PENGARUH FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI GEMBIRA LOKA ZOO YOGYAKARTA

SKRIPSI

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Disusun oleh:

Nama	**: Ervani Emihandayani**
Nomor Mahasiswa	**: 134114163**
Jurusan	**: Manajemen**
Bidang Konsentrasi	**: Manajemen Pemasaran**

PROGRAM STUDI SI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI WIDYA WIWAHA
2017

PENGARUH FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI GEMBIRA LOKA ZOO YOGYAKARTA

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat Ujian Akhir guna memperoleh
Gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Disusun oleh:

Nama	**: Ervani Emihandayani**
Nomor Mahasiswa	**: 134114163**
Jurusan	**: Manajemen**
Bidang Konsentrasi	**: Manajemen Pemasaran**

PROGRAM STUDI SI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI WIDYA WIWAHA
2017

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

"Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Referensi. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku."

Yogyakarta, 1 Maret 2017

Penulis

Ervani Emihandayani

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

PENGARUH FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI GEMBIRA LOKA ZOO YOGYAKARTA

Oleh :
Ervani Emihandayani
NIM : 134114163

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui bagaimanakah pengaruh fasilitas wisata yang meliputi zona satwa, wahana permainan, jaringan wi-fi, dan toilet terhadap kepuasan wisatawan di Gembira Loka Zoo Yogyakarta serta mengetahui diantara fasilitas wisata tersebut manakah yang paling dominan terhadap kepuasan wisatawan di Gembira Loka Zoo Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan data kualitatif yang diangkakan (skoring). Penelitian dilakukan di Gembira Loka Zoo Yogyakarta yang beralamat di Jalan Kebun Raya No.02 Yogyakarta dan dilaksanakan pada Bulan November 2016 sampai Bulan Desember 2016. Populasi dalam penelitian ini adalah semua wisatawan yang berkunjung ke Gembira Loka Zoo Yogyakarta. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Alat Analisis Regresi Berganda dengan pengujian hipotesis secara Parsial (uji t), Simultan (uji F), dan determinasi (uji R^2).

Hasil penelitian ini adalah faslilitas wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Gembira Loka Zoo Yogyakarta dan fasilitas wisata yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan wisatawan di Gembira Loka Zoo Yogyakarta adalah wahana permainan.

Kata kunci : Fasilitas wisata, Kepuasan wisatawan

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

LEMBAR PENGESAHAN

Proposal penelitian dengan judul "PENGARUH FASILITAS WISATA (Zona satwa, Wahana Permainan, Jaringan Wi-Fi Gratis, Toilet Gratis) TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI GEMBIRA LOKA ZOO YOGYAKARTA" yang diajukan oleh:

Nama : Ervani Emihandayani

NIM : 134114163

Jurusan : Manajemen STIE Widya Wiwaha

telah diperiksa dan dikonsultasikan.

Yogyakarta, Oktober 2016

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

Drs. H. Jazuli Akhmad, MM

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

HALAMAN MOTTO

Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum, sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri dan apabila Allah menghendaki keadaan suatu kaum maka taka da yang bisa menolaknya. Sekali-kali taka da pelindung bagi mereka.

(QS. Arrad Ayat : 11)

Sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain dan kepada Allah hendaknya kamu berharap.

(QS. AL-Insyirab Ayat: 6-8)

Tidak ada masalah yang tidak bisa diselesaikan selama ada komitmen bersama untuk menyelesaikannya.

Sesuatu mungkin mendatangi mereka yang mau menunggu, namun hanya didapatkan oleh mereka yang bersemangat mengejarnya.

(Abraham Lincoln)

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

HALAMAN PERSEMBAHAN

Sebuah karya kecil skripsi ini saya persembahkan untuk:

- *Allah SWT dan Rosulnya yang selalu menjadi inspirasi kekuatan saya dalam melangkah menjalani kehidupan ini*

- *Orang tua tersayang Bunda Suparmi, Ayah Saiman, Ibu Sri, Bapak Sardimin, Mama Mertua Mike, Papa Mertua Boy Paendong terima kasih telah melimpahkan samudera kasih sayangnya serta selalu memberikan semangat agar kelak saya dapat menjadi orang besar.*

- *Suami tercinta Alfa Janto Paendong yang selalu ada menemani saat suka maupun duka. Terima kasih atas cinta dan motivasinya*

- *Adik-adik tersayang Kemi, Septi, Udin, Alvin yang selalu ada menghibur dan membuat senyum dalam keluarga kami, semoga kalian besuk juga bisa menjadi sarjana tentunya bisa membuat bangga orang tua.*

- *Ponakan saya yang lucu Adli Amzar Fairuz meskipun belum dapat bicara tapi kehadirannya membuat saya semangat untuk menatap masa depan yang lebih indah.*

- *Serta almameter tercinta STIE Widya Wiwaha dan sahabat-sahabat seperjuangan dalam menjalani bangku perkuliahan Jurusan Manajemen angkatan 2013*

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

KATA PENGANTAR

Assalamualaim Wr. Wb.,

Puji syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta Sholawat dan salam dihaturkan kepada Nabi Muhammad SAW sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **"PENGARUH FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI GEMBIRA LOKA ZOO YOGYAKARTA".**

Adapun pennyususan skripsi ini adalah salah satu persyaratan yang diperlukan sebagai syarat guna mendapatkan gelas Sarjana Ekonomi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta.

Saya menyadari bahwa selesainya penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, baik berupa petunjuk, kritik, dan saran,. Oleh karena itu pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Muh Mahsun, SE, MSi selaku Ketua STIE Widya Wiwaha Yogyakarta
2. Bapak Drs. H. Jazuli Akhmad, MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dengan tekun dan sabar kepada saya dari awal sampai akhir hingga tersusunnya skripsi ini.
3. Ibu Dra. Uswatun Chasanah selaku Kepala Jurusan Manajemen STIE Widya Wiwaha Yogyakarta
4. Bapak KMT. A. Tirtodiprojo selaku Direktur Utama Gembira Loka Zoo Yogyakarta , Ibu Agnes Armi Indaryati, SH selaku Manager Marketing dan Bapak Muh. Fazir Syahfrudin, S.Pd selaku Kepala Bagian Pendidikan Gembira Loka Zoo Yogyakarta.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

5. Orang tua tersayang Bunda Suparmi, Ayah Saiman, Ibu Sri, Bapak Sardimin, Mama Mertua Mike, Papa Mertua Boy Paendong terima kasih telah melimpahkan samudra kasih sayangnya serta selalu memberikan semangat agar kelak saya dapat menjadi orang besar.
6. Suami tercinta Alfa Janto Paendong yang selalu ada menemani saat suka maupun duka.
7. Adik-adik tersayang Kemi, Septi, Udin, Alvin yang selalu ada menghibur dan membuat senyum dalam keluarga kami, semoga kalian besuk juga bisa menjadi sarjana tentunya bisa membuat bangga orang tua.
8. Ponakan saya yang lucu Adli Amzar Fairuz meskipun belum dapat bicara tapi kehadirannya membuat saya semangat untuk menatap masa depan yang lebih indah.
9. Pengunjung (Wisatawan) sebagai responden yang telah bersedia meluangkan waktu dalam membantu saya memperoleh data.
10. Sahabat-sahabat seperjuangan Jurusan Manajemen angkatan 2013 yang tetap semangat dalam menjalani bangku perkuliahan hingga selesai
11. Dan semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu.

Akhirnya dengan menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan untuk itu kritik dan saran saya terima dengan senang hati sebagai perbaikan pada penelitian berikutnya. Harapan saya semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, 1 Maret 2017

Penulis

Ervani Emihandayani

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME ii
ABSTRAK iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN iv
HALAMAN MOTO v
HALAMAN PERSEMBAHAN vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI viii
DAFTAR GAMBAR DAN TABEL x
I. PENDAHULUAN
1.1. Latar Belakang Masalah 1
1.2. Rumusan Masalah 4
1.3. Batasan Masalah 5
1.4. Tujuan Penelitian 5
1.5. Manfaat Penelitian 5
II. KAJIAN PUSTAKA
2.1. Hasil Penelitian Terdahulu 7
2.2. Landasan Teori 8
2.2.1. Konsep dan Pengertian Jasa 8
2.2.2. Pengertian Pariwisata 9
2.2.3. Jasa Pariwisata 10
2.2.4. Pengertian Wisatawan 11
2.2.5. Motivasi Wisatawan 11
2.2.6. Kepuasan Wisatawan 12
2.2.7. Jenis Pariwisata 13
2.2.8. Pengertian Kebun Binatang 15
2.2.9. Fasilitas Wisata 16
2.3. Model Empiris/ Kerangka Teoritis 18
2.4. Formulasi Hipotesis 19
III. METODE PENELITIAN
3.1. Lokasi Penelitian 20
3.2. Variabel Penelitian 20
3.3. Definisi Operasional Variabel 21
3.4. Instrumen Penelitian 22
3.4.1. Uji Validitas 22

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

3.4.2. Uji Reliabilitas.....24
3.5. Data dan Teknik Pengumpulan Data.....24
3.5.1. Sumber Data.....24
3.5.2. Teknik Pengumpulan Data.....25
3.6. Populasi dan Sampel.....26
3.7. Teknis Analisis.....27
3.7.1. Analisis Regresi Berganda.....27
3.7.2. Pengujian Hipotesis.....28
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....30
4.1.1. Sejarah Gembira Loka Zoo.....30
4.1.2. Lokasi Gembira Loka Zoo.....31
4.1.3. Status Gembira Loka Zoo.....32
4.1.4. Visi & Misi Gembira Loka Zoo.....34
4.1.5. Struktur Organisasi Gembira Loka Zoo.....34
4.1.6. Perkembangan Kondisi Gembira Loka Zoo Saat Ini.....35
4.1.7. Data kunjungan wisatwan dari tahun 2010-2016.....36
4.2. Karakteristik responden.....38
4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas.....41
4.3. Analisis Regresi Berganda.....45
4.4. Pengujian Hipotesis.....46
V. KESIMPULAN DAN SARAN
5.1. Kesimpulan.....54
5.2. Saran.....55

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3.1 : Kerangka teori 19

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Kunjungan Wisatawan Tahun 2010-2015 3
Tabel 3.1. Skala Likert 23
Tabel 4.1.. Data Kunjungan Wisatawan Tahun 2010-2016 37
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Kota 38
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....39
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 40
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 41
Tabel 4.6. Tabel hasil uji validitas.....42
Tabel 4.7. Hasil uji realiabilitas.....44

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sektor Pariwisata sebagai kegiatan perekonomian menjadi andalan potensial dan prioritas pengembangan bagi beberapa negara berkembang seperti Indonesia. Sebagai salah satu faktor penunjang perekonomian bagi masyarakat, kemajuan dan perkembangan pariwisata di Indonesia saat ini cukup pesat. Yogyakarta merupakan salah satu kota yang cukup menarik bagi para wisatawan dengan banyaknya keindahan alam dan aneka warisan budaya.

