

ABSTRAK

Kebun Binatang Pematangsiantar merupakan salah satu industri pariwisata yang cukup populer dan berperan aktif dalam edukasi serta pelestarian satwa. Penelitian ini dilatar belakangi oleh permasalahan terkait penurunan jumlah pengunjung di Kebun Binatang Pematangsiantar yang disebabkan oleh rendahnya kualitas pelayanan, beberapa keluhan yang sering muncul dari pengunjung antara lain ketidaknyamanan sistem parkir, kebersihan lingkungan, dan kurangnya petugas di sekitar kandang hewan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan serta mengidentifikasi atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan 98 kuesioner kepada pengunjung dan dilakukan perhitungan dengan metode yang digunakan adalah kombinasi *Customer Satisfaction Index (CSI)* yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap jasa yang diterima dari suatu perusahaan secara keseluruhan dan *Importance Performance Analysis (IPA)* bertujuan untuk mengetahui tingkat keseuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang kemudian dipisahkan menggunakan diagram kartesius. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai indeks CSI adalah sebesar 73,22%, yang masuk dalam kategori "puas". Sementara itu, metode IPA menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 96,3%, dengan 12 atribut pelayanan masuk dalam kategori *Action* (Kuadran A) yang membutuhkan perbaikan segera. Berdasarkan analisis Diagram Kartesius terhadap 28 atribut, terdapat 8 atribut yang menjadi prioritas utama dalam usulan perbaikan untuk mempertahankan dan meningkatkan tingkat kepuasan pengunjung di Kebun Binatang Pematangsiantar. Temuan ini diharapkan menjadi masukan strategis bagi pihak pengelola dalam meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Kata Kunci : Kepuasan pengunjung, Kualitas pelayanan, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, Kebun Binatang Pematangsiantar.