

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PROMOSI DAN LOKASI TERHADAP MINAT PENGUNJUNG PADA KEBUN BINATANG MEDAN ZOO**

**Deser Putri Esa Zendrato<sup>1</sup>, Nurhayati<sup>2</sup>**

**STIM Sukma Medan, Indonesia**

Email: zendratodeserputri@gmail.com, nurhayati.0889@gmail.com

### **Abstrak**

Pariwisata adalah sebuah kegiatan perjalanan yang bertujuan untuk rekreasi dan mencari ketenangan diluar wilayah tempat tinggalnya. Pariwisata saat ini merupakan kegiatan yang sangat di gemari oleh sebagian besar kalangan masyarakat di Indonesia. Hal ini dapat kita lihat di sekeliling kita banyak tempat wisata yang baru bermunculan dan bersaing untuk menawarkan berbagai fasilitas ataupun wahana yang sangat menarik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pengaruh kualitas pelayanan, promosi dan lokasi terhadap minat berkunjung pada kebun binatang medan zoo. Pada penelitian ini sampel yang digunakan ada 100 orang pengunjung. Pengambilan sampel ini menggunakan *random sampling* yaitu dimana sampel diambil secara acak kepada setiap anggota populasi yang berpartisipasi dalam sampling memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi anggota sampel. Pengambilan data juga dari beberapa sumber seperti internet, artikel dan buku. Proses pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program (*statistical Package for Social (SPSS)*). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan, promosi dan lokasi terhadap minat pengunjung pada Kebun Binatang Medan Zoo.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan; promosi; lokasi dan wisatawan.

### **Abstract**

Tourism is a traveling activity aimed at recreation and seeking peace outside the area where they live. Tourism is currently an activity that is enjoyed by most people in Indonesia. We can see that all around us there are many new tourist attractions that are emerging and competing to offer various facilities or very interesting rides. The success of a tourist spot can be seen from visitor satisfaction where the increasing number of visitors indicates that this place deserves to be a favorite tourist spot. This study aims to determine whether the effect of service quality, promotion and location on the interest in visiting the Medan Zoo. In this study, the sample used was 100 visitors. This sample was taken using random sampling, namely where the sample was taken randomly, each member of the population participating in the sampling had the same opportunity to become a member of the sample. Data collection is also from several sources such as the internet, articles and books. Data processing is carried out using the statistical Package for Social (SPSS) program. The results of this study indicate that there is a significant influence of service quality, promotion and location on visitor interest at the Medan Zoo.

**Keywords:** service quality, promotion, location and tourists

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Promosi dan Lokasi Terhadap Minat Pengunjung pada Kebun Binatang Medan Zoo

### Pendahuluan

Perjalanan wisata adalah sebuah kegiatan dapat dilakukan oleh satu dua orang atau lebih dalam bentuk kelompok yang bertujuan untuk mencari hiburan, menambah pengalaman dalam perjalanan tertentu dan dengan tujuan yang berbeda-beda (Revida et al., 2020). Di Indonesia, hampir di setiap daerah pasti memiliki tempat wisata favorit yang beragam. Dengan keindahan alam Indonesia inilah banyak wisatawan asing yang berlomba-lomba datang untuk menyaksikannya secara langsung. Objek wisata dapat berupa objek wisata alam, gunung, danau, sungai, pantai, Laut dan berupa objek wisata bangunan seperti museum, benteng, situs peninggalan sejarah dll (Abadi, 2022).

Kebun Binatang Medan Zoo terletak di simalingar B Jalan Bunga Rampai no.100 Kecamatan Medan Tuntungan, Kabupaten Deli Serdang. Taman margasatwa ini telah lama di kenal oleh masyarakat sekitar baik kalangan wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara. Yang menjadi daya tarik di tempat ini adalah beragam satwa lindung yang sudah hampir punah dan sangat jarang kita jumpai di sekitar kita, seperti buaya, harimau, gajah dan banyak jenis fauna lainnya. Tidak kalah menariknya wahana yang tersedia di tempat ini seperti *Flying Fox*, Naik Gajah, Naik Delman, spot foto yang menarik dan berbagai fasilitas lainnya (Hermon, 2021). Selain sebagai tempat rekreasi, tempat ini juga di gunakan sebagai tempat penelitian, pendidikan dan konservasi sehingga kebun binatang ini menjadi pilihan yang menarik untuk berwisata (Mahfuzhoh & Saputra, 2020). Setiap hari Minggu maupun hari biasa ada saja pengunjung yang datang ke tempat ini. Jumlah satwa di Medan Zoo ada 270 hewan yang terdiri dari mamalia, reptil dan aves. Sementara luas lahan ada 34 hektar, namun yang terpakai hanya 10 hektar.

