

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
DI BALI ZOO GIANYAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Gusti Putu Pradipta Nugraha

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
DI BALI ZOO GIANYAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Gusti Putu Pradipta Nugraha
NIM 21158234120

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
DI BALI ZOO GIANYAR**

**Skripsi ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata
di Politeknik Negeri Bali**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Gusti Putu Pradipta Nugraha
NIM 21158234120**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

KATA PENGANTAR

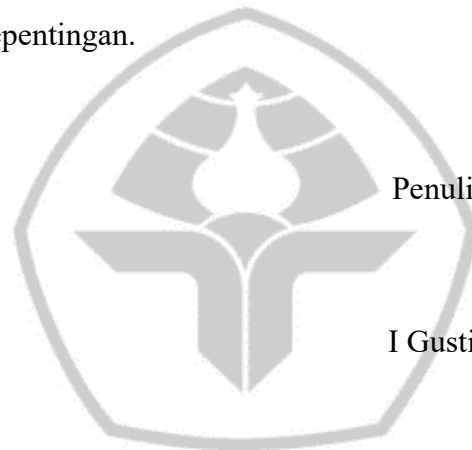
Puji Syukur penulis panjatkan Kehadapan Ida Sang Hyang Widi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa karena berkat Rahmat dan anugrah-NYA penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Implementasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Bali Zoo. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pada Politeknik Negeri Bali.

Di dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak dibantu dari berbagai pihak, baik berupa pikiran, maupun tenaga. Untuk itu melalui kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.e. Com, selaku Direktur yang telah memberikan kesempatan kepada penulis menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST. Par. M. Par, selaku Ketua Jurusan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan kepada penulis menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M, selaku Koordinator Program Studi yang telah memberikan kesempatan kepada penulis menempuh pendidikan di Program Studi D IV Manajemen Bisnis Pariwisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Elvira Septevany, S.S., M.Li, selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan masukan serta memotivasi selama penyelesaian skripsi ini.
6. Kanah, S.Pd., M.Hum, selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan masukan serta memotivasi selama penyelesaian skripsi ini.

7. Keluarga tercinta Bapak I Gusti Rai Bayana dan Ibu I Gusti Ayu Gede Mirah atas dukungan dan doanya yang tulus dan tiada hentinya selama penulis menempuh perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
8. Nadya Arinda Putri yang telah membantu memberikan motivasi selama penyelesaian skripsi ini.
9. Teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, yang telah memberikan dukungan dan motivasi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan berhasil tanpa bimbingan dan pengarahan dari pihak. Meskipun demikian. Penulis tetap bertanggungjawab terhadap semua isi Tugas Akhir. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.



Penulis

I Gusti Putu Pradipta Nugraha

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRAK

Nugraha, Pradipta. (2025) *Implementasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Bali Zoo Gianyar*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Elvira Septevany, S.S., M.Li, dan Pembimbing II: Kanah, S.Pd., M.Hum.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung, Bali Zoo

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi kualitas pelayanan serta pengaruhnya terhadap kepuasan pengunjung di Bali Zoo Gianyar. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini dianalisis menggunakan lima dimensi model *SERVQUAL* yaitu *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei terhadap 100 responden pengunjung Bali Zoo. Teknik analisis data yang digunakan meliputi analisis statistik deskriptif, uji validitas, reliabilitas, korelasi, regresi linear sederhana, dan uji-t dengan bantuan software SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan berada dalam kategori sangat terimplementasi dengan skor rata-rata tertinggi pada dimensi *empathy* sebesar 4.50. Analisis korelasi menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengunjung, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,690. Uji regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung ($\text{Sig. } 0,000 < 0,05$), dengan kontribusi sebesar 47,6% terhadap variabel kepuasan pengunjung. Berdasarkan hasil ini, disarankan Bali Zoo untuk terus mempertahankan keunggulan pada dimensi *empathy*, serta melakukan peningkatan pada aspek *tangible* dan *reability* untuk meningkatkan kepuasan pengunjung secara menyeluruh.

POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

Nugraha, Pradipta. (2025) *Implementation Of Quality Service To Satisfaction At The Bali zoo District Of Gianyar*. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Elvira Septevany, S.S., M.Li and Supervisor II: Kanah, S.Pd., M.Hum.

