
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali di Taman Margasatwa, Ragunan Jakarta Selatan

Suprianus Saule, Savitri Hendradewi, Michael Khrisna Aditya
Institut Pariwisata Trisakti
savitri.dewi@iptrisakti.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the effect of service quality on tourists' revisit intention at Taman Margasatwa Ragunan. The research method used is a quantitative method with a causality approach. Data collection was carried out through the distribution of questionnaires to 100 respondents who had visited Ragunan Wildlife Park, South Jakarta. The sampling technique used purposive sampling. Data analysis employed simple linear regression with the assistance of SPSS version 27, including validity testing, reliability testing, coefficient of determination, partial test (t-test), and simultaneous test (F-test). The results of the study indicate that service quality has a positive and significant effect on tourists' revisit intention with a significance value of $0.000 < 0.05$. The coefficient of determination value of 61.1% indicates that service quality has a considerable contribution to tourists' revisit intention. The conclusion of this study shows that improving service quality can increase tourist loyalty to revisit. Therefore, tourism destination managers are advised to improve the quality of facilities, staff services, and the comfort of the tourism environment in order to continuously enhance tourist satisfaction and revisit intention.

Keywords: *service quality, revisit intention, tourism destination*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali wisatawan di Taman Margasatwa Ragunan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan kausalitas. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang pernah berkunjung ke Taman Margasatwa Ragunan Jakarta Selatan. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Analisis data menggunakan regresi linear sederhana dengan bantuan aplikasi SPSS versi 27 yang meliputi uji validitas, uji reliabilitas, koefisien determinasi, uji parsial (uji t), dan uji simultan (uji F). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali wisatawan dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Nilai koefisien determinasi sebesar 61,1% menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki kontribusi yang cukup besar terhadap minat berkunjung kembali wisatawan. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat meningkatkan loyalitas wisatawan untuk kembali berkunjung. Oleh karena itu, pengelola destinasi wisata disarankan untuk meningkatkan kualitas fasilitas, pelayanan petugas, serta kenyamanan lingkungan wisata agar kepuasan dan minat kunjung ulang wisatawan terus meningkat.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, minat berkunjung kembali, destinasi wisata

PENDAHULUAN

Industri pariwisata di Indonesia terus mengalami perkembangan dan menjadi salah satu sektor yang berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi, penciptaan lapangan kerja, serta peningkatan kesejahteraan masyarakat. Salah satu destinasi wisata edukasi yang memiliki daya tarik tinggi adalah Taman Margasatwa Ragunan yang dikenal sebagai kawasan konservasi satwa sekaligus sarana rekreasi dan edukasi bagi masyarakat. Tingginya minat kunjungan wisatawan terhadap Taman Margasatwa Ragunan menunjukkan pentingnya kualitas pelayanan dalam menciptakan pengalaman wisata yang positif. Berdasarkan ulasan pengunjung pada Tripadvisor, masih ditemukan berbagai keluhan terkait pelayanan, seperti kurang ramahnya petugas, minimnya informasi fasilitas, serta sarana dan prasarana yang belum optimal. Di sisi lain, beberapa pengunjung juga memberikan penilaian positif terhadap kenyamanan lingkungan dan keberagaman satwa yang tersedia. Kondisi ini menunjukkan adanya fenomena ketidakkonsistenan kualitas pelayanan yang dapat memengaruhi minat berkunjung kembali wisatawan. Penelitian sebelumnya oleh Hidayatullah et al. (2023) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung destinasi wisata, sedangkan Ratnaningtyas et al. (2023) menemukan bahwa pengalaman positif wisatawan berpengaruh terhadap keputusan kunjungan wisata.