Sebagai tempat wisata yang terkenal sangat penting untuk meningkatkan pelayanan baik dari segi sumber daya manusia, fasilitasnya maupun pelayanan yang sangat menentukan kepuasan pengunjung (Tamba & Prana, 2020). Berdasarkan informasi awal yang penulis dapatkan dari beberapa pengunjung yang mengeluh dengan petugas tiket yang tidak selalu standby di loket penjualan, petugasnya juga kurang ramah serta beberapa pedagang asongan yang membuat kurang nyaman ketika masuk serta memaksakan pengunjung untuk membeli barang dagangannya.

Lokasi kebun binatang ini sangat terpencil dan sulit untuk diakses. Nyaris tidak ada angkutan umum untuk ke sana. Ketika baru sampai pada radius beberapa meter, kita akan menghirup aroma yang tidak sedap. Tentu hal ini akan menjadikan nilai minus pada objek wisata ini. Banyaknya permasalahan pada kebun binatang ini, mulai dari jumlah hewan yang minim, fasilitas yang kurang memadai dan tidak terawat, termasuk pula wahana yang tidak digunakan akibat adanya kerusakan. dengan demikian, Kebun binatang ini benar-benar tertinggal dibanding kebun binatang lainnya (Warhamni, 2021).

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki kekayaan flora dan fauna. Menurut FFI (2017), Indonesia yang memiliki 17.000 pulau merupakan habitat dari 12% mamalia di dunia, 16% reptil dan amfibi di dunia, 17% burung di dunia, dan 25% populasi ikan di dunia. Oleh karena itu, dalam rangka meningkatkan devisa negara,

pada tahun 2013 Kementerian Pariwisata menetapkan flora dan fauna sebagai salah satu elemen dari “Wonderful Indonesia”. Sehingga keanekaragaman flora dan fauna di Indonesia difasilitasi dengan adanya kebun binatang sebagai kawasan pelestarian dan juga sebagai obyek wisata bagi masyarakat (Siregar, Rini, & Sembiring, 2019).

Pelayanan merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan suatu perusahaan dan organisasi yang berorientasi pada profit. Pelayanan berkaitan dengan tingkat kepuasan pelanggan dimana pelanggan yang merasakan kepuasan atas pelayanan yang di berikan akan menjadi pelanggan yang setia, mekipun produk atau jasa lain yang sejenis begitu banyak dan mudah di peroleh (Tamba, 2019).

Kualitas pelayanan sangat erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan. Kemajuan sebuah perusahaan salah satunya dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam melayani konsumennya. Pelayanan yang perusahaan berikan harus memperhatikan kualitas standar yang diberikan kepada pelanggan bahkan harus melebihi efektifitas yang diharapkan oleh pelanggan sehingga kepuasan pelanggan dapat diperoleh dengan mudah oleh perusahaan, karena itu dapat membuat para pelanggan bertahan menggunakan jasa perusahaan (Rohaeni, 2018).

Promosi adalah suatu hal yang harus dilakukan setiap perusahaan. Hal utama dalam promosi adalah membuat pesan yang persuasif yang efektif untuk menarik perhatian konsumen. Berdasarkan fakta tersebut, saat ini instagram tidak hanya digunakan sebagai sarana pemuas kebutuhan hiburan saja, tetapi juga sebagai media sosial yang mempunyai peluang besar untuk melakukan kegiatan bisnis, menyulksesukannya sebagai media sosial yang diminati oleh pengguna (Puspitasari, 2019).

Lokasi merupakan tempat melayani konsumen, dapat pula diartikan sebagai tempat untuk memajukan barang-barang dagangannya. Definisi lokasi adalah tempat perusahaan beroperasi atau tempat perusahaan melakukan kegiatan untuk menghasilkan barang dan jasa yang mementingkan segi ekonominya. Penentuan lokasi adalah strategi utama dalam usaha ritel. Lokasi yang strategis akan menjadi jalan pembuka yang menentukan kesuksesan sebuah usaha ritel. Banyak pengusaha ritel yang terkadang kurang memahami pentingnya lokasi ketika membuka usaha ritel sehingga tidak melakukan survei lokasi dan menyusun strategi yang tepat dalam pemilihan lokasi tersebut (Riadi, 2020). Beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk menilai suatu lokasi yang strategis adalah sebagai berikut:

Letak lokasi ini menjadi strategis karena umumnya di pusat perdagangan dan perkantoran terdapat traffic yang sangat tinggi. Kepadatan lalu lintas secara otomatis menciptakan pasar atau membawa konsumen melewati lokasi usaha ritel dan memperbesar kemungkinan mereka untuk berhenti dan berbelanja, atau minimal mengetahui keberadaan usaha ritel tersebut. Sebuah lokasi dikatakan strategis bila mudah dijangkau target pasar atau konsumen.

