

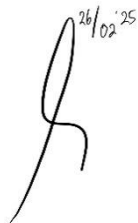
ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA *MINI ZOO JOGJA* EXOTARIUM

Deny Qomariyanto

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan di *Mini Zoo Jogja* Exotarium menggunakan model *Servqual* yang mencakup lima dimensi utama: *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel secara *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, pengunjung merasa setuju dengan kualitas layanan *Mini Zoo Jogja* Exotarium, dengan nilai rata-rata sebesar 3,13. Dari lima dimensi *Servqual*, *Assurance* memperoleh skor tertinggi sebesar 3,20, yang mencerminkan kepercayaan dan rasa aman pengunjung terhadap layanan yang diberikan. Sementara itu, *Tangibles* mendapatkan skor terendah sebesar 3,06, menunjukkan perlunya perbaikan dalam aspek fasilitas fisik dan kebersihan lingkungan. Secara keseluruhan, penelitian ini mengindikasikan bahwa meskipun kualitas layanan *Mini Zoo Jogja* Exotarium telah cukup baik, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama dalam hal penyediaan fasilitas yang lebih baik dan peningkatan daya tanggap karyawan terhadap kebutuhan pengunjung.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan*

26/02'25


ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AT MINI ZOO JOGJA EXOTARIUM

Deny Qomariyanto

Abstract

The objective of this study is to utilize the Servqual model to assess the quality of services provided by Mini Zoo Jogja Exotarium. The Servqual model is a multifaceted framework encompassing five key dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research employs a quantitative descriptive method with a purposive sampling technique. Data were collected through questionnaires that had been tested for validity and reliability. The results indicate that visitors agree with the service quality at Mini Zoo Jogja Exotarium, with an average score of 3.13. Among the five Servqual dimensions, assurance received the highest score of 3.20, reflecting visitors' trust and sense of security regarding the provided services. Conversely, Tangibles received the lowest score of 3.06, underscoring the necessity for enhancements in physical facilities and environmental cleanliness. The study's findings emphasize the necessity for Mini Zoo Jogja Exotarium to enhance its service quality, particularly by improving its facilities and enhancing its staff's responsiveness to visitors' needs.

Keywords: Service Quality