

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.