Lokasi yang baik berarti mempermudah konsumen dalam melihat, mencari, dan menemukan usaha ritel ini. Dengan kata lain, lokasi yang baik memiliki visibilitas yang tinggi.

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Promosi dan Lokasi Terhadap Minat Pengunjung pada Kebun Binatang Medan Zoo

Akses sangat mempengaruhi nilai strategis suatu lokasi. Kriteria akses yang baik misalnya jalan yang beraspal baik, mulus, tidak bergelombang, dan tidak berlubang, adanya pola rute jalan yang teratur dan tidak semrawut, serta bebas dari ancaman banjir pada musim hujan. Dari kriteria diatas dapat kita simpulkan bahwa penentuan lokasi yang tepat dapat memudahkan jalannya sebuah usaha atau tempat wisata. Pariwisata di defenisikan sebagai aktivitas orang yang berpergian untuk liburan, rekreasi, bisnis, dan tujuan lain ketempat-tempat diluar lingkungan biasanya dan tinggal tidak lebih dari satu tahun berturut-turut. Beberapa defenisi travel dan pariwisata di rangkum dalam daftar defenisi travel dan perjalanan yang di adopsi dari WTO/UN seperti yang d tunjukkan pada table di bawah ini :

Tabel 1 Defenisi dan istilah dalam travel dan pariwisata

### Defenisi dan Istilah dalam travel dan Pariwisata

**Pengunjung/ Visitor:** Setiap orang yang berpergian ke tempat selain dari lingkungan biasanya hingga 12 bulandan tujuan utama perjalanannya adalah liburan, bisnis, ziarah, kesehatan, dll, selain dari pelaksanaan aktivitas yang di bayar dari dalam tempat yang di kunjungi atau migrasi.

Pengecualian:

- a) Kru Transportasi dan wisatawan komersial (bahkan mereka yang bepergian ketujuan yang berbeda sepanjang tahun) dapat dianggap bepergian di lingkungan biasanya sehingga di kecualikan dari pengunjung.
- b) Orang yang melakukan perjalanan sepanjang tahun (atau hampir sepanjang tahun) antara dua tempat tinggal (misalnya. rumah akhir pekan, studi tempat tinggal )

**Wisatawan (tourist),** menginap/bermalam: seorang pengunjung yang menginap setidaknya satu malam di tempat yang di kunjungi (tidak harus di akomodasi berbayar).

**Pengunjung sehari (excursionist, day visitor):** pengunjung yang tidak bermalam di tempat yang di kunjungi, misalnya:

- a) Pengunjung apal pesiar, yang melakukan tur selama satu hari atau lebih, bermalam di kapal (termasuk personel angkatan laut asing yang sedang tidak bertugas).
- b) *Border shopper* yang mungkin memiliki pengeluaran tinggi untuk pembelian makanan, minuman, tembakau, bensin, dan lain-lain (tidak termasuk pekerjadi perbatasan).

**Traveller (pelaku perjalanan):**

- a) Wisatawan trabnsit langsung (misalnya di bandara, antara dua pelabuhan terdekat)
- b) Komuter (pelaju) : perjalanan rutin untuk bekerja, belajar, berbelaja, dan lain-lain.
- c) Perjalanan non-komuter lainnya : misalnya perjalanan lokal sesekali, awak transportasi atau wisatawan komersial, migrant, diplomat.

**Penumpang:** wisatawan tidak termasuk awak kapal, wisatwan non-pondapatan, misalnya bayi, gratis atau bepergian dengan diskon hingga 25%.