Permasalahan dalam penelitian ini berfokus pada belum optimalnya kualitas pelayanan di Taman Margasatwa Ragunan yang berpotensi memengaruhi minat berkunjung kembali wisatawan. Beberapa aspek pelayanan seperti responsiveness, empathy, assurance, reliability, dan tangible masih dinilai belum sepenuhnya memenuhi harapan pengunjung. Hal tersebut terlihat dari adanya keluhan wisatawan mengenai pelayanan petugas di pintu masuk, kurang jelasnya informasi fasilitas, lokasi kuliner yang kurang strategis, serta kurang memadainya fasilitas umum seperti area tunggu dan papan petunjuk. Jika kondisi ini tidak diperbaiki, maka dapat menurunkan tingkat kepuasan dan loyalitas pengunjung untuk kembali berwisata ke Taman Margasatwa Ragunan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali agar pengelola destinasi dapat mengetahui aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan untuk mempertahankan keberlanjutan kunjungan wisatawan.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan dan minat berkunjung kembali telah banyak dilakukan sebelumnya, namun masih terdapat research gap yang perlu dikaji lebih lanjut. Penelitian Firdaus et al. (2022) meneliti pengaruh daya tarik wisata dan kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali melalui keputusan berkunjung sebagai variabel intervening di Taman Nasional Bromo Tengger Semeru. Sementara itu, penelitian Purba & Simarmata (2018) menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan budaya terhadap daya tarik minat kunjung wisata bahari. Kedua penelitian tersebut lebih menitikberatkan pada destinasi wisata alam dan wisata bahari, serta menggunakan variabel tambahan seperti budaya dan keputusan berkunjung. Adapun penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian terdahulu karena secara khusus meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali pada destinasi wisata konservasi satwa, yaitu Taman Margasatwa Ragunan Jakarta Selatan, dengan fokus pada lima dimensi SERVQUAL yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible. Dengan demikian, penelitian ini memberikan konteks yang lebih spesifik pada wisata edukasi dan konservasi satwa di wilayah perkotaan.

Kebaruan penelitian ini terletak pada objek penelitian dan fokus analisis yang digunakan. Penelitian ini mengkaji secara spesifik pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali wisatawan di Taman Margasatwa Ragunan sebagai destinasi wisata konservasi satwa dan edukasi di kawasan perkotaan. Selain itu, penelitian ini memanfaatkan ulasan langsung wisatawan sebagai bagian dari fenomena empiris untuk menggambarkan kondisi pelayanan aktual di lapangan. Penelitian ini juga mengintegrasikan lima dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL secara komprehensif dalam mengukur persepsi wisatawan terhadap pelayanan destinasi wisata satwa. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi baru bagi pengembangan ilmu pariwisata, khususnya terkait strategi peningkatan kualitas pelayanan destinasi wisata konservasi agar mampu meningkatkan loyalitas dan minat kunjung kembali wisatawan.

TINJAUAN PUSTAKA

Destinasi Wisata

Destinasi wisata merupakan suatu kawasan geografis yang memiliki daya tarik wisata, fasilitas pendukung, aksesibilitas, serta layanan yang dapat memenuhi kebutuhan wisatawan selama melakukan perjalanan wisata. Menurut Nugraha & Amelia (2022), destinasi wisata adalah wilayah yang menyediakan atraksi wisata lengkap dengan fasilitas umum dan layanan pendukung yang saling terintegrasi untuk menciptakan pengalaman wisata yang optimal. Penelitian lain oleh Roza et al. (2023) menyatakan bahwa destinasi wisata tidak hanya menjadi tempat kunjungan sementara, tetapi juga menjadi pusat aktivitas wisata yang memberikan pengalaman berkesan bagi pengunjung. Oleh karena itu, pengelolaan destinasi wisata yang baik menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas wisatawan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan suatu perusahaan atau pengelola destinasi dalam memberikan layanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan konsumen sehingga dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Menurut Arianto & Kurniawan (2016), kualitas pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan pelanggan untuk menilai mutu layanan yang diterima dibandingkan dengan harapan sebelumnya. Penelitian Wanda et al. (2024) menjelaskan bahwa pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan menjadi faktor penting dalam menarik minat konsumen terhadap suatu produk atau jasa. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi elemen utama dalam mempertahankan loyalitas wisatawan dan meningkatkan daya saing destinasi wisata.

Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan sesuai dengan janji yang telah diberikan kepada pelanggan. Menurut Asmita & Fitriani (2022), *reliability* berkaitan dengan kemampuan sistem atau layanan untuk berfungsi secara stabil tanpa mengalami kegagalan sehingga mampu memberikan kepuasan kepada pengguna. Penelitian Ratnaningtyas et al. (2023) menunjukkan bahwa *reliability* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan karena pengunjung cenderung memilih destinasi yang mampu memberikan pelayanan

sesuai harapan. Dengan demikian, reliability menjadi aspek penting dalam membangun kepercayaan wisatawan terhadap kualitas layanan suatu destinasi wisata.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemampuan penyedia layanan dalam memberikan respon secara cepat dan tepat terhadap kebutuhan, pertanyaan, maupun keluhan pelanggan. Menurut Bilqis & Oktavia (2023), *responsiveness* mencerminkan kesiapan organisasi dalam memberikan bantuan dan solusi secara efektif kepada konsumen. Penelitian Suryadharma & Nurcahya (2015) menjelaskan bahwa daya tanggap yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan karena konsumen merasa diperhatikan dan mendapatkan pelayanan secara cepat. Oleh sebab itu, *responsiveness* menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan pengalaman wisata yang positif dan meningkatkan minat kunjung kembali wisatawan.

Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*assurance*) merupakan kemampuan penyedia layanan dalam menciptakan rasa aman, percaya, dan nyaman kepada pelanggan melalui kompetensi, pengetahuan, serta sikap profesional karyawan. Menurut Suzanto (2011), *assurance* berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam memberikan keyakinan kepada pelanggan bahwa layanan yang diberikan memiliki kualitas yang baik dan dapat dipercaya. Penelitian Mentang et al. (2021) menunjukkan bahwa *assurance* dapat meningkatkan loyalitas pelanggan karena adanya rasa aman dan kepercayaan terhadap layanan yang diterima. Dengan demikian, *assurance* menjadi komponen penting dalam meningkatkan citra positif destinasi wisata di mata pengunjung.

Empati (*Empathy*)

Empati (*empathy*) merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memahami kebutuhan dan memberikan perhatian secara personal kepada pelanggan. Menurut Hamid et al. (2020), empati tercermin dari sikap ramah, perhatian, dan kepedulian terhadap kebutuhan konsumen sehingga pelanggan merasa dihargai. Penelitian Sriwidodo & Indriastuti (2010) menyatakan bahwa empati dapat meningkatkan hubungan emosional antara perusahaan dan pelanggan sehingga menciptakan loyalitas jangka panjang. Oleh karena itu, empati menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih manusiawi dan memuaskan bagi wisatawan.

Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti fisik (*tangible*) merupakan segala bentuk fasilitas fisik, perlengkapan, serta penampilan yang dapat dilihat langsung oleh pelanggan sebagai indikator kualitas layanan. Menurut Mulyana & Andreani (2019), *tangible* mencakup kondisi fasilitas, kebersihan lingkungan, penampilan karyawan, dan sarana pendukung lainnya yang memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa bukti fisik yang baik dapat menciptakan kesan profesional dan meningkatkan kenyamanan pelanggan selama menggunakan layanan. Dengan demikian, *tangible* menjadi salah satu aspek penting dalam mendukung kepuasan dan minat berkunjung kembali wisatawan terhadap destinasi wisata.

Minat Berkunjung Kembali

Minat berkunjung kembali merupakan keinginan wisatawan untuk melakukan kunjungan ulang ke suatu destinasi wisata berdasarkan pengalaman positif yang diperoleh sebelumnya. Menurut Rossellawaty & Wantara (2023), minat berkunjung kembali muncul akibat adanya dorongan internal wisatawan yang dipengaruhi oleh pengalaman dan kepuasan selama berwisata. Penelitian Novitaningtyas et al. (2022) menyatakan bahwa minat kunjung ulang dapat diukur melalui keinginan wisatawan untuk mencari informasi destinasi, merekomendasikan kepada orang lain, dan melakukan kunjungan kembali di masa mendatang. Oleh karena itu, minat berkunjung kembali menjadi indikator penting dalam mengukur loyalitas wisatawan terhadap suatu destinasi wisata.

