

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI KEBUN BINATANG GEMBIRA LOKA YOGYAKARTA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana pengaruh pelayanan, harga dan promosi terhadap kepuasan pengunjung di kebun binatang Gembira Loka Yogyakarta dan untuk menganalisis variabel dari kualitas pelayanan, harga dan promosi yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di kebun binatang Gembira Loka Yogyakarta. Data penelitian ini diperoleh dari observasi, interview dan kuesioner yang berjumlah 50 responden. Metode analisisnya menggunakan statistik regresi linier berganda dan diolah menggunakan SPSS. Hasil dari penelitian ini menunjukkan secara simultan kualitas pelayanan, harga dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Secara parsial kualitas pelayanan, harga dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Gembira Loka. Dan dari hasil koefisien regresi maka dapat diketahui bahwa variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung adalah kualitas pelayanan. Hal ini disebabkan karena kualitas pelayanan memiliki nilai beta yang terbesar jika dibandingkan dengan harga dan promosi.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, Kepuasan

ABSTRACT

This study aims to analyze the extent of the influence of service quality, price and promotion for visitor satisfaction on the Gembira Loka Zoo and to analyze the variables of service quality, price and promotion are the most dominant influences on visitor satisfaction at the Gembira Loka Zoo. The research data were obtained from observations, interviews and questionnaires, from 50 respondents. Methods of this analysis using multiple linear regression and processed using SPSS. The results of this study indicate simultaneously the quality of service, prices and promotions made a positive and significant impact on customer satisfaction. Partially, service quality, price and promotion have a positive and significant impact on visitors at the Gembira Loka Zoo. And the results of the regression coefficient can be seen that the most dominant variable affecting visitor satisfaction is service quality. Because the quality of this service has the greatest beta value when compared to the variable price and promotion.

Keywords: Service Quality, Price, Promotion, Satisfaction