



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *INFORMATION*
CENTER TERHADAP KEPUASAAN PENGUNJUNG
DI TAMAN MARGASATWA RAGUNAN
(Survei pada Pengunjung Taman Margasatwa Ragunan)**

SKRIPSI

ANISA TRISELIA

1210411050

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAKARTA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

2016



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *INFORMATION*
CENTER TERHADAP KEPUASAAN PENGUNJUNG
DI TAMAN MARGASATWA RAGUNAN
(Survei pada Pengunjung Taman Margasatwa Ragunan)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi**

ANISA TRISELIA

1210411050

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN

JAKARTA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

2016

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan benar.

Nama : Anisa Triselvia

NRP : 1210411050

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik

Tanggal : 19 Juli 2016

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 19 Juli 2016

Yang menandatangani
**METERAI
TEMPEL**
TGL 20
4F3ADF757959275
6000
ENAM RIBU RUPIAH

(Anisa Triselvia)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangun Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anisa Triselina

NRP : 1210411050

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan *Information Center* Terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan (Survei pada Pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 19 Juli 2016

Yang menyatakan,



(Anisa Triselina)

PENGESAHAN

Nama : Anisa Triselina

NRP : 1210411050

Program Studi : Komunikasi

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan *Information Center* Terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan (Survei pada Pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Prgram Studi Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.



Dr. Sumardi Dahlan, MS

Ketua Penguji



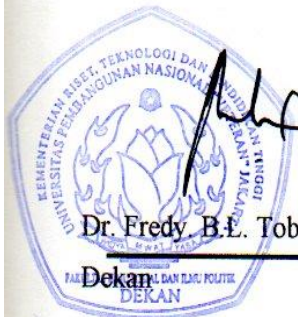
Dr. Retno Dyah Kusumastuti

Penguji I



Dr. Ilona V. Oisina Situmeang, M.Si

Penguji II (Pebimbing)



Dr. Fredy B.E. Tobing

Dekan



Damayanti, S.Sos, M.Si

Ka. Prodi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 19 Juli 2016

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *INFORMATION CENTER* TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI TAMAN MARGASATWA RAGUNAN
(Survei pada Pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan)

Anisa Triselina

Abstrak

Latar belakang, penelitian ini menjelaskan kualitas pelayanan *Information Center* yang kurang memberikan pelayanan dan informasi yang cukup baik. Sedangkan, pelayanan karyawan *Information Center* sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung dan berdampak pada kemajuan Taman Margasatwa Ragunan. Tujuan Penelitian untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung. Tinjauan Pustaka komunikasi organisasi, pemenuhan kebutuhan, model komunikasi interaksional, *Public Relations*, pengaruh, kualitas pelayanan, kepuasan pengunjung, hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pengunjung. Metodologi Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif, jenis penelitian eksplanatif, dan metode penelitian survei. Populasi penelitian adalah pengunjung Taman Margasatwa Ragunan sebanyak 148.000 dengan sampel penelitian 100 dari rumus Yamane. Konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengaruh, kualitas pelayanan, dan kepuasan pengunjung. Hasil Penelitian uji korelasi, nilai r sebesar 0,439 terdapat hubungan positif yang cukup lemah. Uji regresi, nilai positif sebesar 30,740. Sedangkan, kualitas pelayanan *Information Center* sangat rendah sebesar 0,166. Apabila Taman Margasatwa Ragunan mampu meningkatkan kualitas pelayanan *Information Center*, maka mampu meningkatkan kepuasan pengunjung sebesar 0,166 kali. Uji t diperoleh t hitung sebesar 5,604 > dari t tabel sebesar 1,980 ($100 - 2 = 98$ dengan tingkat signifikan 5% adalah 1,980) maka H_0 ditolak dan H_a diterima,. Saran karyawan *Information Center* harus lebih cepat, lebih sopan dan lebih ramah dalam memberikan pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan *Information Center* dan Kepuasan pengunjung.