Fasilitas

Fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang disediakan untuk mendukung kenyamanan dan kebutuhan wisatawan selama berada di destinasi wisata. Menurut Rahmayanti & Murtadlo (2020), fasilitas wisata meliputi berbagai sarana pendukung seperti tempat ibadah, area parkir, toilet, tempat makan, dan sarana rekreasi lainnya yang dapat meningkatkan kenyamanan pengunjung. Penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa fasilitas yang lengkap dan memadai dapat meningkatkan kepuasan wisatawan serta memperbesar peluang kunjungan ulang. Dengan demikian, fasilitas menjadi salah satu komponen penting dalam pengembangan destinasi wisata yang berkualitas.

Aksesibilitas

Aksesibilitas merupakan kemudahan wisatawan dalam mencapai destinasi wisata melalui dukungan sarana transportasi, infrastruktur jalan, dan informasi perjalanan. Menurut Tumewu & Susanto (2024), aksesibilitas menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran perjalanan wisatawan dari daerah asal menuju destinasi wisata. Penelitian tersebut juga menyatakan bahwa kemudahan akses dapat meningkatkan motivasi wisatawan untuk berkunjung karena memberikan kenyamanan dan efisiensi perjalanan. Oleh sebab itu, aksesibilitas yang baik menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan pengembangan destinasi wisata.

Harga

Harga merupakan sejumlah nilai yang harus dibayarkan wisatawan untuk memperoleh produk atau layanan wisata tertentu. Menurut Alan (2016), harga menjadi unsur penting dalam industri pariwisata karena berkaitan dengan keputusan wisatawan dalam memilih destinasi wisata. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa wisatawan cenderung mempertimbangkan kesesuaian antara harga tiket dengan fasilitas dan pelayanan yang diperoleh. Dengan demikian, penetapan harga yang sesuai dapat meningkatkan daya tarik destinasi wisata dan memengaruhi keputusan wisatawan untuk melakukan kunjungan kembali.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan kausalitas. Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung

kembali di Taman Margasatwa Ragunan melalui pengolahan data numerik yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden. Penelitian kausalitas digunakan untuk mengetahui hubungan sebab akibat antara variabel independen yaitu kualitas pelayanan dengan variabel dependen yaitu minat berkunjung kembali wisatawan.

Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana karena penelitian ini hanya memiliki satu variabel independen, yaitu kualitas pelayanan (X), dan satu variabel dependen, yaitu minat berkunjung kembali (Y). Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali wisatawan di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta Selatan. Pengolahan data dilakukan menggunakan aplikasi Statistical Product and Service Solution (SPSS) versi 27.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung Taman Margasatwa Ragunan yang pernah melakukan kunjungan wisata. Jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui secara pasti karena jumlah pengunjung terus berubah setiap harinya, sehingga penentuan jumlah sampel menggunakan teori Hair et al. Berdasarkan teori tersebut, jumlah sampel minimal dalam penelitian kuantitatif adalah 5-10 kali jumlah indikator penelitian. Penelitian ini menggunakan 20 indikator, sehingga jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non-probability sampling dengan metode purposive sampling. Teknik purposive sampling dipilih karena responden ditentukan berdasarkan kriteria tertentu, yaitu wisatawan yang pernah berkunjung ke Taman Margasatwa Ragunan Jakarta Selatan dan bersedia mengisi kuesioner penelitian. Teknik ini digunakan agar data yang diperoleh sesuai dengan tujuan penelitian dan relevan dengan variabel yang diteliti.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, penyebaran kuesioner, dokumentasi, dan studi pustaka. Observasi dilakukan dengan mengamati langsung kondisi pelayanan di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta Selatan. Kuesioner digunakan sebagai instrumen utama untuk memperoleh data persepsi pengunjung mengenai kualitas pelayanan dan minat berkunjung kembali. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data pendukung berupa foto, ulasan pengunjung, dan dokumen terkait penelitian. Selain itu, studi pustaka dilakukan dengan mengkaji jurnal, buku, dan penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis statistik deskriptif, koefisien determinasi, uji parsial (uji t), dan analisis regresi linear sederhana. Uji validitas digunakan untuk mengetahui tingkat kevalidan setiap item pernyataan pada kuesioner. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi instrumen penelitian. Analisis koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali. Selanjutnya, uji parsial (uji t) digunakan untuk mengetahui pengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali secara individu. Karena penelitian ini hanya menggunakan satu variabel independen, maka penelitian ini tidak menggunakan uji simultan (uji F).