**Pariwisata (tourism):** aktivitas pengnjung, orang yang bepergian ke dan

---

**Defenisi dan Istilah dalam travel dan Pariwisata**

---

tinggal di tempat diluar lingkungan biasanya hingga 12 bulan untuk liburan, ziarah, dan lain-lain:

- a) Internasional *inbond* dan *outbond* dapat mencakup menginap semalam di negara tempat tinggal.
- b) Domestik (di negara tempat tinggal)

**Industri Pariwisata (*tourism industry*):** Perusahaan yang menyediakan jasa dan barang kepada pengunjung,

Termasuk:

- a) Perhotelan
  - b) Restoran, Kafe, dan Bar
  - c) Transportasi
  - d) Operator Tur dan Agen Perjalanan dan *Event Organizer* atraksi
  - e) Cabang ekonomi lain yang memasok kebutuhan pengunjung (beberapa diantaranya mungkin juga memberikan volume layanan dan barang yang signifikan kepada non-pengunjung dan proporsi
- 

## **Metode**

Metode Pengumpulan data yang di gunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut: Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berkaitan dengan angka yang dianalisis menggunakan statistik. Metode pengumpulan data menggunakan populasi dan sampel. Populasi yakni kumpulan subjek penelitian, sedangkan sampel yaitu objek riset yang akan dilakukan kajian. (Bakri, 2021). Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kuantitatif dengan tujuan menguji hipotesis yang telah di tetapkan dan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*). Penelitian ini menganalisis dan menguji apakah variabel kualitas pelayanan, promosi dan lokasi berpengaruh terhadap minat pengunjung pada Kebun Binatang Medan Zoo.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu studi dokumentasi, kuesioner dan observasi. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah pengunjung Taman Margasatwa Medan pada bulan Juli-Agustus 2022 berjumlah 600 orang. Dan jumlah sampelnya sebanyak 240 orang. Tekning *sampling* yang digunakan adalah *random sampling*. *Random sampling* adalah suatu teknik pengambilan sampel atau elemen secara acak, dimana setiap elemen atau anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel (Hidayat, 2022).

Populasi adalah sebuah wilayah generalisasi yang tersusun dari objek ataupun subjek yang mempunyai karakteristik & kuwalitas tertentu yang ditentukan oleh seorang peneliti sebagai bahan untuk dipelajari yang kemudian mengambil sebuah kesimpulan (Mumpuni, 2021). Populasi penelitian ini adalah wisatawan yang pernah berkunjung di Kebun Binatang Medan Zoo pada bulan Juli-Agustus 2022 sebanyak 600 orang.

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Promosi dan Lokasi Terhadap Minat Pengunjung pada Kebun Binatang Medan Zoo

Menurut (Sugiyono, 2017) sampel ialah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, dimana populasi merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel pada penelitian ini adalah wisatawan yang pernah berkunjung di Kebun Binatang Medan Zoo. Jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow, dikarenakan jumlah populasi yang tidak diketahui atau tidak terhitung. Rumus Slovin adalah sebagai berikut:

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

$$n = 600 / (1 + (600 \times 0,0025))$$

$$n = 600 / (1 + 1,5)$$

$$n = 600 / 2,5$$

$$n = 240$$

Dengan:

n = sampel

N = Populasi

e = Perkiraan tingkat kesalahan

dengan jumlah populasi sebanyak 600 orang dan dengan perkiraan tingkat kesalahan 5% maka jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 240 orang.

Penelitian Lapangan (*field research*): mengumpulkan data secara langsung di lapangan yang berupa: Pengamatan fisik/Observasi: Pengamatan data secara langsung di Kebun Binatang Medan Zoo. Wawancara terstruktur dan tidak terstruktur yang dilengkapi dengan daftar wawancara, nama narasumber dan tanda tangan, serta pengambilan dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian. Dan Kuesioner: metode pengumpulan data dengan membuat beberapa daftar pertanyaan yang di berikan kepada 100 responden atau pengunjung yang dijadikan sebagai sampel.

### Hasil dan Pembahasan

Pengaruh kualitas pelayanan (X1), promosi (X2), dan lokasi (X3) terhadap minat pengunjung pada Kebun Binatang Medan Zoo (Y) dapat dilihat melalui nilai signifikan uji t yang memiliki nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat di simpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan, promosi dan lokasi memiliki keterikatan terhadap variabel minat pengunjung.

Tabel.1: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah
<17	64
18-30	92
31-41	50
41-50	25
>50	9
Total	240

Dari data diatas dapat kita lihat bahwa dari umur <17, 18-41 lebih banyak karena usia tersebut merupakan usia pelajar sekolah menengah, mahasiswa dan selebihnya adalah usia pekerja.