THE INFLUENCE OF THE QUALITY OF SERVICE TO THE SATISFACTION OF THE VISITORS IN RAGUNAN ZOO

(Survey on Visitors in Ragunan Zoo)

Anisa Triselia

Abstract

Background of this research describes the quality of information center that doesn't provide good enough services and information. Meanwhile, the service of information center employees very influential to the visitor satisfaction and impacting to the development of Ragunan Zoo. Purpose this research is to measure the quality of service to satisfaction of visitors. Literature Communication organization, meeting needs, model communications interactional, public relations, influence, the quality of service, satisfaction of visitors, the service quality and satisfaction. Research Method using the quantitative approach, it is a kind of eksplanative research, and using survey method. This research's population based on population of Ragunan Zoo visitors, for 148.000 subject with 100 research sample using the Yamane pattern. Concepts that used in this study is the impact, service quality and customer satisfaction. The results of correlation of r value of 0,439 shows a positive that quite weak connection. On regression test, from positive value for 30,740. Meanwhile, the information center service quality is very low for its about 0,166 t test calculated for 5,604 is than > than t table 1,980 then Ho is rejected and Ha accepted. Suggestion employee information center should quicker, courteous and more friendly to visitors.

Keywords : quality of service information center and visitors satisfaction.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada ALLAH SWT yang telah memberikan segala rahmat serta karuniaNya, sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan ini dengan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *INFORMATION CENTER* TERHADAP KEPUASAAN PENGUNJUNG DI TAMAN MARGASATWA RAGUNAN (Survei pada Pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan)”** dapat saya selesaikan dengan baik dan tepat pada waktu yang telah ditentukan. Berbagai hambatan serta kesulitan telah penulis hadapi, namun semuanya dapat penulis lalui berkat dorongan dan disemangati banyak pihak yang sangat membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Oleh karena itu penulis menyampaikan rasa terima kasih yang dalam kepada Dr. Iona V. Oisina selaku dosen pembimbing skripsi yang sudah selalu memberikan masukan dan arahan yang baik. Ibunda, Ayahanda dan keluarga besar saya yang selalu mendoakan dan mendukung secara moral dan materil. Rekan-rekan saya yang selalu membantu dan mendukung saya secara langsung dalam penelitian ini yaitu Zara Alisandra, Sigit ario nugroho, Nurannisa Fajrin, Khairunisya, Rosa Tri Utami, Andini Fitriani, Zita Ramadhani, Lita Antasari, Andhieka Shielawati, Yara Aprilia, Yolanda Irsyad, Yanisa Kamilia Adisya, Setyo Arum. Serta para karyawan *Information Center* Taman Margasatwa Ragunan yang sangat membantu dalam penelitian ini.

Jakarta, 20 Juni 2016

Penulis

Anisa Triselia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN 1	
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	9
I.3 Tujuan Penelitian	9
I.4 Manfaat Penelitian	9
I.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 11	
II.1 Teori Dasar	11
II.2 Definisi Konsep	18
II.3 Kerangka Berfikir	23
II.4 Hipotesis Penelitian	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 25	
III.1 Pendekatan Penelitian	25
III.2 Jenis Penelitian	25
III.3 Metode Penelitian	25
III.4 Populasi dan Sampel	26
III.5 Teknik Penarikan Sampel	27
III.6 Teknik Pengumpulan Data	27
III.7 Operasional Variabel	28
III.8 Teknik Analisis Data	30
III.9 Waktu dan Tempat Penelitian	37
BAB IV ANALISIS & PEMBAHASAN 39	
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian	39
IV.2 Analisis Penelitian	44
IV.3 Uji Korelasi	72
IV.4 Uji Koefisien Determinasi	73
IV.5 Uji Regresi	73
IV.6 Uji Hipotesis	75
IV.7 Pembahasan Penelitian	75

