



## Analisis Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) di Kebun Binatang Kota Pematangsiantar

Muhammad Irgi Siregar<sup>1</sup>, Syarifuddin<sup>2</sup>, Fatimah<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Teknik, Universitas Malikussaleh, Aceh, Indonesia

E-mail: muhammad.210130068@mhs.unimal.ac.id, syarifuddin@unimal.ac.id, fatimah.ft@unimal.ac.id

### Article Info

#### Article history:

Received October 12, 2025

Revised October 26, 2025

Accepted November 11, 2025

#### Keywords:

Visitor Satisfaction, CSI, IPA, Service Quality, Zoo.

### ABSTRACT

*Pematang Siantar Zoo is an educational tourism destination that plays an important role in wildlife conservation. However, in recent years the number of visitors has declined, which is presumed to be related to service quality issues, such as inadequate parking areas, suboptimal environmental cleanliness, and limited staff presence around animal enclosures. This study aims to measure visitor satisfaction and identify service attributes that require priority improvement. Data were collected from 98 respondents and analyzed using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). The results show that the CSI value reached 73.22%, indicating a "satisfied" category. Meanwhile, the IPA results indicate an overall suitability level of 96.3%, with 12 service attributes falling into the Action category, requiring immediate improvement. Of the 28 attributes assessed, 8 were positioned in Quadrant I as the main priorities for service enhancement. These findings are expected to provide strategic input for management in improving service quality sustainably to enhance visitor satisfaction and overall experience.*

*This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.*



### Article Info

#### Article history:

Received October 12, 2025

Revised October 26, 2025

Accepted November 11, 2025

#### Keywords:

Kepuasan Pengunjung, CSI, IPA, Kualitas Pelayanan, Kebun Binatang.

### ABSTRACT

Kebun Binatang Pematang Siantar merupakan salah satu destinasi wisata edukatif yang berperan dalam konservasi satwa. Namun, beberapa tahun terakhir terjadi penurunan jumlah pengunjung yang diduga berkaitan dengan rendahnya kualitas pelayanan, seperti area parkir yang kurang memadai, kebersihan lingkungan yang belum optimal, serta keterbatasan petugas di area kandang. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung serta mengidentifikasi atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan. Pengumpulan data dilakukan melalui 98 kuesioner dan dianalisis menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai CSI sebesar 73,22% dengan kategori "puas". Sementara itu, analisis IPA menunjukkan tingkat kesesuaian sebesar 96,3% dengan 12 atribut pelayanan masuk kategori *Action* dan membutuhkan perbaikan segera. Dari 28 atribut yang diteliti, terdapat 8 atribut yang berada pada Kuadran I sebagai prioritas utama dalam peningkatan kualitas pelayanan. Temuan ini diharapkan dapat menjadi masukan strategis bagi pihak pengelola dalam meningkatkan mutu layanan secara berkelanjutan guna meningkatkan kepuasan dan pengalaman pengunjung.

*This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.*



---

***Corresponding Author:***

Muhammad Irgi Siregar

Universitas Malikussaleh

Email: muhammad.210130068@mhs.unimal.ac.id

---

**Pendahuluan**

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor jasa yang berperan penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi, sosial, dan budaya. Perkembangannya sangat sensitif terhadap perubahan baik internal maupun eksternal, sehingga memengaruhi minat wisatawan untuk berkunjung ke suatu destinasi (Handayani & Sariffuddin, 2016). Sebagai bagian dari industri jasa, pariwisata dituntut untuk mampu memenuhi kebutuhan dan harapan wisatawan, baik domestik maupun mancanegara. Kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pengunjung (Umam & Hariastuti, 2018) (Reza Amri et al., 2020), sebagaimana ditunjukkan pada berbagai penelitian yang menegaskan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Khalid, 2018); (Lubis & Andayani, 2018); (Ahmad Zikri, 2022).

