

**EVALUASI PENGEMBANGAN FASILITAS WISATA
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI OBJEK WISATA
TAMAN MARGA SATWA BUDAYA KINANTAN(TMSBK)
KOTA BUKITTINGGI**

YENNY

191000293301029



**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
FAKULTAS PARIWISATA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT**

2022

**EVALUASI PENGEMBANGAN FASILITAS WISATA
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI OBJEK WISATA
TAMAN MARGA SATWA BUDAYA KINANTAN (TMSBK)
KOTA BUKITTINGGI**

**Proyek Akhir Ini Diajukan
Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Pariwisata**



Oleh:

**YENNY
191000293301029**

**PROYEK AKHIR USAHA PERJALANAN WISATA
FAKULTAS PARIWISATA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT**

2022

PERNYATAAN PERSETUJUAN SIDANG PROYEK AKHIR

Proyek Akhir ini telah diperiksa, disetujui, dan disahkan oleh Tim Pembimbing untuk selanjutnya dipertanggungjawabkan pada Sidang Proyek Akhir Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Bukittinggi, Agustus 2022

Pembimbing I



Wina Asty, S.Pd, M.M.Par
NIDN. 1019048301

Pembimbing II



Winda Diana, M.Par
NIDN. 1009058801

Menyetujui :

Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata



Eddi Noyra, M.Par
NIDN. 1027076903

PERNYATAAN PENGESAHAN SIDANG PROYEK AKHIR

Tim Penguji Sidang Proyek Akhir Mahasiswa Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, menyatakan bahwa Proyek Akhir yang Diajukan oleh :

Nama : Yenny
NIM : 191000293301029
Judul : Evaluasi Pengembangan Fasilitas Wisata Terhadap Keuasan Pengunjung di Objek Wisata Taman Marga Satwa Budaya Kinantan (TMSBK) Kota Bukittinggi

Telah berhasil dipertahankan dihadapan tim penguji dan diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan Pariwisata pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Bukittinggi, Agustus 2022

Penguji I



Rozi Yuliani, S.ST.Par, MM
NIDN. 1031078602

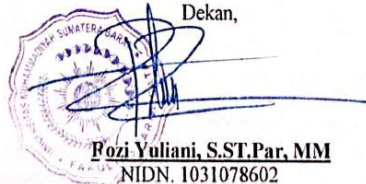
Penguji II



Dewi Anggraini, SE, MM
NIDN. 1026067401

Menyetujui :

Dekan,


Fozi Yuliani, S.ST.Par, MM
NIDN. 1031078602

**TOURISM FACULTY
TOUR AND TRAVEL BUSSINES**

Last Project, August 2022

Yenny

*The Evaluation of Tourism Facility Development on Visitor Satisfaction at the
Kinantan Wildlife and Cultural Park (TMSBK) Tourism Object, Bukittinggi
City*

ABSTRACT

This study aims to evaluate the development of tourist facilities on the satisfaction of visitors to the Kinantan Wildlife and Culture Park (TMSBK) tourism object in Bukittinggi City. This type of applied research is evaluation research with quantitative methods, namely collecting data by means of interviews, documentation and questionnaires. The population in this study were visitors to TMSBK Bukittinggi. For the calculation concept, there are instrument validity test, reliability test, population, sample, Likert scale, correlation coefficient, determination and regression equation. Testing indicators or questionnaires based on calculations using SPSS 25. The results showed that based on facility indicators, namely space planning, equipment / furniture, lighting and color, messages conveyed graphically and supporting elements had a significant influence on visitor satisfaction. The development of existing facilities at the TMSBK tourist attraction has succeeded in increasing visitor satisfaction, but there are still some facilities that need to be improved in the future.

Keywords : *Evaluation, Facilities, Visitor Satisfaction*

FAKULTAS PARIWISATA
PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA

Proyek Akhir, Agustus 2022

Yenny

Evaluasi Pengembangan Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung

Di Objek Wisata Taman Marga Satwa Budaya Kinantan (TMSBK)

Kota Bukittinggi



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengembangan fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung objek wisata Taman Marga Satwa dan Budaya Kinantan (TMSBK) Kota Bukittinggi. Jenis penelitian terapan ini adalah penelitian evaluasi dengan metode kuantitatif yaitu mengumpulkan data dengan cara wawancara, dokumentasi dan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung TMSBK Kota Bukittinggi. Untuk konsep perhitungannya terdapat uji validitas instrument, uji realibitas, populasi, sampel, skala likert, koefisien korelasi, determinasi dan persamaan regresi. Pengujian indikator atau kuesioner berdasarkan perhitungan menggunakan SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan indikator fasilitas yaitu perencanaan ruang, perlengkapan / perabotan, tata cahaya dan warna, pesan - pesan yang disampaikan secara grafis serta unsur pendukung memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Pengembangan fasilitas yang ada pada objek wisata TMSBK telah berhasil dalam meningkatkan kepuasan pengunjung namun masih ada beberapa fasilitas yang perlu ditingkatkan untuk kedepannya.

Kata Kunci : *Evaluasi, Fasilitas, Kepuasan Pengunjung*

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yenny
NIM : 191000293301029

Dengan ini menyatakan bahwa Proyek Akhir saya yang berjudul "Evaluasi Pengembangan Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Taman Marga Satwa Budaya Kinantan (TMSBK) Kota Bukittinggi" adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber yang saya kutip secara langsung maupun tidak langsung ataupun yang dirujuk adalah benar. Jika ternyata dikemudian hari dinyatakan karya saya ini merupakan hasil dari mencontoh (plagiat) sebagian atau keseluruhan dari karya ini maka saya bersedia diproses sesuai dengan hukum dan perundang-undangan yang berlaku di Negara Republik Indonesia.

Bukittinggi, Agustus 2022

Saya yang menyatakan


Yenny
10000
METERAL
TEMPER
AC192AJX371653K42

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI PROYEK AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yenny
NIM : 191000293301029
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Jenis Karya Ilmiah : Proyek Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non exclusive Royalty Free Right*) atas proyek akhir saya yang berjudul :

**“Evaluasi Pengembangan Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung
di Objek Wisata Taman Marga Satwa Budaya Kinantan (TMSBK)
Kota Bukittinggi”**

Dengan demikian Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan proyek akhir selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bukittinggi
Pada Tanggal : Agustus 2022
Saya yang menyatakan,

Yenny

RIWAYAT HIDUP

Yenny, dilahirkan di Padang Panjang pada tanggal 31 Mei 1988 adalah putri kelima dari delapan bersaudara dari pasangan orang tua alm.Syamurijal dan Rosnelly.

Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar (SD) 01 Pasar Usang, Kota Padang Panjang pada Tahun 2010, MTSN 1 Padang Panjang pada Tahun 2003 dan Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 2 Padang Panjang pada tahun 2006. Pada tahun 2009 Penulis menyelesaikan pendidikan Diploma III Bahasa Inggris di Akademik Bahasa Asing Haji Agus Salim Bukittinggi.

Pada tahun 2010 penulis diterima sebagai Pegawai Negeri Sipil Kota Solok Provinsi Sumatra Barat. Kemudian Pada tahun 2018 penulis pindah bekerja menjadi PNS Kota Bukittinggi. Tahun 2019 penulis melanjutkan pendidikan dan diterima di Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Yenny

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya Penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Evaluasi Pengembangan Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Taman Marga Satwa Budaya Kinantan (TMSBK) Kota Bukittinggi”** Selama proses penyusunan proyek akhir penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Pemerintah Kota Bukittinggi dalam hal ini Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga yang mendukung saya untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang Diploma IV Pariwisata.
2. Ibu Rozi Yuliani, S.ST.Par, M.M selaku Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
3. Ibu Wina Asty, S.Pd, M.M.Par selaku Ketua Program Studi Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat dan juga Dosen Pembimbing I.
4. Bapak Eddi Novra, M.Par selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
5. Ibu Winda Diana, M.Par selaku Dosen Pembimbing II.
6. Bapak/Ibuk Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Bukittinggi
7. Keluarga yang telah memberikan dorongan baik secara moril maupun material.
8. Bapak/Ibu dan teman-teman semua yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis selama proses penyusunan proyek akhir.

Bukittinggi, Agustus 2022

Penulis

Yenny

DAFTAR ISI

Lembar Judul.....	i
Lembar Persetujuan.....	ii
Lembar Pengesahan	iii
Abstract	iv
Abstrak	v
Pernyataan Orisinalitas.....	vi
Pernyataan Persetujuan Publikasi	vii
Riwayat Hidup	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel	xv
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Lampiran.....	xvii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Perumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II. KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kerangka Teoritis.....	9
2.1.1 Evaluasi	9
2.1.1.1 Pengertian Evaluasi	9

2.1.1.2 Fungsi dan Tujuan Penelitian Evaluasi	10
2.1.1.3 Prosedur Penelitian Evaluasi	11
2.1.2 Pengembangan Fasilitas Wisata	13
2.1.3 Fasilitas	14
2.1.3.1 Pengertian Fasilitas	14
2.1.3.2 Indikator Fasilitas	15
2.1.3.3 Teori Fasilitas	16
2.1.3.4 Faktor-faktor Fasilitas	17
2.1.4 Kepuasan	17
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan	17
2.1.4.2. Indikator Kepuasan	18
2.2 Kerangka Konseptual	22
2.3 Penelitian Terdahulu	23
2.4 Hipotesis	24
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Waktu dan tempat	28
3.3 Variabel penelitian	29
3.4 Population dan sampel Penelitian	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data	31
3.6 Instrumen Penelitian	34
1. Uji validitas	34
2. Uji Realibilitas	34

3.7 Teknik Analisis Data.....	35
3.8 Uji Asumsi Klasik Regresi.....	36
3.8.1 Uji Normalitas.....	36
3.8.2 Uji Heteroskedastisitas.....	37
3.8.3 Uji Multikolinearitas.....	37
3.9 Uji Hipotesis.....	37
3.9.1. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	38
3.9.2. Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik t).....	38
3.10. Uji Kofisien Korelasi.....	39
3.11. Koefisien determinasi (R^2).....	40
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	41
4.1.1. Gambaran Umum Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kota Bukittinggi.....	41
4.1.2. Gambaran Umum Objek Wisata Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan (TMSBK) Kota Bukittinggi.....	44
4.2 Hasil Pembahasan.....	49
4.2.1 Karakteristik Responden.....	49
4.2.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	50
4.2.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah.....	50
4.2.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan	

Umur.....	51
4.2.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir	52
4.2.1.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	53
4.2.2 Uji Instrumen Penelitian	54
4.2.2.1. Uji Validitas.....	54
4.2.2.2 Uji Reliabilitas	56
4.2.3 Data Hasil Kuisisioner	57
4.2.3.1. Pengembangan Fasilitas Wisata.....	57
4.2.3.2 Kepuasan Pengunjung.....	59
4.2.4 Teknik Analisis Regresi Linear Berganda.....	61
4.2.5 Uji Assumsi Klasik Regresi	64
4.2.5.1 Uji Normalitas	64
4.2.5.2 Uji Heterokedastisitas.....	64
4.2.5.3 Uji Multikolinearitas.....	65
4.2.6 Uji Hipotesis.....	66
4.2.6.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	66
4.2.6.2 Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik T).....	67
4.2.7 Uji Koefisien Korelasi.....	68
4.2.8 Koefisien Determinasi.....	69
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	70
BAB V PENUTUP.....	73

5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	77



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1.Data pengunjung TMSBK Kota Bukittinggi	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Table 3.1 Indikator Variabel	29
Tabel 3.2.Pedoman Alternatif Jawaban Angket	33
Tabel 3.3 Skala <i>Alpha Cranbach's</i>	35
Tabel 3.4 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah	51
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	51
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	52
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
Tabel 4.6 Uji Validitas Pengembangan Fasilitas	54
Tabel 4.7 Uji Validitas Kepuasan Pengunjung	55
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Pengembangan Fasilitas	56
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Kepuasan Pengunjung	56
Tabel 4.10 Hasil Jawaban Responden Terhadap Pengembangan Fasilitas ...	57
Tabel 4.11 Hasil Jawaban Responden Terhadap Perlengkapan/Perabotan ..	60
Tabel 4.12 Teknik Analisis Regresi Linear Berganda	62
Tabel 4.13 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	64
Tabel 4.14 Uji Heteroskedastisitas	65
Tabel 4.15 Uji Multikolinearitas	65
Tabel 4.16 Uji Statistik F	66
Tabel 4.17 Uji Statistik T	67
Tabel 4.18 Correlations	69
Tabel 4.19 Uji Koefisien Determinasi	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Pariwisata Pemuda Dan Olahraga Kota Bukittinggi.....	43
Gambar 4.2 Peta Kawasan Taman Marga Satwa dan Budaya Kinantan	45



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Daftar Kuisisioner.....	78
Lampiran II Tabulasi Data	83
Lampiran III Penyebaran Kuisisioner	85
Lampiran III Pengembangan Fasilitas TMSBK.....	90



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor strategis yang memiliki peran dan kontribusi penting dalam pembangunan perekonomian nasional maupun daerah. Kemajuan dan kesejahteraan ekonomi yang semakin tinggi telah menjadikan pariwisata sebagai bagian pokok dari kebutuhan atau gaya hidup manusia. Kepariwisataan akan terus memberikan dorongan dan sumbangan kepada pelaksanaan pembangunan proyek-proyek berbagai sektor bagi negara-negara yang telah berkembang dan ekonomi masyarakatnya.

Kepariwisataan Indonesia dikembangkan agar mampu mendorong kegiatan ekonomi dan meningkatkan citra Indonesia, meningkatkan kesejahteraan masyarakat lokal khususnya masyarakat di destinasi pariwisata, serta memberikan perluasan kesempatan kerja. Pengembangan kepariwisataan memanfaatkan potensi keragaman pesona keindahan alam Indonesia sebagai wilayah wisata bahari terluas di dunia secara arif dan berkelanjutan, serta mendorong kegiatan ekonomi yang terkait dengan pengembangan budaya bangsa.

Berbicara mengenai sektor pariwisata, kota Bukittinggi layak disebut Kota Wisata karena latar belakang sejarah Kota Bukittinggi yang sarat dengan peran dalam perjuangan bangsa, pernah menjadi Ibu Kota Indonesia pada masa Pemerintah Darurat Republik Indonesia dan tempat lahirnya beberapa tokoh pendiri Republik Indonesia. Kota Bukittinggi juga dijuluki sebagai *Parijs van*

Sumatra karena kaya akan keindahan alam yang menarik bagi wisatawan domestik dan mancanegara.

Kemampuan wisata yang dimiliki Kota Bukittinggi, Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan (TMSBK) termasuk wisata yang di unggulkan. Hal ini bisa dilihat dari jumlah wisatawan serta hasil penjualan tiket TMSBK yang meningkat dibanding dengan potensi wisata yang lain. Oleh karena itu, TMSBK harus mampu mampu bertahan dengan segala keunikannya, agar dapat bersaing dengan objek wisata lainnya.

TMSBK merupakan salah satu lembaga konservasi tertua di Indonesia yang termasuk dalam Lembaga Pemerintah yang bergerak di bidang konservasi (Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan Direktorat Jenderal Konservasi SDA dan Ekosistem (2018) „Statistik Dirjen Konservasi SDA dan Ekosistem tahun 2017.Jakarta) Yang telah mendapatkan izin pengelolaan Taman Margasatwa berdasarkan Surat keputusan Menteri Kehutanan Nomor SK.233/Menhut-II/2007 tanggal 2 Juli 2007 tentang pemberian izin sebagai Lembaga Konservasi dalam bentuk Taman Margasatwa kepada Pemerintah Daerah Kota Bukittinggi Bidang Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan, Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kota Bukittinggi.

Peran TMSBK sebagai Lembaga Konservasi yang melakukan usaha perawatan dan penangkaran berbagai jenis satwa dalam rangka membentuk dan mengembangkan habitat baru, juga dimanfaatkan sebagai sarana pendidikan,

pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta sebagai tempat wisata yang sehat dengan menerapkan prinsip keberlanjutan.