Keywords: Service Quality, Visitor Satisfaction, Bali Zoo

This study aims to examine the implementation of service quality and its influence on visitor satisfaction at Bali Zoo, Gianyar Regency. The service quality in this research is analyzed using the five dimensions of the SERVQUAL model: tangibles, Reliability, Responsiveness, assurance, and empathy. The study employs a descriptive quantitative approach with a survey method conducted on 100 respondents who visited Bali Zoo. The data analysis techniques used include descriptive statistical analysis, validity and Reliability tests, correlation analysis, simple linear regression, and t-test, with the assistance of SPSS software. The results indicate that all five dimensions of service quality are categorized as highly implemented, with the highest average score found in the empathy dimension, reaching 4.50. The correlation analysis shows a significant positive relationship between service quality and visitor satisfaction, with a correlation coefficient of 0.690. Regression analysis reveals that service quality has a significant influence on visitor satisfaction (Sig. 0.000 < 0.05), contributing 47.6% to the visitor satisfaction variable. Based on these findings, it is recommended that Bali Zoo maintain its strength in the empathy dimension while making improvements in the tangible and Reliability aspects to enhance overall visitor satisfaction.

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
SKRIPSI	ii
SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	5
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	6
2.1.2 Kepuasan Pengunjung.....	13
2.1.3 Kebun Binatang	16
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	17
2.3 Hipotesis.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian.....	24
3.2 Objek Penelitian	24
3.3 Identifikasi Variabel	24
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	24
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	26

3.5.1 Jenis Data.....	26
3.5.2 Sumber Data	27
3.6 Penentuan Populasi dan Sampel	28
3.6.1 Populasi	28
3.6.2 Sampel	28
3.7 Pengumpulan Data.....	29
3.7.1 Observasi	30
3.7.2 Kuesioner.....	30
3.7.3 Dokumentasi.....	31
3.8 Analisis Data	31
3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	32
3.8.2 Uji Instrument.....	33
3.8.3 Uji Korelasi	34
3.8.4 Uji Asumsi Klasik.....	34
3.8.5 Analisis Regresi Linear Sederhana	35
3.8.6 Pengujian Hipotesis (Uji-t)	36
3.8.7 Uji Koefisien Determinasi	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	37
4.1.1 Sejarah Bali Zoo	37
4.1.2 Lokasi Bali Zoo	39
4.1.3 Visi dan Misi Bali Zoo.....	39
4.1.4 Struktur Organisasi Bali Zoo	40
4.2 Penyajian Hasil Penelitian	43
4.2.1 Implementasi Kualitas Pelayanan Di Bali Zoo Gianyar.....	43
4.2.2 Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengunjung di Bali Zoo Gianyar	54
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	64
5.1 Simpulan.....	64
5.2 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN	68

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	25
Tabel 3. 2 Skala Likert untuk mengukur tingkat kepuasan.	31
Tabel 3. 3 Kriteria Jawaban Responden	33
Tabel 3. 4 Tabel interval koefisien korelasi antar variabel.....	34
Tabel 4. 1 Karakteristik responden menurut frekuensi kunjungan.....	43
Tabel 4. 2 Tabel Statistik Deskriptif.....	45
Tabel 4. 3 Hasil Jawaban Responden Terhadap Indikator Tangible	46
Tabel 4. 4 Hasil Jawaban Responden Terhadap Reliability	47
Tabel 4. 5 Hasil Jawaban Responden Terhadap Responssive	49
Tabel 4. 6 Hasil Jawaban Responden Terhadap Assurance.....	50
Tabel 4. 7 Hasil Jawaban Responden Terhadap Empathy.....	52
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Hasil Jawaban Semua Dimensi.....	53
Tabel 4. 9 Uji Validitas.....	54
Tabel 4. 10 Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 4. 11 Uji Kolerasi.....	57
Tabel 4. 12 Tabel Uji Normalitas (One- Sample Kolmogorov- Smirnov Test) ...	58
Tabel 4. 13 Uji Linearitas	59
Tabel 4. 14 Uji Heteroskedastisitas	60
Tabel 4. 15 Pengujian Hipotesis (Uji- t).....	60
Tabel 4. 16 Pemodelan regresi linier sederhana	61
Tabel 4. 17 Uji Koefision Determinasi.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 2 Goggle Riview Melalui Web Bali Zoo	3
Gambar 4. 1 Digital Maps Bali Zoo	38
Gambar 4. 2 Logo Bali Zoo	38
Gambar 4. 3 Peta Lokasi Bali Zoo	39
Gambar 4. 4 Struktur Organisasi Bali Zoo	40



