

**ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG DAN DAYA DUKUNG
PENGEMBANGAN WISATA DI TAMAN MARGASATWA
RAGUNAN JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Pertanian
Pada
Program Studi Agribisnis

FARHAN NOUVAL NAJIB

20105002



**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS SAINS TEKNIK DAN DESAIN
UNIVERSITAS TRILOGI
JAKARTA
2025**



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama	:	Farhan Nouval Najib
NIM	:	20105002
Jenjang Pendidikan	:	Strata-1
Program Studi	:	Agribisnis
Judul	:	ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG DAN DAYA DUKUNG PENGEMBANGAN WISATA DI TAMAN MARGASATWA RAGUNAN JAKARTA SELATAN
Tanggal Sidang	:	13 Februari 2025

Disetujui Oleh:

(Muhamad Karim, S.Pi., M.Si.)

Dosen Pembimbing

Disahkan Oleh:

Diketahui Oleh:

**(Dr. Dina Nurul Fitria, S.E., M.T.,
CSCA., CRP)**

Dekan Fakultas Sains, Teknik Dan

Desain

(Dr. Arman, SP., M.Si)

Ketua Program Studi Akuntansi



LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SIDANG SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Pada hari, Kamis, 13 Februari 2025 telah diselenggarakan Ujian Sidang Tugas Akhir dengan topik penelitian: "Analisis Kepuasan Pengunjung dan Daya Dukung Pengembangan Wisata Taman Margasatwa Ragunan Jakarta Selatan" untuk memenuhi sebagai prasyarat akademik guna memperoleh gelar Sarjana Agribisnis Universitas Trilogi, bagi mahasiswa:

Nama : Farhan Nouval Najib
NIM : 20105002
Program Studi : Agribisnis

telah dinyatakan **LULUS** oleh Dewan Penguji yang terdiri dari:

<u>Nama</u>	<u>Status</u>	<u>Tanda tangan</u>
1. Heny Agustin, SP., M.Si.	- Ketua Penguji	
Dr. Arman, SP., M.Si.	- Penguji II	
2. Muhamad Karim, S.Pi., M.Si.	- Dosen Pembimbing I	



Universitas Trilogi

Teknopreneur, Kolaborasi dan Kemandirian

FR-FAK-07-06 (Rev.0: 01/03/2022)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya, yang bertandatangan di bawah ini, menyatakan bahwa tugas akhir yang saya serahkan untuk maju ujian sidang adalah murni hasil karya saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiarsime (penjiplakan).

Apabila pada saat ujian sidang, diketahui dan terbukti bahwa tugas akhir ini merupakan hasil plagiarisme (penjiplakan) baik sebagian atau seluruh isi tugas akhir saya, maka Universitas Trilogi mempunyai hak dan wewenang untuk membatalkan isi dari tugas akhir yang telah saya (sebagai peneliti) tulis dan saya bersedia menerima sanksi *Drop Out* atau tidak dapat melanjutkan studi dari Universitas Trilogi.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sehat dan sadar tanpa adanya campur tangan ataupun tekanan dari pihak manapun juga.

Jakarta, 13 Februari 2025

Yang Menyatakan,

(Farhan Nouval Najib)

NIM : 20105002

ABSTRAK

Farhan Nouval Najib. Analisis Kepuasan Pengunjung Dan Daya Dukung Taman Margasatwa Ragunan. Dibimbing oleh Muhamad Karim, 2025.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengunjung berdasarkan daya dukung di Taman Margasatwa Ragunan, sekaligus mengevaluasi kelayakan daya dukungnya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei, dengan melibatkan pengunjung yang dipilih secara acak sebagai responden. Data diperoleh melalui kuesioner dan diolah menggunakan *Microsoft Excel*. Hasil analisis dalam penelitian ini diperoleh bahwa rata-rata tingkat kepuasan pengunjung Taman Margasatwa Ragunan sebesar 57,63% yang dikategorikan kurang baik, yang masih belum memenuhi sebagian besar harapan pengunjung. Dari lima dimensi *servqual*, bukti fisik memperoleh skor tertinggi dengan mencapai skor 62%. Meskipun mendapatkan nilai tertinggi, namun, angka tersebut menunjukkan bahwa kebersihan dan kelengkapan fasilitas fisik di taman ini harus terus ditingkatkan untuk bisa memadai dan memberikan kenyamanan lebih bagi pengunjung. Daya dukung dari kebun binatang Ragunan dalam penelitian ini ditentukan oleh nilai PCC sebesar 33,923 orang perhari, RCC sebesar 29,004 orang per hari dan ECC sebesar 2,581 orang per hari. Nilai-nilai tersebut disimpulkan bahwa daya dukung TMR masih layak sebagai tempat berwisata.

