

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

#### 1.1.1 Profil Perusahaan

Lembang *Park & Zoo* adalah sebuah tempat wisata yang terbilang masih cukup baru yang cukup unik, sesuai dengan namanya Lembang *Park & Zoo* mengombinasikan taman wisata dan kebun binatang yang cocok untuk dijadikan tempat rekreasi untuk keluarga di akhir pekan. Lembang *Park & Zoo* terletak di Jl. Kolonel Masturi No. 171, Sukajaya, Lembang, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat, 40391. Di daerah Lembang sangat dikenal dengan suasana sejuknya pegunungan area Kabupaten Bandung Barat di bagian Utara, untuk datang ke lokasi ini hanya perlu ditempuh sekitar 50 menit dari pusat Kota Bandung. Sudah ada ratusan binatang tersedia dengan penataan yang baik di lahan seluas kurang lebih 20 hektar. Kandang dan fasilitas lain dibuat dengan konsep pedesaan Bavaria dari utara Eropa. Sesuai dengan namanya tidak sekedar kebun binatang, Lembang *Park & Zoo* memiliki wahana permainan menarik untuk anak-anak, seperti playground dan waterboom.

Berbagai satwa dapat kita lihat di area wisata Lembang *Park & Zoo* ini. Beberapa satwa yang disuguhkan untuk pemandangan para pengunjung disuguhkan oleh pihak pengelola. Saat ini kebun binatangnya memiliki satwa yang terbagi kedalam 5 kelompok dengan jumlah sekitar 551 ekor satwa yang nanti kedepannya masih akan ditambahkan ke koleksi. Berikut beberapa jenis satwa berdasarkan kelompok yang bisa dilihat di Lembang *Park & Zoo*:

1. Aves (Hewan Unggas)

Berikut ini beberapa hewan yang termasuk kedalam kelompok Aves :

African Grey Parrot, Alap Alap Sapi, Alecandrine, Ansa Kepala Bergaris, Ansa Teritip, Bangau Tong Tong, Belibis, Beo, Black Kite, Black Lory, Black Necked Swan, Black Swan, dan masih banyak yang lainnya.

2. Mamalia (Hewan Menyusui)

Berikut ini beberapa hewan yang termasuk kedalam kelompok Mamalia :  
Beruang Madu, Meerkat, Ansa, Aneka Ikan, Rakun, Kambing, Rusa, Kuda, Macan, Alpaca, Binturong Jawa, Brown Hyena, Caracal, Gajah Sumatra, Kangguru, Kambing Ceko, dan masih banyak yang lainnya.

### 3. Primata

Berikut ini beberapa hewan yang termasuk kedalam kelompok Primata :  
Beruk, Lutung Jawa, Marmoset, Orangutan, Owa Jawa, dan Siamang.

### 4. Reptilia (Hewan Melata)

Berikut ini beberapa hewan yang termasuk kedalam kelompok Reptilia :  
Asian Giant Tortoise, Ball Python, Bearded Dragon, Biawak Kuning, Peacock Monitor, Biawak Air, Buaya Muara, Iguana, Leopard Gecko, Pacman Frog, dan masih banyak yang lainnya.

### 5. Megatank (Hewan Air)

Berikut ini beberapa hewan yang termasuk kedalam kelompok Megatank :  
Aligator Gar, American Flagtail, Arapaima, Bawal Pacu Albino, Golden Arowana, Salmon Golden Dorado, Tiger Datz, Temoleh, dan masih banyak yang lainnya.

Di Lembang *Park & Zoo* terdapat beberapa satwa yang bisa diajak berfoto secara langsung dengan wisatawan, seperti burung dan reptile. Para pengunjung dapat berinteraksi langsung dengan beberapa satwa, karena Kandang-kandang satwa disana menggunakan konsep terbuka namun tetap didampingi oleh *zookeeper* yang sudah ahli dalam bidangnya.

#### 1.1.2 Pengelola, Visi dan Misi Lembang *Park & Zoo*

Pemilik atau pengelola Lembang *Park & Zoo* yaitu PT Hotel Pohon, yang sebelumnya membangun Pohon Inn Hotel dan Batu *Secret Zoo* di Kota Batu, Jawa Timur. Kebun Binatang di Lembang ini dibuat tidak dalam skala besar, namun menariknya dibuat dengan mengadopsi *Modern Zoo* berstandar internasional. Berdasarkan pengakuan pemilik atau pengelola Lembang *Park & Zoo* Bandung, tempat wisata ini akan disiapkan menjadi *Falconry Center* di Indonesia terbesar.