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Surat ijin penelitian	68
Lampiran 1. 2 Pedoman Kuesioner.....	69
Lampiran 1. 3 Hasil Kuesioner	71
Lampiran 1. 4 Tabulasi Hasil Kuesioner	71
Lampiran 1. 5 Dokumen Pengumpulan Data.....	76
Lampiran 1. 6 Output SPSS.....	76



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor pariwisata di Bali saat ini bertumbuh dengan sangat cepat. Pertumbuhan tersebut tidak hanya membawa manfaat berupa peningkatan lapangan kerja dan lahirnya berbagai usaha kreatif, namun, hal ini turut mendorong tingkat persaingan yang semakin *intens* di kalangan pelaku usaha pariwisata. Dalam situasi ini, kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen krusial yang menentukan tingkat kepuasan wisatawan. Bentuk pelayanan yang kurang memadai dapat menurunkan pengalaman berwisata dan mengurangi niat kunjungan kembali, sedangkan pelayanan yang baik dapat menciptakan kesan positif serta mendorong loyalitas wisatawan. Kondisi ini memperlihatkan bahwa pembaruan dan peningkatan kualitas pelayanan merupakan hal yang *urgency* untuk menjaga keberlangsungan destinasi pariwisata di Bali.

Gianyar dikenal sebagai salah satu pusat pariwisata Bali yang memiliki berbagai objek lokasi wisata yang menjadi pilihan utama bagi wisatawan lokal maupun turis mancanegara, seperti Monkey Forest, Bali Safari, Bali Bird Park, serta Bali Zoo. Tingginya arus kunjungan ke destinasi tersebut menuntut pengelola untuk mampu memberikan layanan yang optimal agar wisatawan merasa puas dan memperoleh pengalaman yang menyenangkan. Ketika kualitas pelayanan dikelola dengan baik, hal tersebut akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung

dan pada akhirnya dapat memperkuat daya saing pariwisata yang semakin kompetitif.

Bali Zoo adalah salah satu destinasi wisata edukatif yang menggabungkan konservasi satwa dengan pengalaman interaktif bagi pengunjung. Pengunjung dapat melihat berbagai jenis hewan, berinteraksi, dengan melakukan kegiatan *animal feeding*, *breakfast with orangutan*, *elephant ride* dan *elephant mud fun*. Dalam upaya meningkatkan daya saing dan kepuasan pengunjung, Bali Zoo telah menerapkan prinsip-prinsip kualitas pelayanan mengacu lima dimensi *SERVQUAL*: *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Menurut Farah et al., (2020) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diharapkan lebih dari pelayanan yang dirasakan atau nilai ekspektasi lebih kecil dari nilai persepsi (Farah et al., 2020). Farah et al., (2020) juga membagi *service quality* menjadi 5 dimensi yaitu *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Pendapat dari Manajer Operasional Bali Zoo data pengunjung pada tahun 2023 tercatat ada 345.845 pengunjung dengan rincian seperti pada Tabel 1.1.

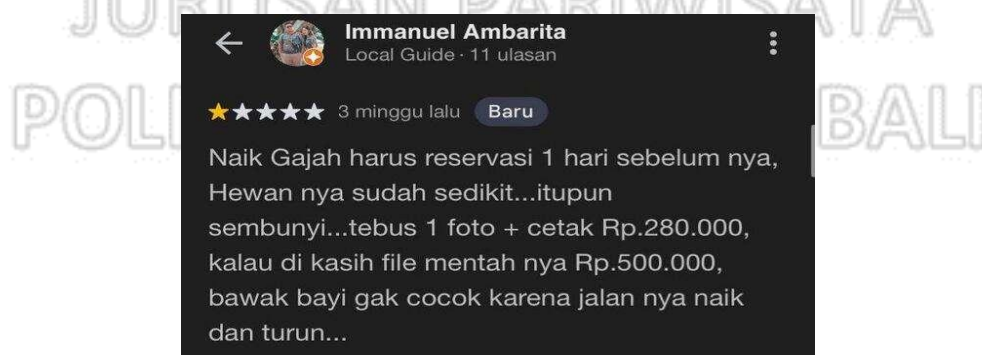
Tabel 1. 1 Data pengunjung tahun 2023

Tahun	Kategori	Dewasa	Anak
2023	Internasional	153.910	32.966
	Domestik	61.727	35.421
	Lokal	34.453	27.368

Berdasarkan Tabel 1.1 menurut Manajer Operasional Bali Zoo, bukan hanya turis lokal yang mengunjungi Bali Zoo, melainkan turis mancanegara seperti Australia, Rusia, India, Korea dan Jepang juga ikut datang dan berwisata ke Bali

Zoo. Secara umum, Bali Zoo telah menunjukkan implementasi yang baik dalam dimensi *ServQual* misalnya pada dimensi *ressponsive*, *assurance* dan *empathy*. Hal ini tercermin dari respon cepat karyawan dalam memberikan informasi dan bantuan kepada pengunjung, merasa aman selama kunjungan, serta memahami kebutuhan pengunjung, sehingga kepuasan pengunjung dapat terpenuhi.