Salah satu bentuk wisata yang banyak diminati masyarakat adalah kebun binatang. Selain berfungsi sebagai sarana hiburan, kebun binatang juga memiliki peran dalam edukasi, penelitian, dan konservasi satwa liar. Keberadaan kebun binatang menjadi alternatif untuk menjaga kelestarian spesies yang terancam punah dengan menciptakan lingkungan yang terkontrol. Kebun Binatang Pematangsiantar, yang terletak di Kota Pematangsiantar, Sumatera Utara, merupakan salah satu destinasi unggulan yang telah berdiri sejak 27 November 1936 dengan luas area 4,5 hektar. Kebun binatang ini menggabungkan dua konsep wisata, yaitu hiburan dan konservasi, sehingga mampu menarik pengunjung baik dari dalam kota maupun luar daerah.

Namun, observasi awal menunjukkan adanya penurunan jumlah pengunjung di Kebun Binatang Pematangsiantar. Berdasarkan ulasan pengunjung, beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan antara lain sistem parkir yang kurang nyaman, kebersihan lingkungan yang belum optimal, serta keterbatasan petugas di sekitar kandang hewan. Kondisi ini menegaskan perlunya evaluasi kualitas pelayanan secara sistematis agar dapat meningkatkan kepuasan sekaligus mempertahankan loyalitas pengunjung (Hasan, 2019); (Pratiwi & Santoso, 2020).

Salah satu pendekatan yang relevan untuk mengukur tingkat kepuasan adalah Customer Satisfaction Index (CSI) (Hadining, 2020), yang berfungsi untuk mengetahui sejauh mana pelanggan merasa puas terhadap layanan yang diterima (Serlamita Melida & Diah Pramestari, 2023). Sementara itu, metode Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan atribut pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja, sehingga memudahkan pengelola dalam menentukan prioritas perbaikan (Ramadhanti & Marlena, 2021); (Sirait et al., 2024). Kombinasi metode CSI dan IPA telah terbukti efektif digunakan dalam berbagai penelitian, baik di sektor jasa maupun pariwisata, misalnya pada studi wisata Jatiwangi Park dan Goa Djoyokusumo (Anam et al., 2022) serta pada sektor pendidikan dan layanan publik (Windyaningrum & Indrawati, 2023).



Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan di Kebun Binatang Pematangsiantar dalam rangka meningkatkan kepuasan pengunjung dengan menggunakan metode CSI dan IPA. Melalui hasil penelitian ini, diharapkan pihak pengelola dapat memperoleh gambaran mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengunjung serta strategi perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan daya tarik wisata secara berkelanjutan.

## Metode

Penilaian kualitas pelayanan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) (Ariyanto et al., 2024).

### a) Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung Kebun Binatang Pematangsiantar pada bulan Maret 2025, yaitu sebanyak 5.560 orang. Penentuan sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (*margin of error*) sebesar 10% dan tingkat keyakinan 95%, sehingga jumlah sampel yang dibutuhkan adalah:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

### b) Jenis data

Data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung di lapangan, wawancara dengan karyawan dan pengunjung, serta penyebaran kuesioner secara online. Kuesioner disusun dalam bentuk pertanyaan tertutup menggunakan skala Likert lima poin, baik untuk menilai tingkat kepuasan (1 = sangat tidak puas hingga 5 = sangat puas) (Saputra, 2019). Data sekunder diperoleh melalui studi literatur dari buku, jurnal, serta sumber ilmiah lain yang relevan dengan penelitian.

### c) Variabel Penelitian

Variabel penelitian disusun berdasarkan dimensi kualitas layanan SERVQUAL (Amanda et al., 2019), yang terdiri dari:

1. Bukti fisik (Tangible): fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (Reliability): kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan akurat.
3. Daya tanggap (Responsiveness): kesediaan karyawan membantu pengunjung dan menanggapi keluhan.
4. Empati (Empathy): kemudahan komunikasi, perhatian personal, dan pemahaman terhadap kebutuhan pengunjung.
5. Jaminan (Assurance): pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan karyawan yang menumbuhkan rasa percaya.