HASIL

Tabel 1. Karakteristik Responden

| Karakteristik | Kategori | Frekuensi | Persentase |
|---------------------|-------------------|-----------|------------|
| Jenis Kelamin | Laki-laki | 43 | 43% |
| | Perempuan | 57 | 57% |
| Usia | 21-27 Tahun | 93 | 93% |
| | 28-34 Tahun | 2 | 2% |
| | 35-41 Tahun | 5 | 5% |
| Domisili | Jabodetabek | 70 | 70% |
| | Luar Jabodetabek | 30 | 30% |
| Pendidikan Terakhir | SMP | 1 | 1% |
| | SMA/SMK | 55 | 55% |
| | D3/D4 | 15 | 15% |
| | S1/S2/S3 | 29 | 29% |
| Pekerjaan | Pelajar/Mahasiswa | 75 | 75% |
| | Karyawan | 10 | 10% |
| | Wirausaha | 4 | 4% |
| | Lainnya | 11 | 11% |
| Frekuensi Kunjungan | 1 Kali | 33 | 33% |
| | 2-5 Kali | 40 | 40% |
| | >5 Kali | 15 | 15% |
| | Lainnya | 12 | 12% |

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Ver. 27 (2026)

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa mayoritas responden penelitian merupakan perempuan sebesar 57%, sedangkan laki-laki sebesar 43%, yang menunjukkan bahwa pengunjung Taman Margasatwa Ragunan lebih banyak didominasi oleh perempuan, khususnya ibu muda yang datang bersama keluarga untuk melihat keragaman satwa dan atraksi wisata. Berdasarkan usia, mayoritas responden berada pada rentang 21-27 tahun sebesar 93%, yang menunjukkan bahwa destinasi wisata ini banyak diminati oleh kalangan usia produktif, terutama mahasiswa dan keluarga muda. Dari aspek domisili, sebanyak 70% responden berasal dari wilayah Jabodetabek, sedangkan 30% berasal dari luar Jabodetabek, yang mengindikasikan bahwa lokasi wisata cukup strategis dan mudah dijangkau oleh masyarakat sekitar Jakarta.

Berdasarkan tingkat pendidikan, mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir SMA/SMK sebesar 55%, diikuti S1/S2/S3 sebesar 29%, D3/D4 sebesar 15%, dan SMP sebesar 1%. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengunjung didominasi oleh kelompok usia muda dengan tingkat pendidikan menengah. Berdasarkan pekerjaan, mayoritas responden merupakan pelajar/mahasiswa sebesar 75%, sehingga menggambarkan bahwa Taman Margasatwa Ragunan menjadi salah satu pilihan wisata edukatif yang terjangkau bagi

kalangan muda. Selain itu, berdasarkan frekuensi kunjungan, mayoritas responden telah berkunjung sebanyak 2–5 kali sebesar 40%, yang menunjukkan adanya minat kunjung ulang wisatawan terhadap destinasi wisata ini. Tingginya frekuensi kunjungan tersebut dipengaruhi oleh harga tiket yang relatif terjangkau, fasilitas yang memadai, serta kualitas pelayanan yang mampu memberikan kenyamanan bagi pengunjung.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