##### a. Visi

Menjadi tempat tujuan wisata di mana pengunjung dapat belajar dan meningkatkan wawasan serta kesadaran untuk lebih menghargai, merawat dan melestarikan kekayaan sumber daya alam indonesia baik flora dan fauna.

## b. Misi

- 1) Memberikan suatu pengalaman edukasi yang menyenangkan (edutainment) tentang pelestarian sumber daya alam Indonesia.
- 2) Menyediakan tempat wisata yang bersih, aman dan nyaman dengan fasilitas yang lengkap untuk berbagai aktifitas bagi seluruh kalangan dan keluarga.



Gambar 1. 1 Logo Lembang Park & Zoo

Sumber : [www.lembangparkzoo.co.id](http://www.lembangparkzoo.co.id)

## 1.1.3 Fasilitas dan Layanan

### a. Fasilitas

Luasnya Lembang *Park & Zoo* tentunya akan membingungkan pengunjung yang datang, oleh karena itu Lembang *Park & Zoo* menyediakan *visitor map* untuk para pengunjung.



Gambar 1. 2 *Visitor Map*

Sumber : [www.lembangparkzoo.co.id](http://www.lembangparkzoo.co.id)

### 1) Neko Cat Café

Café yang cocok untuk pecinta kucing. Terdapat puluhan kucing dari berbagai ras, semua kucing berkeliaran di dalam ruangan yang bisa di ajak bermain oleh pengunjung. Sebelum masuk, pengunjung akan diminta untuk cuci tangan dan menggunakan hand sanitizer serta mengganti alas kaki dengan sandal ruangan, hal ini bertujuan untuk menjaga kesehatan dan kebersihan kucing-kucing disana. Pengunjung dikenakan tarif Rp. 30.000 di hari biasa dan Rp. 40.000 di hari libur untuk masuk ke dalam Neko Cat Café.



Gambar 1. 3 Neko Cat Café

Sumber : [www.lembangparkzoo.co.id](http://www.lembangparkzoo.co.id)

### 2) Mari Makan

Di bawah Neko Cat Café terdapat Mari Makan, restoran yang menyediakan makanan berat seperti nasi. Menu yang disediakan beragam dengan kisaran harga Rp 25.000. Di Mari Makan juga tersedia *all you can drink* dengan membayar Rp. 18.000 pengunjung bisa minum sepuasnya.

### 3) Tiger Resto

Di restoran ini, pengunjung dapat makan sambil ditemani oleh harimau-harimau berusia kurang lebih 20 bulan. Menurut pengelola Lembang *Park & Zoo*, konsep restoran seperti ini bukan pertama kalinya di Indonesia namun yang pertama kali di Jawa Barat. Penghalang pengunjung dengan harimau dibuat aman dengan dinding kaca yang memiliki ketebalan 12 mm.



Gambar 1. 4 Tiger Resto

Sumber : [www.lembangparkzoo.co.id](http://www.lembangparkzoo.co.id)

#### 4) Eagle Food Court

Konsep tempat makan *Eagle Food Court* dibuat seperti kantin, dengan menyediakan beberapa menu mulai dari cemilan hingga makanan berat. Posisi tempatnya berbeda dengan restoran Mari Makan dan Tiger Resto. *Eagle Food Court* berada di belakang. Harga yang ditawarkan juga relative lebih murah dari resto-resto yang sudah dijelaskan sebelumnya.



Gambar 1. 5 *Eagle Food Court*

Sumber : [www.lembangparkzoo.co.id](http://www.lembangparkzoo.co.id)

Selain itu, di *Lembang Park & Zoo* masih ada restoran lain seperti *Quagga Green Café* yang terletak di depan kawasan wisata, *Ice Cream Story*, *Kedai Belah Doeren*, dan toko oleh-oleh *Prima Rasa*.

