

Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Service Quality* di Kebun Binatang Kota Pematangsiantar

ABSTRAK

Kebun Binatang merupakan salah satu industri pariwisata yang cukup populer dan berperan aktif dalam edukasi dan pelestarian satwa liar. Kebun binatang Pematangsiantar mengalami penurunan pengunjung sebesar 30% dari 2022-2023 hingga 2023-2024 dengan keluhan terkait kualitas pelayanan, termasuk kebersihan dan keamanan yang menunjukkan perlunya evaluasi berkala. Dengan menerapkan metode *service quality*, kebun binatang dapat mengukur tingkat kepuasan pengunjung dan mengidentifikasi strategi peningkatan layanan dengan memperbaiki atribut kualitas pelayanan, sehingga dapat menarik kembali pengunjung dan mendukung keberlanjutan industri pariwisata. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif metode *service quality*. Tahapan pengolahan data yang didapatkan dari hasil kuesioner responden pengunjung ditentukan berdasarkan populasi dan sampel yang mencakup seluruh pengunjung, dengan sampel acak selama satu bulan, lalu melakukan uji validitas dan reliabilitas dengan analisis faktor dan *Cronbach's Alpha*, kemudian perhitungan nilai gap dan bobot metode *service quality*. Rata-rata presentase kepuasan pengunjung Kebun Binatang Pematangsiantar adalah 73,6%, jauh di bawah harapan 85,2%, dengan selisih 11,6%. Gap *servqual* sebesar -0,58, lebih rendah dari standar minimum -0,5, menunjukkan kualitas layanan berada di bawah ekspektasi pelanggan. Ini menandakan ketidakpuasan signifikan, sehingga perlu perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan agar sesuai harapan dan standar yang diinginkan. Kepuasan pengunjung kebun binatang Pematangsiantar menunjukkan kesenjangan signifikan antara harapan dan pengalaman yang dirasakan. Kualitas layanan saat ini tidak memenuhi ekspektasi sehingga mengakibatkan ketidakpuasan pengunjung. Untuk meningkatkan kepuasan, penting bagi kebun binatang untuk memperbaiki dimensi layanan seperti responsif, keandalan, aspek fisik, empati, dan jaminan, sehingga dapat lebih baik memenuhi harapan pengunjung.

Kata Kunci: Kebun Binatang, Kualitas Pelayanan, *Service Quality* (Servqual), Pelayanan Publik, Kepuasan Pengunjung.