Tabel. 2: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki – Laki	84
Perempuan	156
Total	240

Dari tabel diatas dapat kitalihat bahwa pengunjung perempuan lebih banyak dari pada pengunjung laki-lai.

Tabel.3 Karakteristik Responden berdasarkan pekerjaan

Pelajar	Jumlah
Pelajar/ Mahasiswa	134
PNS/ TNI/ POLRI	32
Wiraswasta	74
Total	240

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa pengujung berdasarkan pekerjaan terbanyak adalah pelajar atau mahasiswa yang kemungkinan datang untuk belajar ataupun *refreshing*.

### **Kesimpulan**

Pada penelitian ini dapat kita lihat bahwasanya pelayanan, promosi dan lokasi sangat menentukan minat pengunjung pada kebun binatang medan zoo, dimana hal ini dapat kita simpulkan dari beberapa wawancara langsung dan data kuesioner yang dibagikan sama kepada pengunjung yang ikut berpartisipasi dalam pengambilan sampel data sebanyak 100 orang dan hal ini telah mewakili beberapa kesimpulan yang dapat kita tarik yaitu: semakin baik pelayanan yang dilakukan maka akan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi para pengunjung tersebut. Semakin banyak promosi yang dilakukan pada kebun binatang medan zoo maka akan semakin banyak orang yang akan mengetahuinya dan semakin banyak peluang untuk mendatangkan pengunjung. Lokasi yang strategis dapat menambah minat pengunjung untuk datang berkunjung di kebun binatang medan zoo.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Promosi dan Lokasi Terhadap Minat Pengunjung pada  
Kebun Binatang Medan Zoo

**DAFTAR PUSTAKA**

- Abadi, Q. (2022). Penataan Kawasan Wisata Jembatan Desa Poncowarno Kec Poncowarno Kab Kebumen Dengan Pendekatan Arsitektur Tradisional Jawa. *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, 4(1), 47–57. <https://doi.org/10.32500/jebe.v4i1.3418>
- Bakri, A. (2021). Pengertian penelitian kuantitatif. *Bakri UMA*.
- Hermon, D. (2021). *Geografi Bencana Alam-Rajawali Pers*. PT. RajaGrafindo Persada.
- Hidayat, A. (2022). Simple Random Sampling: Pengertian, Jenis, Cara dan Contohnya. *Statistikian*.
- Mahfuzhoh, E., & Saputra, A. (2020). Perilaku Pengunjung Anak Di Taman Wisata Edukasi Satwa Studi Kasus: Kebun Binatang Gembira Loka Di Yogyakarta. *Sinektika: Jurnal Arsitektur*, 17(1), 26–33. [10.23917/sinektika.v17i1.10850](https://doi.org/10.23917/sinektika.v17i1.10850)
- Mumpuni, R. (2021). 10 Pengertian Populasi Menurut Para Ahli.
- Puspitasari, D. S. N. (2019). Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Media Promosi (studi deskriptif pada HappyGo Lucky House. *Jurnal Common*, 3, 71–80. [10.34010/common.v3i1.1950](https://doi.org/10.34010/common.v3i1.1950)
- Revida, E., Gaspersz, S., Uktolseja, L. J., Nasrullah, N., Warella, S. Y., Nurmiati, N., ... Purba, R. A. (2020). *Pengantar Pariwisata*. Yayasan kita menulis.
- Riadi, M. (2020). Lokasi Usaha (Pengertian, Tujuan, Jenis, Aspek dan Faktor Pemilihan). *Kajian Pustaka.Com*.
- Rohaeni, H. N. M. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2, 312.
- Siregar, S. H., Rini, E. S., & Sembiring, B. K. F. (2019). Saudi Journal of Business and Management Studies The Effect of Service The Effect of Service Quality on Visitors ' Satisfaction at Medan Zoo , North Sumatra , Indonesia, (May). <https://doi.org/10.21276/sjbms.2019.4.5.3>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung.
- Tamba, R. N. (2019). Pengaruh Pelayanan terhadap Peningkatan Kunjungan Wisatawan pada Taman Margasatwa Medan. *Jurnal Studi Manajemen*, 2, 51–57.
- Tamba, R. N., & Prana, R. R. (2020). Pengaruh Pelayanan terhadap Peningkatan Kunjungan Wisatawan pada Taman Margasatwa Medan. *CIVITAS: Jurnal Studi Manajemen*, 2(1), 51–57.
- Warhamni, S. (2021). Medan Zoo Yang Kurang Terawat. *Wanaswara*.