Menurut Farah et al., (2020) kepuasan pengunjung adalah tanggapan atau penilaian positif dari wisatawan terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima selama kunjungan mereka. Kepuasan ini muncul ketika harapan pengunjung yang tinggi terhadap layanan di tempat wisata terpenuhi atau bahkan terlampaui. Terdapat tiga dimensi dari variabel kepuasan tamu yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan. Kepuasan pengunjung merupakan aspek utama yang harus diprioritaskan supaya mampu menghadapi hingga bersaing pada pangsa pasar. Sebaliknya, apabila pengunjung merasa tidak puas, mereka cenderung memberikan ulasan negatif di media sosial. Salah satu contoh ulasan buruk dari pengunjung dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1. 1 Goggle Riview Melalui Web Bali Zoo
Sumber: <https://g.co/kgs/nXhbK8w>

Berdasarkan Gambar 1.1, salah satu contoh ulasan google *review* di atas menunjukkan pengunjung mengutarakan rasa kekecewaannya terhadap kendala

dalam dimensi *tangible* dan *reliability*, beberapa permasalahan pada dimensi tersebut yang mencakup keandalan dalam memberikan pelayanan dan pengelolaan fasilitas yang kurang baik sehingga kepuasan pengunjung belum terpenuhi. Sehingga masalah tersebut adalah ketidakmampuan dalam memenuhi harapan pengunjung secara optimal. Momen ini terjadi karena kurangnya kualitas pelayanan yang didapatkan, sehingga belum mampu menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pengunjung.

Berdasarkan permasalahan ini, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait sejauh mana tingkat kepuasan pengunjung yang ditinjau sebagai variabel dengan mengambil Bali Zoo sebagai objek penelitian mengenai **“Implementasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung di Bali Zoo Gianyar”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah implementasi kualitas pelayanan di Bali Zoo Gianyar?
2. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Bali Zoo Gianyar?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka dapat ditentukan tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi implementasi kualitas pelayanan di Bali Zoo Gianyar.

2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan memiliki manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung diantisipasi dari penelitian ini, tergantung pada tujuan yang ingin dicapai. Penelitian ini memberikan manfaat yang dikelompokkan ke dalam beberapa bagian:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi bagi penelitian selanjutnya, atau sebagai bahan referensi bagi pengembangan teori dari penelitian sejenis.

1.4.2 Manfaat Praktis

Karya ilmiah ini dapat berperan sebagai salah satu dasar pemikiran dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kepuasan pengunjung mampu terwujud.

1. Manfaat Bagi Mahasiswa

Bagi mahasiswa, data dari penelitian ini bisa digunakan sebagai sarana pemahaman konseptual tentang menerapkan kerangka teoritis yang sudah dipelajari selama perkuliahan ke praktik nyata, khususnya dalam menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung.

2. Manfaat Bagi Bali Zoo

Bagi pihak Bali Zoo, penelitian ini dapat memberikan masukan konstruktif terkait kualitas pelayanan yang telah diterapkan, sekaligus menjadi bahan

evaluasi untuk meningkatkan kepuasan pengunjung melalui pengembangan strategi pelayanan yang lebih efektif.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Ruang lingkup dari penelitian ini terbatas pada pengkajian indikator-indikator yang berkaitan dengan kualitas pelayanan serta tingkat kepuasan pengunjung di Bali Zoo. Penelitian ini tidak membahas indikator lainnya dan tidak membandingkan dengan objek wisata lainnya.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Implementasi kualitas pelayanan di Bali Zoo Gianyar terimplementasikan. Hal itu di buktikan dengan, rata-rata skor implementasi tiap dimensi kualitas pelayanan menunjukkan hasil yang sangat baik. Dimensi *tangible* memiliki rata-rata skor 4,48, *reability* 4,45, *responsiveness* 4,48, *assurance* 4,48, dan *empathy* 4,50. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan memperoleh nilai rata-rata 4,48 yang termasuk dalam kategori sangat terimplementasi. Di antara kelima dimensi tersebut, *empathy* mencatatkan skor tertinggi yaitu 4,50, mengindikasikan bahwa aspek seperti pemahaman terhadap kebutuhan pengunjung, keramahan, serta kesigapan dalam membantu, menjadi keunggulan utama dari pelayanan di Bali Zoo. Dimensi lainnya pun telah menunjukkan performa yang baik meskipun masih terdapat peluang untuk peningkatan.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di bali zoo Gianyar signifikan. Predikat itu ditentukan dari hasil regresi linier sederhana dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 saat ini signifikansi jatuh di bawah 0,05, sehingga nilai regresi bernilai 0,287 menunjukan bahwa terdapat peningkatan kepuasan pengunjung sebesar 0,287 untuk setiap kenaikan satu poin dalam kualitas pelayanan. Hasil pengujian hipotesis (uji-t) menunjukkan nilai t hitung sebesar 9,486 dengan tingkat signifikansi yaitu 0,000, yang semakin menguatkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Sumbangan pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung

tercatat sebesar 47,6%, sebagaimana tercermin dari nilai R Square, adapun bagian lainnya yakni 52,4%, berasal dari cakupan lain yang tidak dianalisis pada studi ini, seperti harga tiket, keragaman koleksi satwa, strategi pemasaran, serta ketersediaan fasilitas penunjang.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan penelitian ini, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pihak-pihak terkait untuk perbaikan dimasa mendatang.

1. Saran kepada Industri

Pihak pengelola destinasi wisata, khususnya Bali Zoo, dianjurkan untuk terus melakukan peningkatan dalam hal kualitas layanan dan sarana pendukung. Beberapa langkah yang dapat diterapkan meliputi pelatihan rutin bagi karyawan, peningkatan fasilitas umum yang menunjang kenyamanan pengunjung, serta pengembangan program edukatif terkait satwa. Hal ini penting dilakukan mengingat kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengunjung.

2. Saran kepada Politeknik Negeri Bali

Sebagai institusi pendidikan vokasi, Politeknik Negeri Bali diharapkan mampu menjembatani kebutuhan dunia industri dengan pengembangan akademik. Dukungan melalui kolaborasi riset, praktik kerja lapangan, serta penguatan kurikulum yang adaptif terhadap dinamika industri pariwisata akan sangat bermanfaat. Hasil penelitian mahasiswa dapat menjadi referensi dalam perumusan program pengajaran yang relevan dan aplikatif.

3. Saran kepada Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan awal dalam memahami pentingnya mutu pelayanan terhadap kepuasan pengunjung. Namun, karena penelitian ini hanya mengkaji satu variabel, kelemahan dari penelitian ini akan dilanjutkan oleh penelitian selanjutnya.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Azzahra, A. (2024). Analisis Keberlanjutan Bisnis Kebun Binatang Medan Ditinjau Dari Prespektif Ekonomi Islam. *JPEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan)*, 8(2). <https://doi.org/10.29408/jpek.v8i2.27421>
- Farah, N., Peng, G., & Nadia, F. (2020). *Tourist Satisfaction Of Service Quality In Zoo Negara, Kuala Lumpur*. www.ijstr.org
- Lestari, G. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Wisata The Effect Of Service Quality On Tourism Park Visitors Satisfaction. In *Jurnal Visionida* (Vol. 7).
- Maylina, K. (2021). Perlindungan Satwa Liar Terhadap Eksploitasi Melalui Peragaan Satwa di Lembaga Konservasi: Perspektif Hukum Pidana Indonesia. *Jurnal Kertha Semaya*, 9(10), 1737–1749. <https://doi.org/10.24843/KS.2021.v09.i10.p02>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Peraturan Perundang-Undangan Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. (2019). Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Dan Kehutanan Nomor P.22/MENLHK/SETJEN/KUM.1/5/2019*.
- Pratama, F. A. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Bermain Banto Royo Pada Masa New Normal*.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Richard, L. O. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17. <http://www.jstor.org/stable/3150499>
- Ridwan, M., Tinggi, S., Ekonomi, I., Bandung, P. Y., Sukriadi, E. H., & Yapari Bandung, P. (2022). *Manajemen dan Pariwisata: Pengaruh Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Hutan Raya Ir.H. Djuanda Bandung (The Effect of Tourist Facilities and Service Quality On The Satisfaction on Visitors to The Forest Park Ir.H. Djuanda Bandung*. 1(2). Rizky, M., & Ratnasari, K. (2024). *Seminar Nasional Pariwisata dan Kewirausahaan (SNPK) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Museum Nasional Indonesia Jakarta Pusat*.