

ABSTRAK

Taman Margasatwa Ragunan merupakan kawasan konservasi yang memiliki fungsi untuk pelestarian, rekreasi alam, edukasi, daerah resapan air, ruang terbuka hijau, serta sebagai sumber oksigen atau paru – paru kota Jakarta. Taman Margasatwa Ragunan memiliki tantangan untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan jumlah pengunjung dengan kenaikan yang signifikan di setiap tahunnya. Sehingga, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui preferensi wisatawan dan menyusun rancangan strategi pengembangan Taman Margasatwa Ragunan berdasarkan komponen supply chain pariwisata. pengumpulan dan pengolahan data dengan menggunakan kuesioner, wawancara, metode Servqual, Importance Performance Analysis (IPA), dan Customer Satisfaction Index (CSI). Hasil preferensi wisatawan Taman Margasatwa Ragunan berdasarkan komponen supply chain pariwisata mendapatkan tingkat kepuasan pelanggan dengan metode CSI sebesar 71%, hasil tingkat kesesuaian berdasarkan tujuh dimensi komponen supply chain pariwisata sebesar 93% yang masuk kedalam kategori kepuasan tinggi dan nilai gap pada ketujuh dimensi supply chain pariwisata mendapatkan rentan gap dari -0.17 hingga -0.49 sehingga dapat dikatakan wisatawan sudah puas terhadap komponen supply chain pariwisata di Taman Margasatwa Ragunan. Serta pada rancangan strategi pengembangan Taman Margasatwa Ragunan berdasarkan hasil dari diagram kartesius kuadran A yang merupakan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan.

Kata Kunci : Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Servqual

ABSTRACT

Taman Margasatwa Ragunan is a conservation area that has functions for conservation, natural recreation, education, water catchment areas, green open space, and as a source of oxygen or the lungs of Jakarta. Taman Margasatwa Ragunan has a challenge to maintain and increase the number of visitors with a significant increase every year. So, this study has the aim of knowing the preferences of tourists and designing a development strategy for Taman Margasatwa Ragunan based on the tourism supply chain component. data collection and processing using questionnaires, interviews, Servqual method, Importance Performance Analysis (IPA), and Customer Satisfaction Index (CSI). The results of the preferences of Taman Margasatwa Ragunan tourists based on the tourism supply chain component get a customer satisfaction level with the CSI method of 71%, the results of the level of conformity based on the seven dimensions of the tourism supply chain component of 93% which falls into the high satisfaction category and the gap value in the seven dimensions of the tourism supply chain gets a vulnerable gap from -0.17 to -0.49 so that it can be said that tourists are satisfied with the tourism supply chain component at Taman Margasatwa Ragunan. As well as in the design of the Taman Margasatwa Ragunan development strategy based on the results of the quadrant A Cartesian diagram which is the top priority for improvement.

Keywords : Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Servqual