| Item Pernyataan | r-hitung | r-tabel | Keterangan |
|-----------------|----------|---------|------------|
| X1 | 0,721 | 0,196 | Valid |
| X2 | 0,754 | 0,196 | Valid |
| X3 | 0,689 | 0,196 | Valid |
| X4 | 0,801 | 0,196 | Valid |
| X5 | 0,736 | 0,196 | Valid |
| X6 | 0,778 | 0,196 | Valid |
| X7 | 0,695 | 0,196 | Valid |
| X8 | 0,812 | 0,196 | Valid |
| X9 | 0,741 | 0,196 | Valid |
| X10 | 0,768 | 0,196 | Valid |
| Y1 | 0,732 | 0,196 | Valid |
| Y2 | 0,781 | 0,196 | Valid |
| Y3 | 0,756 | 0,196 | Valid |
| Y4 | 0,804 | 0,196 | Valid |
| Y5 | 0,719 | 0,196 | Valid |

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 27 (2026)

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel 2, seluruh item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan dan minat berkunjung kembali memiliki nilai r-hitung lebih besar dibandingkan r-tabel sebesar 0,196. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Hasil ini menunjukkan bahwa setiap indikator mampu mengukur variabel penelitian secara tepat sesuai dengan tujuan penelitian.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | Cronbach's Alpha | Standar Reliabilitas | Keterangan |
|------------------------------|------------------|----------------------|------------|
| Kualitas Pelayanan (X) | 0,892 | 0,60 | Reliabel |
| Minat Berkunjung Kembali (Y) | 0,874 | 0,60 | Reliabel |

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 27 (2026)

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha pada variabel kualitas pelayanan sebesar 0,892 dan variabel minat berkunjung kembali sebesar 0,874. Kedua nilai tersebut lebih besar dari standar reliabilitas yaitu 0,60 sehingga seluruh variabel dinyatakan reliabel. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat

konsistensi yang baik dan dapat digunakan secara berulang dalam pengukuran penelitian sejenis.

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi

| Model | R | R Square | Adjusted R Square |
|-------|-------|----------|-------------------|
| 1 | 0,782 | 0,611 | 0,607 |

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 27 (2026)

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel 4 diperoleh nilai R Square sebesar 0,611 atau 61,1%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mampu menjelaskan pengaruh terhadap minat berkunjung kembali sebesar 61,1%, sedangkan sisanya sebesar 38,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti harga, fasilitas, aksesibilitas, dan daya tarik wisata. Dengan demikian, kualitas pelayanan memiliki kontribusi yang cukup kuat terhadap peningkatan minat berkunjung kembali wisatawan.

Tabel 5. Hasil Uji Parsial (Uji t)

| Variabel | t-hitung | t-tabel | Sig. | Keterangan |
|------------------------|----------|---------|-------|------------------------|
| Kualitas Pelayanan (X) | 12,418 | 1,984 | 0,000 | Berpengaruh Signifikan |

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 27 (2026)

Berdasarkan hasil uji parsial pada tabel 5 diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t-hitung sebesar 12,418 lebih besar dibandingkan t-tabel sebesar 1,984 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali wisatawan di Taman Margasatwa Ragunan. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula minat wisatawan untuk melakukan kunjungan kembali.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), diperoleh nilai t-hitung sebesar 12,418 lebih besar dibandingkan t-tabel sebesar 1,984 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa H1 diterima dan H0 ditolak, yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali wisatawan di Taman Margasatwa Ragunan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi minat wisatawan untuk melakukan kunjungan kembali ke destinasi wisata tersebut. Hasil penelitian ini juga diperkuat oleh nilai koefisien determinasi sebesar 61,1% yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki kontribusi yang cukup besar dalam memengaruhi minat berkunjung kembali wisatawan.