Pada saat ini banyak perusahaan jasa pariwisata khususnya di Yogyakarta yang bersaing dalam mengembangkan fasilitas wisata demi mempengaruhi kepuasan wisatawan. Semakin lama wisatawan akan semakin selektif dalam memilih tempat wisata, pemilihan tempat wisata tersebut biasanya dipengaruhi oleh pengalaman ataupun referensi dari wisatawan lain.

Kebun Raya dan Kebun Binatang Gembira Loka (KRKB Gembira Loka) yang saat ini dipopulerkan dengan nama Gembira Loka Zoo merupakan satu-satunya kebun binatang di wilayah Yogyakarta. Kebun binatang ini berada di Jalan Kebun Raya No. 2 Yogyakarta, lokasi di tengah kota yang cukup strategis dan tentunya mudah dijangkau oleh wisatawan. Mulai tanggal 16 November 2009 Manajemen Gembira Loka Zoo melakukan transformasi dengan mengganti Manajemen Gembira Loka Zoo dari yang sebelumnya dikelola oleh Yayasan Gembira Loka menjadi PT Buana Alam Tirta. Latar belakang dari transformasi yang dilakukan Manajemen Gembira Loka Zoo disebabkan oleh diberlakukannya

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2001 tentang Yayasan dan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2004 tentang perubahan atas UU Nomor 16 Tahun 2001, yang mana badan hukum berbentuk yayasan dianggap kurang fleksibel utuk mengelola suatu usaha, termasuk di dalamnya dalam mengelola dan mengembangkan Gembira Loka Zoo (gembiralokazoo.com, 2016).

Setelah PT Buana Alam Tirta mengelola Gembira Loka Zoo, ada beberapa perubahan kondisi yang terjadi di dalam organisasi Gembira Loka Zoo. Adapun perubahan yang dilakukan oleh Manajemen Gembira Loka Zoo yang baru dan paling signifikan adalah mulai diberlakukannya Departemen Marketing dan Pengembangan, yang mana hal tersebut tidak ada di dalam organisasi Gembira Loka Zoo ketika masih dikelola oleh Yayasan Gembira Loka.

Fasilitas wisata merupakan segala fasilitas fisik yang tersedia di dalam sebuah kawasan wisata yang bertujuan untuk melayani kebutuhan wisatawan selama berada di tempat wisata. Kelengkapan fasilitas di dalam sebuah objek pariwisata sangat mempengaruhi kepuasan wisatawan, di mana kelengkapan fasilitas pariwisata tersebut meliputi sarana dan prasarana pariwisata. Menurut Suwantoro (1997: 18), sarana pariwisata dibedakan menjadi tiga unsur pokok, yaitu sarana pokok kepariwisataan *(main tourism superstructure*), sarana pelengkap kepariwisataan (*supplementing tourism superstructure*), dan sarana penunjang kepariwisataan (*supporting tourism superstructure*).

Sebagai sebuah destinasi wisata buatan, selain menawarkan sensasi dan pengalaman yang menarik kepada wisatawan dengan berbagai jenis atraksi satwa, Gembira Loka Zoo juga selalu mengembangkan zona-zona satwa serta

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

menyedikan fasiltas wisata yang cukup bervariasi mulai dari berbagai wahana permainan, laboratorium alam, mushola, jaringan WiFi Gratis, panggung musik, toilet gratis, toko cenderamata sampai fasilitas wisata terbaru yaitu adanya Kartu Member Sobat Satwa serta Applikasi Oroundo yang diluncurkan pada tanggal 01 September 2016.

Data kunjungan wisatawan tahun 2010 sampai tahun 2015 menunjukkan bahwa Gembira Loka Zoo mengalami kenaikan tingkat kunjungan wisatawan. Hal itu sebagaimana tertera pada tabel 1.1. berikut ini:

Tabel 1.1. Data Kunjungan Wisatawan Tahun 2010-2015

Tahun	Jumlah Pengunjung	
	Individu	Grup
2010	565.891	319.485
2011	742.479	456.321
2012	832.866	610.059
2013	863.096	684.420
2014	1.005.221	791.644
2015	974.559	851.753

Sumber:

Data Manajemen Gembira Loka (2016).

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Berdasarkan pada tabel tersebut, terlihat bahwa terdapat peningkatkan jumlah kunjungan wisatawan Gembira Loka Zoo dari tahun ke tahun. Peningkatan jumlah kunjungan wisatawan ini mengidentifikasi adanya kepuasan wisatwan Gembira Loka Zoo. Kepuasan wistawan Gembira Loka Zoo tidak dapat dilepaskan dari fasilitas wisata yang disediakan Manajemen Gembira Loka Zoo. Adapun fasilitas yang saat ini disediakan Manajemen Gembira Loka Zoo diantaranya zona satwa, wahana permainan, jaringan wi-fi gratis, toilet gratis dan berbagai fasilitas wisata lainnya. Tentunya wistawan akan merasa puas apabila mendapatkan fasilitas wisata yang baik, dan sebaliknya wisatawan akan merasa tidak puas jika fasilitas wisata tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.

Dari uraian diatas penelitian ini akan memberi gambaran dan penjelasan tentang pengaruh fasilitas wisata (zona satwa, wahana permainan, jaringan wi-fi , toilet) terhadap kepuasan pengunjung di Gembira Loka Zoo Yogyakarta.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian dalam latar belakang yang sudah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah yang diangkat untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh fasilitas wisata yang meliputi zona satwa, wahana permainan, jaringan wi-fi, dan toilet terhadap kepuasan wisatawan di Gembira Loka Zoo Yogyakarta?
2. Diantara zona satwa, wahana permainan, jaringan wi-fi, dan toilet, fasilitas wisata apakah yang paling dominan terhadap kepuasan wisatawan di Gembira Loka Zoo Yogyakarta?

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

1.3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Komponen yang akan diteliti adalah fasilitas wisata yang diberikan Manajemen Gembira Loka Zoo yaitu zona satwa, wahana permainan, jaringan wi-fi, dan toilet.
2. Responden adalah wisatawan yang pernah atau telah berkunjung ke Gembira Loka Zoo Yogyakarta.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui bagaimanakah pengaruh fasilitas wisata yang meliputi zona satwa, wahana permainan, jaringan wi-fi, dan toilet terhadap kepuasan wisatawan di Gembira Loka Zoo Yogyakarta.
2. Mengetahui diantara fasilitas wisata tersebut manakah yang paling dominan terhadap kepuasan wisatawan di Gembira Loka Zoo Yogyakarta.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dengan adanya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Manajemen Gembira Loka Zoo

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan tambahan referensi bagi Manajemen Gembira Loka Zoo dalam pengembangan fasilitas wisata yang diberikan kepada wisatawan Gembira Loka Zoo Yogyakarta.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

2. Bagi Mahasiswa STIE Widya Wiwaha

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan dan ilmu pengetahuan bagi Mahasiswa STIE Widya Wiwaha mengenai pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan di Gembira Loka Zoo Yogyakarta.

3. Bagi Penulis

Penulisan penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk menerapkan serta membandingkan antara teori yang sudah diperoleh selama dibangku perkuliahan dengan kenyataan yang ada di lapangan, juga menambah pengetahuan dalam menganalisa suatu permasalahan yang menyangkut pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan di Gembira Loka Zoo Yogyakarta.

.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Hasil Penelitian Terdahulu

2.1.1. Penelitian yang dilakukan oleh Jakpar Amirin pada tahun 2013 berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Objek Wisata KRKB Gembira Loka Yogyakarta".

Di dalam penelitian tersebut, masalah yang dibahas terkait dengan Pengaruh variable bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan konsumen pada KRKB Gembira Loka Yogyakarta. Hasil dari penelitian ini adalah ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kelima dimensi kualitas jasa yang terdiri dari bukti langsung *(tangible)*, keandalan *(realibility)*, daya tanggap *(responsiveness)*, jaminan *(assurance)* dan empati *(emphaty)* terhadap kepuasan konsumen pada KRKB Gembira Loka Yogyakarta. Komponen yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah komponen jaminan.

2.1.2. Penelitian yang dilakukan oleh Dania Adistyadevi pada tahun 2014 berjudul "Analisis Motivasi Wisatawan Berkunjung ke Gembira Loka Zoo Yogyakarta".

Di dalam penelitian tersebut, masalah yang dibahas terkait dengan Analisis Motivasi Wisatawan dengan Variabel Motivasi Fisik, Motivasi Kebudayaan, Motivasi Sosial, dan Motivasi Fantasi. Hasil dari penelitian ini adalah dari empat variabel motivasi wisatawan yang paling dominan

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

yaitu motivasi kebudayaan dengan skor 452. Motivasi wisatawan berkunjung untuk melihat koleksi satwa dikarenakan kebanyakan wisatawan yang berkunjung cenderung penasaran untuk melihat koleksi satwa apa yang ada di Gembira Loka Zoo Yogyakarta.

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Konsep dan Pengertian Jasa

Pengertian jasa menurut Kotler (1993 : 96) adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Sedangkan menurut Valarie A. Zethaml dan Mary Jo Bitner(1996) dalam Lupiyoadi (2001: 5) jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau kontruksi yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah (seperti misalnya : kenyamanan, hiburan, kesenangan atau kesehatan) atau pemecahan atas masalah yang dihadapi konsumen.

Tjiptono (1996: 6) Suatu penawaran jasa dapat bervariasi dari dua kutub ekstrim, yaitu murni berupa barang dalam satu sisi dan jasa murni pada sisi lainnya. Berdasarkan kriteria ini penawaran suatu perusahaan dapat dibedakan menjadi lima kategori, yaitu :

a. Produk fisik murni

Penawaran semata-mata hanya terdiri atas produk fisik.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

b. Produk fisik dengan jasa pendukung

Penawaran terdiri atas suatu produk fisik yang disertai dengan satu atau beberapa jasa untuk meningkatkan daya tarik pada konsumennya.

c. Hybrid

Penawaran yang terdiri dari barang dan jasa yang sama besar porsinya.

d. Jasa utama yang didukung dengan barang dan jasa minor

Penawaran terdiri atas suatu jasa pokok bersama-sama dengan jasa tambahan (pelengkap) dan/atau barang-barang pendukung.

e. Jasa murni

Penawaran hampir seluruhnya berupa jasa.

