



**ANALISIS HARAPAN-HARAPAN
PENENTU KEPUASAN PENGUNJUNG
TAMAN MARGASATWA SEMARANG (TMS)**

SKRIPSI

Disusun sebagai salah satu syarat penyelesaian studi Strata 1
untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

Heri Tularso

NIM. 3352404028

PERPUSTAKAAN
UNNES

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**

2010

ABSTRAK

Tularso, Heri. 2010. *Analisis Harapan-harapan Penentu Kepuasan Pengunjung Taman Margasatwa Semarang*. Skripsi, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang. Pembimbing I : Drs. S. Martono, M.Si, Pembimbing II : Sri Wartini, SE, MM

Kata Kunci : Harapan-harapan Penentu Kepuasan, Taman Margasatwa

Aktivitas dan rutinitas sehari-hari yang semakin kompleks mendorong seseorang memerlukan wisata untuk menghilangkan kepenatan dan kebosanan. Secara umum berwisata adalah mengunjungi suatu obyek yang memiliki daya tarik tersendiri untuk dikunjungi. Taman Margasatwa Semarang merupakan salah satu tempat wisata di Ibu Kota Jawa Tengah yang menyajikan wisata edukasi berupa pengenalan berbagai jenis dan ragam satwa. Kepuasan merupakan harapan pengunjung dan pengelola Taman Margasatwa Semarang. Kepuasan pengunjung akan berdampak positif pada jumlah pengunjung. Kepuasan juga akan mendorong pengunjung untuk berkunjung kembali serta promosi secara tidak langsung. Masalah yang ingin diungkap adalah harapan-harapan penentu kepuasan pengunjung Taman Margasatwa Semarang. Dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis harapan-harapan penentu kepuasan pengunjung Taman Margasatwa Semarang.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung Taman Margasatwa Semarang. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah tehnik *accidental sampling* dimana orang yang kita temui di lokasi dapat digunakan sebagai responden dalam penelitian. Ukuran sampel sesuai perhitungan ditetapkan sebanyak 115 responden. Pengumpulan data ini menggunakan kuesioner yang disebar di lokasi Taman Margasatwa Semarang. Analisis data yang digunakan adalah dengan uji distribusi frekuensi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bukti fisik (*tangible*) ditanggapi oleh responden ragu-ragu, kehandalan (*reliability*) ditanggapi oleh responden tidak sesuai dengan harapan. Ketanggapan (*responsiveness*) ditanggapi oleh responden sesuai dengan harapan. jaminan dan keamanan (*assurance*) ditanggapi responden sesuai dengan harapan. Empati (*emphaty*) ditanggapi responden tidak sesuai dengan harapan

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan masukan bagi pihak pengelola Taman Margasatwa Semarang seperti: perlunya penataan serta perombakan berbagai fasilitas fisik seperti: penambahan taman sebagai tempat beristirahat, penambahan jumlah koleksi satwa, penambahan pohon sebagai peneduh, perombakan fasilitas ibadah agar menampung lebih banyak lagi jamaah, penambahan jumlah toilet, pemberian peneduh di tempat parkir, penempatan petugas di pos-pos satwa, Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia melalui pelatihan dan seminar, pemberian batas kandang satwa ular dan peningkatan promosi melalui media cetak maupun elektronik. Penelitian selanjutnya diharapkan cakupannya lebih luas lagi.