Pengaruh signifikan tersebut terjadi karena wisatawan menilai kualitas pelayanan sebagai faktor utama dalam menciptakan pengalaman wisata yang nyaman, aman, dan menyenangkan. Dalam penelitian ini, dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible memberikan kontribusi terhadap kepuasan serta loyalitas wisatawan. Wisatawan cenderung melakukan kunjungan ulang apabila fasilitas yang tersedia berfungsi dengan baik, petugas memberikan pelayanan secara cepat dan ramah, lingkungan wisata bersih dan nyaman, serta informasi wisata mudah diperoleh. Sebaliknya, apabila pelayanan

yang diterima kurang baik, maka wisatawan akan merasa kecewa dan menurunkan minat untuk kembali berkunjung. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator penting dalam meningkatkan loyalitas wisatawan terhadap suatu destinasi wisata.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Firdaus et al. (2022) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali wisatawan karena pelayanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan dan keputusan wisatawan untuk melakukan kunjungan ulang. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian Purba & Simarmata (2018). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali wisatawan. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa dimensi kualitas pelayanan seperti tangibles, reliability, responsiveness, empathy, dan assurance menjadi faktor penting dalam meningkatkan daya tarik dan loyalitas wisatawan terhadap destinasi wisata. Selain itu, penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Bilqis & Oktavia (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat kunjung konsumen. Pelayanan yang cepat, tanggap, dan sesuai harapan pelanggan dapat meningkatkan kepuasan sehingga mendorong konsumen untuk kembali menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Hasil penelitian ini memperkuat teori SERVQUAL yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam membentuk persepsi dan loyalitas pelanggan. Dalam konteks pariwisata, kualitas pelayanan yang baik dapat menciptakan pengalaman positif sehingga wisatawan merasa puas dan memiliki keinginan untuk kembali berkunjung di masa mendatang. Dengan demikian, pengelola Taman Margasatwa Ragunan perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan, baik dari segi fasilitas fisik, kemampuan petugas, maupun sistem pelayanan wisata agar minat berkunjung kembali wisatawan dapat terus meningkat

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali wisatawan di Taman Margasatwa Ragunan. Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga hipotesis penelitian diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi minat wisatawan untuk melakukan kunjungan kembali. Dimensi kualitas pelayanan seperti reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible terbukti mampu menciptakan pengalaman wisata yang nyaman dan memuaskan bagi pengunjung. Selain itu, hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 61,1% terhadap minat berkunjung kembali, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian seperti fasilitas, harga, aksesibilitas, dan daya tarik wisata. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan loyalitas wisatawan terhadap destinasi wisata konservasi dan edukasi.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan beberapa saran kepada pengelola Taman Margasatwa Ragunan agar terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada wisatawan, terutama pada aspek responsiveness dan tangible seperti peningkatan

kecepatan pelayanan petugas, penyediaan papan informasi yang lebih jelas, peningkatan kebersihan fasilitas umum, serta penataan area wisata yang lebih nyaman dan menarik. Pengelola juga perlu meningkatkan kemampuan petugas melalui pelatihan pelayanan prima agar wisatawan merasa lebih aman dan nyaman selama berkunjung. Selain itu, bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti fasilitas, harga tiket, aksesibilitas, kepuasan wisatawan, dan citra destinasi agar hasil penelitian menjadi lebih luas dan komprehensif dalam menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi minat berkunjung kembali wisatawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, N., & Kurniawan, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Home Industri Produk Pakaian Sablon & Bordir). *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 4(2), 254-268. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v4i2.9647>
- Asmita, W., & Fitriani, W. (2022). Studi Literature: Konsep dasar pengukuran. *Jurnal Mahasiswa BK An-Nur: Berbeda, Bermakna, Mulia*, 8(3), 217-226. <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/AN-NUR>
- Bilqis, L. D. R., & Oktavia, R. C. D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjung Pada Rumah Makan Ampera 2 Tak Cabang Veteran Bintaro Jakarta Selatan. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 6(2), 480-490. https://doi.org/10.30738/ed_en.v6i2.3673
- Firdaus, A., Farida, N., & Widiartanto, W. (2022). Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Berkunjung Kembali melalui Keputusan Berkunjung sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengunjung Taman Nasional Bromo Tengger Semeru). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(4), 774-781. <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.36128>
- Hamid, R., Radji, D. L., & Ismail, Y. L. (2020). Pengaruh Empathy dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan. *Oikos-Nomos: Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis*, 13(1), 27-38. <https://doi.org/10.37479/jkeb.v13i1.7105>
- Hidayatullah, A., Pireno, F. H., & Amanda, F. P. (2023). Survei Kemenarikan Taman Margasatwa Ragunan bagi Pengunjung. *Syntax Idea*, 5(11), 2067-2082. <https://doi.org/10.46799/syntax-idea.v5i11.2715>
- Mentang, J. J. J., Ogi, I. W. J., & Samadi, R. L. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Marina Hash in Manado di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal EMBA*, 9(4): 680-690. <https://doi.org/10.35794/emba.v9i4.36503>
- Mulyana, A., & Andreani, F. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Pelanggan Shao Kao Kertajaya Melalui Kepuasan Pelanggan. *Agora*, 7(2), 1-8.
- Novitaningtyas, I., Giovanni, A., & Lionora, C. A. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi minat berkunjung wisatawan di kawasan balkondes borobudur. *Jurnal Pariwisata*, 9(1), 28-36.
- Nugraha, R. N., & Amelia, M. (2022). Pengembangan model wisata edukasi di Taman Margasatwa Ragunan. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(6), 6487-6494.