2.2.2. Pengertian Pariwisata

Yoeti (1996: 118) mendefinisikan pariwisata sebagai suatu perjalanan yang dilakukan untuk sementara waktu, yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat lain, dengan maksud bukan untuk berusaha *(business)* atau mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, tetapi semata-mata untuk menikmati perjalanan tersebut guna pertamasyaaan dan rekreasi atau untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam. Sementara Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan (Bab I, Pasal 1, ayat ke-3) mendefinisikan pariwisata sebagai berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, dan pemerintah. Dari berbagai definisi di atas

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

dapat disimpulkan bahwa pariwisata adalah suatu aktivitas dimana seseorang melakukan perjalanan ke suatu tempat di luar; tempat tinggalnya untuk tujuan rekreasi, tamasya, atau kebutuhan lain.

2.2.3. Jasa Pariwisata

Secara umum pariwisata merupakan suatu perjalanan atau bepergian yang dilakukan secara berkeliling yang sudah dikenal sejak dahulu, diamna orang-orang melakukan perjalanan sari suatu tempat ke tempat lain dengan maksud dan tujuan tertentu.di dalam Undang-Undang No 10 Tahun 2009 disebutkan bahwa " Definisi pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, dan pemerintah. Sementara menurut Valarie A. Zethaml dan Mary Jo Bitner(1996) dalam Lupiyoadi (2001: 5) jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau kontruksi yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah (seperti misalnya : kenyamanan, hiburan, kesenangan atau kesehatan) atau pemecahan atas masalah yang dihadapi konsumen.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa jasa pariwisata adalah suatu bisnis yang kegiatan utamanya menjual jasa-jasa pariwisata kepada wisatawan baik domestik maupun mancanegara. Dengan demikian Gembira Loka Zoo merupakan sebuah jasa pariwisata yang berupa tempat rekreasi alam.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

2.2.4. Pengertian wisatawan

Menurut Surat Keputusan Menteri Perhubungan Nomor SK.11/K/1971 disebutkan bahwa " Wisatawan adalah orang yang melakukan kegiatan wisata". Sementara menurut Yoeti (1996, 113) wisata yaitu perjalanan, dalam bahasa inggris dapat disamakan dengan perkataan "*Travel*" sedangkan wisatawan yaitu orang yang melakukan perjalanan, dalam bahasa inggris dapat disebut dengan istilah "Travellers".

2.2.5. Motivasi Wisatawan

Mill (2000: 48) menyebutkan ada beberapa motivasi yang mendorong para wisatawan melakukan perjalanan pariwisata, yaitu:

1. Motivasi kebutuhan fisik. Menurut jenis motivasi ini, orang melakukan perjalanan wisata karena ingin mencari pemuasan kebutuhan fisik dengan cara mendapatkan sesuatu yang berbeda dari apa yang biasa dilakukan sehari-hari
2. Motivasi keamanan. Menurut jenis motivasi ini, orang melakukan perjalanan wisata karena alasan kesehatan atau bergabung dengan kegiatan rekreasi.
3. Motivasi kebersamaan. Menurut jenis motivasi ini, orang melakukan perjalanan wisata karena adanya keinginan untuk bersama-sama dengan sahabat-sahabat atau keluarga dengan cara menjadi bagian dari sebuah kelompok atau menjadi bagian kebersamaan.
4. Motivasi penghargaan. Menurut jenis motivasi ini, orang melakukan perjalanan wisata sebagai bentuk penghargaan terhadap diri sendiri

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

dan ingin mendapatkan penghargaan dari orang lain.

5. Motivasi aktualisasi diri pribadi. Menurut jenis motivasi ini, orang melakukan perjalanan wisata karena ingin melakukan aktualisasi diri dengan cara bersenang-senang sesuai dengan karakter dan bakat yang dimiliki.
6. Motivasi mengetahui dan memahami. Menurut jenis motivasi ini, orang melakukan perjalanan wisata karena ingin menambah dan memperluas cakrawala ilmu pengetahuan dengan cara mempelajari kebudayaan orang lain.
7. Motivasi estetika. Menurut jenis motivasi ini, orang melakukan perjalanan wisata karena ingin mengapresiasi keindahan dengan cara peduli dengan lingkungan dan melihat pemandangan alam. Dalam prakteknya, sangat jarang sekali terjadi bahwa suatu perjalanan dilakukan hanya terbatas untuk memuaskan satu kebutuhan saja. Biasanya suatu perjalanan diharapkan akan dapat menghasilkan pengalaman-pengalaman yang dapat memuaskan banyak kebutuhan (Suwantoro: 1997: 98).

2.2.6. Kepuasan Wisatawan

Wisatawan yang berkunjung ke Gembira Loka Zoo Yogyakarta merupakan pelanggan. Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas produk/ jasa akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Hal ini ditujukan pelanggan setelah terjadi proses pembelian (postpurchase action) (kotler, 1997) dalam Lupiyoadi (2001: 159).

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Apabila pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukan besarnya kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama.

Tjiptono (1994: 102) Adanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya :

a. Hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis.
b. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang
c. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
d. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.
e. Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan.
f. Laba yang diperoleh dapat meningkat

2.2.7. Jenis Pariwisata

Ada beberapa jenis pariwisata menurut Spillane (1987: 28-31), yaitu:

2) Pariwisata untuk menikmati perjalanan *(Pleasure Tourism)*

Bentuk pariwisata ini dilakukan oleh orang-orang yang meninggalkan tempat tinggalnya untuk berlibur, untuk memenuhi kehendak ingin-tahunya, untuk melihat sesuatu yang baru, untuk menikmati keindahan alam, dan Iain-lain.

3) Pariwisata untuk rekreasi *(Recreation Tourism)*

Jenis pariwisata ini dilakukan oleh orang-orang yang menghendaki pemanfaatan hari-hari liburnya untuk beristirahat, untuk

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

memulihkan kembali kesegaran jasmani dan rohaninya, yang ingin menyegarkan keletihan dan lelahnya.

4) Pariwisata untuk kebudayaan *(Cultural Tourism)*

Jenis pariwisata ini ditandai oleh adanya rangkaian motivasi, seperti keinginan untuk belajar di pusat-pusat pengajaran dan riset, untuk mempelajari adat-istiadat, untuk mengunjungi monumen bersejarah atau peninggalan peradaban masa lalu, dan lain-lain.

5) Pariwisata untuk olah raga *(Sport Tourism)*

Jenis pariwisata ini dapat dibagi dalam dua kategori yaitu: (1) *Big Sports Event,* yaitu peristiwa-peristiwa olahraga besar seperti *Olympiade Games,* kejuaraan ski dunia, dan Iain-lain yang menarik perhatian tidak hanya pada olah raganya sendiri, tetapi juga ribuan penonton atau penggemarnya; dan (2) *Sporting Tourism of the Practitioners,* yaitu pariwisata olah raga bagi mereka yang ingin berlatih dan mempraktekkan diri, seperti pendakian gunung, olahraga naik kuda, dan lain-lain.

6) Pariwisata untuk urusan usaha dagang *(Business Tourism)*

Perjalanan usaha ini adalah bentuk *professional travel* atau perjalanan karena ada kaitannya dengan pekerjaan atau jabatan yang tidak memberikan kepada pelakunya baik pilihan daerah tujuan maupun pilihan waktu perjalanan.

7) Pariwisata untuk berkonvensi *(Convention Tourism)*

Jenis pariwisata ini dilakukan oleh orang-orang yang menghadiri

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

konvensi/ konferensi, simposium, maupun sidang yang diadakan di daerah-daerah *wisata/ tourist resorts.*

2.2.8. Pengertian Kebun Binatang

Berdasarkan Peraturan Menteri Kehutanan P.53/Menhut-II/2006 Tentang Lembaga Konservasi, bahwa Kebun Binatang adalah suatu tempat atau wadah yang mempunyai fungsi utama sebagai lembaga konservasi yang melakukan upaya perawatan dan pengembangbiakan berbagai jenis satwa berdasarkan etika dan kaidah kesejahteraan satwa dalam rangka membentuk dan mengembangkan habitat baru, sebagai sarana perlindungan dan pelestarian jenis melalui kegiatan penyelamatan, rehabilitasi dan reintroduksi alam dan dimanfaatkan sebagai sarana pendidikan, penelitian, pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta sarana rekreasi yang sehat.

Gembira Loka Zoo merupakan satu-satunya kebun binatang di wilayah Yogyakarta. Kebun binatang ini berada di Jalan Kebun Raya No. 2 Yogyakarta, lokasi di tengah kota yang cukup strategis dan tentunya mudah dijangkau oleh wisatawan. Gembira Loka Zoo merupakan salah satu lembaga konservasi yang bergerak dibidang konservasi tumbuhan dan satwa liar diluar habitatnya (*ex-Situ*) yang berfungsi mengembangbiakan dan menyelamatkan tumbuhan dan satwa dengan tetap menjaga kemurnian jenis guna menjamin kelestarian keberadaan dan pemanfaatannya.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Disamping itu juga Gembira Loka Zoo mempunyai fungsi sebagai sarana rekreasi dan apresiasi terhadap alam yang keberadaanya berada di tengah Kota Yogyakarta.

2.2.9. Fasilitas Wisata

Menurut Suwantoro (1997: 18), sarana pariwisata dibedakan menjadi tiga unsur pokok, yaitu sarana pokok kepariwisataan *(main tourism superstructure*), sarana pelengkap kepariwisataan (*supplementing tourism superstructure*), dan sarana penunjang kepariwisataan (*supporting tourism superstructure*).

Kemudian menurut teori spilane (dalam Muklas, 2008: 32) Fasilitas Wisata dikelompokan menjadi tiga bagian:

1). Fasilitas Utama, merupakan sarana yang sangat dibutuhkan dan dirasakan sangat perlu selama pengunjung berada disuatu objek wisata.

2). Fasilitas pendukung, sarana yang pada proposinya sebagai pelengkap fasilitas utama sehingga wisatawan akan merasa lebih betah.

3). Fasilitas penunjang, pada dasarnya merupakan sarana yang bersifat sebagai pelengkap utama sehingga wisatawan terpenuhi apapun kebutuhan selama mengunjungi.