## 5) Wahana Bermain

Sebagai tempat bermain, tentunya Lembang Park & Zoo menyediakan arena permainan untuk anak-anak. Mulai dari *playground*, kereta mini, *storyland* dengan berbagai wahana seru, dan sekolah *riding* khusus anak. Pengunjung juga bisa melakukan aktivitas lainnya seperti *Feeding Time* atau memberi makanan untuk satwa seperti harimau Siberian, harimau Bengal, Singa Putih, gajah Sumatra, kuda poni, burung unta, dan beberapa satwa lainnya.



Gambar 1. 6 *Story Land*

Sumber : [www.lembangparkzoo.co.id](http://www.lembangparkzoo.co.id)



Gambar 1. 7 Kereta Mini

Sumber : [www.lembangparkzoo.co.id](http://www.lembangparkzoo.co.id)

Selain dari beberapa hal di atas, adapun fasilitas wisata lainnya yaitu wahana Permainan di Lembang Park & Zoo contohnya Lembang Park *Equestrian*, dimana pengunjung bisa belajar menaiki kuda pada area yang sudah disediakan, dilengkapi dengan instruktur handal. Pengunjung harus

membayar Rp. 30.000 untuk bisa main di wahana ini. Berikut juga urutan wahana permainan lainnya beserta harganya:

**Tabel 1. 1 Daftar Harga Wahana Permainan**

<b>Wahana Permainan</b>	<b>Harga</b>
Water Kiddy Zone	Rp. 10.000 hari biasa Rp. 15.000 hari libur
Perahu/Kano	Rp. 20.000 (20 menit)
Paddle Boat	Rp. 20.000 (20 menit)
Playground	Rp. 30.0000
Bianglala	Rp. 15.000
Korsel Kuda	Rp. 10.000
Yoyo Car	Rp. 20.000
Pony Cycle	Rp. 20.000
Amazing Pirates	Rp. 20.000
Rode	Rp. 20.000
Rising Adventure	Rp. 20.000
Motor Disco	Rp. 20.000
Basketball	Rp. 20.000

6) Klinik Darurat



Gambar 1. 8 Klinik Darurat

Sumber : [www.lembangparkzoo.co.id](http://www.lembangparkzoo.co.id)

7) Jalur Disabilitas



Gambar 1. 9 Jalur Disabilitas

Sumber : [www.lembangparkzoo.co.id](http://www.lembangparkzoo.co.id)

8) Mushola



Gambar 1. 10 Mushola

Sumber : [www.lembangparkzoo.co.id](http://www.lembangparkzoo.co.id)

9) Toilet



Gambar 1. 11 Toilet

Sumber : [www.lembangparkzoo.co.id](http://www.lembangparkzoo.co.id)

## 10) Zona Parkir



Gambar 1. 12 Zona Parkir

Sumber : [www.lembangparkzoo.co.id](http://www.lembangparkzoo.co.id)

## 11) Wara-Wiri



Gambar 1. 13 Wara -Wiri

Sumber : [www.lembangparkzoo.co.id](http://www.lembangparkzoo.co.id)

### **b. Layanan**

Lembang *Park & Zoo* juga menggunakan beberapa media sosial untuk memberi informasi mengenai Lembang *Park & Zoo* seperti Instagram, Facebook, Tiktok, Twitter, dan Youtube. Pengikut terbanyak yaitu pada platform Instagram dengan jumlah 327.000 pengikut, dan Tiktok sebanyak 80.200 pengikut, para pengikut media sosial tersebut dapat menghubungi melalui Whatsapp yang tertera pada setiap akun resmi media sosial Lembang *Park & Zoo*.

Adapun beberapa pelayanan di Lembang *Park & Zoo* diantaranya yaitu jam operasional buka dan tutupnya Lembang *Park & Zoo*, jumlah tenaga kerja dan tiket masuk.

### **1. Jam Operasional**

Lembang *Park & Zoo* memiliki waktu operasional sebagai berikut :

Senin - Jumat : 09.00 WIB – 17.00 WIB

Sabtu - Minggu : 08.00 WIB – 18.00 WIB

### **2. Tenaga Kerja**

Terdapat kurang lebih 200 tenaga kerja di Lembang *Park & Zoo* yang terbagi kedalam beberapa bagian divisi di dalamnya.