-
- Purba, M. L., & Simarmata, G. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Budaya Terhadap Daya Tarik dan Minat Berkunjung ke Wisata Percut. *JKBM (Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen)*, 5(1), 106-117. <https://doi.org/10.31289/jkbm.v5i1.1905>
- Rahmadayanti, T., & Murtadlo, K. (2020). Pengaruh efektivitas media sosial, daya tarik, harga tiket, dan fasilitas pelayanan wisata terhadap keputusan berkunjung di curug Goa Jalmo kabupaten Pasuruan. *MALIA: Jurnal Ekonomi Islam*, 12(1), 125-136. <https://doi.org/10.35891/ml.v12i1.2392>
- Ratnaningtyas, H., Marie, A. L., Laksmi, G. W., Pusparani, P., Darsiah, A., & Enggriani, M. (2023). Kualitas pelayanan terhadap keputusan berkunjung ke Hotel 88 Jakarta. *Journal of Hospitality Accommodation Management (JHAM)*, 2(1), 11-18. <https://doi.org/10.52352/jham.v2i1.962>
- Ratnaningtyas, H., Nurbaeti, N., & Rahmanita, M. (2023). Pengaruh Citra Destinasi dan Pemasaran Digital Terhadap Keputusan Berkunjung Melalui Kepuasan Pengunjung Pada Monumen Nasional DKI Jakarta. *Tourism Scientific Journal*, 8(2), 163-173. <https://doi.org/10.32659/tsj.v8i2.255>
- Rossellawaty, H., & Wantara, P. (2023). Pengaruh Aksesibilitas, Amenitas, Atraksi, dan Pelayanan Tambahan terhadap Minat Kunjungan ke Destinasi Wisata Lon Malang. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 8(4). <https://doi.org/10.30651/jms.v8i4.21018>
- Roza, A. D., Turyono, A., Lestari, E., Afani, E., Fitri, N. A., Solikhah, S., & Raharja, M. C. (2023). Optimalisasi Pengelolaan Dan Pengembangan Destinasi Wisata Bendungan Slinga Park di Desa Slinga, Kabupaten Purbalingga. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi*, 25(4), 36-41.
- Sriwidodo, U., & Indriastuti, R. T. (2010). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 10(2): 164-173.
- Suryadharma, I. W. W., & Nurcahya, I. K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Pesona di Denpasar Timur. *EJurnal Manajemen*, 4(4), 930-942.
- Suzanto, B. (2011). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 5(1), 28-44.
- Tumewu, A., & Susanto, P. (2024). Analisis Pengaruh Daya Tarik Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung di Museum Hakka Indonesia TMII. *Kaganga: Jurnal Pendidikan Sejarah dan Riset Sosial Humaniora*, 7(2), 1419-1434. <https://doi.org/10.31539/kaganga.v7i2.10396>
- Wanda, E. S., & Susanto, H. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Minat Beli Ulang Pada Toko Lariez48 di Sampit. *Profit: Jurnal Penerapan Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 9(2), 115-126.