Komponen fasilitas wisata dalam penelitian ini yaitu :

1) Zona Satwa (X1)

Zona Satwa dalam penelitian ini yaitu bagian wilayah/ lokasi kandang satwa yang dibedakan menurut jenisnya. Zona satwa yang

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

pertama kali di buat oleh Manajemen Gembira Loka Zoo adalah Zona Reptil dan Amphibi. Beragam satwa melata seperti iguana, kura-kura, ular dan katak bisa dijumpai di Zona ini. Setelah Zona Reptil dan Amphibi kemudian menyusul adanya Zona Taman Burung (*Bird Park*) , di dalam sangkar bentuk dome dan kandang lorry pengunjung bisa berinteraksi dengan burung-burung cantik koleksi Gembira Loka Zoo baik jenis burung lokal maupun luar negeri. Koleksi satwa paling menarik di Bird park Gembira Loka Zoo ini adalah burung flamingo dan penguin jackas. Penguin Jackas merupakan jenis penguin subtropis yang berasal dari Afrika Selatan.

2) Wahana Permainan (X2)

Wahana Permainan merupakan fasilitas pelengkap yang disajikan Gembira Loka Zoo guna menambah keceriaan untuk pengunjung diantaranya : taring (Transportasi keliling), Sirkuit ATV, Perahu Katamaran, Banana Orca, Sepeda Air, Speed Boat, Perahu Senggol, Sekuter Air, Gajah Tunggang, Onta Tunggang, Kolam Tangkap, Kolam Sentuh dan Terapi ikan.

3) Jaringan Wi-Fi (X3)

Jaringan Wi-Fi merupakan fasilitas penunjang yang disediakan Gembira Loka Zoo untuk pengunjung sehingga pengunjung tetap bisa menikmati wisata sambil browsing internet. Manajemen Gembira Loka Zoo memahami saat ini internet telah menjadi kebutuhan setiap orang baik dari kota maupun dari desa. Tentunya

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Wi-Fi gratis ini menjadi daya tarik atau nilai tambah tersendiri bagi para pengunjung Gembira Loka Zoo. Cara mendapatkan password Wi-Fi di Gembira Loka Zoo cukup mudah hanya dengan menukarkan tiket masuk ke Pos Keamanan atau loket-loket wahana permainan.

4) Toilet (X4)

Manajemen Gembira Loka Zoo menyediakan fasilitas toilet gratis mulai tahun 2015. Jumlah toilet yang ada kurang lebih 8 tempat yang tersebar di beberapa area Gembira Loka Zoo. Dengan adanya toilet yang mudah dijumpai dan gratis ini di harapkan akan menambah rasa nyaman bagi wisatawan yang berkunjung di Gembira Loka Zoo.

2.3. Model Empiris/ Kerangka Teori

Penelitian ini berawal dari kesuksesan Manajemen Gembira Loka Zoo dalam mengembangkan fasilitas wisata khususnya zona satwa, wahana permainan, jaringan wi-fi gratis, serta toilet gratis guna meningkatkan kepuasan wisatawan sehingga kunjungan wisatawan ke Gembira Loka Zoo selalu naik dari tahun 2010-2015. Untuk membuktikan hal tersebut, peneliti akan memberi gambaran dan penjelasan tentang (1) Pengaruh fasilitas wisata khususnya zona satwa, wahana permainan, jaringan wi-fi gratis, dan toilet gratis terhadap kepuasan pengunjung di Gembira Loka Zoo Yogyakarta. (2) Fasilitas wisata yang paling dominan terhadap kepuasan wisatawan di Gembira

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Loka Zoo, diantara zona satwa, wahana permainan, jaringan wi-fi, dan toilet. Gambaran hubungan antara implementasi fasilitas wisata dengan kepuasan pengunjung dapat dijelaskan dalam kerangka teori sebagai berikut:

Gambar 2.1

Kerangka teori

2.4. Formulasi Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan atau suatu kesimpulan awal dan masih bersifat sementara yang akan dibuktikan kebernarannya setelah data lapangan (empiris) dapat diperoleh. Dalam penelitian ini hipotesisnya adalah :

a. Ada pengaruh yang signifikan antara fasilitas wisata yang berupa Zona Satwa, Wahana Permainan, Wifi, dan Toilet terhadap kepuasan wisatawan di Gembira Loka Zoo Yogyakarta.

b. Fasilitas wisata yang berupa Wahana Permainan mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan wisatawan di Gembira Loka Zoo Yogyakarta.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB III

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sesuai dengan pernyataan Sugiyono (2000:14), data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (skoring) misalnya terdapat dalam skala pengukuran.

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan dan mendeskripsikan variabel-variabel penelitian. Hasil dari penelitian yang dilakukan akan mengungkapkan pengaruh pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan di Gembira Loka Zoo Yogyakarta.

3.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Gembira Loka Zoo yang berlokasi di Jalan Kebun Raya No. 2, Yogyakarta 55171. Waktu penelitian dilaksanakan selama dua bulan pada bulan November – Desember 2016.

3.2. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini variabel yang akan diteliti yaitu: Variabel Dependen dan Variabel Independen.

a. Variabel Dependen (Y)

Menurut Sugiyono (2002:3) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variable bebas. Variabel Dependen (Y) dalam penelitian ini adalah kepuasan wisatawan Gembira Loka Zoo Yogyakarta.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

b. Variabel Independen (X)

Menurut Sugiyono (2002:3) adalah variabel yang menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variabel dependen. Variabel Independen (X) dalam penelitian ini berkaitan dengan fasilitas wisata yang meliputi : zona satwa, wahana permainan, jaringan wi-fi gratis, dan toilet gratis

3.3. Definisi Operasional Variabel

Definisi Operasional variable-variabel yang terkait dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Zona Satwa (X1)

Zona Satwa dalam penelitian ini yaitu bagian wilayah/ lokasi kandang satwa yang dibedakan menurut jenisnya. Zona satwa yang pertama kali di buat oleh Manajemen Gembira Loka Zoo adalah Zona Reptil dan Amphibi.

b. Wahana Permainan (X2)

Wahana Permainan merupakan fasilitas pelengkap yang disajikan Gembira Loka Zoo guna menambah keceriaan untuk pengunjung diantaranya : taring (Transportasi keliling), Sirkuit ATV, Perahu Katamaran, Banana Orca, Sepeda Air, Speed Boat, Perahu Senggol,_Sekuter Air, Gajah Tunggang, Onta Tunggang, Kolam Tangkap, Kolam Sentuh dan Terapi ikan.

c. Jaringan Wi-Fi (X3)

Jaringan Wi-Fi merupakan fasilitas penunjang yang disediakan Gembira Loka Zoo untuk pengunjung sehingga pengunjung tetap bisa menikmati wisata sambil browsing internet.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

d. Toilet (X4)

Manajemen Gembira Loka Zoo menyediakan fasilitas toilet gratis mulai tahun 2015. Jumlah toilet yang ada kurang lebih 8 tempat yang tersebar di beberapa area Gembira Loka Zoo.

e. Kepuasan Wisatawan (Y) yaitu penilaian yang diberikan oleh pengunjung Gembira Loka Zoo berdasarkan fasilitas wisata zona satwa, wahana permainan, jaringan wi-fi gratis, dan toilet gratis.

3.4. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan kuisioner yang ditujukan kepada wisatawan yang telah berkunjung atau sedang berkunjung di Gembira Loka Zoo yang berlokasi di Jalan Kebun Raya No.02 Yogyakarta. Dalam pengisian kuesioner dengan menggunakan skala *Likert* agar memudahkan dalam perhitungan dengan masing-masing pertanyaan diberi bobot. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2011:93). Jawaban dan nilai dari skala *Likert* dijelaskan dalan tabel dibawah ini :

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Tabel 3.1. Skala Likert

Kriteria Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangan Tidak Setuju	1

3.4.1. Uji Validitas

Uji Validitas perlu dilakukan guna mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun benar-benar mengukur apa yang perlu diukur. Pengukuran ini digunakan karena penyusunan angket penelitian ini dilakukan dengan mendasarkan atas konstruksi teoritik masing-masing variable penelitian kemudian dari variable penelitian tersebut dicari indikatornya, selanjutnya dijabarkan pada setiap item dalam angket. (sugiyono : 2000, hal 124). Uji Validitas dalam penelitian ini akan menggunakan formula koefisien korelasi Pearson Moment sebagai berikut (Sugiyono, 2000:210):

$$r_{xy} = \frac{N\Sigma XY - \Sigma X.\Sigma Y}{\sqrt{[N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2][N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2}}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi skor item dengan skor total

ΣXY = jumlah perkalian antara skor item dengan skor total

ΣX = jumlah skor item

ΣY = jumlah skor total

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

ΣX^2 = jumlah kuadrat skor item

ΣY^2 = jumlah kuadrat skor total

N = jumlah responden

Bila koefisien korelasi sama dengan 0,3 atau lebih (paling kecil 0,3), maka butir instrumen dinyatakan valid (Sugiyono, 2000:126).

3.4.2. Uji Realibilitas

Uji Realibilitas untuk mengetahui apakah instrument memiliki indeks kepercayaan yang baik jika diujikan berulang. Setelah dilakukan uji validitas, kemudian butir - butir yang valid diuji reliabilitasnya untuk menunjukkan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik. Uji Realibilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach Alpha*. Ukuran yang dipakai untuk menunjukan peryataan tersebut reliabel, apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,6 (Arikunto : 2002, hal 172). Perhitungan realibilitas alat ukur penelitian ini dilakukan dengan bantuan program komputer SPSS 20 for windows, dengan jumlah sampel instrument sebanyak 60 responden.

3.5. Data dan Teknik Pengumpulan

3.5.1. Sumber data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang langsung diambil dari penelitian wisatawan yang berkunjung di Gembira Loka Zoo dengan menggunakan metode kuesioner yang disebar kepada pengunjung Gembira loka Zoo.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya yang berupa majalah, brosur, jurnal, dan bacaan lainnya yang masih ada hubungannya dengan apa yang diteliti.

3.5.2. Teknik Pengumpulan data

Data adalah suatu kumpulan fakta dan angka-angka yang bisa dijadikan bahan untuk menyusun informasi. Menurut sumber datanya, penelitian ini menggunakan sumber data eksternal karena data diperoleh dari *survey* konsumen tentang kualitas pelayanan dan lokasi.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif, karena data diperoleh dari sampel populasi penelitian yang berupa data berbentuk angka, kemudian diolah menggunakan Analisis Regresi Berganda dengan bantuan software SPSS *versi* 20 *for Windows* yang kemudian dianalisis sehingga diperoleh suatu kesimpulan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2011:142) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau peryataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam penelitian ini kuisioner diberikan langsung kepada responden yaitu wisatawan yang berkunjung di Gembira Loka Zoo Yogyakarta yang berlokasi di Jalan Kebun Raya No.02 Yogyakarta.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

3.6. Populasi dan Sampel

Guna memperoleh data yang akurat, sumber data harus meliputi unsur yang diteliti dimana data tersebut dapat diperoleh dari populasi dan sampel.

