

**PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG OBJEK WISATA CENTRAL
PARK ZOO KOTA MEDAN**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan untuk Melengkapi Tugas- Tugas dan Memenuhi Syarat-
syarat untuk Mempromosi Gelar Sarjana Manajemen

Pada Fakultas Sosial dan Hukum

Universitas Quality

Oleh :

LOLINA BR HUTASOIT

2002020027



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS QUALITY
MEDAN
2024**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lolina Br Hutasoit

NPM : 2002020027

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Sosial Dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul **“Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Central Park Zoo Kota Medan”** adalah murni asli hasil karya sendiri bukan merupakan hasil plagiarisme (penjiplakan).

Apabila terbukti dan merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari karya tulis dan atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka peneliti bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan skripsi dan pencabutan gelar yang peneliti peroleh sebagai hasil ujian akhir studi atas skripsi ini.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat sebagai pertanggung jawaban ilmiah tanpa adanya unsur paksaan atau tekanan dari pihak manapun juga.

Medan, Juni 2025



Lolina Br Hutasoit

NPM: 2002020027

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, dengan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal skripsi ini dengan judul “Dampak Pengembangan Pariwisata Terhadap Sosial dan Ekonomi Masyarakat di Wisata Jona Garden Kota Binjai”.

Dalam penyusunan proposal skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Dedi Holden Simbolon, S.Si., M.Pd Selaku Rektor Universitas Quality.
2. Ibu Rita Herlina Br Perangin – angin, S.Pd M.Pd Selaku Wakil Rektor Universitas Quality.
3. Ibu Rikawati Ginting Munthe SE .,M.Si Selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality.
4. Ibu Nurbeti SE.,M.Si Selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah menyediakan waktu dan tenaga untuk memberi bimbingan, pengarahan, perhatian serta masukan yang sangat berguna kepada penulis selama penulisan proposal skripsi ini.
5. Bapak Samuel Tenang Ukur Ardianta S.E.,M.M Selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah menyediakan waktu dan tenaga untuk memberi bimbingan, pengarahan, perhatian serta masukan yang sangat berguna kepada penulis selama penulisan skripsi ini.
6. Staf Dosen Universitas Quality yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu selama mengikuti perkuliahan dan penulisan proposal skripsi ini.
7. Teristimewa yang tersayang Ibu saya Nurmalia Br Situmeang beserta Abang Dan adik yang selalu mendoakan serta memberi semangat sampai saat ini.
8. Terimakasih kepada teman dekat penulis Julia Sari Stumeang yang telah banyak memberikan motivasi dan semangat sehingga proposal skripsi dapat di selesaikan dengan baik.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan balasan yang berlipat ganda kepada

semuanya. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati. Kiranya proposal skripsi ini dapat bermanfaat untuk semuanya.

Medan 15 Oktober 2024

Penulis



Lolina Br Hutasoit



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“...Segala Pekara Dapat Kutanggung Di Dalam Dia Yang Memberikan
Kekuatan KEPADAKU.”*

(Filipi 4:13)

“Meskipun sulit dan melelahkan jangan menyerah.”

(Stray Kids – Grow Up)

*“Ada satu hal yang aku pelajari disini, untuk terus melakukan yang terbaik
sampai akhir.”*

(Penulis)

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Kajian Pustaka	5
2.2 Landasan Teori.....	5
2.2.1 Pemasaran	6
2.2.2 Objek Wisata.....	7
2.2.2.1 Definisi Objek Wisata.....	7
2.2.2.2 Macam-Macam Objek Wisata	8
2.2.3 Fasilitas	10
2.2.3.1 Definisi Fasilitas	10
2.2.3.2 Indikator Fasilitas.....	11
2.2.4 Perilaku Konsumen.....	13
2.2.4.1 Definisi Perilaku Konsumen	13
2.2.4.2 Karakteristik Perilaku Konsumen	14
2.2.5 Kepuasan Konsumen	19
2.2.5.1 Definisi Kepuasan Konsumen.....	19
2.2.5.2 Strategi Kepuasan Konsumen	20
2.2.5.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	23

2.2.5.4 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	25
2.3 Kerangka Pemikiran.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Tempat dan Waktu	30
3.1.1 Tempat	30
3.1.2 Waktu.....	30
3.2 Jenis Penelitian.....	30
3.3 Informan Penelitian.....	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.5 Instrumen Penelitian	33
3.6 Analisis Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Gambaran Umum Objek Wisata Central Park Zoo Kota Medan	36
4.2 Gambaran Fasilitas pada Objek Wisata Central Park Zoo.....	37
4.3 Gambaran Kepuasan Wisata pada Objek Wisata Central Park Zoo	51
4.4 Pembahasan.....	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Pustaka	5
Tabel 3.1 Rencana Waktu Penelitian.....	30



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	28
Gambar 4.1 Sumber Data Observasi Lapangan di Central Park Zoo.....	37
Gambar 4.2 Kebun Binatang di Central Park Zoo	38
Gambar 4.3 Waterpark di Central Park Zoo.....	39
Gambar 4.4 Aquaarium Raksasa di Central Park Zoo	39
Gambar 4.5 Aviari di Central Park Zoo	40
Gambar 4.6 Food Curt di Central Park Zoo	40
Gambar 4.7 Taman Bermain Anak di Central Park Zoo	41
Gambar 4.8 Spot Foto di Central Park Zoo.....	41
Gambar 4.9 Toilet dan Ruang Ganti di Central Park Zoo.....	42
Gambar 4.10 Area Parkir di Central Park Zoo	42
Gambar 4.11 Culinary Area di Central Park Zoo.....	43
Gambar 4.12 Museum di Central Park Zoo.....	43
Gambar 4.13 Ruang Rapat/Gathering di Central Park Zoo.....	44
Gambar 4.14 Odong-Odong di Central Park Zoo	44
Gambar 4.15 Fasilitas Protocol Kesehatan di Central Park Zoo	45
Gambar 4.16 Musholla di Central Park Zoo	45
Gambar 4.17 Gazebo di Central Park Zoo	46
Gambar 4.18 Akomodasi ke Central Park Zoo	48
Gambar 4.19 Harga Tiket di Central Park Zoo	49

Gambar 4.20 Wawancara dengan Pegawai di Central Park Zoo.....	49
Gambar 4.21 Wawancara dengan Pegawai di Central Park Zoo.....	50
Gambar 4.22 Wawancara dengan Pegawai di Central Park Zoo.....	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Angket Pertanyaan Wawancara.....	69
Dokumentasi.....	70