### d) Analisis Data

Tahapan analisis data dilakukan sebagai berikut (Indrajaya, 2018)(Karima et al., 2022)(Wisudawati et al., 2023):

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas:

$$r = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{N \sum X^2 (\sum X^2)^2 (\sum Y^2) - (\sum Y)^2}}$$

Uji Reliabilitas:

$$R_i = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

2. *Customer Satisfaction Index* (CSI)



- a. Menentukan *Mean Importance Score* dan *Mean Satisfaction Score*

$$MIS = \left[ \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \right]$$

$$MSS = \left[ \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \right]$$

- b. Menghitung *Weight Factor* (WF)

$$WF = \left[ \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \right]$$

- c. Menghitung *Weight Score* (WS)

$$WS_i = WFi \times MSS$$

- d. Menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \left[ \frac{\sum_{i=1}^p WSI}{HS} \times 100\% \right]$$

3. *Importance Perfomance analysis* (IPA)

- a. Analisis tingkat kesesuaian:

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

- b. Analisis diagram kartesius:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_1}{K} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_1}{K}$$

## Hasil

Penelitian ini melibatkan 98 responden yang ditentukan dengan rumus Slovin dari populasi pengunjung Kebun Binatang Pematangsiantar bulan Maret 2025 sebanyak 5.560 orang. Karakteristik responden disajikan pada Tabel 1.

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	49	50%
	Perempuan	49	50%
Usia	18–20 tahun	7	7,1%
	21–25 tahun	60	61,2%
	>26 tahun	31	31,7%
	Mahasiswa	50	51,0%
Pekerjaan	PNS/BUMN/BUMD	11	11,2%
	TNI/POLRI	8	8,2%
	Ibu Rumah Tangga	9	9,2%
	Wiraswasta	11	11,2%
	Lainnya	9	9,2%

### a) Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Kriteria validitas ditetapkan apabila:

$$r_{hitung} > r_{tabel}$$

dengan  $df = n - 2 = 96$ , sehingga diperoleh



$$r_{tabel} = 0,1986.$$

Hasil uji pada 28 atribut menunjukkan seluruh:

$$r_{hitung} > 0,1986$$

sehingga semua butir kuesioner dinyatakan valid. Hasil perhitungan perbandingan nilai r hitung dengan  $r_{tabel}$  dari semua pertanyaan kuesioner yang telah dihitung dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2.** Uji Validitas