### **3. Tiket Masuk**

Tiket untuk masuk Kawasan wisata Lembang *Park & Zoo* dapat dibeli secara langsung ditempat ataupun secara online. Tiket yang ditetapkan untuk masuk ke area Lembang *Park & Zoo* dimulai dari Rp. 50.000 di hari biasa dan Rp. 70.000 di hari libur. Adapun paket rombongan apabila minimal 50 pengunjung akan mendapatkan potongan 10%. Selain itu ada promo pre wedding dengan harga Rp. 1.500.000 dengan mendapatkan free 10 orang masuk area *zoo*, voucher makan Rp. 150.000, free kendaraan wara-wiri selama di dalam *zoo*, dan *free* masuk ke *big aviary*.

## **1.2 Latar Belakang**

Pariwisata merupakan sumber pendapatan alternatif bagi pemerintahan daerah maupun devisa negara, bahkan negara-negara maju sekalipun sektor pariwisata dikembangkan secara serius. Sehubungan dengan itu, Undang-undang Republik Indonesia No. 9 Tahun 1990 menyatakan bahwa kepariwisataan mempunyai peranan penting untuk memperluas dan pemeratakan kesempatan berusaha dan lapangan kerja, mendorong pembangunan daerah, memperbesar pendapatan nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat serta memupuk rasa cinta tanah air, memperkaya kebudayaan nasional dan memantapkan pembinaannya dalam rangka memperkuat jati diri bangsa dan mempererat persahabatan antar bangsa.

Objek wisata adalah suatu tempat dengan sumber daya wisata atau ruang alam yang dibangun dan dikembangkan sedemikian rupa sehingga memiliki daya tarik dan diharapkan dapat menjadi tempat kunjungan wisatawan. Indonesia memiliki potensi besar dalam industri pariwisata dan masih banyak sumber daya yang belum sepenuhnya dikembangkan oleh pemerintah dan swasta. Destinasi wisata Indonesia telah mampu menarik perhatian wisatawan lokal maupun mancanegara. Menteri

Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Menparekraf) Sandiaga Salahudin Uno mengatakan “Pada 2022 jumlah pergerakan wisatawan nusantara (Wisnus) hingga Oktober 2022 mencapai 633-703 juta pergerakan, naik dari 2021 yang hanya 603,02 juta. Nilai devisa pariwisata pada 2022 data sementara sudah mencapai USD 4,26 miliar naik signifikan dari 2021 yang hanya USD 0,49 miliar. Dengan kondisi terus membaiknya pandemic dan pertumbuhan ekonomi yang stabil, kami optimistis pada 2023 kontribusinya bisa naik lagi di USD 2,07 – 5,95 miliar”.

Provinsi Jawa Barat merupakan wilayah yang sangat berpotensi untuk dikembangkannya wisata. Hal ini dapat dilihat salah satunya dari trend pengunjung atau jumlah kunjungan wisatawan seperti pada Tabel 1.1. Dimana jumlah kunjungan wisatawan mancanegara pada tahun 2020, Kabupaten Bandung Barat berada di peringkat ketiga tertinggi sedangkan wisatawan domestik di Kabupaten Bandung Barat berada di peringkat pertama. Salah satu destinasi wisata yang ramai dikunjungi di Kabupaten Bandung Barat yaitu kawasan wisata Lembang *Park & Zoo*.

**Tabel 1. 2 Jumlah Kunjungan Wisatawan Ke Objek Wisata Menurut Kabupaten/Kota di Jawa Barat, 2020**

Kabupaten/Kota	Wisatawan Mancanegara	Wisatawan Nusantara	Jumlah
Bogor	0	28376	28376
Sukabumi	586	738782	739368
Cianjur	29461	1041740	1071201
Bandung	3089	1270937	1274026
Garut	94	1907007	1907101
Tasikmalaya	134	658170	658304
Ciamis	2	616643	616645
Kuningan	27	1270547	1270574
Cirebon	0	352426	352426
Majalengka	0	375000	375000
Sumedang	9	248080	248089
Indramayu	22	210344	210366
Subang	1086	310977	312063
Purwakarta	154	845333	845487
Karawang	92	1426983	1427075
Bekasi	0	127500	127500
Bandung Barat	23431	3440529	3463960
Pangandaran	514	2929992	2930506
Bogor	34400	1249690	1284090
Sukabumi	100	107386	107486
Bandung	0	2431290	2431290
Cirebon	161	326168	326329
Bekasi	15	42065	42080
Depok	55	215411	215466
Cimahi	29	48148	48177
Tasikmalaya	15	32860	32875
Banjar	0	9832	9832
Jawa Barat	93476	22233840	22327316

