

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN VISITOR CENTER
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MEMBER KEBUN RAYA BOGOR**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
Universitas Pakuan**

Disusun Oleh:

MUHAMMAD FAJRIE MAULANA

044114391



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR
AGUSTUS 2021**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang disusun oleh:

Nama : Muhammad Fhajrie Maulana
NPM : 044114391
Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan Visitor Center Terhadap Tingkat Kepuasan Member Kebun Raya Bogor

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Budaya Universitas Pakuan Bogor.

DEWAN PENGUJI

Menyetujui

Pembimbing I : Yogaprasta Adinugraha, M.Si
NIK: 1.0641 025 628

Pembimbing II : Prasetyo Adinugroho, M.I.Kom
NIK: 1.0616 049 760

Pembaca : Dr. Dwi Rini S. Firdaus, M.Comn
NIK. 1.0113 001 607

Ditetapkan di : Bogor
Tanggal: : 04 Agustus 2021

Dekan Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya

Dr. Henny Suharyati, M.Si
NIK : 1.9600 607.199009.2.001



Ketua Program Studi

Dr. Dwi Rini S. Firdaus, M.Comn
NIK. 1.0113 001 607

ABSTRACT

Muhammad Fhajrie Maulana, NPM 044114391. Hubungan Kualitas Pelayanan Visitor Center Terhadap Tingkat Kepuasan Member Kebun Raya Bogor. Dibimbing oleh **Yogaprasta Adi Nugraha, M.Si.** dan **Prasetyo Adinugroho, M.Si.**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh terjadi penurunan yang cukup signifikan terhadap visitor center kebun raya bogor, penurunan yang cukup besar terjadi pada tahun 2017 dan terus menurun sampai tahun berikutnya sehingga mencapai angka yang terbilang tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh hubungan kualitas pelayanan kualitas pelayanan *visitor center* terhadap tingkat kepuasan member Kebun Raya Bogor. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Pegawai yang menjadi responden dalam penelitian ini dengan jumlah sampel 100 responden yang dihitung menggunakan rumus *Slovin*. Penentuan responden penelitian ini menggunakan *Accidental Sampling*. Uji validitas menggunakan *Product Moment Pearson* dan Uji reliabilitas menggunakan *Alpha Cronbach*. Pengukuran uji *Normalitas* dan uji *Heteroskedastisitas*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan unit *Visitor Center* Kebun Raya Bogor telah dirasakan cukup memuaskan oleh sebagian besar pelanggan yang menjadi responden dalam penelitian ini. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil penelitian lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *Tangibles*, *Realibility*, *Responsivness*, *Assurance*, dan *Empaty* yang merupakan indikator dari variabel kualitas pelayanan, yaitu menghasilkan penilaian yang terbilang cukup tinggi. Berdasarkan pengujian serta aktifitas turun lapang yang telah dilakukan oleh peneliti membuktikan bahwa, kualitas pelayanan unit *Visitor Center* sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kebun Raya Bogor, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kebun Raya Bogor berhasil memperoleh tingkat kepuasan pelanggan yang cukup baik perihal kualitas pelayanan, karena kualitas pelayanan unit *Visitor Center* sudah dianggap baik oleh sebagian besar pelanggan yang dijadikan responden oleh si peneliti. Sebagian besar pelanggan merasa puas akan kualitas pelayanan yang diberikan unit *Visitor Center*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan Kebun Raya Bogor dapat dikategorikan ke dalam indikator sangat baik.

Kata kunci: Kebun Raya Bogor, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Member

ABSTRACT

Muhammad Fhajrie Maulana, NPM 044114391. The Relationship of Visitor Center Service Quality to the Satisfaction Level of Bogor Botanical Gardens Members. Supervised by Yogaprasta Adi Nugraha, M.Si. and Prasetyo Adinugroho, M.Si.

This research is motivated by a significant decrease in the visitor center of Bogor Botanical Garden, a significant decline occurred in 2017 and continues to decline until the following year so that it reaches a relatively high number. This study aims to determine how the relationship between service quality and visitor center service quality on the satisfaction level of members of the Bogor Botanical Gardens. This research uses descriptive quantitative method. Employees who became respondents in this study with a sample size of 100 respondents who were counted using the Slovin formula. The determination of the respondents in this study used Accidental Sampling. The validity test used Pearson Product Moment and Ujireliability using Alpha Cronbach. Measurement of normality test and heteroscedasticity test. The results showed that the service quality of the Bogor Botanical Gardens Visitor Center unit was felt satisfactory by most of the customers who were respondents in this research. This is indicated by the results of research on the five dimensions of service quality, namely Tangibles, Realibility, Responsivness, Assurance, and Empaty which are indicators of service quality variables, which produce fairly high assessments. Based on the testing and field activity conducted by the researcher, it proves that the quality of service of the Visitor Center unit greatly influences the customer satisfaction of the Bogor Botanical Gardens, so it can be concluded that the Bogor Botanical Gardens succeeded in obtaining a fairly good level of customer satisfaction regarding service quality, because of service quality The Visitor Center unit was well-regarded by the majority of the customers the researcher responded to. Most of the customers are satisfied with the quality of service provided by the Visitor Center unit, so it can be concluded that Bogor Botanical Gardens customer satisfaction can be categorized into very good indicators.

Key words: Kebun Raya Bogor, service quality, member satisfaction