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2002:55), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek/ subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini mencakup semua wisatawan yang berkunjung ke Gembira Loka Zoo Yogyakarta.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2002:56), sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik metode *purposive sampling* yaitu teknik *non propability sampling* dengan memilih orang-orang yang terseleksi berdasarkan ciri-ciri khusus yang dimiliki sampel tersebut dan dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri atau sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya, ciri-cirinya adalah wisatawan yang berkunjung di Gembira Loka Zoo Yogyakarta dengan usia 17 tahun sampai 60 tahun. Jumlah sampel yang diambil 60 orang.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

3.7. Teknis Analisis

3.7.1. Analisis Regresi Berganda

Alat analisis data dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda (*multiple regression analysis*). Analisis regresi berganda digunakan untuk menganalisis variabel independen yang terdiri dari zona satwa (X1), wahana permainan (X2), jaringan wi-fi gratis (X3), dan toilet gratis (X4) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan wisatawan (Y). Persamaan model analisis regresi berganda dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

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

Dimana:

Y	= Variabel dependen yaitu kepuasan wisatawan
a	= Konstanta
b_1,b_2, b_3, b_4	= Koefisien regresi
X_1, X_2, X_3, X_4	= Variabel independen
X_1	= Fasilitas Zona Satwa
X_2	= Fasilitas Wahana Permainan
X_3	= Fasilitas Jaringan Wi-Fi Gratis
X_4	= Fasilitas Toilet Gratis
e	= Kesalahan Estimasi

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

3.7.2. Pengujian Hipotesis

3.7.2.1. Uji F (Uji Simultan)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan atau tidak antara variable independent (X1, X2, X3, X4) secara bersama-sama terhadap variable dependen (Y). Bila F hitung lebih besar dari F tabel, maka koefisien korelasi ganda yang diuji adalah signifikan, yaitu dapat diberlakukan untuk seluruh populasi (Sugiyono, 2000:191)

3.7.2.2. Uji t (Uji Parsial)

Pengujian secara parsial dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara independent terhadap variable dependen secara individual. Jika t hitung lebih besar dari t tabel, maka hipotesis diterima (Ho ditolak, Ha diterima) yang berarti variable variable independent (X1, X2, X3, X4) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variable dependen (Y) dan sebaliknya apabila t hitung lebih kecil dari t tabel, maka hipotesis ditolak (Ho diterima, Ha ditolak) dengan tidak terpengaruh antara variable dependen dengan variable independent (Mustafa, 1995, hal 133-135)

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

3.7.2.3. Uji Determinasi (R^2)

Pengujian R^2 pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghazali, 2009:87). Pengujian R^2 dilakukam untuk mengetahui prosentase sumbangan pengaruh variabel independen zona satwa (X1), wahana permainan (X2), jaringan wi-fi gratis (X3), dan toilet gratis (X4) secara serentak terhadap variabel dependen kepuasan wisatawan (Y).

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Objek Penelitian

4.1.1. Sejarah Gembira Loka Zoo

Ide awal pembangunan Kebun Raya dan Kebun Binatang Gembira Loka berasal dari keinginan Sri Sultan Hamengku Buwono VIII pada tahun 1933 akan sebuah tempat hiburan, yang dinamakan Kebun Rojo. Ide tersebut direalisasikan oleh Sri Sultan Hamengku Buwono IX dengan bantuan Ir. Karsten, seorang arsitek berkebangsaan Belanda. Ir. Karsten kemudian memilih lokasi disebelah barat sungai Winongo, karena dianggap sebagai tempat paling ideal untuk pembangunan Kebun Rojo tersebut. Namun akibat dampak Perang Dunia II dan juga pendudukan oleh Jepang, pembangunan Kebun Rojo terhenti.

Pada saat proses pemindahan ibukota negara dari Yogyakarta kembali ke Jakarta di tahun 1949 setelah berakhirnya Perang Dunia II, tercetus lagi sebuah ide untuk memberikan kenang-kenangan kepada masyarakat Yogyakarta berupa sebuah tempat hiburan. Pemerintah pusat yang dipelopori oleh Januismadi dan Hadi, SH. Ide tersebut mendapat sambutan hangat dari masyarakat Yogyakarta, akan tetapi realisasinya masih belum dirasakan oleh masyarakat. Hingga di tahun 1953, dengan berdirinya Yayasan Gembira Loka Yogyakarta yang diprakarsai oleh Sri Sultan Hamengku Buwono IX. Dan Sri Paduka KGPAA Paku Alam VIII sebagai ketua, maka pembangunan Kebun Rojo yang tertunda baru benar-

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

benar dapat direalisasikan.

Selang beberapa tahun kemudian, tepatnya tahun 1959, KGPAA Paku Alam VIII menunjuk Tirtowinoto untuk melanjutkan pembangunan Gembira Loka. Dipilihnya Tirtowinoto karena yang bersangkutan dinilai memiliki kecintaan terhadap alam dan minat yang besar terhadap perkembangan Gembira Loka. Ternyata sumbangsih Tirtowinoto yang tidak sedikit, baik dalam hal pemikiran maupun material, terbukti mampu membawa kemajuan yang pesat bagi Gembira Loka. Sehingga pada tahun 1978, ketika koleksi satwa yang dimiliki semakin lengkap, sehingga pengunjung Gembira Loka mampu mencapai 1,5 juta orang.

Dalam perkembangannya, pada bulan November 2009 Yayasan Gembira Loka menjalin kerjasama dengan PT. Buana Alam Tirta untuk mengelola Gembira Loka, dan diharapkan dapat meningkatkan dan mengembangkan potensi Gembira Loka di masa depan.

4.1.2. Lokasi Gembira Loka Zoo

Lokasi Gembira Loka Zoo berada di Jalan Kebun Raya No. 2, Yogyakarta 55171. Lokasi tersebut berada di dua wilayah kecamatan yaitu Kecamatan Kotagede dan Kecamatan Umbulharjo dan dipisahkan oleh sungai Gajah Wong. Sebelah barat Jalan Veteran, sebelah utara Jalan Kusumanegara, sebelah timur Jalan Kebun Raya dan sebelah selatan dibatasi oleh kampung Rejowinangun dan Warungboto. Karena terletak di sekitar pusat kota, maka akses menuju Gembira Loka Zoo sangat mudah

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

dengan angkutan kota dan kendaraan lainnya. Adapun denah Gembira Loka Zoo terlampir.

4.1.3. Status Gembira Loka Zoo

Gembira Loka Zoo adalah suatu badan yang berbentuk Yayasan berstatus swasta dengan Akta Notaris Tabhita Jeany, SH, MKn No 19 Tanggal 18 Mei Tahun 2007 dan PT Buana alam Tirta sebagai pengelola dan investor dari Gembira Loka Zoo Yogyakarta.

4.1.4. Visi dan Misi Gembira Loka Zoo

Gembira Loka Zoo memiliki Visi dan Misi dengan tujuan agar dapat bersaing dengan organisasi yang bergerak dibidang yang sama. Visi Gembira Loka Zoo adalah : melestarikan tumbuh-tumbuhan dan satwa sesuai dengan habitatnya, sehingga bisa bermanfaat bagi alam dan kehidupan manusia.

Sedangkan Misi yang dijalankan oleh Gembira Loka Zoo adalah:

a. Tempat pengembangan dan pelestarian jenis-jenis tumbuhan
b. Sebagai paru-paru kota dan cadangan air resapan di Kota Yogyakarta.
c. Sebagai Lembaga Konservasi yang mampu mensejahterakan satwa dengan memelihara dan merawat satwa sesuai habitatnya.
d. Mengembangbiakan tumbuhan dan menangkarkan satwa dengan menjaga kemurnian genetik dan keanekaragaman jenis tumbuhan

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

dan stwa.

e. Pusat Penelitian satwa yang mapu memberikan informasi menegnai jenis satwa, pakan, cara reproduksi dan perawatan satwa guna menunjang pelestarian satwa.

f. Sebagai sarana pendidikan yang mampu memberikan informasi tentang satwa sehingga menambah pengetahuan akan manfaat pelestarian satwa di Lembaga Konservasi.

g. Untuk penyadarkan kepada masyarakat untuk mencintai dan melestarikan jenis tumbuhan dan satwa dari bahaya kepunahan.

h. Tempat rekreasi berwawasan lingkungan agar lenih dirasakan manfaat atas keseimbangan dan kemanfaatan ekosisten yang ada.

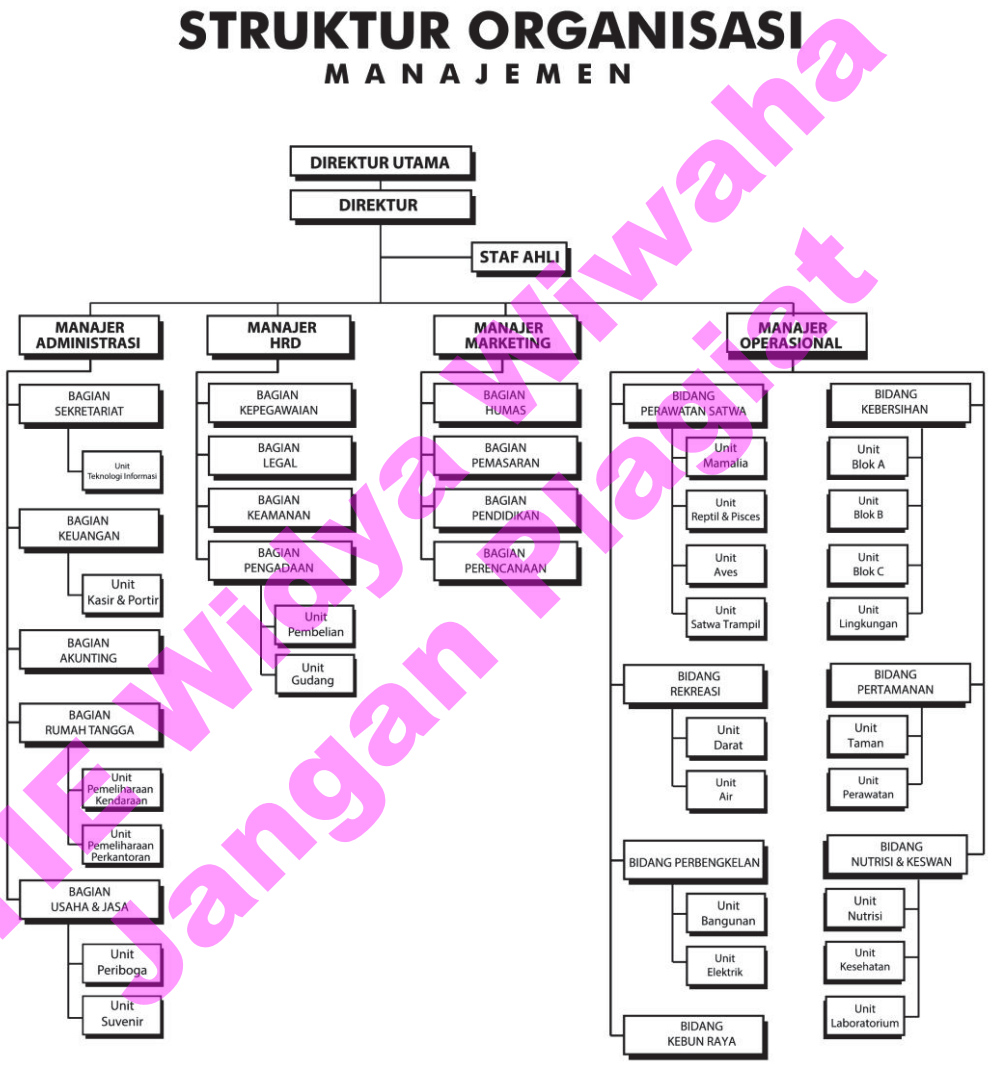
i. Mengembangkan tempat rekreasi yang kreatif, menarik dan edukatif.

