

ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG GEMBIRA LOKA ZOO YOGYAKARTA

CYNTIA NUGRAHANI

ABSTRAK

Kepuasan pengunjung merupakan evaluasi spesifik terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan perusahaan, khususnya perusahaan yang memberikan jasa. Obyek wisata merupakan produk jasa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan jasa dengan harapan agar konsumen datang untuk berkunjung dan menikmati obyek wisata yang telah ditawarkannya. Rumusan masalah dari penelitian ini adalah Bagaimana Analisis Kepuasan Pengunjung Gembira Loka Zoo Yogyakarta.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kepuasan Pengunjung Gembira Loka Zoo Yogyakarta yang berlokasi di Jalan Kebun Raya No. 2 Warungboto, Umbulharjo, Yogyakarta. Metodologi penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, karena data yang dihasilkan menggunakan perhitungan data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden.

Hasil pengamatan terhadap Kepuasan Pengunjung Gembira Loka Zoo Yogyakarta dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam hal bukti fisik (Tangible), Pelayanan yang berkualitas, Program promosi loyalitas, Sistem penanganan komplain, dan Program Kepuasan Pelanggan. Konsumen belum merasa puas untuk hal Program promosi loyalitas yang diberikan kepada Gembira Loka Zoo Yogyakarta.

Saran yang dapat diberikan kepada Gembira Loka Zoo Yogyakarta sebaiknya mempertahankan atau meningkatkan lagi kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung, mengumpulkan pihak yang bersangkutan membuka jasa penitipan kendaraan (parkir), kemudian mensosialisasikan tarif parkir yang sama antara parkir di dalam maupun di luar area Gembira Loka Zoo, menyediakan pemandu wisata kepada pengunjung untuk memberikan info seputar perilaku satwa, melakukan penambahan fasilitas toilet di area taman burung dan reptil serta menyediakan tempat istirahat yang nyaman, meningkatkan program promosi

loyalitas yang berupa menjadi salah satu sponsorship dalam sebuah event, mengikutsertakan beberapa koleksi satwa dalam sebuah event, memperkenalkan beberapa macam koleksi satwa kepada masyarakat di luar area Gembira Loka Zoo, meluncurkan kartu sobat satwa yang berlaku selama satu tahun, dan menyediakan pemandu wisata kepada pengunjung untuk memberikan info seputar perilaku satwa.

Kata kunci : kepuasan pengunjung

Abstract

Visitor satisfaction is a specific evaluation of the overall service provided by the company, especially companies that provide services. Sightseeing is a service product offered by a service company with the hope that consumers come to visit and enjoy the attractions that have been offered. The formulation of the problem from this research is How to Analyze Visitors' Satisfaction Gembira Loka Zoo Yogyakarta.

The purpose of this research is to know the satisfaction of Visitors Gembira Loka Zoo Yogyakarta which is located at Jalan Kebun Raya No. 2 Warungboto, Umbulharjo, Yogyakarta. This research methodology using quantitative method, because the data generated using the calculation of research data obtained directly from the original source by distributing questionnaires to the respondents.

The result of observation to visitor satisfaction Gembira Loka Zoo Yogyakarta can be concluded that in terms of physical evidence (Tangible), Quality Service, Loyalty promotion program, Complaint handling system, and Customer Satisfaction Program. Consumers are not satisfied with the loyalty promotion program given to Gembira Loka Zoo Yogyakarta.

Suggestions that can be given to Gembira Loka Zoo Yogyakarta should maintain or improve the quality of service and visitor satisfaction, collect the parties concerned to open vehicle care services (parking), then socialize the same parking tariff between the parking inside and outside Gembira Loka Zoo area, provides tour guides to visitors to provide info about the behavior of the animals, to add toilet facilities in the area of bird parks and reptiles as well as provide a

comfortable resting place, increase the loyalty promotion program in the form of one sponsorship in an event, including some collection of animals in an event , introduces several kinds of wildlife collections to communities outside the Gembira Loka Zoo area, launches a one-year-old animal animal card, and provides tour guides to visitors to provide info on animal behavior.

Keywords: visitor satisfaction