Tabel 1.1 Data pengunjung TMSBK Kota Bukittinggi

No	Tahun	Pengunjung	Penjualan Karcis
1	2017	777,376	10,469,345,000
2	2018	818,429	11,035,610,000
3	2019	729,705	10,559,297,000
4	2020	363,775	8,589,540,000
5	2021	618,018	14,876,991,000

Sumber : Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Bukittinggi,2022

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa selama lima tahun terakhir dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2021 terjadi kenaikan dan penurunan jumlah pengunjung pada objek wisata TMSBK. Dapat dilihat pada tahun 2017 – 2018 jumlah pengunjung mengalami kenaikan sebesar 5.28%. Namun pada tahun 2019-2020 jumlah pengunjung mengalami penurunan yang signifikan sebesar 50.14% hal ini disebabkan karena terjadinya pandemi corona virus yang mengharuskan tutupnya objek objek wisata yang ada. Pada tahun 2021 terjadi kenaikan lagi sebesar 69.9% dengan jumlah pengunjung 618.018 orang yang merupakan posisi dengan jumlah pengunjung paling tinggi pada kurun 5 tahun terakhir dan melebihi capaian target PAD untuk retribusi objek wisata berbayar sebesar 14 Miliar untuk tahun tersebut.

Pemerintah Kota Bukittinggi selama kurun waktu lima tahun terakhir berkomitmen melakukan pembenahan pada sektor pariwisata secara bertahap dan sistematis, antara lain dengan melakukan revitalisasi pada objek wisata

Taman Marga Satwa dan Budaya Kinantan (TMSBK) yang berlokasi di jalan Cindua Mato. Adanya inovasi dan pengembangan sarana prasarana di TMSBK Kota Bukittinggi membuat kenaikan jumlah pengunjung pada tahun terakhir (2021).

Konsep pengembangan revitalisasi TMSBK dilakukan bertujuan Terwujudnya TMSBK (area Kebun Binatang) yang representatif di Asia Tenggara. Hal ini sangat mendukung visi dan misi Pemerintah Kota Bukittinggi yang tertuang dalam Rencana Strategis Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga (Disparpora) Kota Bukittinggi yaitu “Terwujudnya Kota Bukittinggi sebagai Destinasi Pariwisata yang Berkualitas dan Berkelanjutan“.(Rencana Strategis Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Tahun 2016-2021). Selain itu, Pengembangan TMSBK yang juga disebut revitalisasi juga dilatar belakangi untuk memenuhi Kebutuhan Pengembangan TMSBK sebagai RTH dan Sarana Rekreasi, Peningkatan Kenyamanan Pengunjung, Penyediaan Fasilitas Pendukung bagi Pengunjung, Kebutuhan Peningkatan Fungsi dan Koleksi TMSBK sebagai Lembaga Konservasi, Tata Letak Kandang sesuai Taksa dan Memenuhi Standar *SEAZA (South East Asia Zoo Association) /WAZA (World Association Zoo and Aquarium)*

Saat ini Pemerintah telah meresmikan pengoperasian Zona Aviary (*Kinantan Bird Park*), Zona Reptil dan Kandang Harimau. Bangunan Zona Reptil yang terhubung dengan Zona Aviary, zona ini terdiri dari dua jenis bangunan, dalam ruangan (*indoor*) dan luar ruangan (*outdoor*). Pada bangunan *indoor*, terdapat 23 ruangan yang didominasi dengan kaca yang ditata menyerupai habitat satwa,

dengan memperhatikan suhu serta pengayaan (*enrichment*) yang dibutuhkan oleh 13 jenis ular dan 10 jenis kadal yang menempati ruangan tersebut. Sementara untuk kandang harimau, kandang didisain dengan memperhatikan kenyamanan satwa, namun pengunjung juga dapat berinteraksi secara lebih dekat dengan pembatas berupa kaca. Kaca pembatas tersebut memiliki ketebalan 26 mm dan telah melalui kajian aspek keamanan, termasuk antisipasi terhadap kemungkinan terjadinya bencana gempa bumi. Dengan adanya inovasi pengembangan fasilitas pada objek wisata tersebut juga memberikan wajah baru, fresh yang dapat menarik perhatian masyarakat untuk berkunjung ke Kota Bukittinggi. Namun dengan adanya pengembangan fasilitas tersebut sebaiknya juga harus dibarengi dengan pengelolaan dan pelayanan yang baik juga sehingga pengunjung akan merasakan kepuasan tersendiri setelah berkunjung dari objek wisata TMSBK ini.

Kepuasan pengunjung adalah elemen penting dalam tujuan akhirnya nanti yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat/pengunjung. Kotler & Keller dalam (Aspiani, 2017) mendefinisikan bahwa “Kepuasan pelanggan adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa”. Kepuasan dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pemerintah terhadap suatu lembaga layanan publik seperti TMSBK.

Terkait dengan kepuasan pengujung, penulis mencoba melakukan survei awal dengan mewawancarai beberapa pengunjung yang datang ke Objek Wisata

Taman Marga Satwa Budaya Kinantan (TMSBK). Secara garis besar dapat disimpulkan bahwa terdapat kepuasan dari para pengunjung dengan tampilan objek wisata yg sekarang lebih menarik, segar dari beberapa pembenahan yang sudah dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Bukittinggi, namun disamping itu masih perlu perhatian yang lebih dari pihak pengelola. Masih kurangnya fasilitas pendukung seperti kursi taman dan sarana bermain anak-anak yang dapat menambah kenyamanan pengunjung. Minimnya atraksi/hiburan yg sifatnya interaktif seperti interaksi dengan hewan-hewan yang ada disana selain hari weekend. Hal lain yang tak luput dari perhatian yaitu terkait kebersihan yang masih perlu ditingkatkan baik dari segi sampah maupun kebersihan toilet. Selain itu, pengunjung juga berharap adanya pendampingan dari para pengelola untuk memberikan informasi tentang hewan-hewan kebun binatang yang ada disana sehingga dapat menarik perhatian para pengunjung.

Dengan latar belakang di atas, penulis merasa tertarik untuk mengangkat proposal penelitian dengan judul ***“Evaluasi Pengembangan Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung Di Objek Wisata Taman Marga Satwa Budaya Kinantan (TMSBK) Kota Bukittinggi”***

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Belum memadai fasilitas kursi taman untuk kenyamanan pengunjung.
2. Kurangnya Papan informasi dan penunjuk arah untuk memudahkan pengunjung

3. Kebersihan lingkungan dan toilet yang masih belum terjaga dengan baik.
4. Minimnya jadwal interaksi hewan yang dilakukan pihak pengelola kepada pengunjung.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini bertujuan agar penelitian lebih terfokus hanya membahas mengenai “Evaluasi Pengembangan Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung Di Objek Wisata Taman Marga Satwa Budaya Kinantan (TMSBK) Kota Bukittinggi”

1.4 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Evaluasi Terhadap Pengembangan Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung Di Objek Wisata Taman Marga Satwa Budaya Kinantan (TMSBK) Kota Bukittinggi

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk Mengevaluasi Pengembangan Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Taman Marga Satwa Budaya Kinantan (TMSBK) Kota Bukittinggi

1.6 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat bagi pembaca dan menambah wawasan serta mengembangkan disiplin ilmu pengetahuan tentang Evaluasi Pengembangan Inovasi Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung

Di Objek Wisata Taman Marga Satwa Budaya Kinantan (TMSBK) Kota Bukittinggi”

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini, diharapkan dapat menjadi salah satu referensi bagi Pemerintah Kota Bukittinggi dalam mengelola Taman Marga Satwa dan Budaya Kinantan Kota Bukittinggi menjadi lebih baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan bagi pengunjung.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kerangka Teoritis

2.1.1. Evaluasi

2.1.1.1. Pengertian Evaluasi

Evaluasi adalah suatu upaya untuk mengukur hasil atau dampak suatu aktivitas, program, atau proyek dengan cara membandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan, dan bagaimana cara pencapaiannya (Mulyono : 2009). Sedangkan menurut Rika Dwi K. (2009), evaluasi adalah sebuah proses dimana keberhasilan yang dicapai dibandingkan dengan seperangkat keberhasilan yang diharapkan. Perbandingan ini kemudian dilanjutkan dengan mengidentifikasi faktor – faktor yang berpengaruh pada kegagalan dan keberhasilan. Sedangkan menurut Zulharman (2007) evaluasi adalah penerapan prosedur ilmiah yang sistematis untuk menilai rancangan implementasi dan efektifitas suatu program.

Bedasarkan beberapa uraian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa penelitian evaluasi merupakan suatu prosedur ilmiah yang sistematis yang dilakukan untuk mengukur hasil program atau proyek (efektifitas suatu program) sesuai dengan tujuan yang direncanakan atau tidak, dengan cara mengumpulkan, menganalisis, dan mengkaji pelaksanaan program yang dilakukan secara objektif, kemudian merumuskan dan menentukan kebijakan dengan terlebih dahulu mempertimbangkan nilai – nilai positif dan keuntungan suatu program.

2.1.1.2. Fungsi dan Tujuan Penelitian Evaluasi

Michael Scriven (dalam Arikunto, 2007) mengemukakan bahwa secara garis besar fungsi penelitian evaluasi dapat dibedakan menjadi dua yakni:

- 1) Evaluasi formatif difungsikan sebagai pengumpulan data pada waktu pendidikan masih berlangsung. Data hasil evaluasi ini dapat digunakan untuk “membentuk” (*to form*) dan memodifikasi program kegiatan. Jika pada pertengahan kegiatan sudah diketahui hal-hal apa yang negatif dan para pengambil keputusan sudah dapat menentukan sikap tentang kegiatan yang sedang berlangsung maka terjadinya pemborosan yang mungkin akan terjadi, dapat dicegah.
- 2) Evaluasi sumatif dilaksanakan jika program kegiatan sudah betul-betul selesai dilaksanakan. Evaluasi sumatif dilaksanakan untuk menentukan sejauh mana sesuatu program mempunyai nilai kemanfaatan, terutama jika dibandingkan dengan pelaksanaan program-program yang lain. Penilaian sumatif bermanfaat datanya bagi para pendidik yang akan mengadopsi program yang dievaluasi berkenaan dengan hasil, program atau prosedur.

Sedangkan menurut Tayipnasis (1989) Evaluasi dapat mempunyai dua kegunaan, yaitu fungsi formatif dan fungsi sumatif. Fungsi formatif, evaluasi digunakan untuk perbaikan dan pengembangan kegiatan yang sedang berjalan (program, orang, produk, dsb). Fungsi sumatif, evaluasi digunakan untuk pertanggungjawaban, keterangan, seleksi atau lanjutan. Jadi evaluasi hendaknya membantu pengembangan, implementasi, kebutuhan suatu program, perbaikan

program, pertanggungjawaban, seleksi, motivasi, menambah pengetahuan dan dukungan dari pihak yang terlibat.

Berdasarkan beberapa uraian di atas dapat disimpulkan bahwa penelitian evaluasi mempunyai dua fungsi yaitu :

- 1) Fungsi formatif, untuk pengumpulan data pada kegiatan yang sedang berjalan dan digunakan untuk perbaikan, pengembangan, dan modifikasi program.
- 2) Fungsi sumatif yang dilaksanakan setelah program selesai dilaksanakan.

Digunakan untuk pertanggungjawaban program dan penentuan sejauh mana kemanfaatan program. Penelitian evaluasi bertujuan untuk mengevaluasi komponen-komponen program dan program secara menyeluruh.

2.1.1.3. Prosedur Penelitian Evaluasi

Penelitian evaluasi adalah salah satu bentuk dari berjenis-jenis penelitian yang dapat dilaksanakan oleh peneliti. Seperti hal penelitian-penelitian lainnya, penelitian evaluasi juga memiliki prosedur untuk meleluakannya. Akan tetapi menurut Suharsimi Arikunto (2007) satu hal yang paling mencolok dalam perbedaan penelitian evaluasi dengan penelitian-penelitian lainnya yaitu untuk mengambil keputusan maka pengambilan kesimpulan penelitian didasarkan atas tolok ukur dan kriteria tertentu. Biasanya yang dijadikan sebagai tolok ukur adalah sasaran yang hendak dicapai melalui program yang dilaksanakan. Tolak ukur untuk komponen-komponen program adalah kualitas maksimal yang dikehendaki bagi setiap komponen.

Sedangkan prosedur penelitian evaluasi menurut Suharsimi Arikunto (2007) adalah sebagai berikut:

- 1) Peneliti mengadakan pengkajian terhadap buku-buku, lapangan dan menggali informasi dari para pakar untuk memperoleh gambaran tentang masalah yang akan diteliti.
- 2) Peneliti merumuskan problematika penelitian dalam bentuk pertanyaan penelitian setelah terlebih dahulu mengkaji lagi sumber-sumber yang relevan untuk memperoleh ketajaman problematika.
- 3) Peneliti menyusun proposal penelitian dengan mencantumkan latar belakang masalah, alasan mengadakan penelitian, problematika, tujuan, hipotesis (disertai dengan dukungan teori dan penemuan-penemuan penelitian), metodologi penelitian yang memuat subjek penelitian (populasi dan sampel dengan rincian besarnya sampel, teknik sampling dan siapa sampel penelitiannya), instrumen pengumpulan data dan teknik analisis data.
- 4) Peneliti mengatur perencanaan penelitian, menyusun instrumen, menyiapkan kancan penelitian dan melaksanakan uji coba instrumen.
- 5) Pelaksanaan penelitian dalam bentuk yang disesuaikan dengan model penelitian yang telah dipilih. Dalam penelitian evaluasi peneliti mungkin mengambil model eksperimen murni (jika persyaratan-persyaratan terpenuhi) atau model eksperimen pura-pura. Dalam hal ini penelitian berfikir bahwa dalam mengevaluasi program dipikirkan mesti ada sesuatu yang dilaksanakan. Peneliti mengukur tingkat keberhasilan perlakuan yang dilaksanakan dalam program yang dievaluasi. Dalam hal ini peneliti telah mengkaji rencana pengelola program melalui sasaran yang dikehendaki sesudah perlakuan

diberikan. Dengan kata lain pelaksana penelitian evaluasi sudah menyiapkan tolok ukur.

- 6) Peneliti mengumpulkan data dengan instrumen yang telah disusun berdasarkan rincian komponen-komponen yang akan dievaluasi.
- 7) Menganalisis data yang terkumpul dengan menerapkan tolok ukur yang telah dirumuskan oleh peneliti sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh pengelola program.
- 8) Menyimpulkan hasil penelitian berdasarkan atas gambaran sejauh mana data sesuai dengan tolok ukur.
- 9) Informasi mengenai hasil penelitian evaluasi disampaikan kepada pengelola program atau pihak yang minta bantuan kepada peneliti evaluasi. Evaluasi tersebut digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi tindak lanjut program yang dievaluasi. Wujud tindak lanjut ada tiga alternatif yaitu:
 - a) Program disebarluaskan karena dipandang baik
 - b) Program direvisi karena ada hal-hal yang belum sesuai dengan tolok ukur yang dikehendaki Program dihentikan karena ada bukti bahwa kurang atau tidak baik.

2.1.2. Pengembangan Fasilitas Wisata

Pengembangan adalah suatu usaha menuju kearah yang lebih baik yang menyebabkan adanya perubahan dan pertumbuhan. Perubahan itu bisa dalam arti kualitas dan kuantitas. Secara kualitas berarti meningkatkan daya tarik obyek wisata melalui peningkatan mutu pelayanan. Sedangkan secara kuantitas berarti perluasan keanekaragaman obyek wisata serta akomodasi lainnya.

Daya tarik wisata (*tourist attraction*) merupakan fokus utama penggerak pariwisata pada sebuah destinasi wisata (Ismayanti, 2009). Berdasarkan UU No. 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan disebutkan bahwa segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya dan hasil buatan manusia yang menjadi tujuan kunjungan wisatawan disebut dengan daya tarik wisata atau dikenal dengan istilah *tourist attraction*.