No	Atribut	r_hitung Kepentingan	r_hitung Kepuasan	r_tabel	Ket.
Tangible (Bentuk Fisik)					
1	Sistem tiket elektronik / tiket online	0,678	0,610	0,1986	Valid
2	Fasilitas tempat duduk di titik strategis	0,799	0,707	0,1986	Valid
3	Area parkir luas dan menampung kendaraan	0,758	0,720	0,1986	Valid
4	Mushola mudah ditemukan dan akses jelas	0,607	0,562	0,1986	Valid
5	Petunjuk arah dan papan informasi terlihat jelas	0,623	0,542	0,1986	Valid
6	Fasilitas toilet memadai (air, sabun, peneBrangan)	0,552	0,557	0,1986	Valid
7	Kesehatan penampilan fisik hewan	0,818	0,712	0,1986	Valid
8	Kebersihan sekitar jalan pengunjung	0,764	0,728	0,1986	Valid
Reliability (Kehandalan)					
9	Buka & tutup sesuai jam operasional	0,715	0,696	0,1986	Valid
10	Pelayanan sesuai prosedur yang berlaku	0,676	0,504	0,1986	Valid
11	Fasilitas dan layanan tersedia & dapat digunakan	0,685	0,573	0,1986	Valid
12	Petugas cepat tanggap & membantu dengan simpatik	0,665	0,553	0,1986	Valid
13	Petugas menjalankan tugas sesuai prosedur & dapat dipercaya	0,748	0,775	0,1986	Valid
Responsiveness (Daya Tanggap)					
14	Informasi jadwal layanan disampaikan jelas	0,684	0,685	0,1986	Valid
15	Proses administrasi & pembelian tiket cepat dan efisien	0,722	0,776	0,1986	Valid
16	Petugas selalu siap membantu	0,710	0,586	0,1986	Valid
17	Petugas menyediakan waktu cukup untuk melayani	0,668	0,556	0,1986	Valid
18	Petugas memberikan informasi tambahan saat ditanya	0,697	0,537	0,1986	Valid
Emphaty (Empati)					
19	Kesopanan pegawai terhadap pengunjung	0,760	0,766	0,1986	Valid
20	Keramahan pegawai memberi salam datang/pulang	0,732	0,266	0,1986	Valid
21	Kemudahan pembelian tiket (langsung/online)	0,742	0,655	0,1986	Valid
22	Petugas peduli pada kenyamanan & keselamatan pengunjung	0,732	0,701	0,1986	Valid
23	Petugas memberi penjelasan jelas & tidak asal-asalan	0,761	0,619	0,1986	Valid
Assurance (Jaminan)					
24	Pengunjung nyaman berkomunikasi dengan petugas	0,739	0,585	0,1986	Valid
25	Harga tiket sesuai kualitas layanan	0,731	0,673	0,1986	Valid
26	Fasilitas keamanan memadai untuk pengunjung & satwa	0,695	0,714	0,1986	Valid
27	Petugas memiliki pengetahuan memadai tentang satwa	0,650	0,643	0,1986	Valid
28	Petugas sopan dan ramah saat melayani	0,751	0,699	0,1986	Valid



## 2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas untuk variabel tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan menggunakan metode *Crombach's Alpha*. Dengan kriteria pengujian jika nilai *Alpha* > 0,6 maka variabel reliabel. Hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 3 sebagai berikut:

**Tabel 3. Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Crombach's Alpha</i>	Keterangan
Tingkat Kepentingan	0,963	Reliabel
Tingkat Kepuasan	0,948	Reliabel

Nilai Cronbach's Alpha > 0,6, maka instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

### b) *Costumer Satisfaction Index (CSI)*

Analisis CSI digunakan untuk menghitung indeks kepuasan pengunjung berdasarkan skor kepentingan dan kepuasan. Tahapan perhitungan meliputi:

- MIS:  $\bar{Y} = \frac{3+2+3+2+...+3}{98} = 3,5$
- MSS:  $\bar{X} = \frac{3+3+2+2+...+3}{98} = 3,4$
- WF =  $\frac{3,5}{\Sigma 106,4} \times 100\% = 3,27$
- WS =  $3,27 \times 3,40 = 11,28$

**Tabel 4. Hasil Perhitungan**

Dimensi	Jumlah Atribut	$\Sigma$ MIS	$\Sigma$ MSS	$\Sigma$ WS	CSI (%)
Tangible	8	29,7	28,6	1,04	20,7
Reliability	5	19,3	18,8	0,67	13,4
Responsive	5	19,2	18,9	0,69	13,8
Empathy	5	19,3	18,1	0,63	12,5
Assurance	5	19,0	18,5	0,64	12,8
Total	28	106,5	102,9	3,66	73,22

### c) *Importance Performance Analysis (IPA)*

Dalam metode *Importance Performance Analysis (IPA)* ini, dilakukan untuk menentukan usulan perbaikan pada pelayanan Kebun Binatang Pematangsiantar dengan dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian dari skor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Kemudian menghitung rata-rata tingkat kepuasan  $\bar{X}$  kepentingan  $\bar{Y}$  dan rata-rata tingkat dan kemudian hasilnya akan dipetakan ke dalam diagram kartesius yang terbagi dalam 4 kuadrat. Sebagai contoh, untuk atribut 1 diperoleh skor kepuasan 338 dan skor kepentingan 341, sehingga:

$$TK_1 = \frac{338}{341} \times 100\% = 99,1\%$$

Kriteria keputusan ditetapkan:

- Bila tingkat kesesuaian < 96,3 % maka dilakukan usaha untuk perbaikan / *Action (A)*
- Bila tingkat kesesuaian > 96,3 % maka dilakukan usaha untuk mempertahankan prestasi /



*Hold (H).*

Adapun pengambilan keputusan berdasarkan tingkat kesesuaian dapat dilihat pada Tabel 5 berikut:

**Tabel 5. Keputusan *Hold & Action***

No	Atribut	Tingkat Kesesuaian	<i>Hold (H) dan Action (A)</i>
<i>Tangible (Bentuk Fisik)</i>			
1	Kebun binatang ini sudah menggunakan sistem tiket elektronik atau pemesanan tiket secara online.	99,1%	H
2	Fasilitas tempat istirahat disediakan di titik-titik strategis.	97,1%	H
3	Petunjuk arah dan papan informasi terletak di tempat yang terlihat jelas dan mudah dibaca.	95,9%	A
4	Area makan, bermain, dan edukasi dipisahkan dengan jelas untuk kenyamanan pengunjung.	97,9%	H
5	Petugas atau karyawan kebun binatang tampil rapi dan mengenakan seragam yang sesuai.	98,9%	H
6	Petugas mudah dikenali karena menggunakan atribut identitas.	100,0%	H
7	Kesehatan penampilan fisik hewan	94,0%	A
8	Kebersihan sekitar jalan tempat pengunjung	94,0%	A
<i>Reliability (Kehandalan)</i>			
9	Kebun binatang ini buka dan tutup sesuai dengan jam operasional yang telah ditentukan.	97,0%	H
10	Pelayanan yang diberikan oleh kebun binatang selalu sesuai dengan prosedur yang berlaku	96,9%	H
11	Semua fasilitas dan layanan yang dijanjikan tersedia dan dapat digunakan pengunjung.	98,9%	H
12	Petugas cepat tanggap dan membantu dengan sikap simpatik saat pengunjung membutuhkan bantuan.	96,8%	H
13	Petugas menjalankan tugas sesuai dengan prosedur yang jelas dan dapat dipercaya.	96,1%	A
<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>			
14	Informasi mengenai jadwal layanan dan kegiatan di kebun binatang disampaikan dengan jelas kepada pengunjung.	97,2%	H
15	Proses administrasi seperti pembelian tiket dan pendaftaran kegiatan berlangsung cepat dan efisien.	91,5%	A
16	Petugas selalu siap membantu pengunjung kapan pun butuh.	98,4%	H
17	Petugas menyediakan waktu yang cukup untuk melayani setiap pengunjung dengan baik.	98,1%	H
18	Petugas memberikan informasi tambahan saat saya bertanya tentang hewan atau lokasi.	99,5%	H
<i>Emphaty (Empati)</i>			
19	Kesopanan pegawai terhadap pengunjung	91,8%	A
20	Keramahan pegawai yang memberikan salam akrab saat pengunjung datang atau pulang	88,0%	A
21	Proses pembelian tiket sangat mudah dilakukan, baik secara langsung maupun online.	94,9%	A
22	Petugas menunjukkan kepedulian terhadap kenyamanan dan keselamatan pengunjung	93,5%	A
23	Petugas memberikan penjelasan yang jelas dan tidak asal-asalan ketika ditanya oleh pengunjung.	97,9%	H
<i>Assurance (Jaminan)</i>			
24	Pengunjung merasa nyaman berkomunikasi dengan petugas selama kunjungan	99,5%	H
25	Pengunjung percaya bahwa kebun binatang ini dikelola secara profesional dan bertanggung jawab.	102,7%	H
26	Kebun binatang menyediakan fasilitas keamanan yang memadai	93,4%	A





	untuk pengunjung dan satwa.		
27	Petugas memiliki pengetahuan yang memadai tentang satwa dan fasilitas kebun binatang.	93,4%	A
28	Petugas menunjukkan sikap sopan dan ramah saat melayani pengunjung.	93,7%	A