BAB V PENUTUP	
V.1 Kesimpulan	80
V.2 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Operasional Variable X.....	29
Tabel 2.	Operasional Variable Y.....	30
Tabel 3.	Nilai Jawaban Dari Pembobotan.....	31
Tabel 4.	Uji Validitas Variabel X Item - <i>Total Statistics</i>	32
Tabel 5.	Uji Validitas Variabel Y Item - <i>Total Statistics</i>	33
Tabel 6.	Tingkat Realibilitas	34
Tabel 7.	Uji Reabilitas Variabel X - <i>Reliability Statistics</i>	34
Tabel 8.	Uji Reabilitas Variabel Y - <i>Reliability Statistics</i>	35
Tabel 9 .	Interprestasi Koefesien Kolerasi Nilai	35
Tabel 10.	Kegiatan dan Waktu penelitian	37
Tabel 11.	Jenis Kelamin Responden	44
Tabel 12.	Usia Responden.....	44
Tabel 13.	Pekerjaan Responden	45
Tabel 14.	Informasi yang Disampaikan mudah dimengerti	46
Tabel 15.	Informasi yang Diberikan Cukup Lengkap	47
Tabel 16.	Karyawan Cukup Ramah pada Pengunjung	47
Tabel 17.	Karyawan Mengerti Kemauan Pengunjung	48
Tabel 18.	Saya Langsung Dihampiri Karyawan Saat Masuk ke <i>Information Center</i>	49
Tabel 19.	Saya Diberi Arahan Selama di <i>Information Center</i>	49
Tabel 20.	Karyawan Cepat Dalam Memberikan Pelayanan	50
Tabel 21.	Karyawan dengan Cepat Mengatasi Keluhan Pengunjung	51
Tabel 22.	Karyawan Menyampaikan Informasi Deangan Jelas	51
Tabel 23.	Penggunaan Bahasa yang Digunakan Mudah Dimengerti	52
Tabel 24.	Informasi yang Diberikan Menggunakan Penulisan yang Baik	53
Tabel 25.	Karyawan Menjelaskan Kembali Informasi yang Sudah Ada di Media Luar Ruang.....	53
Tabel 26.	Karyawan Bertanya Langsung Tentang Kebutuhan Saya	54
Tabel 27.	Karyawan Bertanya dengan Sangat Ramah	55
Tabel 28.	Kesediaan Karyawan dalam Menanggapi Keluhan Pengunjung	56
Tabel 29.	Ruang <i>Information Center</i> Cukup Bersih	56
Tabel 30.	Karyawan <i>Information Center</i> Terlihat Rapih	57
Tabel 31.	Fasilitas <i>Information Center</i> Menyediakan Ruang Kesehatan	58
Tabel 32.	Fasilitas <i>Information Center</i> Menyediakan Ruang Humas	58
Tabel 33.	Fasilitas <i>Information Center</i> Menyediakan Ruang <i>Lobby</i> Yang Bersih	59
Tabel 34.	Fasilitas <i>Information Center</i> Menyediakan Toilet	60
Tabel 35.	Saya Kesulitan Dalam Bertanya Saat Berada Di <i>Information Center</i>	61
Tabel 36.	Karyawan dengan Ramah dalam Menjelaskan Informasi	61
Tabel 37.	Karyawan dengan Cepat Memberikan Pelayanan Kepada Pengunjung	62
Tabel 38.	Saya Merasa Puas dengan Pelayanan yang Diberikan	63
Tabel 39.	Kebutuhan Saya akan Infomasi Terpenuhi Setelah Berkunjung ke <i>Information Center</i>	63

Tabel 40. Pelayanan yang Diberikan Seharusnya Lebih Memuaskan	64
Tabel 41. Informasi yang Diberikan Harus Lebih Jelas	65
Tabel 42. Informasi yang Diberikan Harus Lebih Lrngkap	65
Tabel 43. Penyebaran Informasi yang Lebih Luas	66
Tabel 44. Karyawan dengan Sabar Menangani Keluhan Pengunjung	67
Tabel 45. Karyawan dengan Sigap Dalam Menangani Keluhan Pengunjung	67
Tabel 46. Analisis Kualitas Pelayanan <i>Information Center</i>	69
Tabel 47. Analisis kepuasan pengunjung	71
Tabel 48. Uji Korelasi	72
Tabel 49. Uji Determinasi	72
Tabel 50. Uji Regresi	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Iklan Twitter Taman Safari	8
Gambar 2. Kerangka berfikir	23
Gambar 3. Struktur Organisasi Taman Margasatwa Ragunan	43

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. A.2
- Lampiran 2. A.5
- Lampiran 3. Surat Permohonan Riset
- Lampiran 4. Surat Pengantar Riset
- Lampiran 5. Kuesioner Pernyataan
- Lampiran 6. Dokumentasi
- Lampiran 7. Hasil Kuesioner