Sementara itu Yoeti (2008) menyatakan bahwa atraksi atau objek wisata (*attraction*) yang akan dijual kepada wisatawan, harus memenuhi tiga syarat, yaitu:

- a. *Something to see*
- b. *Something to do*
- c. *Something to buy*

2.1.3. Fasilitas

2.1.3.1. Pengertian Fasilitas

Fasilitas pariwisata adalah semua jenis sarana yang secara khusus ditujukan untuk mendukung penciptaan kemudahan, kenyamanan, keselamatan wisatawan dalam melakukan kunjungan ke Destinasi Pariwisata.

Menurut Kotler (2014) fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.

Menurut Spillane dalam (Marhanah & Wahadi, 2016) Fasilitas merupakan “sarana dan prasarana yang mendukung operasional objek wisata untuk mengakomodasi segala kebutuhan wisatawan, tidak secara langsung mendorong

pertumbuhan tetapi berkembang pada saat yang sama atau sesudah atraksi berkembang”.

Menurut Yoeti dalam (Sulistiyana, 2015) fasilitas wisata adalah “semua fasilitas yang fungsinya memenuhi kebutuhan wisatawan yang tinggal untuk sementara waktu di daerah tujuan wisata yang dikunjunginya, dimana mereka dapat santai menikmati dan berpartisipasi dalam kegiatan yang tersedia di daerah tujuan wisata tersebut”.

Berdasarkan pengertian menurut para ahli tentang fasilitas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Fasilitas wisata merupakan sarana dan prasarana yang mendukung operasional objek wisata untuk mengakomodasi segala kebutuhan wisatawan sehingga mereka dapat menikmati fasilitas yang telah tersedia dan memperoleh kepuasan yang diinginkan.

2.1.3.2 Indikator Fasilitas

Menurut Tjiptono (2014) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata konsumen.

Indikator fasilitas menurut Tjiptono (2014) yaitu :

a. Perencanaan ruang

Unsur ini mencakup perencanaan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapannya dalam ruang, desain aliran sirkulasi, dan lain-lain

b. Perlengkapan/perabotan

Perlengkapan/perabotan berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi penggunaan barang para pelanggan, seperti ketersediaan listrik, meja atau kursi.

c. Tata cahaya dan warna

Tata cahaya yang dimaksud adalah warna jenis pewarnaan ruangan dan pengaturan pencahayaan lampu sesuai sifat aktivitas yang dilakukan dalam ruangan serta suasana yang diinginkan.

d. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis

Aspek penting dan saling terkait dalam unsur ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, pencahayaan, dan pemilihan bentuk perwajahan lambang atau tanda yang diperlukan untuk maksud tertentu. Seperti foto, poster, papan informasi.

e. Unsur pendukung

Keberadaan fasilitas utama tidak akan lengkap tanpa adanya fasilitas pendukung lainnya. Seperti tempat ibadah, toilet, tempat parkir, tempat lokasi makan dan minum, mendengarkan musik atau menonton televisi, internet area yang luas selalu diperhatikan tingkat keamanannya.

2.1.3.3. Teori Fasilitas

Menurut Spillane dalam (Marhanah & Wahadi, 2016) fasilitas

dikelompokkan menjadi tiga bagian yaitu :

1. Fasilitas utama, merupakan sarana yang sangat dibutuhkan dan dirasakan sangat perlu selama pengunjung berada disuatu objek wisata.
2. Fasilitas pendukung, sarana yang pada proporsinya sebagai pelengkap fasilitas utama sehingga wisatawan akan merasa lebih betah.
3. Fasilitas penunjang, pada dasarnya merupakan sarana yang bersifat sebagai pelengkap utama sehingga wisatawan terpenuhi apapun kebutuhan selama berada dalam objek wisata.

2.1.3.4. Faktor-Faktor Fasilitas

Menurut Fandy Tjaptono (2016) faktor – faktor yang berpengaruh signifikan terhadap keputusan desain fasilitas jasa meliputi;

1. Sifat dan tujuan organisasi jasa.
2. Ketersediaan tanah dan kebutuhan akan ruang/tempat.
3. Fleksibel, fleksibilitas desain sangat dibutuhkan apabila volume permintaan sering berfluktuasi dan jika spesifikasi jasa cepat berkembang sehingga resiko keuangan relatif besar.
4. Faktor Estetika, fasilitas jasa yang tertata rapi, menarik, dan estetis akan dapat meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap suatu jasa.

2.1.4. Kepuasan

2.1.4.1 Pengertian Kepuasan

Kepuasan pengunjung berkaitan erat dengan mutu. Mutu mempunyai dampak langsung pada prestasi fasilitas dan dengan demikian juga dengan kepuasan pengunjung. Kepuasan pengunjung tergantung pada anggapan kinerja fasilitas

dalam menyerahkan nilai relatif terhadap harapan pengunjung. Bila fasilitas jauh lebih rendah ketimbang dengan harapan pengunjung, maka konsumen akan merasa tidak puas. Bila prestasi sesuai dengan harapan, pengunjung fasilitas akan merasa puas. Bila prestasi melebihi harapan, pengunjung akan merasa amat puas. Pengunjung yang merasa puas akan membeli ulang dan pengunjung tersebut akan memberi tahu orang lain mengenai pengalaman baik dengan fasilitas tersebut. Kuncinya adalah memenuhi harapan pengunjung dengan prestasi perusahaan.

Menurut Kotler dalam (Kristanti & Farida, 2016) “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan – harapannya”.

Menurut Djaslim Saladin dalam (Bagus & Wanda, 2018), pengertian kepuasan pelanggan adalah: “Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan- harapannya”.

Berdasarkan pengertian kepuasan menurut para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan- harapannya.

2.1.4.2.Indikator Kepuasan

Perusahaan yang cerdas mempunyai tujuan membuat pengunjung merasa sangat puas dengan menjanjikan pelayanan yang baik dan memberikan lebih baik

dari yang dijanjikan. Secara konseptual, kepuasan, dan ketidakpuasan dapat dikaji dari teori :

1) Pengalaman efektif atau perasaan (*experience affective feelings*)

Pengalaman efektif atau perasaan yaitu teori yang berpandangan bahwa ketidakpuasan dipengaruhi oleh perasaan positif dan negatif yang diasosiasikan pengunjung terhadap fasilitas dan jasa tertentu setelah pembelian. Dengan kata lain, pemahaman kognitif mengenai diskonfirmasi harapan yang timbul dalam proses purna beli mempengaruhi kepuasan itu sendiri.

2) *Expectancy Disconfirmation Theory*

Teori diskonfirmasi harapan yaitu teori menunjukkan evaluasi pengalaman yang dirasakan (kinerja) sama baiknya (sesuai) dengan yang di harapkan. Pengunjung membentuk harapan mengenai kinerja suatu fasilitas tertentu. Harapan atas kinerja dibandingkan dengan kinerja aktual fasilitas (yakni persepsi terhadap kualitas fasilitas).

3) *Attribution Theory*

Teori atribusi mengidentifikasi proses yang dilakukan dalam menentukan penyebab tindakan, orang lain dan objek tertentu. Atribusi yang dilakukan mempengaruhi kepuasan purna beli terhadap fasilitas tertentu, karena atribusi memoderasi perasaan puas atau tidak puas. Terdapat 3 (tiga) atribusi pelanggan :

- a) *Casual attribution*, Yaitu apabila terjadi kesalahan, pelanggan segera menilai pihak yang patut disalahkan.

- b) *Control attribution*, Yaitu pelanggan menilai ketidakpuasan berada dalam kendali pemasar
- c) *Stability attribution*, Yaitu pengunjung menilai kejadian berulang apabila kepuasan terjadi.

Menurut Tjiptono (2014), dimensi pembentuk kepuasan pengunjung terdiri dari tiga komponen berikut :

1) Kesesuaian Harapan

Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja fasilitas yang diharapkan pengunjung dengan yang dirasakan pengunjung, meliputi :

- a) Fasilitas yang diperoleh sesuai dengan harapan pengunjung.
- b) Pelayanan yang di lakukan oleh karyawan sesuai dengan yang diharapkan.

2) Minat Berkunjung Kembali

Minat berkunjung kembali merupakan tingkat kepuasan pengunjung yang mendorongnya untuk berkunjung kembali lain waktu, meliputi :

- a) Berminat berkunjung kembali karena merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa.
- b) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas yang disediakan memadai.

3) Kesiediaan Merekomendasikan

Merupakan kesiediaan pengunjung untuk merekomendasikan fasilitas yang telah dirasakannya kepada kerabat atau keluarga, meliputi :

- a) Merekomendasikan kerabat dan keluarga untuk membeli fasilitas yang dihasilkan tempat tersebut karena pelayanannya yang memuaskan.
- b) Merekomendasikan kerabat dan keluarga untuk membeli fasilitas yang dihasilkan tempat tersebut karena sesuai dengan harapan

Menurut Kotler dalam Tjiptono dan Chandra (2012), metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengunjung yaitu :

1) Sistem Keluhan dan Saran

Media yang digunakan dapat berupa kotak saran yang diletakkan di tempat yang strategis (yang mudah untuk diakses atau sering di lalui pengunjung), Form komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, website, dll.

2) *Ghost Shopping / Mystery Shopping*

Seseorang yang diberi tugas atau manajer sendiri yang turun berperan sebagai pelanggan potensial dan melaporkan berbagai temuan penting baik terhadap karyawan sendiri ataupun terhadap pengunjung.

3) Analisis Konsumen yang Hilang (*Lost Customer Analiys*)

Perusahaan harus menghubungi para pengunjung yang sudah tidak pernah datang atau beralih kepada perusahaan lain.

4) Survey Kepuasan Pelanggan

Dengan cara melakukan survey dan wawancara langsung, maka akan terlihat dan mendengar sendiri bagaimana tanggapan dan umpan balik langsung dari pengunjung dan juga memberikan sinyal positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka. Pengukuran kepuasan pengunjung melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya :

a) *Directly reported satisfaction*

Pengukuran yang dilakukan dengan menggunakan item-item spesifik yang menanyakan langsung tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan.

b) *Derived satisfaction*

Pengukuran yang dilakukan dengan mengajukan dua hal utama, yakni besarnya harapan pengunjung terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

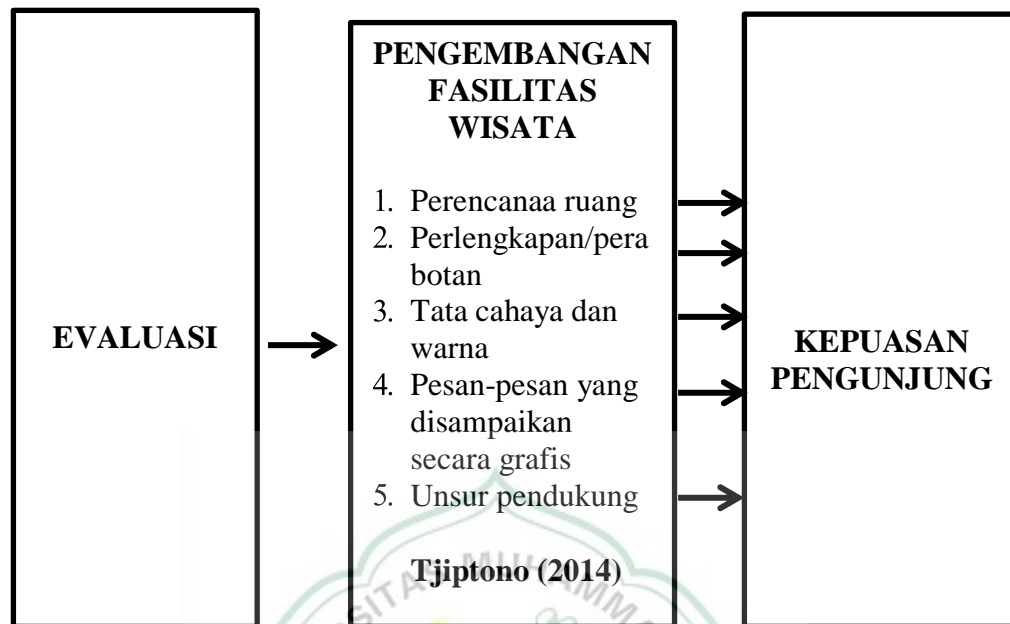
c) *Importance – performance analysis*

Dalam teknik ini responden diminta untuk meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu responden juga diminta meranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen atau atribut.

2.2. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual / dasar pemikiran digunakan sebagai dasar atau landasan dalam pengembangan berbagai konsep dan teori yang digunakan dalam penelitian ini. Strategi pengembangan disusun atas dasar analisa lingkungan serta visi, misi, dan tujuan. Analisa lingkungan meliputi analisa lingkungan internal dan lingkungan eksternal. Dengan menggabungkan antara analisa lingkungan serta visi, misi, dan tujuan maka dapat dirumuskan rencana strategis yang nantinya akan dijadikan pedoman kedepan. Untuk lebih memperjelas kerangka berfikir ini, akan penulis sajikan dalam bentuk gambar, seperti dibawah ini :

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual



2.3 Penelitian Terdahulu

No	Nama, Judul, tahun	Metode	Hasil
1.	Suci Annisa (2021) dalam skripsi thesis yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Loker Terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Margasatwa Budaya Kinantan Kota Bukittinggi	kuantitatif dengan pendekatan assosiatif kausal	Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, didapatkan nilai R Square 0,343 yang disimpulkan pengaruh pada variabel pelayanan loketterhadap kepuasan pengunjung sebanyak 34,3% serta 65,7% ditentukan oleh

			<p>variabel lain. Selanjutnya diperoleh nilai F hitung sebesar 51.185 dengan sig. $0.000 < 0.05$, maka disimpulkan bahwa variabel pelayanan loket (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasa(Y).</p> <p>Jumlah nilai t hitung pada penelitian ini bernilai 7.154 dengan sig. $0.000 < 0.05$ untuk variabel pelayanan loket. Koefisien regresi ialah 0.699 dengan nilai sig. $0.000 < 0.05$.</p> <p>Maknanya setiap penambahan 1 satuan pelayanan loket akan menambahkan 0.699 kepuasan pengunjung</p>
2.	Gusneli (2016) dalam	kuantitatif	Secara keseluruhan

	<p>skripsi thesis yang berjudul</p> <p>Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung ke Objek wisata Air Terjun Bayang Sani Kabupaten PESISIR Selatan</p>		<p>penilaian yang diberikan pengunjung terhadap fasilitas wisata dan kepuasan pengunjung ke objek wisata Air Terjun Bayang Sani tergolong pada kategori baik dan cukup. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa fasilitas wisata mempengaruhi kepuasan pengunjung ke objek wisata Air Terjun Bayang Sani sebesar 7,3%, sedangkan 92,7% diduga dipengaruhi oleh faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung seperti harga, lokasi, daya tarik dan citra.</p>
--	--	--	--

2.	Rosita , SriMarhanah, Woro Hanoum Wahadi 2016. Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta	kuantitatif	Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta.
3.	Silzia Juniva, Silfeni, Hijriyantomi Suyuthie (2016) Pengaruh Sarana Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Objek Wisata Ngalau Indah Kota Payakumbuh.	kuantitatif	Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara sarana wisata terhadap kepuasan pengunjung di Objek Wisata

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis, 2022.

2.4 Hipotesis

Menurut Frankel dan Wallen (Zainal Arifin:2011) Hipotesis merupakan prediksi mengenai kemungkinan hasil dari suatu penelitian.

Hipotesis ini dimaksudkan untuk memberi arah bagi analisis penelitian.

Hipotesis pada penelitian ini adalah:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung di Objek Wisata Taman Marga Satwa Budaya Kinantan Kota Bukittinggi

H_1 : Terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung di Objek Wisata Taman Marga Satwa Budaya Kinantan Kota Bukittinggi



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian merupakan prosedur atau cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu. Menurut Sugiyono (2017:2) mengatakan bahwa, metode penelitian pada dasarnya merupakan ciri-ciri ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Penelitian ini merupakan Penelitian terapan dengan jenis penelitian evaluasi dengan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif, seperti yang dikemukakan (Sugiyono 2017:8) bahwa metode penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk mengaju hipotensis yang telah ditetapkan.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengevaluasi pengembangan fasilitas wisata (X) terhadap tingkat kepuasan pengunjung (Y) di Taman Marga Satwa Budaya Kinantan (TMSBK) Kota Bukittinggi.

