalam uji ini hipotesisnya terbukti.
2. Hasil uji t dapat disimpulkan bahwa variabel Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), Bukti Langsung (*Tangibles*) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Kepuasan Pengunjung) sedangkan Kehandalan (*Reliability*), Daya tangkap (*Responsiveness*) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan pengunjung) sehingga dalam uji ini hipotesisnya tidak terbukti karena dari hasil uji t terdapat

dua variable yang tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung yaitu variabel Keandalan (*Reliability*), Daya tangkap (*Responsiveness*).

3. Sedangkan dari hasil analisa data bahwa variabel yang mempunyai pengaruh paling dominan adalah Bukti Langsung (*Tangibles*), hal ini ternyata hipotesisnya tidak terbukti karena dalam penelitian ini variabel Jaminan (*Assurance*) lah yang mempunyai pengaruh paling dominan terlihat dalam hasil uji t.

B. Saran

1. Selain variabel Keandalan (*Reliability*), Daya tangkap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), Bukti Langsung (*Tangibles*), hendaknya pihak TSTJ juga lebih memperhatikan sumberdaya manusia yang ada seperti petugas kebersihan, keamanan, kesehatan dan petugas petugas yang lainnya.
2. Jaminan (*assurance*) mempunyai pengaruh terbesar terhadap kepuasan pengunjung. Indikator Jaminan (*assurance*) yang dominan adalah kemampuan petugas TSTJ yang dapat memberikan rasa aman, mempunyai kemampuan , keramahan, dan kerapian. Untuk itu sebaiknya petugas TSTJ tetap mempertahankan pola kerja selama ini dan senantiasa meningkatkan hal tersebut sehingga membuat pengunjung semakin merasa puas dengan pelayanan petugas TSTJ.
3. Kepada pihak TSTJ apabila ada peneliti lain, hendaknya disarankan untuk meneliti selain faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung TSTJ (Keandalan (*Reliability*), Daya tangkap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), Bukti Langsung (*Tangibles*)), seperti faktor lingkungan, faktor sosial budaya atau yang lainnya. sehingga nantinya dapat menghasilkan kesimpulan yang lebih mendekati pada kenyataan yang sebenarnya dan sesuai sebagai bahan dalam pengambilan keputusan untuk kemajuan TSTJ.
4. Mengingat hasil uji menyatakan variabel Keandalan (*Reliability*) mempunyai pengaruh yang sangat lemah terhadap kepuasan pengunjung, sebaiknya pihak TSTJ meningkatkan Keandalan (*Reliability*), seperti keamanan kandang bisa lebih di tingkatkan sehingga hewan yang ada tidak hilang serta kesehatan flora dan fauna bisa lebih di perhatikan lagi sehingga flora dan fauna di TSTJ tidak cepat punah, yang akhirnya keandalan dapat meningkatkan kepuasan pengunjung TSTJ.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Basu Swatha. 2000, *Dasar-Dasar Marketing*. Liberty, Yogyakarta.
- Duwi Priyatno, 2008, *5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 17*, Penerbit CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Huriyati, Ratih Marketing Management. 2005, "Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen. ed. Bandung, Alfabeta, Bandung.
- Husein, Umar. 2003, *Studi Kelayakan Bisnis Jasa*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Husein, Umar. 2005. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi Baru. PT. RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Armstrong. 2006. *Manajemen Pemasaran*. PT. Indeks, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi XI. Jakarta : Salemba Empat
- Schiffman, Leon G. & Leslie Kanuk. 2004, *Consumer Behavior*, Prentice Hall Inc
- Sugiyono, 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit CV. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2005. *Statistik Untuk Penelitian*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy. 2002, *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2004, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia Publishing, Malang.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Service Quality and Satisfaction*. Penerbit ANDI, Yogyakarta.