

## **ABSTRAK**

### **MUHAMMAD NOVAL ARDIANSYAH 2019110076. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Taman Margasatwa Ragunan. Di bawah bimbingan Ibu Dr. Levyda S.E, M.M**

Pariwisata telah menjadi sektor yang dikembangkan oleh pemerintah. Pariwisata menjadi nilai yang sangat penting untuk membantu perkembangan Negara Indonesia. Meningkatkan kualitas dan mempertahankan kualitas dalam Pelayanan itu sangat penting bagi objek wisata yang bertujuan untuk dapat memuaskan pengunjung yang datang ke Taman Margasatwa Ragunan. Dengan mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, Taman Margasatwa Ragunan dapat terus bersaing dalam objek-objek unggulan yang berada di Provinsi DKI Jakarta. Menurut data yang di dapat dari pihak pengelola Taman Margasatwa Ragunan sudah tidak berlaku lagi kotak saran untuk menerima complain dan keluhan dari pengunjung karena dapat dinilai kurang efektif, seringkali pengunjung memasukan sampah ke kotak saran tersebut. Selain mengeluh langsung kepada petugas, pengunjung bisa menyalurkan keluhannya di media sosial berupa instagram RagunanZoo dengan dengan cara meninggalkan pesan di kolom komentar di postingan. Berikut beberapa keluhan yang dirasakan oleh pengunjung di media sosial yang datang ke Taman Margasatwa Ragunan selama setahun, Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi fasilitas wisata, kualitas pelayanan, kepuasan pengunjung dan menganalisis bagaimana pengaruh antara fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung guna untuk mengetahui hasil dari implementasi peningkatan fasilitas wisata dan kualitas pelayanan yang sedang dilakukan oleh TMR. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti merasa penting untuk melakukan penelitian untuk mengetahui tanggapan pengunjung mengenai “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan”

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung 4

## **ABSTRACT**

**2019110076 MUHAMMAD NOVAL ARDIANSYAH. The Effect of Service Quality on the Level of Visitor Satisfaction in Ragunan Wildlife Park Under the guidance of Mrs. Levyda S.E,M.M.**

Tourism has become a sector developed by the government. Tourism is a very important value for the development of Indonesia. Improving and maintaining service quality is critical for tourist attractions that want to satisfy visitors to Ragunan Wildlife Park. By maintaining and improving the quality of service, Ragunan Wildlife Park can continue to compete in the prime areas of DKI Jakarta Province. According to data obtained from Ragunan Wildlife Park management, the suggestion box is no longer valid for receiving complaints and complaints from visitors because it is ineffective, as visitors frequently put trash in the suggestion box. Apart from complaining directly to the officers, visitors can channel their complaints on social media in the form of Instagram @RagunanZoo by leaving a message in the comments column on the post. Following are some of the complaints felt by visitors on social media who come to Ragunan Wildlife Park for a year

The purpose of this study is to identify tourist facilities, service quality, and visitor satisfaction and analyze the influence of tourist facilities and service quality on visitor satisfaction in order to determine the results of the implementation of improving tourism facilities and service quality that is being carried out by TMR. Based on the description above, researchers feel it is important to conduct research to find out visitors' responses regarding "The effect of service quality on the level of visitor satisfaction at Ragunan Wildlife Park."

Keywords: Service Quality, Visitor Satisfaction