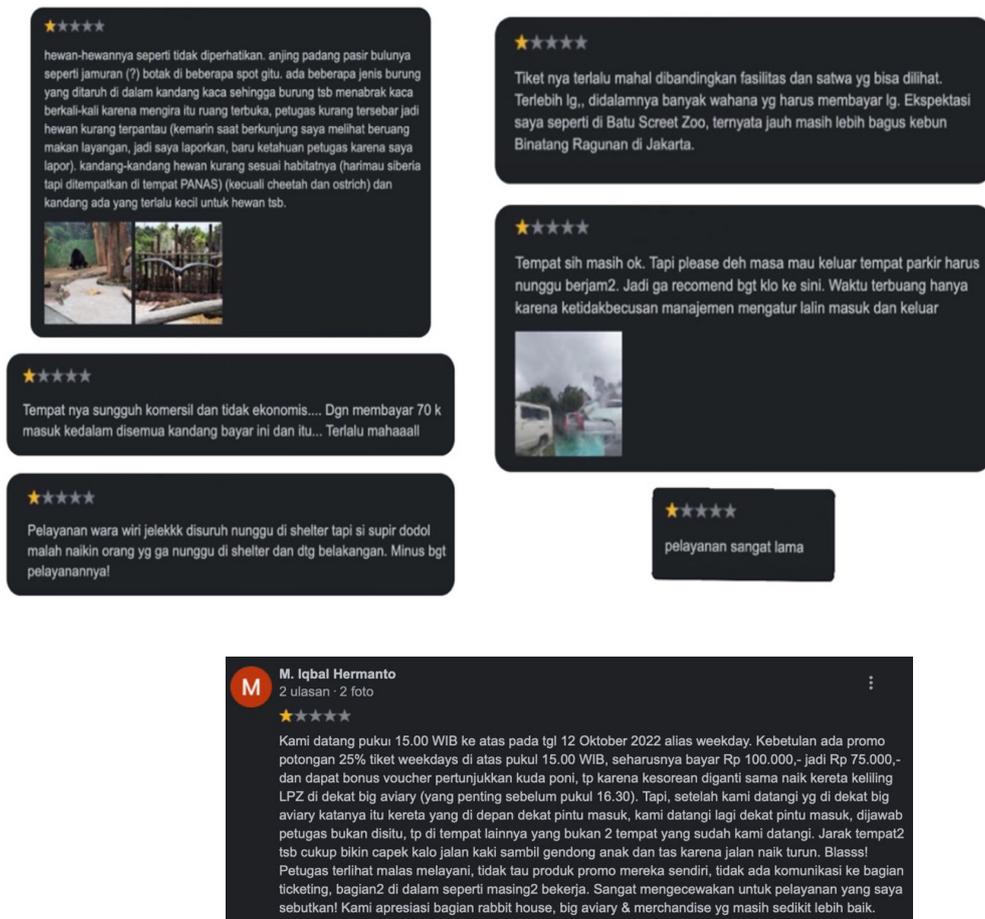
Sumber: Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat

Kawasan Lembang dengan suasana khas pegunungannya merupakan tempat yang sangat berpotensi untuk dijadikan tujuan wisata. Lembang *Park & Zoo* merupakan objek wisata yang hadir untuk melengkapi keragaman wisata yang ada. Destinasi wisata Lembang *Park & Zoo* selain menunjukkan beberapa satwa di kebun binatangnya, destinasi wisata ini juga menawarkan beberapa wahana yang seru untuk sarana belajar, terutama untuk anak-anak. Oleh karena itu destinasi wisata Lembang *Park & Zoo* ini sangat cocok untuk dijadikan tempat rekreasi keluarga.