Kata kunci: daya dukung, fasilitas wisata, kepuasan pengunjung, pengelolaan lingkungan, Taman Margasatwa Ragunan.

ABSTRACT

Farhan Nouval Najib. Analysis of Visitor Satisfaction and Carrying Capacity of Ragunan Wildlife Park. Supervised by Muhamad Karim, 2025.

This study aims to analyze the level of visitor satisfaction based on the carrying capacity at the Ragunan Wildlife Park, as well as evaluating the feasibility of the carrying capacity. This research uses a quantitative descriptive method with a survey approach, involving randomly selected visitors as respondents. Data was obtained through a questionnaire and processed using Microsoft Excel. The results of the analysis in this research showed that the average level of visitor satisfaction at Ragunan Wildlife Park was 57.63%, which was categorized as poor, which still did not meet most visitors' expectations. Of the five dimensions of servqual, physical evidence obtained the highest score by reaching a score of 62%. Despite getting the highest score, however, these figures show that the cleanliness and completeness of the physical facilities in this park must continue to be improved to be adequate and provide more comfort for visitors. The carrying capacity of Ragunan Zoo in this study was determined by the PCC value of 33,923 people per day, RCC of 29,004 people per day and ECC of 2,581 people per day. These values, it can be concluded that the carrying capacity of TMR is still suitable as a tourist destination.

Keywords: *carrying capacity, environmental management, Ragunan Zoo, visitor satisfaction, tourist facilities.*

PRA KATA

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ***“Analisis Kepuasan Pengunjung Dan Daya Dukung Pengembangan Wisata Taman Margasatwa Ragunan Jakarta Selatan”***.

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana di Program Studi Agribisnis Fakultas Sains, Teknologi & Desain, Universitas Trilogi. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materil sehingga proposal penelitian ini dapat selesai. Ucapan terimakasih penulis tujukan kepada:

1. Muhamad Karim, S.Pi., M.Si. Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, ilmu, sarana prasarana dan dukungan untuk menjalankan penelitian ini.
2. Dr Arman, SP., M.Si. Selaku Ketua Prodi Agribisnis dan Agroekoteknologi.
3. Dr. M. Rizal Taufikurahman, S.Pt., M.Si. selaku dosen pembimbing akademik selama berkuliah di Universitas Trilogi
4. Dosen pengajar di Universitas Trilogi khususnya Dosen Program Studi Agribisnis yang telah mengajar serta selalu memberikan motivasi, kritik dan saran untuk penulis.
5. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan do'a, semangat dan dukungan untuk penulis.
6. Seluruh sahabat dan teman-teman yang selalu mendukung penulis dalam mengerjakan proposal.
7. Semua pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	II
LEMBAR PENGESAHAN	III
ABSTRAK	IV
ABSTRACT	V
PRA KATA	VI
DAFTAR ISI	VIII
DAFTAR TABEL.....	X
DAFTAR GAMBAR.....	X
DAFTAR LAMPIRAN.....	X
PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Identifikasi Masalah.....	3
Tujuan Penelitian	3
Kegunaan Penelitian	4
Kerangka Pemikiran.....	5
TINJAUAN PUSTAKA.....	6
Kebun Binatang	6
Ruang Terbuka Hijau	7
Pariwisata	8
Daya Dukung	9
Penelitian Terdahulu	11
METODOLOGI.....	15
Waktu dan Tempat.....	15
Jenis dan Sumber Data	15
Subjek Penelitian	15
Metode Pengumpulan Data.....	16
Metode Analisis Data.....	16
Analisis Daya Dukung Lingkungan.....	16
Analisis Kepuasan Pengunjung.....	17
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	18
Kepuasan Pengunjung.....	21
Karakteristik Responden	18
Daya Tarik Taman Margasatwa Ragunan	19
Kepuasan Pengunjung Berdasarkan Dimensi SEVQUAL	23
Upaya Pengelolaan Pengunjung	24
Hasil Kepuasan Upaya Pengelolaan Pengunjung	24
Analisis Daya Dukung dan Pembatasan Kunjungan	25

Rekomendasi untuk Peningkatan Pengelolaan Pengunjung	26
Daya Dukung dan Kepuasan Pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan	28
KESIMPULAN DAN SARAN.....	30
Kesimpulan	30
Saran	30
DAFTAR PUSTAKA	31
LAMPIRAN	31
RIWAYAT HIDUP	40