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Kota Bukittinggi , Provinsi Sumatera Barat Indonesia. Penelitian ini dilakukan salah satu Objek Wisata Kota Bukittinggi yaitu Taman Marga Satwa Budaya Kinantan (TMSBK) yang berada dibawah naungan Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Bukittinggi. Taman Marga Satwa Budaya Kinantan (TMSBK) ini beralamatkan di Jl.Cindua Mato, Benteng Pasar

Atas, Kec.Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat. Penelitian dilakukan Bulan Mei sampai dengan Agustus 2022.

3.3. Variabel Penelitian

Variabel adalah objek yang hendak diteliti dalam penelitian. Penelitian harus menjelaskan variabel apa saja yang akan diteliti. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu:

1. Variabel Independen

Variabel ini disebut variabel stimulus, prediktor, anteseden atau variabel bebas yang akan diukur hubungannya atau variabel yang mempengaruhi variabel lainnya. Dalam hal ini yang menjadi variabel bebas pengembangan fasilitas wisata

2. Variabel Dependen

Sering disebut dengan variabel outpun, kriteria, dan skonsekuensi, atau variabel terikat yang keberadaannya tergantung pada variabel lainnya. Dalam penelitian ini yang berfungsi sebagai variabel terikat adalah Kepuasan Pengunjung.

Table 3.1 Indikator Variabel

Variabel	Indikator	Skala
Pengembangan fasilitas wisata (X)	<ul style="list-style-type: none"> • Perencanaan ruang • Perlengkapan/perabotan • Tata cahaya dan warna. • Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis. • Unsur Pendukung 	Likert 1-5
Kepuasan Wisatawan (Y)	<ul style="list-style-type: none"> • Kesesuaian harapan 	Likert 1-5

Sumber: Tjiptono (2014)

3.4. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Menurut Arikunto (2014) populasi adalah keseluruhan item dalam ulasan. Masyarakat merupakan sumber informasi yang vital, mengingat tanpa kehadiran masyarakat pengkajian akan menjadi sia-sia dan sulit dilakukan. Dari pengertian tersebut maka jumlah populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tamu dan pengawas TMSBK Kota Bukittinggi.

2. Sampel Penelitian

Teladan sangat penting untuk populasi yang akan diperiksa atau bagian dari kuantitas atribut yang dipindahkan oleh populasi. Jika subjeknya di bawah 100, mengambil semuanya lebih baik. Sebaliknya, dengan asumsi bahwa subjek lebih menonjol dari 100, cenderung diambil antara 10-15% atau 20-25%. Dari pemahaman tersebut, contoh penelitian ini sangat penting bagi masyarakat yang menjadi pengunjung TMSBK Bukittinggi.

Dalam prosedur pengujian, ilmuwan menggunakan resep Slovin. Merujuk pada buku Statistik Deret Dasar dengan SPSS karya Aloysius Ranga Aditya Nalendra, dkk. (2021), persamaan Slovin adalah resep untuk menghitung ukuran contoh dasar jika cara berperilaku masyarakat tidak diketahui tanpa keraguan. Sebagian besar, ukuran tes ujian menggunakan Slovin tidak sepenuhnya ditentukan oleh nilai tingkat kesalahan. Dimana semakin menonjol tingkat kesalahan yang digunakan, semakin sedikit jumlah tes yang diambil.

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

n= ukuran sampel

N= ukuran populasi

e= persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, misalnya 2%

$$\begin{aligned} n &= \frac{618,018}{1 + (618,018 \cdot 10\%^2)} \\ &= 99,98 \\ &= 100 \end{aligned}$$

Keterangan:

N = Jumlah populasi, dalam penelitian ini populasi nya data pengunjung Tahun 2021

e² = karena subjeknya lebih dari 100, maka peneliti mengambil persen kesalahan menggunakan yang paling rendah yaitu 10%

Jadi disimpulkan ukuran sampel yang akan penulis gunakan adalah sebanyak 100 sampel dalam hal ini 100 pengunjung TMSBK Kota Bukittinggi.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

a. Dokumentasi

Metode dokumenter adalah teknik pengumpulan data dan informasi melalui pencarian dan penemuan bukti-bukti (Sudaryana, 2018). Penggunaan metode dokumentasi ini ditujukan untuk melengkapi dan memperkuat data dari hasil wawancara, sehingga diharapkan dapat diperoleh data yang lengkap, menyeluruh dan memuaskan. Metode ini digunakan untuk memperoleh data jumlah

pengunjung wisata, data pendapatan, data tentang program pengembangan pariwisata dan data-data lain yang terkait.

b. Wawancara

Wawancara adalah teknik komunikasi antara interviewer dengan interviewee (Sudaryana, 2018). Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara kepada beberapa pengunjung TMSBK Kota Bukittinggi, untuk memperoleh informasi yang mendalam dan jelas mengenai pengaruh pengembangan fasilitas wisata di kebun binatang yang dilakukan oleh bidang terkait untuk memberikan kepuasan kepada pengunjung.

c. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan suatu bentuk instrument pengumpulan data yang sangat fleksibel dan relative mudah digunakan (Sudaryana, 2018) Metode angket ini digunakan untuk mengambil data tentang kekuatan, kelemahan, tantangan, dan hambatan dari faktor internal dan faktor eksternal. Data ini diambil dari beberapa pengunjung TMSBK Kota Bukittinggi.

Penyebaran kuisisioner dilakukan dengan cara survei secara langsung dengan dibagikan kepada pengunjung objek wisata TMSBK di Kota Bukittinggi yang bersedia mengisi kuisisioner tersebut. Isi dalam kuisisioner yang dibagikan pada responden, yaitu : No responden, jenis kelamin, usia, pekerjaan, asal daerah, dan kemudian dilanjutkan dengan mengisi pertanyaan-pertanyaan penelitian pada kuisisioner mengenai pengembangan sarana prasarana di kebun binatang yang dilakukakn oleh bidang TMSBK demi memberikan kepuasan kepada pengunjung.

Setiap jawaban pada kuisioner ditentukan dengan menggunakan skala likert. Skala likert didesain untuk menelaah seberapa kuat subjek setuju atau tidak setuju pada pertanyaan yang diajukan (Siregar, 2011). Responden akan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian dengan tanda ceklis (v) atau silang (x) pada alternatif jawaban dengan empat kemungkinan yang ada, dan setiap jawaban akan diberi skor atau bobot nilai sebagai berikut :

Tabel 3. 2. Pedoman Alternatif Jawaban Angket

Alternatif Jawaban	Skor Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-Ragu (R)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Dari alternatif jawaban yang diberikan responden dan sudah diperoleh skor atau bobot nilai, maka sudah dapat diolah data kuantitatifnya.

Berpedoman dari pendapat diatas, maka untuk menentukan kategori pada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung, penulis memilih standar pengukuran yaitu 84-99 dikategorikan sangat baik, 68-83 dikategorikan baik, 52-67 dikategorikan cukup baik, 36-51 dikategorikan kurang baik, 20-35 dikategorikan tidak baik.

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan adalah angket tertutup yaitu angket yang telah dilengkapi jawaban alternatif sehingga responden tinggal memilih salah satu jawaban yang telah tersedia. Untuk mengetahui data penelitian valid dan reliabel, maka kuisisioner perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Penulis akan melakukan uji ini untuk instrumen penelitian (kuisisioner).

1. Uji Validitas

Menurut Sujianto dalam (Yuliantari & Ulfa, 2016) “Validitas bertujuan untuk menguji apakah tiap item atau instrumen benar-benar mampu mengungkap faktor yang akan diukur atau konsisten internal tiap item alat ukur dalam mengukur suatu faktor. Metode yang sering digunakan untuk memberikan penilaian dengan skor total, sehingga sering disebut dengan *inter-item total correlation*. Nilai korelasi yang diperoleh lalu dibandingkan dengan tabel nilai korelasi (r). Jika r hitung $>$ r tabel pada taraf kepercayaan tertentu, berarti instrumen tersebut memenuhi kriteria validitas. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 25.

Kriteria penilaian uji validitas yang dapat dikatakan valid atau tidaknya, yaitu:

- a. Apabila r hitung $>$ r tabel (pada signifikan 5%) maka dapat dikatakan item kuisisioner tersebut valid.
- b. Apabila r hitung $<$ r tabel (pada signifikan 5%) maka dikatakan item kuisisioner tersebut tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sujianto dalam (Yuliantari & Ulfa, 2016) Reliabilitas instrumen

diperlukan untuk mendapatkan data yang sesuai dengan tujuan pengukuran. Instrumen yang reliabel berarti instrumen tersebut bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode Alpha Cranbach's berdasarkan skala Alpha Cranbach's 0 sampai 1. Berikut ini adalah :

Tabel 3.3
Skala Alpha Cranbach's.

Nilai Alpha Cronbach's	Keterangan
0,00 – 0,20	Kurang Realibel
0,21 – 0,40	Agak Realibel
0,41 – 0,60	Cukup Realibel
0,61 – 0,80	Realibel
0,81 – 1,00	Sangat Realibel

Sumber : Triton dalam (Yuliantari & Ulfa, 2016).

3.7. Teknik Analisis Data

Analisis data pada dasarnya merupakan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan, biasanya menggunakan statistik. Penelitian ini menggunakan **Teknik Analisis Regresi**

Linear Berganda

Regresi linear berganda adalah metode analisis yang tepat ketika penelitian melibatkan satu variabel terikat yang diperkirakan berhubungan dengan satu atau lebih variabel bebas. Model analisis regresi linear berganda yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah sebagai berikut:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Keterangan :

- A = Constanta/intercept
- X = Pengembangan fasilitas
- Y = Kepuasan pengunjung
- b = Koefisien regresi

3.8. Uji Asumsi Klasik Regresi

Uji asumsi klasik regresi merupakan sebuah persyaratan statistika yang harus dipenuhi pada analisis regresi linier. Data yang telah diuji pada tingkat asumsi dasar bersifat baik untuk diteliti. Teknik analisis regresi linier berganda dilakukan dengan prosedur dengan tahapan beberapa uji yaitu, uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji Multikolinearitas Adapun hasil uji asumsi klasik tersebut adalah sebagai berikut:

3.8.1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal yaitu distribusi data yang mengikuti pola distribusi normal. Untuk uji ini digunakan Uji Kolmogrov-Smirnov. Dalam melakukan uji normalitas ketiga variabel penelitian peneliti menggunakan SPSS 25. Kriteria pengambilan keputusan pada Uji Kolmogrov-Smirnov adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka distribusi normal, artinya baik untuk dilakukan penelitian
- b. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka distribusi tidak normal, artinya tidak baik untuk dilakukan penelitian.

3.8.2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas, yaitu adanya ketidaksamaan dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Hal tersebut dikarenakan salah satu syarat yang harus dilakukan sebelum melakukan regresi linier adalah bahwa data yang digunakan harus homogen atau tidak adanya gejala heteroskedastisitas. Suatu regresi dikatakan tidak terdeteksi terjadi heteroskedastisitas atau homogen jika diagram pancarnya tidak membentuk suatu pola.

3.8.3. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Dengan teknik, akan diukur pengaruh antar variabel bebas (X) tersebut melalui besaran koefisien korelasi. Jika koefisien korelasi antar variabel bebas (X) $> 0,60$ dinyatakan terjadi multikolinearitas, tetapi jika koefisien korelasi antar variabel bebas (X) $< 0,60$ dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.

3.9 Uji Hipotesis

Uji Hipotesis bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel X (Pengembangan Fasilitas wisata) terhadap variabel Y (Kepuasan

Pengunjung). Dalam pengujian hipotesis pada penelitian dengan dua variabel digunakan dua pengujian yaitu uji signifikansi simultan (uji statistik F) dan uji signifikansi parsial (uji statistik t).

3.9.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Menurut Ghozali (2012) suatu model regresi dikatakan signifikan dalam uji F apabila nilai Fhitung lebih besar dari Ftabel. Berikut rumus untuk mencari nilai Fhitung :

$$F = R^2 / k (1 - R^2)(n - k - 1)$$

Keterangan :

R² = koefisien regresi

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel independen

Dengan perhitungan tersebut diperoleh nilai Fhitung yang kemudian dibandingkan dengan nilai Ftabel. Untuk kesalahan 5% dan menggunakan dua variabel penelitian maka digunakan derajat kebebasan dengan rumus

$$dk = n - 3$$

pengambilan keputusan untuk hipotesis yang ditujukan adalah :

- Fhitung > Ftabel dan nilai signifikansi < 0,05 maka H₀ ditolak
- Fhitung < Ftabel dan nilai signifikansi > 0,05 maka H₀ diterima

3.9.2. Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik t)

Untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebas secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikat. Pengujian uji-t ini menggunakan rumus sebagai berikut:

$$t = r\sqrt{n - 2} / \sqrt{1 - r^2}$$

Sumber : Sugiyono (2013)

Keterangan :

t = Distribusi student dengan derajat kebebasan

r = Koefisien Korelasi rank Spearman

n = Banyaknya sampel

Dengan perhitungan tersebut diperoleh nilai t hitung yang kemudian dibandingkan dengan nilai tabel. Untuk kesalahan 5% dan menggunakan tiga variabel penelitian maka digunakan derajat kebebasan dengan rumus $dk = n - 3$. Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang ditujukan adalah :

- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

3.10. Uji Koefisien Korelasi

Dalam penelitian ini yang dipakai adalah rumus korelasi *product moment* dengan penjelasan sebagai berikut :

- Teknik Korelasi ini digunakan untuk mencari hubungan dan memberi interpretasi terhadap kuatnya hubungan dua variabel itu yaitu hubungan antara fasilitas terhadap kepuasan pengunjung. Berikut ini adalah rumus untuk mencari koefisien korelasi menurut Sugiyono (Yuliantari & Ulfa, 2016) :

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2) \cdot (\sum y^2)}}$$

Dimana :

r_{xy} = koefisien korelasi.

x = jumlah variabel bebas, yaitu fasilitas.

y = jumlah variabel terikat, yaitu kepuasan pengunjung.

Untuk mengetahui tingkat hubungan yang ada maka koefisien korelasi dikonsultasikan pada tabel pedoman (dapat dilihat pada tabel II.5) untuk memberikan interpretasi.

Tabel 3.4
Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Cukup
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono dalam (Yuliantari & Ulfa, 2016)

3.11 Koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (KD) atau Koefisien penentu (KP), Merupakan ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan antara nilai dugaan atau garis regresi dengan data sampel. Apabila nilai koefisien korelasi sudah diketahui, maka untuk mendapatkan koefisien determinasi dapat diperoleh dengan mengkuadratkannya. Besar koefisien determinasi dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$KD = r^2 \cdot 100\%$$

Dimana:

- KD = koefisien determinasi
- r^2 = koefisien korelasi.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kota Bukittinggi

Taman Marga Satwa Budaya Kinantan (TMSBK) Kota Bukittinggi berada dibawah naungan Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kota Bukittinggi. Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kota Bukittinggi beralamatkan Jalan Perwira No.54 Belakang Balok, Kec.Aur Birugo Tigo Baleh. Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Bukittinggi mempunyai tugas membantu visi dan misi Walikota khususnya Hebat dalam sektor Kepariwisataaan, Seni Budaya dan Olahraga. Dalam mewujudkan visi dan misi tersebut tertuang dalam Tujuan RPJMD (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah) ,Sasaran RPJMD, Tujuan SKPD, Sasaran Strategis (Renstra) Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kota Bukittinggi.