j. Melakukan promosi untuk memperkenalkan, meningkatkan dan menjaga kunjungan.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

4.1.5. Struktur Organisasi Gembira Loka Zoo

Lampiran : SK Direksi KRKB. Gembira Loka
Nomor : 623-1604-064.
Tanggal : 30 April 2016



Direksi KRKB. Gembira Loka

KMT.A.Tirtodiprojo
Direktur Utama

STIE Widya Wiwaha Bangan Plasiat

Di dalam Struktur Organisasi Gembira Loka Zoo puncak pimpinan adalah Direktur Utama yang membawahi direktur dan direktur membawahi ampat manajer yaitu manajer administrasi, manajer HRD, manajer marketing, dan manajer operasional. Sedangkan manajer administrasi membawahi 5 bagian yaitu bagian secretariat, keuangan, akunting, rumah tangga dan jasa usaha. Sedangkan manajer HRD membawahi 4 bagian yaitu bagian kepegawaian, bagian legal, keamanan dan pengadaan. Untuk manajer marketing juga membawahi 4 bagian yaitu bagian humas, pemasaran, perencanaan dan pendidikan. Untuk manajer operasional membawahi 6 bidang yaitu bidang perawatan satwa, rekreasi, perbengkelan, kebun raya, kebersihan, nutrisi dan kesehatan hewan.

4.1.6. Perkembangan kondisi Gembira Loka Zoo saat ini

Setelah PT Buana Alam Tirta mengelola Gembira Loka Zoo, ada beberapa perubahan kondisi yang terjadi di dalam organisasi Gembira Loka Zoo. Adapun perubahan yang dilakukan oleh Manajemen Gembira Loka Zoo yang baru dan paling signifikan adalah mulai diberlakukannya Departemen Marketing dan Pengembangan, yang mana hal tersebut tidak ada di dalam organisasi Gembira Loka Zoo ketika masih dikelola oleh Yayasan Gembira Loka.

Fasilitas wisata merupakan segala fasilitas fisik yang tersedia di dalam sebuah kawasan wisata yang bertujuan untuk melayani kebutuhan wisatawan selama berada di tempat wisata. Kelengkapan fasilitas di

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

dalam sebuah objek pariwisata sangat mempengaruhi kepuasan pengunjung, di mana kelengkapan fasilitas pariwisata tersebut meliputi sarana dan prasarana pariwisata.

Sebagai sebuah destinasi wisata buatan, selain menawarkan sensasi dan pengalaman yang menarik kepada pengunjung dengan berbagai jenis atraksi satwa, Gembira Loka Zoo juga selalu mengembangkan zona-zona satwa. Zona satwa yang saat ini sudah diresmikan yaitu Zona Taman Reptil dan Amphibi serta Zona Taman Burung. Fasilitas Wisatapun cukup bervariasi mulai dari berbagai wahana permainan, laboratorium alam, mushola, jaringan WiFi Gratis, panggung musik, toilet gratis, toko cenderamata sampai fasilitas wisata terbaru yaitu adanya Kartu Member Sobat Satwa serta Applikasi Oroundo yang diluncurkan pada tanggal 01 September 2016.

4.1.7. Data Kunjungan dari tahun 2010- 2016

Berikut ini data kunjungan wisatawan tahun 2010 sampai tahun 2016 yang menunjukkan bahwa Gembira Loka Zoo mengalami kenaikan tingkat kunjungan wisatawan. Hal itu sebagaimana tertera pada tabel 4.1. berikut ini:

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Tabel 4.1.

Data Kunjungan Wisatawan Tahun 2010-2016

Tahun	Jumlah Pengunjung	
	Individu	Grup
2010	565.891	319.485
2011	742.479	456.321
2012	832.866	610.059
2013	863.096	684.420
2014	1.005.221	791.644
2015	974.559	851.753
2016	775.974	715.715

Sumber:
Data Manajemen Gembira Loka Zoo (2017)

Berdasarkan pada tabel 4.1. diatas, terlihat bahwa terdapat peningkatkan jumlah kunjungan wisatawan Gembira Loka Zoo dari tahun ke tahun. Peningkatan jumlah kunjungan wisatawan ini mengidentifikasi adanya kepuasan wisatwan Gembira Loka Zoo. Saat ini Gembira Loka Zoo memiliki potensi untuk semakin berkembang, meskipun sempat mengalami penurunan jumlah kunjungan di tahun 2010 akabit bencana erupsi merapi, namun di tahun-tahun berikutnya jumlah kunjungan semakin meningkat secara signifikan. Peningkatan jumlah kunjungan wisatawan yang paling besar pada tahun 2014, dikarenakan datangnya satwa eksotis jackass penguin yang didatangkan dari Singapore Zoo guna melengkapi koleksi satwa di Gembira Loka Zoo.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

4.2. Karakteristik responden

Dari hasil kuisioner yang dibagikan kepada 60 responden, yang terpilih adalah mereka yang sedang atau telah berkunjung ke Gembira Loka Zoo Yogyakarta. Dari 60 responden tersebut dapat dikelompokan kedalam karakteristik sebagai berikut :

1. Karakteristik responden berdasarkan asal kota

Dari 60 responden yang terpilih berdasarkan asal kota dapat dibagi menjadi kedalam dua ketegori yaitu asal Yogyakarta dan asal luar kota Yogyakarta. Untuk lebih jelasnya dapat diketahui dalam tabel 4.2.

Tabel 4.2.

Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Kota

Asal Kota	Jumlah	Prosentase
Yogyakarta	22	36,7%
Luar KotaYogyakarta	38	63,3%
Jumlah	60	100%

Sumber :Data Primer diolah (2017)

Dari tabel 4.2. diatas diketahui bahwa wisatawan yang berkunjung ke Gembira Loka Zoo berdasarkan asal kota Yogyakarta sebesar 36,7%, sedangkan yang luar kota Yogyakarta lebih besar yaitu sebesar 63,3% dengan jumlah total 100%. Dengan demikian dapat diketahui bahwa kebanyakan wisatawan yang berkunjung ke Gembira Loka Zoo berasal dari luar kota Yogyakarta.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Dari 60 responden yang terpilih berdasarkan jenis kelamin dapat dibagi menjadi kedalam dua ketegori yaitu jenis kelamin pria dan jenis kelamin wanita. Untuk lebih jelasnya dapat diketahui dalam tabel 4.3.

Tabel 4.3.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Asal Kota	Jumlah	Prosentase
Pria	30	50%
Wanita	30	50%
Jumlah	60	100%

Sumber :Data Primer diolah (2017)

Dari tabel 4.3. diatas diketahui bahwa wisatawan yang berkunjung ke Gembira Loka Zoo berdasarkan jenis kelamin pria dan wanita sama yaitu masing-masing sebesar 50% dengan jumlah total 100%. Dengan demikian dapat diketahui bahwa perbandingan jumlah kelamin pada wisatawan yang berkunjung ke Gembira Loka Zoo Yogyakarta antara pria dan wanita adalah sama.

3. Karakteristik responden berdasarkan usia

Dari 60 responden yang terpilih berdasarkan usia dapat dikelompokan menjadi empat kelompok yaitu kelompok usia 17-25 tahun, kelompok usia 26-35 tahun, kelompok usia 36-45 tahun, dan kelompok usia diatas 45 tahun . Untuk lebih jelasnya dapat diketahui dalam tabel 4.4

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Tabel 4.4.

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Asal Kota	Jumlah	Prosentase
17-25 Tahun	20	33,3%
26-35 Tahun	21	35%
36-45 Tahun	9	15%
Diatas 45 Tahun	10	16,7%
Jumlah	60	100%

Sumber :Data Primer diolah (2017)

Dari tabel 4.4. diatas diketahui bahwa pengunjung berdasarkan usia, yang termasuk usia 17-24 tahun sebesar 33,3%, untuk usia 25-35 tahun sebesar 35%, untuk usia 36-45 tahun sebesar 15%, untuk usia 45 tahun keatas sebesar 16,7%. Setelah melihat tabel diatas maka diketahui bahwa tingkat usia responden yang memiliki prosentase terbesar adalah pada usia 26-35 tahun yaitu sebesar 35% atau 21 orang.

4. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

Dari 60 responden yang terpilih berdasarkan tingkat pendidikan terakhir dapat dikelompokan menjadi empat kelompok yaitu kelompok pendidikan terakhir SD, kelompok pendidikan terakhir SMP/sederajat, kelompok pendidikan terakhir SMA/sederajat, dan kelompok pendidikan terakhir D3/S1/S2. Untuk lebih jelasnya dapat diketahui dalam tabel 4.5.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Tabel 4.5

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Asal Kota	Jumlah	Prosentase
SD	0	0%
SMP/ sederajat	2	3,3%
SMA /sederajat	32	53,3%
D3/S1/S2	26	43,3%
Jumlah	60	100%

Sumber :Data Primer diolah (2017)

Dari tabel 4.5. diatas diketahui bahwa pengunjung berdasarkan tingkat pendidikan yaitu, tingkat pendidikan SD sebesar 0%, untuk tingkat pendidikan SMP/ sederajat sebesar 3,3%, untuk tingkat pendidikan SMA/ sederajat sebesar 53,3%, dan untuk tingkat pendidikan D3/S1/S2 sebesar 43,3%. Setelah melihat tabel diatas maka diketahui bahwa tingkat pendidikan responden yang memiliki prosentase terbesar adalah pada tingkat pendidikan SMA/ sederajat yaitu sebesar 53,3% atau 32 orang.