Lembang *Park & Zoo* merupakan kebun binatang mini yang baru didirikan pada tahun 2019 berlokasi di Lembang, Kabupaten Bandung Barat. Lokasi kebun binatang mini di Lembang ini berada di area dataran tinggi yang dikelilingi oleh perbukitan hijau dan memiliki udara yang sejuk. Lembang merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Bandung Barat yang memiliki jumlah wisata terbanyak dibandingkan dengan kecamatan lain, artinya potensi wisata di Lembang sangat layak untuk dikembangkan (Disyanti, 2020).

Saat ini sektor pariwisata merupakan hal yang sangat berpotensi dikembangkan di Indonesia salah satunya adalah Lembang *Park & Zoo*. Lembang *Park & Zoo* adalah salah satu destinasi wisata yang turut hadir melengkapi keragaman pariwisata yang ada. Lembang *Park & Zoo* mempunyai potensi wisata yang sangat tinggi dengan jumlah wisatawan rata-rata perhari sebanyak 1000 orang, namun objek wisata ini masih perlu dikembangkan mengingat objek wisata ini baru dijalankan sehingga memerlukan banyak inovasi agar wisatawan yang berkunjung semakin tertarik untuk mendatangi Lembang *Park & Zoo*.

Lembang *Park & Zoo* adalah tempat wisata yang masih memiliki beberapa masalah yang ditemui. Ditambah lagi dengan masih adanya beberapa pembangunan dan renovasi di beberapa lokasi, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan untuk para pengunjung. Fasilitas, pelayanan dan promosi di Lembang *Park & Zoo* ternyata masih belum dikelola dengan baik, hal ini dapat dibuktikan dengan beberapa komentar negatif di media sosial :



Gambar 1. 14 Komentar Pengunjung Lembang Park & Zoo

Selain itu penulis juga melakukan wawancara secara langsung dengan pengunjung di Lembang *Park & Zoo* sebagai narasumber yang mana kesimpulannya yaitu adanya masalah pada fasilitas wisata dan kualitas pelayanan di Lembang *Park & Zoo*, dimana fasilitas wisata untuk beribadah (musholla) sangat kecil, tidak sebanding dengan jumlah wisatawan yang datang. Selain itu dari segi kualitas pelayanan yang dialami pengunjung (narasumber) bahwa jamnya operasional tempat pembelian tiket dan pusat informasi tidak sesuai dengan kenyataan dilapangan.

Untuk mengetahui tanggapan responden sebagai pengunjung Lembang *Park & Zoo* mengenai Fasilitas Wisata, Kualitas Pelayanan, Promosi dan Kepuasan Pengunjung Lembang *Park & Zoo*, peneliti melakukan pra survei kepada 30 responden yang pernah mengunjungi Lembang *Park & Zoo*. Berikut hasil tanggapan responden terhadap Fasilitas Wisata, Kualitas Pelayanan, Promosi dan Kepuasan Pengunjung di Lembang *Park & Zoo*.

**Tabel 1. 3 Responden Pra-Survei**

No.	Variabel	Pertanyaan	Jawaban	
			Setuju	Tidak Setuju
1.	Fasilitas Wisata	1. Lembang <i>Park &amp; Zoo</i> memiliki fasilitas rekreasi yang lebih menarik dari tempat wisata lain di Jawa Barat (tempat foto, wahana, dll).	11 orang atau 36,6%	19 orang atau 63,3%
		2. Lembang <i>Park &amp; Zoo</i> memiliki fasilitas penunjang lebih lengkap dari tempat wisata lain (musholla, toilet, tempat parkir, dll)	9 orang atau 30%	21 orang atau 70%
2.	Kualitas Pelayanan	1. Lembang <i>Park &amp; Zoo</i> merupakan tempat wisata yang memberikan rasa senang saat berkunjung kesana.	23 orang atau 76,6%	7 orang atau 23,3%
		2. Saya merasa puas dengan pelayanan di wisata Lembang <i>Park &amp; Zoo</i> .	17 orang atau 56,6%	13 orang atau 43,3%