I. Tujuan RPJMD Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kota Bukittinggi

- Meningkatnya Kunjungan Wisatawan

II. Sasaran RPJMD

- Meningkatnya Kontribusi Pada Sektor Pariwisata

III. Tujuan SKPD

- Terwujudnya Kota Bukittinggi Sebagai Destinasi Wisata Inovatif
- Berkembangnya Ekpresi Dan Ekonomi Pembangunan Budaya Daerah

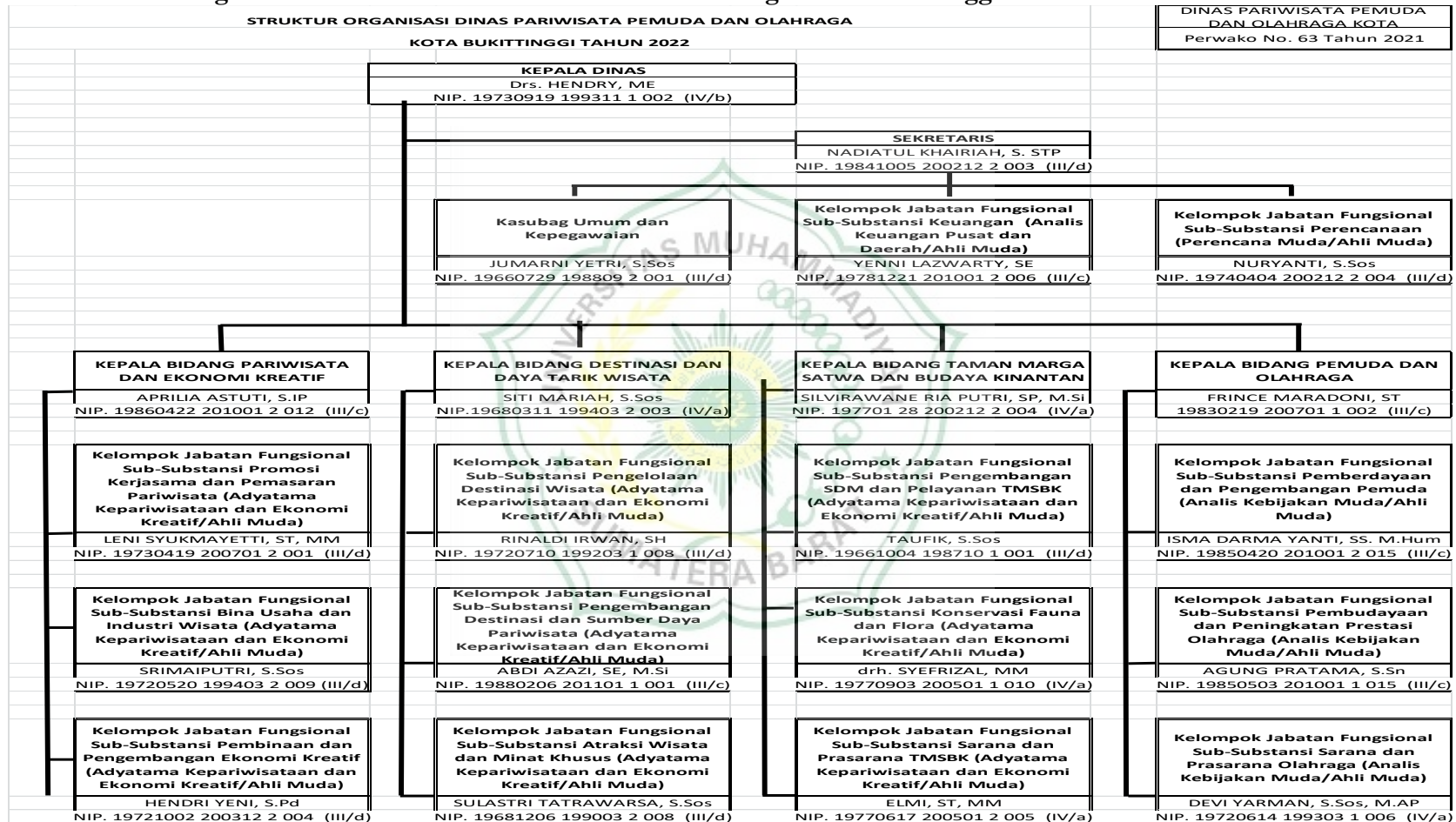
- Meningkatnya Prestasi Kota Bukittinggi Di Bidang Olahraga

IV. Sasaran Strategis

- Meningkatnya Pengelolaan Destinasi Pariwisata Daerah
- Meningkatnya Perkembangan Ekonomi Kreatif Daerah
- Meningkatkan Sport Tourism
- Meningkatnya Pelestarian Budaya Daerah
- Meningkatnya Kualitas Insan Olahraga
- Meningkatnya Kualitas Sarana dan Prasarana Olahraga



4.1 Struktur Organisasi Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kota Bukittinggi



Sumber : Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Bukittinggi,2022

4.1.2. Gambaran Umum Objek Wisata Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan (TMSBK) Kota Bukittinggi

Kota Bukittinggi terletak pada posisi 100°20'- 100°25'- Bujur Timur dan 00°16'- 00°16' Lintang Selatan. Luas wilayah Kota Bukittinggi adalah 25,239 km² yang merupakan 0,06 % luas Provinsi Sumatera Barat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota Besar Dalam Lingkungan Daerah Sumatera Tengah, Bukittinggi memiliki wilayah administratif yang terdiri atas tiga Kecamatan dan 24 Kelurahan. Posisi Kota Bukittinggi sangat strategis karena terletak pada lintasan regional yang menghubungkan Kota Bukittinggi – Kota Padang Panjang dan Kota Padang, serta Kota Bukittinggi – Kota Payakumbuh, Kota Solok, Kota Batusangkar, Kota Lubuk Sikaping dan Kota Lubuk Basung. Disamping itu Kota Bukittinggi juga berada di jalur perlintasan yang menghubungkan Provinsi Sumatera Barat dengan Provinsi Sumatera Utara dan Provinsi Riau.

Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan merupakan yang disingkat dengan TMSBK merupakan salah satu kebun binatang tertua di Indonesia. TMSBK merupakan kebun bunga (*Strompark*) yang dikembangkan menjadi kebun binatang sejak tahun 1900 oleh hartawan Belanda Groeneveld dan J.H Schalling yang memiliki pengaruh cukup besar di Bukittinggi saat itu. TMSBK terletak di Jl.Cindua Mato, Benteng Pasar Atas, Kec.Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat dengan batas-batas sebelah utara berbatasan dengan Jalan Dr.A.Rivai, sebelah

timur dengan Benteng *Fort De Kock* , sebelah selatan dengan perumahan penduduk dan sebelah barat dengan jalan Dr.A.Rivai.

Gambar 4.2
Peta Kawasan Taman Marga Satwa dan Budaya Kinantan



Sumber : Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Bukittinggi, 2022

TMSBK yang lebih sering disebut dengan kebun binatang Kota Bukittinggi memiliki luas 7 Ha yang terdiri dari area kebun binatang dan area *Benteng Fort De Kock*. Kedua area ini dihubungkan oleh sebuah jembatan yang dinamakan Jembatan *Limpapeh*. TMSBK merupakan objek wisata yang berada di tengah kota, tidak bisa melakukan perluasan area. Sehingga untuk meningkatkan fasilitas dan kemajuan kebun binatang dilakukan dengan pengembangan akses vertikal, seperti bangunan bertingkat atau ke bawah berupa terowongan.

Dalam perkembangan lebih lanjut untuk mekanisme pengelolaan, pengontrolan dan evaluasi kemajuan TMSBK, Pemerintah Kota Bukittinggi mengeluarkan keputusan Walikota Bukittinggi No.03 Tahun 2002 tentang pembentukan Kantor Pariwisata, Seni dan Budaya. Dan semenjak itu TMSBK berada langsung dibawah Dinas Pariwisata Seni dan Budaya serta dimasukkan ke dalam jabatan fungsional yang merupakan jabatan non-struktural dan melaksanakan tugas sesuai dengan keahliannya.

Saat ini, TMSBK Kota Bukittinggi dikelola oleh Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga pada Bidang Taman Marga Satwa dan Budaya Kinantan. Dipimpin oleh Ibu Silvirawane Ria Putri, SP, M.Si sebagai Kepala Bidang Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan (TMSBK) Kota Bukittinggi dan dibantu oleh 3 Pejabat Fungsional Adyatama Kepariwisata dan Ekonomi Kreatif/Ahli Muda).

Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan (TMSBK) Kota Bukittinggi menetapkan visi dan misi sebagai berikut:

- Visi :Terwujudnya Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan sebagai Lembaga Konservasi yang edukatif dan rekreatif.
- Misi TMSBK Bukittinggi sebagai berikut :
 1. Terlayannya kebutuhan satwa sesuai dengan *animal welfare* sehingga melebihi dari habitatnya
 2. Bertambahnya koleksi satwa yang berkualitas sehingga berfungsi sebagai sarana edukasi, rekreasi yang diminati masyarakat

3. Terciptanya kenyamanan pengunjung, sehingga berkesan dan ingin datang lagi ke TMSBK
4. Terciptanya profil-profil taman yang indah sehingga pengunjung betah di dalamnya.

Koleksi satwa yang dimiliki TMSBK saat ini sebanyak 129 spesies dengan jumlah 510 ekor dari 4 taksonomi. Kebun Binatang Bukittinggi telah memiliki Izin Lembaga Konservasi berdasarkan Keputusan Menteri Kehutanan RI nomor 233/Menhut- II/2007 tanggal 2 Juli 2007 tentang Lembaga Konservasi TMSBK diberi Izin dalam bentuk Taman Satwa.

Sebagai objek wisata unggulan Kota Bukittinggi, TMSBK memiliki daya tarik tersendiri yaitu :

1. Museum Rumah Adat Nan Baanjung
2. Lembaga konservasi dengan koleksi satwa sebanyak 129 spesies dari empat taksonomi yaitu reptil (binatang melata), mamalia (binatang menyusui), *fishes* (ikan) dan *aves* (burung);
3. Kawasan cagar budaya Benteng *Fort de Kock* yang telah diinventaris oleh Badan Pelestarian Cagar Budaya;
4. Sarana edukasi bagi anak-anak sekolah dengan banyaknya wahana yang dibuat untuk menginformasikan satwa dan hiburan bagi pengunjung.
5. Pemandangan alam yang indah dimana keindahan Gunung Merapi dan Gunung Singgalang dapat dilihat dengan jelas pada Jembatan Limpapeh.

Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan telah mengalami perkembangan ke arah yang lebih baik. Hal itu dapat dilihat dari peningkatan pendapatan dan usaha-usaha perbaikan fasilitas yang mulai dilakukan dari tahun 2003 sampai sekarang . Usaha perbaikan ini dilaksanakan seiring dengan semakin gencarnya pemerintah Kota Bukittinggi untuk mengembangkan dan mengelola kembali aset wisatanya agar pendapatan daerah dapat meningkat.

Kegiatan Revitalisasi TMSBK Kota Bukittinggi dilakukan untuk memenuhi:

- Kebutuhan Pengembangan TMSBK sebagai RTH dan Sarana Rekreasi
- Peningkatan Kenyamanan Pengunjung
- Penyediaan Fasilitas Pendukung bagi Pengunjung.

Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan (TMSBK) memiliki Fasilitas diantaranya adalah:

1. Bangunan bertingkat dimana bangunan lantai bawah digunakan untuk tempat pembelian tiket masuk objek wisata dan bangunan lantai 2 digunakan untuk kantor pengelola TMSBK itu sendiri.
2. Kantor petugas keamanan yang terdapat di depan bangunan bertingkat.
3. Kandang kandang satwa yang dipelihara oleh pihak kebun binatang. Kandang-kandang ini terdiri dari: kandang omnivora, primata, herbivora , aves, reptile dan fishes.
4. Bangunan Rumah Adat Nan Baanjuang, yang berisi koleksi benda benda bersejarah yang berkaitan dengan adat minangkabau.
5. Klinik hewan yang juga dilengkapi dengan karantina satwa, apabila satwa sedang keadaan tidak sehat.

6. Museum zoology yang memajang koleksi offsetan hewan.
7. Bangunan aquarium yang memajang species ikan
8. Fasilitas ibadah (mushola)
9. Toliet.
10. Bangunan gudang pakan yang digunakan sebagai tempat penyimpanan makanan satwa yang ada di kebun binatang
11. Kios kios cendaramata yang berada didepan pintu masuk objek wisata TMSBK
12. Fasilitas Arsinum yaitu tempat isi ulang minum gratis, yang disediakan Pemerintah Kota Bukittinggi untuk pengunjung dan sebagai wujud penerapan teknonologi ramah lingkungan walaupun pemanfaatannya masih belum optimal karena penggunaan ARSINUM ini membutuhkan listrik 3000 watt sedangkan TMSBK baru mencukupi 2200 watt
13. Fasilitas Pendukung seperti kursi taman, papan edukasi, papan penunjuk arah dan sebagainya.

4.2. Hasil Penelitian

4.2.1. Karakteristik Responden

Dalam penulisan ini, penulis menyebarkan kuesioner secara langsung pada pengunjung sebanyak 100 eksemplar. Dari seluruh kuesioner yang disebarkan penulis, jumlah kuesioner yang kembali dan diisi oleh responden berjumlah 100 eksemplar (100 %). Tingginya tingkat pengembalian (*respon rate*) sebesar 100 % tersebut, dikarenakan kuesioner diserahkan langsung kepada pengunjung.

Untuk memperoleh gambaran tentang karakteristik responden yang akan diteliti, dilakukan pengolahan data melalui perhitungan statistik deskriptif. Berikut ini disajikan hasil analisis statistik deskriptif yang diperoleh dari jawaban responden atas pertanyaan yang diajukan oleh penulis.

4.2.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin

Dari hasil penyebaran kuesioner maka didapat jumlah responden pria dan wanita sebagai berikut:

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	31	31
2	Perempuan	69	69
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tahun 2022

Berdasarkan pengelompokkan jenis kelamin pada tabel 4.2 di atas diketahui bahwa, 31% responden laki-laki dan 69% responden adalah perempuan. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa pada umumnya responden pada penelitian ini adalah berjenis kelamin perempuan. Hal ini disebabkan karena daya tarik yang dimiliki oleh objek wisata TMSBK saat ini memiliki spot foto yang unik dan menarik yang lebih disukai oleh pengunjung perempuan sehingga dapat diabadikan menggunakan android dan dipamerkan ke media sosial.

4.2.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah

Dari hasil penyebaran kuesioner maka didapat karakteristik responden berdasarkan asal daerah sebagai berikut :

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Dalam Kota Bukittinggi	30	30
2	Luar Kota Bukittinggi	70	70
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tahun 2022

Berdasarkan pengelompokan asal daerah pada tabel 4.3 di atas diketahui bahwa studi kasus pada Objek Wisata Taman Marga Satwa Budaya Kinantan (TMSBK) Kota Bukittinggi responden yang berasal dari Dalam Daerah Kota Bukittinggi sebanyak 30 orang atau sebesar 30%. Sedangkan Responden yang berasal dari Luar Daerah Kota Bukittinggi sebanyak 70 orang atau sebesar 70%.

Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden yang berasal dari Luar Daerah Kota Bukittinggi sebanyak 70 orang atau sebesar 70%. Dengan ini disimpulkan bahwa responden pada penelitian ini pada umumnya berasal dari Luar Daerah yang sedang berlibur ke Kota Bukittinggi dan ingin mengunjungi Objek Wisata Kebun Binatang yang hanya ada di Kota Bukittinggi sebagai rekreasi yang edukatif.

4.2.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Dari hasil penyebaran kuesioner maka didapat karakteristik responden berdasarkan usia sebagai berikut :

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	12-20 tahun	17	17
2	21-35 tahun	61	61

3	36-45 tahun	22	22
4	>48 tahun	0	0
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tahun 2022

Berdasarkan pengelompokan umur pada tabel 4.4 di atas diketahui bahwa studi kasus pada Objek Wisata Taman Marga Satwa Budaya Kinantan (TMSBK) Kota Bukittinggi responden yang memiliki usia 12-20 tahun sebanyak 17 orang atau sebesar 17%. Responden 21-35 tahun sebanyak 61 orang atau sebesar 61%, 36-45 tahun sebanyak 22 orang atau sebesar 22% dan umur > 48 tahun sebanyak 0 orang atau sebesar 0%.

Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki usia 21-35 tahun dengan persentase 61%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden pada penelitian ini pada umumnya berumur 21-35 tahun. Mayoritas pengunjung dalam usia relative muda, selain mendapatkan hiburan mereka juga dapat menambah wawasan.