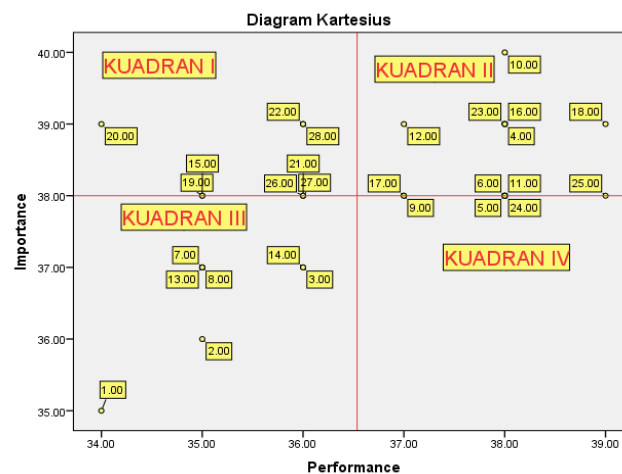
#### d) Interpretasi Diagram Kartesius

Untuk menentukan perpotongan dari dua buah garis yang tegak lurus (X) dan (Y) sebagai pembagian daerah dengan rumus sebagai berikut:

$$X = \frac{\sum_{i=1}^n x}{n} = \frac{102,4}{28} = 3,66$$

$$Y = \frac{\sum_{i=1}^n y}{n} = \frac{106,4}{28} = 3,80$$

Adapun pengelompokan atribut kedalam setiap kuadrat *Importance Performance Analysis* (IPA) yang telah dibuat berdasarkan hasil perhitungan yang dapat dilihat pada Gambar 1 sebagai berikut:



Gambar 1 Diagram Kartesius

Dari gambar diagram kartesius diatas dapat dilihat bahwa yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan terdapat pada kuadran 1 yaitu pada atribut nomor 15,19,20,21,22,26,27,28.

#### Pembahasan

Uji Validitas menunjukkan semua atribut kuesioner valid karena nilai *r hitung* lebih besar dari *r tabel* (contoh atribut 1:  $0,678 > 0,1986$ ), sehingga layak digunakan untuk analisis CSI dan IPA. Uji Reliabilitas menghasilkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,963 (kepentingan) dan 0,948 (kepuasan), keduanya  $> 0,60$ , sehingga instrumen dinyatakan reliabel.

#### a) Hasil perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)

Menunjukkan nilai 73,22%, yang berada pada kategori “puas”. Artinya, secara umum pengunjung merasa puas, namun masih terdapat ruang peningkatan agar mencapai kategori “sangat puas” ( $>80\%$ ). Analisis Importance Performance Analysis (IPA) menghasilkan rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 96,3%. Sebanyak 12 atribut berada di bawah rata-rata sehingga masuk kategori Action (A) atau butuh perbaikan, di antaranya kebersihan lingkungan, kesehatan fisik hewan, kecepatan administrasi tiket, keramahan dan kesopanan petugas, serta penyediaan fasilitas keamanan.





Hasil pemetaan kartesius menunjukkan:

- a. Kuadran I (Prioritas Utama): 8 atribut, termasuk kecepatan administrasi tiket, keramahan, kesopanan, kepedulian petugas, dan fasilitas keamanan.
- b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi): 9 atribut, meliputi area makan dan bermain, ketersediaan fasilitas, serta keprofesionalan pengelolaan.
- c. Kuadran III (Prioritas Rendah): 7 atribut, misalnya papan informasi, tempat duduk, dan identitas petugas.
- d. Kuadran IV (Berlebihan): 3 atribut, seperti kerapian seragam petugas dan kepatuhan jam operasional.