No.	Variabel	Pertanyaan	Jawaban	
			Setuju	Tidak Setuju
3.	Promosi	<p>1. Saya tertarik berkunjung ke Lembang <i>Park &amp; Zoo</i> karena adanya promosi</p> <p>2. Saya mendapatkan penawaran secara langsung mengenai promosi di Lembang <i>Park &amp; Zoo</i></p>	<p>12 orang atau 40%</p> <p>9 orang atau 30%</p>	<p>18 orang atau 60%</p> <p>21 orang atau 70%</p>
4.	Kepuasan Pengunjung	<p>1. Saya akan melakukan kunjungan kembali ke Lembang <i>Park &amp; Zoo</i> karena saya merasa puas setelah berkunjung kesana.</p> <p>2. Lembang <i>Park &amp; Zoo</i> merupakan tempat wisata yang cocok untuk direkomendasikan sebagai tujuan rekreasi</p>	<p>12 orang atau 40%</p> <p>14 orang atau 46,6%</p>	<p>18 orang atau 60%</p> <p>16 orang atau 53,3%</p>

Pengunjung Lembang *Park & Zoo* tidak semua merasa puas dengan fasilitas, pelayanan dan promosi yang diberikan oleh pihak pengelola Lembang *Park & Zoo*, maka dari itu peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian di Lembang *Park & Zoo* karena Lembang *Park & Zoo* merupakan tempat wisata yang sudah memiliki

media promosi dan lokasi yang baik serta potensial namun masih banyak pengunjung yang berkomentar negatif mengenai Lembang *Park & Zoo*.

Fasilitas wisata, kualitas pelayanan dan promosi adalah salah satu faktor yang dapat memberi kepuasan pengunjung pada suatu tempat wisata yang nantinya dapat membuat pengunjung tersebut akan berkunjung kembali.

Dengan demikian dapat dikatakan fasilitas wisata, kualitas pelayanan dan promosi merupakan faktor yang penting untuk menunjang kepuasan pengunjung dalam melakukan kunjungan wisata. Hal tersebut telah dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan oleh Mustaqin dkk. (2020) yang berjudul “*The Effect of Tourism Facilities, Service Quality and Promotion of Tourist Satisfaction in South Pesisir District*”. Hasil penelitian pada judul diatas menunjukkan bahwa fasilitas wisata, kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di *South Pesisir District*.

Dari latar belakang pemikiran tersebut, penulis bermaksud untuk meneliti tentang bagaimana pengaruh fasilitas wisata, kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan pengunjung di Lembang *Park & Zoo*, dari penelitian tersebut peneliti berniat menulis skripsi yang berjudul “**PENGARUH FASILITAS WISATA, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI LEMBANG *PARK & ZOO***”.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana pengaruh fasilitas wisata secara parsial terhadap kepuasan pengunjung di Lembang *Park & Zoo*?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pengunjung di Lembang *Park & Zoo*?
3. Bagaimana pengaruh promosi secara parsial terhadap kepuasan pengunjung di Lembang *Park & Zoo*?
4. Bagaimana pengaruh fasilitas wisata, kualitas pelayanan dan promosi secara simultan terhadap kepuasan pengunjung Lembang *Park & Zoo*?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan, maka tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui fasilitas wisata di Lembang *Park & Zoo* secara parsial terhadap kepuasan pengunjung di Lembang *Park & Zoo*
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Lembang *Park & Zoo* secara parsial terhadap kepuasan pengunjung di Lembang *Park & Zoo*
3. Untuk mengetahui promosi di Lembang *Park & Zoo* secara parsial terhadap kepuasan pengunjung di Lembang *Park & Zoo*
4. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas wisata, kualitas pelayanan dan promosi secara simultan terhadap kepuasan pengujung Lembang *Park & Zoo*

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

### **1.5.1 Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan industri pariwisata tentang pengaruh fasilitas wisata, kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan pengunjung Lembang *Park & Zoo* yang menjadi bahan penelitian selanjutnya.

### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengelola wisata Lembang *Park & Zoo* dalam strategi pengelolaan destinasi pariwisata mengenai pelayanan pariwisata dan kualitas pelayanan serta promosi yang diberikan kepada pengunjung serta promosi yang dilakukan oleh Lembang *Park & Zoo*. Secara khusus, untuk pengelola wisata Lembang *Park & Zoo* harus memperhatikan fasilitas, kualitas pelayanan dan promosi apa yang dianggap penting oleh pengunjung untuk mendapatkan pengalaman yang menyenangkan.

## **1.6 Waktu dan Periode Penelitian**

Penelitian ini dilakukan selama 5 (bulan), yaitu mulai bulan Oktober 2022 sampai Februari 2023.