4.2.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Dari hasil penyebaran kuesioner maka didapat karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir sebagai berikut :

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1	SD	1	1
2	SMP/ sederajat	1	1
3	SMA/ sederajat	26	26
4	D1/D2/ Akademi	16	16
5	S1/S2 Universitas	56	56
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tahun 2022

Pada tabel 4.5 diatas dapat dilihat bahwa responden yang paling banyak adalah responden yang tingkat pendidikannya adalah S1 sebanyak 56 orang atau sebesar 56%. Responden yang kedua yang paling banyak adalah tingkat pendidikannya SMA yaitu sebanyak 26 orang atau sebesar 26%. Responden yang ketiga yang paling banyak adalah yang tingkat pendidikannya D1/D2/Akademi yaitu sebanyak 16 orang atau sebesar 16%. Sedangkan responden yang paling sedikit adalah tingkat SD dan SMP yaitu sebanyak 1 orang atau sebesar 1% Jadi dapat disimpulkan bahwa responden pada penelitian ini pada umumnya memiliki tingkat pendidikan S1/S2.

4.2.1.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dari hasil penyebaran kuesioner maka didapat karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan sebagai berikut :

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	27	27
2	Pegawai swasta	13	13
3	PNS	25	25
4	TNI/Polri	0	0
5	Wirausaha	8	8
6	Dll	27	27
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tahun 2022

Pada tabel 4.6 diatas dapat dilihat bahwa responden yang sering berkunjung memiliki pekerjaan lain lain dan pelajar adalah sebanyak 27 orang atau sebesar 27%. Responden yang kedua yang paling banyak adalah memiliki pekerjaan sebagai PNS sebanyak 25 orang atau sebesar 25%. Responden yang

ketiga yang paling banyak memiliki pekerjaan sebagai Pegawai Swasta sebanyak 13 orang atau sebesar 13%. Responden yang memiliki pekerjaan sebagai wirausaha sebanyak 8 orang atau sebesar 8%. Sedangkan Responden dengan Pekerjaan sebagai Angkatan (TNI/POLRI) sebanyak 0 orang sebesar 0%. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden pada penelitian ini berprofesi pelajar dan pekerjaan lain lain. Objek wisata TMSBK merupakan objek wisata rekreasi yang edukatif maka banyak dikunjungi oleh para pelajar dan orang tua yang membawa anak anak mereka yang ingin menambah wawasan melalui pengetahuan koleksi hewan kebun binatang disamping juga menikmati liburan.

4.2.2. Uji Instrumen Penelitian

Pengujian instrumen dilakukan untuk memastikan data yang digunakan dapat dipercaya. Uji instrumen terdiri dari Uji Validitas dan Reliabilitas.

4.2.2.1 Uji Validitas

Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan r hitung dengan r tabel. Nilai r hitung adalah hasil korelasi jawaban responden pada masing-masing pernyataan di setiap variabel yang akan dianalisa oleh penulis dengan menggunakan program SPSS 25. Metode yang digunakan pada validitas kuisisioner adalah korelasi antara skor tiap butir pernyataan dengan skor total, sering disebut dengan *inter-item total correlation*.

Tabel 4.6
Uji Validitas Pengembangan Fasilitas

Item-Total Statistics

	Corrected Item-Total Correlation (r hitung)	r tabel	Keterangan
X1	0,760	0,1966	Valid

X2	0,759	0,1966	Valid
X3	0,717	0,1966	Valid
X4	0,280	0,1966	Valid
X5	0,307	0,1966	Valid
X6	0,737	0,1966	Valid
X7	0,758	0,1966	Valid
X8	0,720	0,1966	Valid
X9	0,302	0,1966	Valid
X10	0,685	0,1966	Valid
X11	0,726	0,1966	Valid
X12	0,209	0,1966	Valid
X13	0,707	0,1966	Valid
X14	0,658	0,1966	Valid
X15	0,278	0,1966	Valid

Sumber : Data diolah dengan SPSS 25, 2022.

Berdasarkan tabel 4.7 r uji (dua arah) dengan $n=100/df=n-2$, $100-2=98$, taraf kesalahan 5% diperoleh 0,1966. Dapat dilihat, *Corrected Item-Total Correlation*/r hitung lebih besar dari r tabel untuk kesalahan 5%, maka dapat disimpulkan indikator Pengembangan fasilitas tersebut **valid** dan dapat dipergunakan untuk penelitian.

Tabel 4.7
Uji Validitas Kepuasan Pengunjung
Item-Total Statistics

	Corrected Item-Total Correlation (r hitung)	r tabel	Keterangan
Y1	0,794	0,1966	Valid
Y2	0,269	0,1966	Valid
Y3	0,813	0,1966	Valid
Y4	0,742	0,1966	Valid
Y5	0,701	0,1966	Valid
Y6	0,861	0,1966	Valid
Y7	0,339	0,1966	Valid
Y8	0,837	0,1966	Valid
Y9	0,859	0,1966	Valid
Y10	0,377	0,1966	Valid
Y11	0,800	0,1966	Valid
Y12	0,736	0,1966	Valid

Sumber : Data diolah dengan SPSS 25, 2022.

Berdasarkan tabel 4.8 r uji (dua arah) dengan $n=100/df=n-2$, $40-2=98$, taraf kesalahan 5% diperoleh 0,1966. Dapat dilihat, *Corrected Item-Total Correlation/r* hitung lebih besar dari r tabel untuk kesalahan 5%, maka dapat disimpulkan indikator kepuasan pengunjung tersebut **valid** dan dapat dipergunakan untuk penulisan.

4.2.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas suatu indikator dari perhitungan menggunakan SPSS25 dapat dilihat dari Cronbach's Alpha, kemudian diinterpretasikan pada tabel skala Cronbach's Alpha pada tabel 3.3 pada bab III.

Tabel 4.8
Uji Reliabilitas Pengembangan Fasilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,839	15

Sumber : Data diolah dengan SPSS 25, 2022.

Dari tabel 4.9 menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel Pengembangan fasilitas yang bernilai 0,839 masuk dalam katagori **sangat reliabel**, sehingga dapat disimpulkan indikator atau kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel.

Tabel 4.9
Uji Reliabilitas Kepuasan Pengunjung

Reliability Statistics

Cronbach'sAlpha	N of Items
0,878	12

Sumber : Data diolah dengan SPSS 25, 2022.

Dari tabel 4.10 menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel kepuasan pengunjung yang bernilai **0,878** masuk dalam katagori **sangat reliabel**, sehingga dapat disimpulkan indikator atau kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah handal dan dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel.

4.2.3. Data Hasil Kuisioner

4.2.3.1. Pengembangan Fasilitas Wisata

Penulis mengolah data kuesioner variabel pengembangan fasilitas wisata berdasarkan hasil jawaban kuesioner yang telah dijawab oleh 100 responden, yaitu pengunjung Taman Marga Satwa Budaya Kinantan (TMSBK). Berdasarkan Hasil pengolahan data tersebut penulis sajikan dalam bentuk tabel yang berisikan jumlah bobot dan presentase dari setiap pernyataan berdasarkan masing-masing indikator variabel yang diteliti.

Hasil jawaban responden terhadap pengembangan fasilitas wisata Taman Marga Satwa Budaya Kinantan (TMSBK) adalah sebagai berikut :

Tabel. 4.10

Hasil Jawaban Responden Terhadap Pengembangan Fasilitas

No	Uraian	N	Persentase	
			Skor	Rata - rata
I. <i>Perencanaan Ruang</i>				
1.	Desain bangunan Objek wisata TMSBK saat ini lebih menarik dan tertata rapi	100	405	4,05
2.	Bangunan kandang satwa sudah menyerupai habitat satwa dengan memperhatikan kenyamanan satwa	100	393	3,93
3.	Objek wisata TMSBK tetap mempertahankan area taman dan keindahan alam yang sejuk	100	420	4,2

Total			1218	4,06
II. Perlengkapan/Perabotan				
4.	Koleksi hewan kebun binatang dan benda museum lebih beraneka ragam dan menarik dari sebelumnya	100	303	3,03
5.	Tersedianya kursi taman untuk pengunjung menikmati Objek Wisata dan rehat sejenak	100	241	2,41
6.	Penyediaan keranjang sampah yang tersebar di Area Objek Wisata TMSBK guna menjaga kebersihan	100	405	4,05
Total			949	3,16
III. Tata Cahaya Dan Warna				
7.	Penataan cahaya pada bangunannya sudah bagus dan terlihat terang.	100	387	3,87
8.	Pilihan warna bangunan sudah sesuai dan tepat sehingga lebih menarik	100	393	3,93
Total			780	3,9
IV. Pesan-Pesan Yang Disampaikan Secara Grafis.				
9.	Tersedia papan informasi dan petunjuk yang informatif mengenai objek wisata TMSBK seperti asal-usul/deskripsi hewan-hewan, benda benda museum	100	239	2,39
10.	Papan Penunjuk Arah Yang Tersedia Semakin Memudahkan Saya Menuju Ke Lokasi Yang Saya Tuju	100	408	4,08
Total			647	3,24
V. Unsur Pendukung				
11.	Tersedianya tempat ibadah serta toilet yang lebih bersih, wangi dan nyaman digunakan	100	385	3,85
12.	Tersedianya berbagai macam Wahana Permainan anak yang lebih edukatif penunjang rekreasi anak di objek wisata TMSBK saat ini	100	233	2,33
13.	Toko souvenir dan cafetaria Yang Tersedia disekitar objek wisata TMSBK	100	369	3,69
14.	Objek wisata saat ini dilengkapi jalan setapak dan akses untuk kursi roda di setiap tanjakannya.	100	374	3,74

15.	Adanya atraksi atau interaksi dengan hewan Kebun Binatang (<i>freeshow</i>)	100	249	2,49
Total			1610	3,22

Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap variable X (pengembangan fasilitas) dari 5 indikator pada pengembangan fasilitas dapat disimpulkan bahwa rata rata paling rendah terdapat pada indikator **Perlengkapan/Perabotan**, hasil skor 949 dengan rata rata 3,16 atau 3,16%. Hal ini disebabkan karena masih minimnya ketersediaan kursi taman bagi pengunjung untuk beristirahat dalam menikmati objek wisata tersebut. Sedangkan rata rata paling dominan(tinggi) adalah dari indikator **Perencanaan Ruang**, hasil skor 1218 dengan rata rata 4,06 atau 4,06% yaitu responden setuju dengan objek wisata TMSBK tetap mempertahankan area taman dan keindahan alam yang sejuk dan asri serta design bangunan yang menarik.

4.2.3.2. Kepuasan Pengunjung

Penulis mengolah data kuisisioner variabel kepuasan pengunjung berdasarkan hasil jawaban kuisisioner yang telah dijawab oleh 100 responden, yaitu pengunjung Taman Margasatwa Budaya Kinantan (TMSBK) Kota Bukittinggi. Hasil pengolahan data tersebut penulis sajikan dalam bentuk tabel yang berisikan jumlah bobot dan presentase dari setiap pernyataan berdasarkan masing-masing indikator variabel yang ingin diteliti.

Hasil jawaban responden terhadap kepuasan pengunjung Taman Margasatwa Budaya Kinantan (TMSBK) Kota Bukittinggi. adalah sebagai berikut :

Tabel. 4.11
Hasil Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pengunjung

No	Uraian	N	Persentase	
			Skor	Rata - rata
1.	Saya merasa puas dengan bentuk bangunan objek wisata saat ini	100	403	4,03
2.	Saya merasa puas dengan koleksi hewan kebun binatang saat ini semakin lebih beraneka ragam dan menarik	100	356	3,56
3.	Saya merasa puas dengan Fasilitas yang diperoleh saat ini sebanding dengan Harga tiket masuk	100	381	3,81
4.	Saya merasa puas Objek wisata TMSBK sebagai tempat rekreasi edukatif yang menarik saat ini sudah dilengkapi dengan informasi yang lengkap	100	397	3,97
5.	Saya puas dengan kebersihan area objek wisata, Sarana tempat ibadah dan toilet yang bersih, wangi dan nyaman digunakan	100	376	3,76
6.	Berminat untuk berkunjung kembali karena pihak pengelola selalu berbenah dan mengembangkan fasilitas yang ada.	100	407	4,07
7.	Berminat berkunjung kembali karena merasa puas dengan. Koleksi hewan kebun binatang yang terus bertambah dan menambah wawasan	100	302	3,02
8.	Berminat kembali mengunjungi TMSBK karena fasilitas pendukung yang disediakan lebih memadai	100	393	3,93
9.	Berminat berkunjung kembali karena merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa	100	395	3,95
10.	Berminat berkunjung kembali karena Adanya hiburan seperti interaksi dengan hewan yang sangat cocok sebagai	100	227	2,27

	sarana edukasi dan rekreasi			
11.	Bersedia merekomendasikan kepada seluruh kerabat-kerabat dan teman dekat tentang objek wisata TMSBKsaat ini karena bentuk bangunan semakin menarik dan fasilitas memadai yang sudah sesuai dengan harapan	100	402	4,02
12.	Merekomendasikan objek wisata TMSBK saat ini melalui media sosial	100	392	3,92

Berdasarkan tanggapan responden terhadap Variabel Y (Kepuasan Pengunjung) dari pernyataan 1-12 dapat disimpulkan bahwa pernyataan kepuasan pengunjung yang memiliki nilai rata-rata paling kecil ada pada pernyataan ke-10 dengan skor 227 atau 2,27% yaitu Berminat berkunjung kembali karena Adanya hiburan seperti interaksi dengan hewan yang sangat cocok sebagai sarana edukasi dan rekreasi Hal ini disebabkan karena kurangnya hiburan pendukung dari pihak pengelola seperti interaksi dengan hewan. Saat ini pengunjung hanya bisa berinteraksi dengan hewan pada *weekend day* saja sedangkan pada hari-hari biasa pengunjung tidak bisa berinteraksi dengan hewan tersebut. Nilai rata-rata yang paling dominan yaitu “Berminat untuk berkunjung kembali karena pihak pengelola selalu berbenah dan mengembangkan fasilitas yang ada” dengan hasil skor 407 atau 4,07%. Dengan adanya perubahan bentuk bangunan yang lebih menarik dari objek wisata TMSBK itu sendiri membuat pengunjung merasa puas dan senang setelah berkunjung.

4.2.4. Teknik Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi digunakan untuk memprediksi seberapa jumlah

perubahan nilai variabel independen bila nilai variabel independen dimanipulasi atau dirubah.

Tabel 4.12
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	6.003	2.735		2.195	.031
	X.I	1.874	.221	.610	8.473	.000
	X.II	.269	.207	.077	1.298	.197
	X.III	.450	.361	.098	1.246	.216
	X.IV	.109	.357	.020	.305	.761
	X.V	.541	.189	.203	2.862	.005

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil pengolahan data dengan SPSS 25, 2022.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat nilai konstanta sebesar 6.003 dan untuk nilai X.I (Perencanaan Ruang) sebesar 1.874, X.II (Perlengkapan/Perabot) sebesar 0.269, X.III (Tata Cahaya dan Warna) sebesar 0.450. X.IV (Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis) sebesar 0.109 dan X.V (Unsur Pendukung) sebesar 0.541 sehingga dapat diperoleh persamaan regresi:

$$Y = 6.003 + 1.874X.I + 0.269X.II + 0.450X.III + 0.109X.IV + 0.541X.V$$

- Koefisien X.I sebesar 1.874 berarti bahwa setiap terjadi peningkatan variabel X.I sebesar 1 % maka kepuasan meningkat sebesar 1.874 (187%) atau sebaliknya setiap terjadi penurunan variabel X.I sebesar 1% maka kepuasan pengunjung menurun sebesar 1.874 (187.4 %)

- Koefisien X.II sebesar 0.269 berarti bahwa setiap terjadi peningkatan variabel X.II sebesar 1 % maka kepuasan meningkat sebesar 0.269 (26%) atau sebaliknya setiap terjadi penurunan variabel X.II sebesar 1% maka kepuasan pengunjung menurun sebesar 0.269 (26.9 %)
- Koefisien X.III sebesar 0.450 berarti bahwa setiap terjadi peningkatan variabel X.III sebesar 1 % maka kepuasan meningkat sebesar 0.450 (45%) atau sebaliknya setiap terjadi penurunan variabel X.III sebesar 1% maka kepuasan pengunjung menurun sebesar 0.450 (45 %)
- Koefisien X.IV sebesar 0.109 berarti bahwa setiap terjadi peningkatan variabel X.IV sebesar 1 % maka kepuasan meningkat sebesar 0.109 (10.9%) atau sebaliknya setiap terjadi penurunan variabel X.IV sebesar 1% maka kepuasan pengunjung menurun sebesar 0.109 (10.9 %)
- Koefisien X.V sebesar 0.541 berarti bahwa setiap terjadi peningkatan variabel X.V sebesar 1 % maka kepuasan meningkat sebesar 0.541 (54.1%) atau sebaliknya setiap terjadi penurunan variabel X.V sebesar 1% maka kepuasan pengunjung menurun sebesar 0.541 (54.1 %)

Dari uraian diatas dapat penulis simpulkan bahwa indikator Fasilitas yaitu Perencanaan Ruang, Perlengkapan / Perabotan, Tata cahaya dan Warna, Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis serta unsur Pendukung berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung.