4.3. Uji Validitas dan Realibilitas

4.3.1. Uji Validitas

Uji Validitas perlu dilakukan guna mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun benar-benar mengukur apa yang perlu diukur. Pengukuran ini digunakan karena penyusunan angket penelitian ini dilakukan dengan mendasarkan atas konstruksi teoritik masing-masing variable penelitian kemudian dari variable penelitian tersebut dicari

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

indikatornya, selanjutnya dijabarkan pada setiap item dalam angket. (sugiyono : 2000, hal 124). Uji Validitas dalam penelitian ini akan menggunakan formula koefisien korelasi Pearson Moment sebagai berikut (Sugiyono, 2000:210). Dasar pertimbangan untuk mengetahui valid atau tidaknya kuiseoner adalah apabila koefisien korelasi sama dengan 0,3 atau lebih (paling kecil 0,3), maka butir instrumen dinyatakan valid (Sugiyono, 2000:126).Pengujian selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.6. berikut ini

Tabel 4.6.

Hasil Uji Validitas

No	Indikator	T hitung	keterangan
1	Zona Satwa		
	Pertanyaan No.1	0,563	Valid
	Pertanyaan No.2	0,561	Valid
	Pertanyaan No.3	0,495	Valid
	Pertanyaan No.4	0,591	Valid
	Pertanyaan No.5	0,363	Valid
2	Wahana Permainan		
	Pertanyaan No.1	0,413	Valid
	Pertanyaan No.2	0,480	Valid
	Pertanyaan No.3	0,512	Valid
	Pertanyaan No.4	0,511	Valid
	Pertanyaan No.5	0,573	Valid
3	Jaringan Wi-Fi		
	Pertanyaan No.1	0,634	Valid
	Pertanyaan No.2	0,632	Valid
	Pertanyaan No.3	0,717	Valid

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

	Pertanyaan No.4	0,779	Valid
	Pertanyaan No.5	0,518	Valid
4	Toilet		
	Pertanyaan No.1	0,585	Valid
	Pertanyaan No.2	0,720	Valid
	Pertanyaan No.3	0,574	Valid
	Pertanyaan No.4	0,738	Valid
	Pertanyaan No.5	0,369	Valid
5	Kepuasan Wisatawan		
	Pertanyaan No.1	0,589	Valid
	Pertanyaan No.2	0,587	Valid
	Pertanyaan No.3	0,589	Valid
	Pertanyaan No.4	0,592	Valid
	Pertanyaan No.5	0,682	Valid
	Pertanyaan No.6	0,360	Valid
	Pertanyaan No.7	0,470	Valid
	Pertanyaan No.8	0,489	Valid
	Pertanyaan No.9	0,575	Valid
	Pertanyaan No.10	0,514	Valid
	Pertanyaan No.11	0,546	Valid
	Pertanyaan No.12	0,577	Valid
	Pertanyaan No.13	0,599	Valid
	Pertanyaan No.14	0,488	Valid
	Pertanyaan No.15	0,481	Valid
	Pertanyaan No.16	0,304	Valid
	Pertanyaan No.17	0,414	Valid
	Pertanyaan No.18	0,462	Valid
	Pertanyaan No.19	0,595	Valid
	Pertanyaan No.20	0,511	Valid

Sumber :Data Primer diolah (2017)

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

4.3.2. Uji Reliabilitas

Uji Realibilitas untuk mengetahui apakah instrument memiliki indeks kepercayaan yang baik jika diujikan berulang. Setelah dilakukan uji validitas, kemudian butir - butir yang valid diuji reliabilitasnya untuk menunjukkan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik. Uji Realibilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach Alpha*. Ukuran yang dipakai untuk menunjukan peryataan tersebut reliabel, apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,6 (Arikunto : 2002, hal 172). Pengujian selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.7. berikut ini:

Tabel 4.7.

Hasil Uji Realiabilitas

Variabel	**Reliabilitas Coeffisien**	**Cronbach Alpha**	**Keterangan**
Zona satwa	5 Pertanyaan	0,749	Reliabel
Wahana P	5 Pertanyaan	0,721	Reliabel
Jaringan wi-Fi	5 Pertanyaan	0,845	Reliabel
Toilet	5 Pertanyaan	0,805	Reliabel
Kepuasan Wisatawan	20 Pertanyaan	0,892	Reliabel

Sumber :Data Primer diolah (2017)

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

4.4. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk menganalisis variabel independen yang terdiri dari zona satwa (X1), wahana permainan (X2), jaringan wi-fi gratis (X3), dan toilet gratis (X4) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan (Y). Persamaan model analisis regresi berganda dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

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

= 0,804 + 0,140 + 0,300 + 0,165 +0,183 + e

T hitung

X_1 = 1,696

X_2 = 3,674

X_3 = 2,839

X_4 = 3,007

R = 0,842

R^2 = 0,709

AJR = 0,688

Y = 1,592

Dari persamaan diatas adapat dijelaskan:

a. Pengaruh zona satwa (X1) terhadap kepuasan wisatawan (Y)

Pengaruh variabel zona satwa (X1) berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan (Y) sebesar 0,140.

b. Pengaruh wahana permainan (X2) terhadap kepuasan wisatawan (Y)

Pengaruh variabel wahana permainan (X2) berpengaruh positif terhadap

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

kepuasan wisatawan (Y) sebesar 0,300.

c. Pengaruh Jaringan Wi-Fi gratis (X3) terhadap kepuasan pengunjung (Y)

Pengaruh variabel Jaringan Wi-Fi gratis (X3) berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan (Y) sebesar 0,165.

d. Pengaruh Toilet gratis (X4) terhadap kepuasan wisatawan (Y)

Pengaruh variabel Toilet gratis(X4) berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan (Y) sebesar 0,183.

Dengan memperhatikan koefisiensi regresi dari variabel zona satwa (X1), wahana permainan (X2), jaringan wi-fi gratis (X3), dan toilet gratis (X4) yang bernilai positif , maka dapat disimpulkan bahwa variabel independent mempunyai pengaruh terhadap variabel dependent. Berdasarkan persamaan dapat diketahui variabel wahana permainan dengan koefisien 0,300 mempunyai nilai paling besar. Hal ini berarti bahwa variabel wahana permainan (X2) merupakan faktor yang paling dominan dalam membentuk kepuasan wisatawan di Gembira Loka Zoo Yogyakarta.

4.5. Pengujian Hipotesis

Setelah persamaan diketahui selanjutnya diadakan pengujian hipotesis dengan melakukan pengujian secara Simultan (Uji F) , secara Parsial (Uji t) dan Uji R^2 . Dengan tingkat keyakinan 85% atau a = 0,05 maka diperoleh t table 1,672, sedangkan f table yang diperoleh df (3,56) adalah 2,77 dengan dilakukan penghitungan sebagai berikut :

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

1. Pengujian secara Parsial (Uji t)

Pengujian secara parsial dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara independent zona satwa (X1), wahana permainan (X2), jaringan wi-fi gratis (X3), dan toilet gratis (X4) terhadap variable dependen Kepuasan Wisatawan (Y) secara individual.

a. Pengaruh yang signifikan antara Zona Satwa (X1) terhadap kepuasan pengunjung (Y)

Langkah-langkah uji t sebagai berikut :

- Hipotesis Pengujian

Ho : b1 = 0, ada pengaruh yang signifikan antara Zona Satwa (X1) terhadap kepuasan wisatawan (Y)

Ho :b2 ≠ 0, tidak ada pengaruh yang signifikan antara Zona Satwa (X1) terhadap kepuasan wisatawan (Y)

- Kriterian Pengujian

Tingkat signifikan α = 0,05

- Degree of freedom = n-k

= 60-4

= 56

- Dari hasil penentu didapatkan

T Hitung = 1,696

T Tabel = 1,672

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

- Batas pengujian

  Jika t hitung > t tabel maka hipotesis diterima (Ho ditolak, Ha diterima)

  Jika t hitung < t tabel maka hipotesis ditolak (Ho diterima, Ha ditolak)

- Kesimpulan

  Karena t hitung (1,696) > t tabel (1,672) maka hipotesis diterima (Ho ditolak, Ha diterima). Jadi ada pengaruh dan ada hubungan signifikan antara variable Zona Satwa (X1) terhadap kepuasan wisatawan (Y).

b. Pengaruh yang signifikan antara Wahana Permainan (X2) terhadap kepuasan wisatawan (Y)

   Langkah-langkah uji t sebagai berikut :

- Hipotesis Pengujian

  Ho : b1 = 0, ada pengaruh yang signifikan antara Wahana Permainan (X2) terhadap kepuasan wisatawan (Y)

  Ho :b2 ≠ 0, tidak ada pengaruh yang signifikan antara Wahana Permainan (X2) terhadap kepuasan wisatawan (Y)

- Kriterian Pengujian

  Tingkat signifikan α = 0,05

- Degree of freedom = n-k

  = 60-4

  = 56

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

- Dari hasil penentu didapatkan

  T Hitung = 3,674

  T Tabel = 1,672

- Batas pengujian

  Jika t hitung > t tabel maka hipotesis diterima (Ho ditolak, Ha diterima)

  Jika t hitung < t tabel maka hipotesis ditolak (Ho diterima, Ha ditolak)

- Kesimpulan

  Karena t hitung (3,674) > t tabel (1,672) maka hipotesis diterima (Ho ditolak, Ha diterima). Jadi ada pengaruh dan ada hubungan signifikan antara variable Wahana Permainan (X2) terhadap kepuasan wisatawan (Y).

c. Pengaruh yang signifikan antara Jaringan Wi-Fi (X3) terhadap kepuasan wisatawan (Y)

   Langkah-langkah uji t sebagai berikut :

- Hipotesis Pengujian

  Ho : b1 = 0, ada pengaruh yang signifikan antara Jaringan Wi-Fi (X3) terhadap kepuasan wisatawan (Y)

  Ho :b2 ≠ 0, tidak ada pengaruh yang signifikan antara Jaringan Wi-Fi (X3) terhadap kepuasan wisatawan (Y)

- Kriterian Pengujian

  Tingkat signifikan α = 0,05

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

- Degree of freedom = n-k

  = 60-4

  = 56

- Dari hasil penentu didapatkan

  T Hitung = 2,839

  T Tabel = 1,672

- Batas pengujian

  Jika t hitung > t tabel maka hipotesis diterima (Ho ditolak, Ha diterima)

  Jika t hitung < t tabel maka hipotesis ditolak (Ho diterima, Ha ditolak)

- Kesimpulan

  Karena t hitung (2,839) > t tabel (1,672) maka hipotesis diterima (Ho ditolak, Ha diterima). Jadi ada pengaruh dan ada hubungan signifikan antara variable Jaringan Wi-Fi (X3) terhadap kepuasan wisatawan (Y).

d. Pengaruh yang signifikan antara Toilet (X4) terhadap kepuasan wisatawan (Y)

   Langkah-langkah uji t sebagai berikut :

- Hipotesis Pengujian

  Ho : b1 = 0, ada pengaruh yang signifikan antara Toilet (X4) terhadap kepuasan wisatawan (Y)

  Ho :b2 ≠ 0, tidak ada pengaruh yang signifikan antara Toilet (X4)

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

terhadap kepuasan wisatawan (Y)

- Kriterian Pengujian

  Tingkat signifikan α = 0,05

- Degree of freedom = n-k

  = 60-4

  = 56

- Dari hasil penentu didapatkan

  T Hitung = 3,007

  T Tabel = 1,672

- Batas pengujian

  Jika t hitung > t tabel maka hipotesis diterima (Ho ditolak, Ha diterima)

  Jika t hitung < t tabel maka hipotesis ditolak (Ho diterima, Ha ditolak)

- Kesimpulan

Karena t hitung (3,007) > t tabel (1,672) maka hipotesis diterima (Ho ditolak, Ha diterima). Jadi ada pengaruh dan ada hubungan signifikan antara variable Toilet (X4) terhadap kepuasan wisatawan (Y).