Secara keseluruhan, pelayanan Kebun Binatang Pematangsiantar sudah cukup baik, namun perbaikan perlu difokuskan pada atribut prioritas utama, sambil tetap mempertahankan atribut yang sudah dinilai memuaskan oleh pengunjung.

#### **b) Usulan Perbaikan dan Peningkatan Kualitas Layanan**

Berdasarkan hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA), terdapat beberapa atribut layanan yang memerlukan peningkatan karena berada pada kategori prioritas utama (Action). Usulan perbaikan dirumuskan sesuai dimensi kualitas layanan dan kebutuhan pengunjung, sebagaimana berikut:

1. Peningkatan kecepatan pelayanan administrasi dilakukan dengan menambah jumlah loket serta menempatkan petugas layanan cepat pada jam-jam ramai. Upaya ini bertujuan mempercepat proses pembelian tiket dan mengurangi waktu tunggu pengunjung.
2. Peningkatan kesopanan pegawai dilakukan melalui pelatihan etika pelayanan dan komunikasi publik secara berkala, sehingga petugas mampu berinteraksi dengan pengunjung secara profesional dan santun.
3. Penerapan standar pelayanan prima (SOP salam, senyum, dan sapa) perlu diterapkan agar seluruh petugas memberikan kesan ramah dan menciptakan suasana yang nyaman sejak pengunjung memasuki area kebun binatang.
4. Penyediaan panduan pembelian tiket yang jelas, baik melalui media sosial maupun pada area loket, untuk memudahkan pengunjung memahami proses pembelian dan mengurangi potensi kebingungan.
5. Pelatihan keselamatan dan pertolongan pertama (P3K) serta pembentukan tim tanggap darurat dilakukan untuk meningkatkan responsivitas dan kesiapsiagaan petugas dalam menjaga kenyamanan dan keselamatan pengunjung.
6. Penambahan rambu keselamatan dan tanda larangan pada area berisiko diperlukan untuk meminimalkan potensi kecelakaan serta meningkatkan kesadaran pengunjung terhadap area-area yang harus diwaspadai.
7. Peningkatan pengetahuan petugas tentang satwa dan fasilitas melalui pelatihan edukasi secara rutin, sehingga petugas dapat memberikan informasi yang akurat dan edukatif kepada pengunjung.
8. Pelaksanaan evaluasi pelayanan secara berkala, seperti menggunakan metode *mystery visitor*, untuk menilai efektivitas pelayanan serta memberikan penghargaan bagi petugas yang menunjukkan performa terbaik dalam hal keramahan, kesopanan, dan profesionalitas.

#### **Kesimpulan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung Kebun Binatang Pematang Siantar berdasarkan Customer Satisfaction Index (CSI) adalah 73,22% dan termasuk kategori “puas”. Melalui analisis Importance Performance Analysis (IPA), terdapat 12 atribut pelayanan yang masuk kategori *Action* (prioritas perbaikan), yaitu: area parkir, kesehatan penampilan fisik hewan, kebersihan area jalan pengunjung, ketepatan petugas menjalankan



prosedur, kecepatan proses administrasi dan pembelian tiket, kesopanan dan keramahan pegawai, perhatian petugas terhadap kenyamanan dan keselamatan pengunjung, fasilitas keamanan, pengetahuan petugas tentang satwa, serta sikap petugas saat melayani.

Dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan, atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan meliputi: dimensi Tangible (3 atribut), Reliability (1 atribut), Responsiveness (1 atribut), Emphaty (4 atribut), dan Assurance (3 atribut). Seluruh atribut yang berada pada kuadran I ini membutuhkan peningkatan agar kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung dapat terus ditingkatkan dan dipertahankan.

### Daftar Pustaka

- Ahmad Zikri, M. I. H. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 1(1), 129–138.
- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*. <https://doi.org/10.25077/jmu.8.1.179-188.2019>
- Anam, K., Hendra Wirawan, N., Kalista, A., & Anggraini, S. D. (2022). Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus : Wisata Jatiwangi Park Dan Goa Djoyokusumo). *Industrial Management and Engineering Journal*, 1(1), 1–13.
- Ariyanto, A., Ghozali, Z., Munyati, Ambarwati, R., Nelly, Revita, N., Firdaus, Sudirman, A., & Pratislia, M. (2024). *Manajmen Pelayanan Pelanggan* (E. Damayanti (ed.)). Widina Media Utama.
- Hadining, A. F. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Abc Laundry Dengan Menggunakan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi). *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 15(1), 1. <https://doi.org/10.14710/jati.15.1.1-10>
- Handayani, S., & Sariffuddin, S. (2016). *Performance Assessment of Mangkang Zoo Tourism Object*. 197–210.
- Hasan, Y. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Jasa (Pelayanan) Akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN Raden Intan Lampung. *AL-IDARAH: JURNAL KEPENDIDIKAN ISLAM*. <https://doi.org/10.24042/alidarah.v8i2.3123>
- Indrajaya, D. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index pada UKM Gallery. *Jurnal IKRA-ITH Teknologi*, 2(3), 1–6.
- Karima, H. Q., Rachmawaty, D., & Sidik, E. F. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Terhadap Kedai Kopi X di Kabupaten Tasikmalaya. *Jurnal Teknik Industri*, 1(2), 94. <https://doi.org/10.30659/jurti.1.2.94-102>
- Khalid, J. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*.



- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232–243. <https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>
- Pratiwi, S. H., & Santoso, B. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Viva Beauty Center Dengan Metode Customer Sati Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa). *Juminten*, 1(6), 145–156. <https://doi.org/10.33005/juminten.v1i6.178>
- Ramadhanti, E., & Marlana, N. (2021). Analisis strategi kualitas layanan menggunakan metode importance -performance analysis ( ipa ) Service quality strategy analysis using method importance-performance analysis ( IPA ). *Forum Ekonomi*, 23(3), 431–441.
- Reza Amri, H., Ridho Taufiq Subagio, & Kusnadi. (2020). Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen. *Jurnal Sistem Cerdas*, 3(3), 241–252. <https://doi.org/10.37396/jsc.v3i3.86>
- Saputra, A. (2019). Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Subbag Pendidikan Fakultas Teknik Universitas XYZ. *Jurnal Teknik Industri Universitas Tanjungpura*, 3(1), 57–62.
- Serlamita Melida, & Diah Pramestari. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan PT.Pegadaian Cabang Salemba Jakarta Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA). *IKRA-ITH Teknologi Jurnal Sains Dan Teknologi*, 7(3), 49–56. <https://doi.org/10.37817/ikraith-teknologi.v7i3.3233>
- Sirait, A. N., Waskito, S. K., & Guslan, S. D. (2024). ... Terhadap Kualitas Layanan Jasa PT SAP Express Cabang Bandung Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index .... *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8, 5173–5183.
- Umam, R. K., & Hariastuti, N. P. (2018). Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Terapan VI 2018 Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya*, 339–344.
- Windyaningrum, T. L., & Indrawati, C. D. (2023). Integrasi Metode Service Performance (SERVPERF), Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI) Dalam Penentuan Prioritas Pengembangan Lembaga Pendidikan Nonformal. *JUSTER: Jurnal Sains Dan Terapan*, 2(1), 112–121. <https://doi.org/10.57218/juster.v2i1.522>
- Wisudawati, N., Irfani, M. G., Hastarina, M., & Santoso, B. (2023). Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Integrasi: Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 8(1), 32–39. <https://doi.org/10.32502/js.v8i1.5969>