4.2.5 Uji Asumsi Klasik Regresi

4.2.5.1. Uji Normalitas

Uji normalitas ini diuji dengan menggunakan kolmogrov-Smirnov SPSS 25 dan diperoleh hasil bahwa uji normalitas berdistribusi normal.

Tabel 4.13
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test
Unstandardized Residual

N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	4,50095629
	Most Extreme Differences	
	Absolute	,044
	Positive	,044
	Negative	-,031
Test Statistic		,044
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Hasil pengolahan data dengan SPSS 25, 2022.

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan metode kolmogrov – Smirnov didapatkan hasil signifikansi dari uji normalitas sebesar 0,200 dimana hasil tersebut lebih besar dari taraf signifikasni 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa uji tes normalitas pada penulisan ini terdistribusi normal.

4.2.5.2 Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan uji Heterokedastisitas didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.14
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,980	1,763		4,528	,000
	X	-,084	,033	-,246	-2,510	,140

a. Dependent Variable: RES2

Sumber : Hasil pengolahan data dengan SPSS 25, 2022.

Dari hasil uji tersebut menggunakan uji glejser hasil signifikansi dari variabel bebas atau variabel X (fasillitas) didapat nilai sebesar 0.140 diatas nilai standar signifikansi 0,05 sehingga disimpulkan tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

4.2.5.3. Uji Multikolinearitas

Berdasarkan uji Multikolinearitas menggunakan SPSS 25 didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.15
Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4,591	3,065		1,498	,137		
	X	,763	,058	,798	13,103	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil pengolahan data dengan SPSS 25, 2022.

Dari hasil uji tersebut didapatkan output VIF hitung (VIF Fasilitas sebesar 1,000) < 10, maka diketahui bahwa antar variabel bebas tidak terjadi multikolinearitas.

4.2.6. Uji Hipotesis

4.2.6.1. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Berdasarkan uji F didapatkan hasil dari uraian dibawah ini, Pertama ditentukan Nilai df1(N1) dan df2 (N2) dengan rumus sebagai berikut :

$$df1 = k-1 = 2$$

$$df2 = n - k = 97$$

dimana k adalah jumlah variabel (bebas + Terikat) dan n adalah jumlah observasi /sampel pembentuk regresi

F Tabel = 3.09 (sesuai dengan titik persentase Distribusi F untuk probabilitas = 0.05

Tabel 4.16
Uji Statistik F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4037.910	5	807.582	51.241	.000 ^b
	Residual	1481.480	94	15.760		
	Total	5519.390	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X.V, X.II, X.IV, X.I, X.III

Sumber : Hasil pengolahan data dengan SPSS 25, 2022.

Dari perhitungan SPSS 25 didapat F Hitung = 51.241

maka dapat disimpulkan F Hitung > F Tabel sehingga hipotesisnya X.I,X.II,X.III,X.IV dan X.V (Pengembangan Fasilitas Wisata) berpengaruh terhadap Y (Kepuasan Pengunjung).

4.2.6.2. Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik T)

Berdasarkan uji T yang dapat diuraikan sebagai berikut ini:

Menentukan nilai T Tabel =

$$\begin{aligned} DF &= N - k \\ &= 100 - 3 \\ &= 97 \end{aligned}$$

Tabel 4.17
Uji Statistik T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.003	2.735		2.195	.031
	X.I	1.874	.221	.610	8.473	.000
	X.II	.269	.207	.077	1.298	.197
	X.III	.450	.361	.098	1.246	.216
	X.IV	.109	.357	.020	.305	.761
	X.V	.541	.189	.203	2.862	.005

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil pengolahan data dengan SPSS 25, 2022.

Berdasarkan hal diatas dapat ditentukan Titik Persentase Distribusi t di Tabel T

dengan rentang df = 81 – 120, didapat nilai T Tabel = **1.98**

Hipotesis yang dapat penulis simpulkan dari nilai uji T adalah :

- Nilai t untuk indikator fasilitas X.I (Perencanaan Ruang) adalah

8.473 > 1.98 artinya fasilitas berdasarkan indikator Perencanaan Ruang sangat berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung.

- Nilai t untuk indikator fasilitas X.II (Perlengkapan / Perabotan) adalah $1.298 < 1.98$ artinya fasilitas berdasarkan indikator Perlengkapan / Perabotan tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung.
- Nilai t untuk indikator fasilitas X.III (Tata cahaya dan Warna) adalah $1.246 < 1.98$ artinya fasilitas berdasarkan indikator Tata cahaya dan Warna tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung.
- Nilai t untuk indikator fasilitas X.IV (Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis) adalah $0,305 < 1.98$ artinya fasilitas berdasarkan indikator Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung.
- Nilai t untuk indikator fasilitas V (unsur Pendukung) adalah $2.862 > 1.98$ artinya fasilitas berdasarkan indikator unsur Pendukung berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung.

4.2.7. Uji Koefisien Korelasi

Untuk menghitung koefisien korelasi antara pengembangan fasilitas tempat wisata terhadap kepuasan pengunjung objek wisata Taman Marga Satwa Budaya Kinantan (TMSBK) Dengan menggunakan SPSS 25. Hasilnya Sebagai Berikut:

**Tabel 4.18
Correlations**

		X	Y
X	Pearson Correlation	1	.798**
	Sig. (2-tailed)		0,000
	N	100	100
Y	Pearson Correlation	.798**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Hasil pengolahan data dengan SPSS 25, 2022.

Berdasarkan tabel 4.29 *Correlations* dapat diketahui bahwa nilai Sig. (2-tailed) senilai $0,000 < 0,05$ maka kesimpulannya adalah ada pengaruh antara pengembangan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung objek wisata Taman Marga Satwa Budaya Kinantan (TMSBK) Kota Bukittinggi. Disimpulkan bahwa nilai korelasi (hubungan) antara Pengembangan Fasilitas dengan Kepuasan Pengunjung sebesar **0,798**. Berdasarkan tabel 3.3. (Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi) Pengembangan Fasilitas dan Kepuasan Pengunjung memiliki hubungan yang **kuat** karena bernilai positif dan mendekati angka 1. Hasil Perhitungan uji koefisien korelasi diatas terdapat hubungan yang **kuat** antara pengembangan fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata Taman Marga Satwa Budaya Kinantan (TMSBK) Kota Bukittinggi.

4.2.8. Koefisian Determinasi (R^2)

Tabel 4.19
Uji Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.798 ^a	0,637	0,633	4,524

a. Predictors: (Constant), X

Sumber : Data yang diolah dengan SPSS 25, 2022.

Berdasarkan tabel 4.22 *Model Summary* diketahui nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar **0,637** (adalah penguadratan dari koefisien korelasi atau R yaitu **0,798 x 0,798 = 0,637**). Besarnya angka koefisien determinasi (R Square) sebesar **0,637** sama dengan **63,7%**

Perhitungan koefisien determinasi :

$$KD = r^2 \cdot 100\%$$

$$KD = (0,798)^2 \cdot 100\% \\ = 63,7\%$$

Jadi, dapat penulis simpulkan bahwa pengembangan fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung sebesar **63,7%**, sisanya faktor-faktor lain sebesar **36.3%**.

4.3. Pembahasan Hasil Penelitian

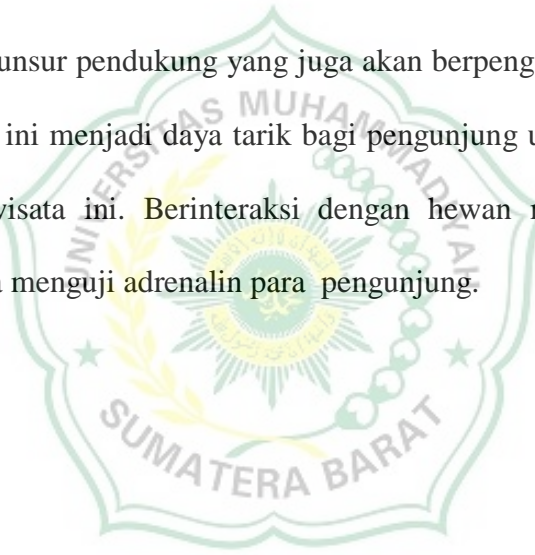
Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi pengembangan fasilitas wisata TMSBK terhadap Kepuasan Pengunjung. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan setelah terjun ke lapangan langsung dengan menyebarkan kuisisioner kepada pengunjung, maka dapat penulis ambil kesimpulan bahwa pengembangan fasilitas wisata Objek Taman Marga Satwa Budaya Kinantan saat

ini memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung hal ini berdampak kepada keberhasilan dalam pengelolaan objek wisata TMSBK tersebut.

Berdasarkan hipotesis Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik T) indikator Perencanaan Ruang pada objek wisata TMSBK saat ini memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pengunjung. Desain bangunan yang menarik dan tertata rapi dari objek wisata ini membuat pengunjung merasa tertarik dan puas mengunjungi kebun binatang ini. Pembenahan objek wisata yang dilakukan secara bertahap menjadi daya tarik kepada pengunjung untuk mengunjungi objek wisata ini lagi. Walaupun Pengembangan fasilitas wisata ini di desain mengikuti zaman yang modern, namun pihak pengelola tetap mempertahankan lingkungan objek wisata yang asri, sejuk dan kenyamanan bagi pengunjung sehingga pengunjung merasa betah berlama lama berada dalam objek wisata ini. Selain itu desain bangunan kandang satwa yang sudah menyerupai habitat asli satwa juga menjadi prioritas bagi pengelola sehingga satwa yang ada di dalam kebun binatang ini merasa aman dan nyaman tanpa ada rasa adanya ancaman dari luar.

Sedangkan pengembangan fasilitas wisata berdasarkan indikator Perlengkapan / Perabotan, Tata Cahaya Dan Warna , Pesan-Pesan Yang Disampaikan Secara Grafis yang ada pada objek wisata TMSBK belum memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Walaupun demikian, hal ini masih perlu menjadi perhatian bagi pengelola sehingga fasilitas objek wisata tetap bisa dibenahi lebih baik lagi.

Indikator fasilitas wisata objek wisata TMSBK dari segi Unsur Pendukung juga berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Dengan adanya unsur pendukung yang memadai, pengunjung akan merasa nyaman dan melakukan kunjungan yang lebih lama saat berada di objek wisata. Salah satu unsur pendukung yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung adalah Kebersihan. Kebersihan adalah hal yang sangat dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan pengunjung secara langsung. Selain itu dengan adanya atraksi atau interaksi hewan kebun binatang dengan pengunjung juga merupakan unsur pendukung yang juga akan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini menjadi daya tarik bagi pengunjung untuk berminat kembali lagi ke objek wisata ini. Berinteraksi dengan hewan merupakan hiburan yang edukatif dan juga menguji adrenalin para pengunjung.



BAB V

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai evaluasi pengembangan fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung pada Objek Wisata Taman Marga Satwa Budaya Kinantan (TMSBK) Kota Bukittinggi dapat ditarik kesimpulan:

1. Hipotesis uji Signifikansi Parsial mengatakan bahwa dari kelima indikator Fasilitas yaitu Perencanaan Ruang, Perlengkapan / Perabotan, Tata cahaya dan Warna, Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis serta unsur Pendukung yang sangat berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung adalah indikator perencanaan ruang karena design pengembangan bangunan objek wisata yang sangat unik dan menarik perhatian pengunjung.
2. Secara garis besar pengembangan fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung memiliki pengaruh yang signifikan sebesar 63,7 % dapat dikategorikan cukup baik. Hal ini dapat diartikan bahwa dari segi pengembangan fasilitas, objek wisata TMSBK sudah berhasil memberikan kepuasan yang cukup baik kepada pengunjung. Dan sisanya sebesar 36,3% kepuasan pengunjung dipengaruhi dari faktor faktor lain diluar fasilitas.

4.2. Saran

Berdasarkan penelitian ini, ada beberapa indikator fasilitas masih perlu menjadi perhatian bagi pengelola objek wisata TMSBK ke depannya yaitu sebagai berikut :

1. Memperhatikan ketersediaan kursi atau tempat rehat di area-area taman agar meningkatkan kenyamanan bagi pengunjung terutama di waktu-waktu tertentu seperti dalam kondisi ramai.
2. Meningkatkan fasilitas informasi baik berupa papan informasi, maupun layanan informasi digital yang lebih informatif seperti layar touchscreen di area TMSBK.
3. Perlunya menambahkan fasilitas pendukung wahana permainan anak di area TMSBK mempertimbangkan karakteristik pengunjung dari TMSBK yang sebagian besar pengunjung keluarga yang berekreasi pada hari-hari libur
4. Meningkatkan atraksi hewan atau interaksi hewan dengan pengunjung sebagai penunjang daya tarik wisata dari TMSBK yang bisa dilaksanakan pada hari libur maupun hari hari biasa.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Mulyono. 2009. Pendidikan Bagi Anak Berkesulitan Belajar. Jakarta : Rineka Cipta.
- Annisa, Suci. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Loket terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan Kota Bukittinggi”. Skripsi Thesis. Padang : Universitas Negeri Padang.
- Arikunto, Suharsimi. 2007. Penelitian Tindakan Kelas. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arikunto, S. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- DPP&O Bukittinggi. 2022. *Data Pengunjung TMSBK Kota Bukittinggi*. Bukittinggi : Dinas Pariwisata.
- Fandy, Tjaptono. 2016. *Service, Quality & Satisfction*. Yogyakarta : Andi.
- Ghozali. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang : Badan Penerbit – Universitas Diponegoro.
- Gusneli. 2016. “Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung ke Objek wisata Air Terjun Bayang Sani Kabupaten PESISIR Selatan”. Skripsi. Padang : UNP.
- Kotler , Philip & Kevin L. Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran*. (15th ed.). Jakarta : Erlangga.
- Rika dwi k . 2009. *Teknik Evaluasi Perencanaan*, (Online), (<http://images.rikania09.multiply.multiplycontent.com/attachment/0/SUdfiw oKCF8AADuyo-81/Rika%20Eva.doc?nmid=148657139>).
- Rosita , Sri Marhanah, Woro Hanoum Wahadi .2016. “Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta”. Skripsi. Jakarta : UPI.
- Silzia Juniva, Silfeni, Hijriyantomi Suyuthie. 2016. “Pengaruh Sarana Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Objek Wisata Ngalau Indah Kota Payakumbuh”. Skripsi. Padang : UNP.
- Siregar, Eveline & Hartini Nara. 2011. *Teori Belajar dan Pembelajaran*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Sudaryana. 2018. *Metode Penelitian*. Sleman : Deepublish.
- Sugiyono, (2010). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta Bandung.
- Tjiptono, F. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.

Yoeti, Oka A. 2008. *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. Jakarta : Pradnya Paramita.

Zulharman. 2007. *Evaluasi Kurikulum : Pengertian, Kepentingan Dan Masalah Yang Dihadapi* <http://al-irsyad.org>



LAMPIRAN



LAMPIRAN I**DAFTAR KUESIONER**

PENGARUH PENGEMBANGAN FASILITAS WISATA
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
DI TAMAN MARGA SATWA BUDAYA KINANTAN (TMSBK)
KOTA BUKITTINGGI

I. Identitas Responden

No :

JenisKelamin : Laki-laki Perempuan

Asal :

Usia :

Pendidikan : SD SLTP SMA
 Akademi/Diploma Universitas

Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa Swasta PNS
 TNI/POLRI Wirausaha DLL

II. Petunjuk Pengisian Kuisisioner

Untuk pertanyaan pertanyaan berikut, dimohon berkenan memberikan jawaban sesuai dengan keadaan yang dirasakan dengan memberikan tanda centang (√) pada kolom pertanyaan yang sesuai dengan kondisi anda saat ini dengan ketentuan jawaban :

1. SangatTidakSetuju : STS 4. Setuju : S
 2. TidakSetuju : TS 5. SangatSetuju : SS
 3. Ragu Ragu : R

I. PENGEMBANGAN FASILITAS WISATA(X)

NO	PERNYATAAN	STS	TS	R	S	SS
I. Perencanaan Ruang						
1.	Desain bangunan Objek wisata TMSBK saat ini lebih menarik dan tertata rapi					
2.	Bangunan kandang satwa sudah menyerupai habitat satwa dengan memperhatikan kenyamanan satwa					
3.	Objek wisata TMSBK tetap mempertahankan area taman dan keindahan alam yang sejuk					
II. Perlengkapan/Perabotan						
4.	Koleksi hewan kebun binatang dan benda museum lebih beraneka ragam dan menarik dari					

	sebelumnya					
5.	Tersedianya kursi taman untuk pengunjung menikmati Objek Wisata dan rehat sejenak					
6.	Penyediaan keranjang sampah yang tersebar di Area Objek Wisata TMSBK guna menjaga kebersihan					
III. Tata Cahaya Dan Warna						
7.	Penataan cahaya pada bangunannya sudah bagus dan terlihat terang.					
8.	Pilihan warna bangunan sudah sesuai dan tepat sehingga lebih menarik					
IV. Pesan-Pesan Yang Disampaikan Secara Grafis.						
9.	Tersedia papan informasi dan petunjuk yang informatif mengenai objek wisata TMSBK seperti asal-usul/deskripsi hewan-hewan, benda benda museum					
10.	Papan Penunjuk Arah Yang Tersedia Semakin Memudahkan Saya Menuju Ke Lokasi Yg Saya Tuju					
V. Unsur Pendukung						
11.	Tersedianya tempat ibadah serta toilet yang lebih bersih, wangi dan nyaman digunakan					
12.	Tersedianya berbagai macam Wahana Permainan anak yang lebih edukatif penunjang rekreasi anak di objek wisata TMSBK saat ini					
13.	Toko souvenir dan cafetaria Yang Tersedia disekitar objek wisata TMSBK					
14.	Objek wisata saat ini dilengkapi jalan setapak dan akses untuk kursi roda di setiap tanjakannya.					

15.	Adanya atraksi atau interaksi dengan hewan Kebun Binatang (<i>freeshow</i>)					
-----	---	--	--	--	--	--

2. KEPUASAN PENGUNJUNG (Y)

NO	PERNYATAAN	STS	TS	R	S	SS
<i>I. KesesuaianHarapan</i>						
1.	Saya merasa puas dengan bentuk bangunan objek wisata saat ini					
2.	Saya merasa puas dengan koleksi hewan kebun binatang saat ini semakin lebih beraneka ragam dan menarik					
3.	Saya merasa puas dengan Fasilitas yang diperoleh saat ini sebanding dengan Harga tiket masuk					
4.	Saya merasa puas Objek wisata TMSBK sebagai tempat rekreasi edukatif yang menarik saat ini sudah dilengkapi dengan informasi yang lengkap					
5.	Saya puas dengan kebersihan area objek wisata, Sarana tempat ibadah dan toilet yang bersih, wangi dan nyaman digunakan					
<i>II. Minat Kunjungan Kembali</i>						
6.	Berminat untuk berkunjung kembali karena pihak pengelola selalu berbenah dan mengembangkan fasilitas yang ada.					
7.	Berminat berkunjung kembali karena merasa puas dengan. Koleksi hewan kebun binatang yang terus bertambah dan menambah wawasan					
8.	Berminat kembali mengunjungi TMSBK karena fasilitas pendukung yang disediakan lebih memadai					
9.	Berminat berkunjung kembali karena merasa puas dengan					

	pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa					
10.	Berminat berkunjung kembali karena Adanya hiburan seperti interaksi dengan hewan yang sangat cocok sebagai sarana edukasi dan rekreasi					
III. Kesiapan Merekomendasikan						
11.	Bersedia merekomendasikan kepada seluruh kerabat-kerabat dan teman dekat tentang objek wisata TMSBKsaat ini karena bentuk bangunan semakin menarik dan fasilitas memadai yang sudah sesuai dengan harapan					
12.	Merekomendasikan objek wisata TMSBKsaat ini melalui media sosial					



LAMPIRAN II

TABULASI DATA

1. Pengembangan Fasilitas Wisata

Responden	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	Total Skor
1	4	4	4	4	1	2	4	4	1	4	3	2	4	4	2	45
2	4	3	4	4	1	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	49
3	4	4	4	4	3	2	4	4	2	4	4	4	4	3	2	52
4	5	5	5	5	2	5	5	5	1	4	4	1	4	4	4	59
5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	3	4	4	4	4	1	59
6	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	2	4	4	2	59
7	5	5	5	5	3	1	5	5	4	2	4	5	5	4	4	59
8	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	3	2	4	4	61
9	5	5	5	5	5	1	4	5	5	3	5	5	3	4	4	61
10	4	4	4	4	2	1	2	4	4	3	3	3	3	4	2	47
11	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	1	5	4	63
12	5	4	4	3	1	5	5	4	2	5	5	2	5	5	2	57
13	5	5	5	5	3	5	5	5	1	5	5	3	5	5	3	65
14	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	23
15	4	4	5	3	2	3	1	4	1	4	1	4	1	4	2	43
16	4	4	4	4	1	5	5	5	4	5	4	2	2	2	2	53
17	4	4	4	4	2	3	4	4	1	4	4	3	4	3	4	52
18	4	3	4	4	2	5	4	3	3	3	2	3	3	3	1	47
19	4	5	5	5	4	4	3	4	1	5	5	2	5	5	3	60
20	4	5	5	3	2	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	59
21	4	3	4	5	2	4	3	4	2	3	3	3	3	4	2	49
22	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	2	4	4	3	52
23	5	5	5	5	2	1	4	3	4	3	5	5	4	4	4	59
24	3	3	4	4	1	4	3	4	2	4	1	4	1	4	2	47
25	3	3	3	4	1	2	3	3	4	5	4	4	1	4	4	48
26	3	3	3	4	5	3	3	3	4	1	4	4	2	4	2	49
27	4	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	54
28	2	3	4	1	1	2	1	3	1	3	1	2	1	4	3	32
29	5	5	5	3	1	5	5	5	2	5	5	2	5	5	1	59
30	5	5	5	4	2	4	4	4	1	4	5	1	3	4	1	52
31	4	3	4	4	2	4	4	4	2	3	4	3	4	3	2	48
32	5	5	5	5	3	2	4	5	4	4	5	3	4	5	3	62
33	4	5	5	3	2	4	4	4	2	5	4	3	4	3	2	54
34	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5	4	3	4	4	2	61
35	5	4	4	2	1	4	5	4	3	4	4	4	4	4	2	53
36	2	3	4	1	1	4	4	4	1	4	4	3	3	4	2	47
37	5	4	5	4	2	3	5	5	4	1	4	4	2	3	3	57
38	5	4	5	4	1	5	5	4	1	4	3	2	4	5	1	53
39	4	4	4	1	1	3	3	4	1	4	4	3	4	3	1	44
40	4	4	4	3	2	4	1	1	2	2	5	2	2	4	1	41
41	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	52
42	2	3	2	4	1	4	3	4	2	5	5	2	4	4	2	47
43	4	4	4	2	4	3	2	2	3	2	2	2	4	4	1	43
44	4	4	4	2	3	3	3	4	3	5	4	2	4	3	3	51
45	4	4	4	3	1	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	50
46	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	52
47	4	4	4	5	1	2	4	4	3	4	4	2	4	4	4	55
48	5	4	5	4	2	5	5	5	3	5	5	2	4	5	2	62
49	4	4	4	5	1	4	4	4	1	4	4	1	4	4	2	50
50	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	54
51	4	4	4	3	1	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	46
52	4	5	4	2	2	5	5	4	3	4	5	2	5	4	2	56
53	5	5	5	3	2	4	5	5	2	5	4	2	5	5	4	61
54	5	4	5	3	3	5	4	4	2	5	4	1	3	3	2	53
55	5	4	4	5	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	51
56	4	3	5	1	1	3	4	4	3	5	4	2	4	4	3	50
57	4	4	5	2	3	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	54
58	5	5	5	3	1	5	5	5	2	5	5	2	5	5	3	61
59	4	4	4	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	64
60	2	3	3	1	2	3	3	2	3	4	3	2	2	3	2	38
61	5	4	4	5	3	4	4	4	2	5	3	3	4	4	2	56
62	4	5	4	2	3	5	4	4	2	5	4	2	4	4	1	53
63	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	3	3	4	4	3	55
64	4	4	4	1	2	5	3	3	1	5	5	2	4	5	2	50
65	1	1	1	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	44
66	4	3	4	2	4	4	3	4	2	5	4	2	3	3	3	50
67	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	54
68	4	4	4	5	2	5	5	4	4	4	5	3	3	3	2	57
69	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	3	53
70	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	54
71	5	4	5	2	1	5	4	5	2	5	4	3	3	4	3	55
72	4	4	4	5	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	56
73	5	4	5	3	5	4	4	4	4	5	5	2	4	5	4	63
74	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	4	4	2	54
75	5	4	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
76	5	4	4	1	2	5	4	4	2	4	4	4	5	5	2	55
77	4	4	5	3	2	5	4	4	1	5	5	2	4	4	4	56
78	5	4	5	2	1	5	5	5	3	5	4	2	3	4	2	55
79	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	2	4	4	3	58
80	4	4	5	2	4	4	5	5	3	5	4	2	4	4	3	58
81	5	5	5	3	1	5	5	5	3	4	5	2	5	5	2	60
82	3	3	3	2	4	4	4	1	4	2	2	4	2	4	2	44
83	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	3	3	4	4	3	51
84	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	55
85	1	1	1	5	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	20
86	4	3	4	1	4	4	2	3	2	4	4	2	3	4	2	46
87	4	4	3	3	3	4	4	3	2	4	2	4	2	4	3	47
88	1	1	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	34
89	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	2	3	4	3	55
90	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	4	4	3	55
91	4	3	4	2	3	4	4	4	2	5	5	1	4	4	3	52
92	4	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	2	4	4	3	61
93	5	4	4	1	2	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	64
94	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	2	4	4	2	52
95	5	4	5	4	2	5	5	5	3	4	5	1	4	5	3	60
96	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	2	4	2	3	3	49
97	3	3	3	2	1	4	4	4	3	4	2	1	1	1	2	38
98	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	2	58
99	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	2	4	4	3	56
100	3	3	4	1	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	49
	405	393	420	303	241	405	387	393	239	408	385	233	369	374	249	5,204

2. Kepuasan Pengunjung

Responden	No Butir Pernyataan Kepuasan (Y)												Total Skor	
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12		
1	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	44
2	3	5	4	3	3	3	4	2	4	3	3	4	3	41
3	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	49
4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	5	53
5	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	45
6	4	5	4	4	4	4	5	2	4	4	1	4	4	45
7	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	2	5	4	49
8	4	4	4	4	4	5	4	2	5	5	1	4	5	47
9	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	54
10	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	38
11	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	54
12	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	49
13	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	3	5	5	54
14	1	4	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	16
15	4	5	3	4	4	4	2	1	2	2	1	4	3	35
16	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	5	2	47
17	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	46
18	3	4	4	4	4	1	4	2	4	4	2	4	4	40
19	4	3	4	5	2	5	5	3	3	3	3	4	5	46
20	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	45
21	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	1	3	3	41
22	4	5	4	3	4	4	4	2	4	4	1	2	2	39
23	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	49
24	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	1	4	4	41
25	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	44
26	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	2	4	4	47
27	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	1	4	4	43
28	2	3	1	3	3	2	2	1	3	3	1	4	2	28
29	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	56
30	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	1	5	5	53
31	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	42
32	5	3	5	5	5	5	4	2	4	4	2	4	4	47
33	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	1	5	5	48
34	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	56
35	5	3	5	5	5	5	5	1	5	5	2	5	5	51
36	3	5	3	4	3	3	5	3	2	2	3	3	3	39
37	5	5	5	3	5	5	5	1	5	5	2	5	5	51
38	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	54
39	4	5	3	4	4	3	4	4	5	4	1	5	4	46
40	5	5	3	4	2	5	3	5	4	3	5	5	5	49
41	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	5	5	5	46
42	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	47
43	5	3	2	2	4	5	4	2	5	1	5	3	3	41
44	4	4	3	4	4	5	2	3	4	3	5	4	4	45
45	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	45
46	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	48
47	4	4	3	4	4	4	2	4	4	1	4	4	4	42
48	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	51
49	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	46
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	47
51	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	41
52	5	4	5	4	5	4	3	5	5	4	4	5	5	53
53	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	2	2	50
54	4	4	5	5	5	5	4	2	4	4	3	5	5	50
55	4	5	3	3	3	3	5	3	5	4	3	4	5	47
56	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	44
57	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	1	3	3	46
58	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	57
59	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	46
60	2	4	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	30
61	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	44
62	4	5	4	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4	43
63	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	4	4	44
64	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	44
65	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	27
66	4	4	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	1	50
67	4	5	4	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	49
68	4	4	4	3	3	4	4	4	4	1	4	4	4	43
69	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	42
70	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	44
71	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	3	4	3	47
72	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	43
73	4	3	4	5	5	5	3	4	4	1	5	5	5	48
74	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	45
75	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	4	4	44
76	4	4	4	3	4	5	1	4	5	3	4	5	4	46
77	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	1	5	5	51
78	4	4	4	4	4	5	5	1	5	5	3	5	5	50
79	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	2	5	5	50
80	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	47
81	5	2	5	5	5	5	1	5	5	3	5	5	5	51
82	4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	30
83	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	40
84	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	42
85	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	14
86	4	1	3	5	5	3	4	4	4	3	4	3	3	43
87	4	2	3	4	3	3	5	3	3	2	3	3	3	38
88	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	25
89	4	2	3	4	3	3	1	3	3	3	4	4	4	37
90	4	2	4	4	4	4	3	4	4	1	4	4	4	42
91	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	44
92	3	2	4	5	5	4	5	3	4	1	4	4	4	44
93	4	3	4	4	4	4	1	4	4	3	5	4	4	44
94	4	2	3	4	3	4	1	4	3	1	4	4	4	37
95	5	1	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	54
96	4	2	3	2	3	4	3	4	4	1	4	4	4	38
97	4	1	4	4	1	4	2	4	4	3	3	3	3	37
98	4	3	4	4	4	5	4	5	5	2	4	4	4	48
99	4	2	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	45
100	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	34
	403	356	381	397	376	407	302	393	395	227	402	392	4.431	

LAMPIRAN III

PENYEBARAN KUISIONER



Sumber: Olahan Penulis (2022)



Sumber: Olahan Penulis (2022)



Sumber: Olahan Penulis (2022)



Sumber: Olahan Penulis (2022)



Sumber: Olahan Penulis (2022)



Sumber: Olahan Penulis (2022)



Sumber: Olahan Penulis (2022)



Sumber: Olahan Penulis (2022)



Sumber: Olahan Penulis (2022)



Sumber: Olahan Penulis (2022)

LAMPIRAN IV

PENGEMBANGAN FASILITAS

1. Zona aviary



Sumber: Olahan Penulis (2022)

2. Reptile Zone



Sumber: Olahan Penulis (2022)

3. Kandang Harimau



Sumber: Olahan Penulis (2022)