2. Pengujian secara Simultan (Uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan atau tidak antara variable independent zona satwa (X1), wahana permainan (X2), jaringan wi-fi gratis (X3), dan toilet gratis

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

(X4) secara bersama-sama terhadap variable dependen kepuasan wisatawan (Y).

Dari perhitungan uji regresi dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Hipotesis Pengujian

Ho : $b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = 0$ tidak ada pengaruh yang signifikan antara zona satwa (X1), wahana permainan (X2), jaringan wi-fi gratis (X3), dan toilet gratis (X4) terhadap Kepuasan wisatawan (Y)

Ho : $b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq b_4 \neq 0$ ada pengaruh yang signifikan antara zona satwa (X1), wahana permainan (X2), jaringan wi-fi gratis (X3), dan toilet gratis (X4) terhadap kepuasan wisatawan (Y)

b. Kriteria Pengujian

Tingkat signifikan α = 0.05

Degree of freedom (df) = k-1 ; n-k

= 4-1 ; 60-4

= 3;56

Dari hasil penentu didapatkan

F hitung = 33,578

F tabel = 2,77

c. Batas Pengujian

Jika f hitung > f tabel maka hipotesis diterima (Ho ditolak, Ha diterima)

Jika f hitung < f tabel maka hipotesis ditolak (Ho diterima, Ha ditolak)

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

d. Kesimpulan

Karena f hitung (33,578) > (2,77) maka hipotesis diterima (Ho ditolak, Ha diterima). Jadi ada pengaruh yang signifikan antara zona satwa (X1), wahana permainan (X2), jaringan wi-fi gratis (X3), dan toilet gratis (X4) terhadap kepuasan wisatawan (Y) di Gembira Loka Zoo Yogyakarta.

3. Pengujian R^2

Pengujian R^2 pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghazali, 2009:87). Pengujian R^2 dilakukam untuk mengetahui prosentase sumbangan pengaruh variabel independen dari zona satwa (X1), wahana permainan (X2), jaringan wi-fi gratis (X3), dan toilet gratis (X4) secara serentak terhadap variabel dependen kepuasan wisatawan (Y)

Dari perhitungan Y = regresi yang dilakukan diperoleh R^2 sebesar 0,688, yang berarti bahwa 69% variasi kepuasan wisatawan (Y) dipengaruhi oleh variasi dari zona satwa (X1), wahana permainan (X2), jaringan wi-fi gratis (X3), dan toilet gratis (X4) dan sisanya 31% dipengaruhi oleh variable lain yang tidak termasuk dalam model (variabel pengganggu).

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah pada bab I, hasil olah data dan hasil analisis yang telah diuraikan pada bab IV mengenai pengaruh variabel Zona satwa, Wahana Permainan, Jaringan Wi-Fi Gratis, Toilet Gratis terhadap kepuasan pengunjung di Gembira Loka Zoo Yogyakarta dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas wisata yang berupa zona satwa (X1), wahana permainan (X2), jaringan wi-fi gratis (X3), dan toilet gratis (X4) terhadap kepuasan wisatawan di Gembira Loka Zoo Yogyakarta. Dari perhitungan Y = regresi yang dilakukan diperoleh R^2 sebesar 0,688, yang berarti bahwa 69% variasi kepuasan wisatawan (Y) dipengaruhi oleh variasi dari zona satwa (X1), wahana permainan (X2), jaringan wi-fi gratis (X3), dan toilet gratis (X4) dan sisanya 31% dipengaruhi oleh variable lain yang tidak termasuk dalam model (variabel pengganggu)
2. Fasilitas wisata yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan wisatawan di Gembira Loka Zoo Yogyakarta adalah wahana permainan (X2) karena t hitungnya lebih besar dari keempat variabel lain yaitu dengan koefisien sebesar 0,300. Sebagai hipotesis awal yang menyatakan bahwa wahana permainan mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan wisatawan di Gembira Loka Zoo Yogyakarta terbukti.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dapat dikemukakan beberapa saran yang sekiranya dapat dijadikan tolak ukur bagi Manajemen Gembira Loka Zoo yaitu:

1. Semakin ketatnya persaingan dalam mendapatkan pengunjung/ wisatawan akan semakin berkembangnya dunia bisnis pariwisata saat ini, maka Gembira Loka Zoo dapat meningkatkan fasilitas wisata zona satwa dengan mengembangkan zona-zona satwa baru serta menambah jumlah koleksi satwa yang eksotis agar wisatawan dapat menikmati beragam jenis satwa dalam zona-zona satwa yang ada.
2. Selain mengembangkan zona satwa dan menambah jumlah koleksi satwa, Gembira Loka Zoo juga sebaiknya menambah fasilitas pendukung seperti wahana permainan yang tentunya akan menambah sensasi pengunjung dalam berwisata. Durasi permainan juga perlu ditambah agar wisatawan merasa lebih puas dalam menikmati wahana tersebut, pelayanan baik serta ramahpun juga perlu ditingkatkan agar wisatawan terkesan dengan pelayanan tersebut.
3. Dengan adanya Wi-fi gratis di Gembira Loka Zoo, maka fasilitas wisata Wi-Fi mampu mengakomodasi kebutuhan wisatawan dalam berkomunikasi yang update di sosial media, namun ada titik hot spot yang disediakan masih kurang banyak sehingga akses internet pun jadi kurang lancar. Untuk itu Gembira Loka Zoo perlu menyediakan jaringan Wi-Fi dengan menambahkan titik hot spot sehingga akses internet lancar dan

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

tentunya wisatawan akan lebih puas dalam menggunakan internet.

4. Dengan adanya toilet gratis tentu pengunjung tidak terbebani, namun toilet gratis tersebut tidak semua wisatawan tahu karena tidak terdapat informasi bahwa toilet untuk wisatawan yang berkunjung di Gembira Loka Zoo gratis sehingga banyak wisatawan yang tetap memasukan uang dalam kotak tips yang tersedia karena wisatawan mengira bahwa toilet tersebut berbayar (tidak gratis). Dalam hal ini Gembira Loka Zoo sebaiknya memberikan informasi yang jelas bahwa manajemen menyediakan toilet gratis kepada wisatawan dan kotak tips yang tersedia di toilet itu bersifat sukarela.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

Adistyadevi, Dania (2014), *Analisis Motivasi Wisatawan Berkunjung Ke Gembira Loka Zoo Yogyakarta,* Skripsi Prodi Manajemen Bisnis Perjalanan, Yogyakarta: STP AMPTA.

Amirin, Jakpar, (2013), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Obyek Wisata KRKB Gembira Loka Yogyakarta,* Skripsi Jurusan Manajemen, Yogyakarta: STIE Widya Wiwaha.

Ghozali, Imam, (2009), *Aplikasi Analisi Multivariate Dengan Program SPSS Edisi 4,* Semarang: Universitas Diponegoro.

Muklas, A. P. S (2008) *Analisis Pengembangan Fasilitas Kawasan Wisata Pantai Trikora Kabupaten Bintan Provinsi Kepulauan Riau (Tugas Akhir),* Pekan Baru : Universitas Riau

Mustafa, Z, (1995), *Pengantar Statistic Deskriptif, Edisi Revisi 2,* Yogyakarta: FE UII.

Kotler, Philips (1993) *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jilid 2, Jakarta, Erlangga

Lupiyoadi, R (2001) *Manajemen Pemasaran Jasa*, depok Salemba Empat

Mill, Robert Christie, Tri Budi Satrio (Ed) (2000), *Tourism The International Business,* Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Peraturan Menteri Kehutanan Republik Indonesia Nomor P.53/ Menhut-II/2006 Tentang Lembaga Konservasi

Spillane, J. James (1987), *Ekonomi Pariwisata,* Yogyakarta: Penerbit Kanisius.

Sugiyono, (2011) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta

Sugiyono, (2002) *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung : Alfabeta

Sugiyono, (2000) Metode Penelitian Bisnis, Bandung, Alfabeta

Suwantoro, Gamal (1997), *Dasar-Dasar Pariwisata,* Yogyakarta: ANDI OFFSET.

Tjiptono, Fandy (1994), *Total Quality Managemen*, Yogyakarta : Andi Offset

Tjiptono, Fandy (1996), *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Andi Offset

Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan

Yoeti, Oka. A. (1996), Edisi Revisi, *Pengantar Ilmu Pariwisata,* Bandung: Angkasa

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Sumber Website:

GLZoo, 2016, *Bird Park of GLZoo Dibuka,* diakses melalui http://gembiralokazoo.com/bird-park-of-glzoo-dibuka.html tanggal 6 November 2016.

GLZoo, 2016, *PT Buana Alam Tirta,* diakses melalui http://gembiraIokazoo.com/page/pt-buana-alam-tirta.html, tanggal 3 November 2016.

GLZoo, 2016, *Sejarah,* diakses melalui http://gembiralokazoo.com/page/sejarah.html. tanggal 3 Desember 2016.

GLZoo, 2016, *Yayasan Gembira Loka Zoo,* diakses melalui http://gembiralokazoo.com/page/yavasan-gembira-loka-zoo.htmk tanggal 27 November 2016

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat