

**KUALITAS PELAYANAN PENGELOLA OBJEK WISATA TAMAN
MARGASATWA DAN BUDAYA KINANTAN KOTA BUKITTINGGI**

Oleh: Haby Frisco

(Email: habyfrisco@gmail.com)

Pembimbing: Dr. Mariaty Ibrahim. S.Sos., M.Si

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata – Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru

Telp. 28293/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

Studies on the quality of management services in wildlife parks are still rarely researched. Therefore, this study aims to find out by measuring the quality of management services in the Wildlife Park and Kinantan Culture tourist object in the Bukittinggi City by using a quantitative descriptive method to analyze the issues raised. Data collection techniques used questionnaires to visitors, interviews with managers, and direct field observations. The sample used in this study was 100 respondents taken based on the calculation of the slovin formula and using the non-probability sampling method. Based on the results of the research and analysis that has been carried out, it can be concluded that the quality of management services in the Kinantan Wildlife and Cultural Park, Bukittinggi City, is in the good category and needs to be maintained. This is seen based on the five dimensions according to Pasuraman's theory, namely the dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

Keywords: *Quality of Service, Management, Wildlife Park and Kinantan Culture*

1. PENDAHULUAN

Provinsi Sumatera Barat merupakan provinsi di Indonesia yang menempati Pulau Sumatra bagian tengah arah barat dan sejumlah kepulauan di lepas laut Sumatra. Provinsi Sumatera Barat memiliki karakter alam berbukit-bukit, pesisir pantai, dan didukung kearifan budaya lokal sehingga menjadikan Provinsi Sumatera Barat sebagai daerah tujuan wisata, salah satunya adalah Kota Bukittinggi.

Karunia alam serta ditopang oleh peninggalan sejarah menjadikan Kota Bukittinggi sebagai tujuan wisata favorit di Provinsi Sumatera Barat. Salah satu objek wisata unggulan adalah Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan.

Pengelola terus berinovasi mengembangkan sejumlah fasilitas wisata untuk menarik pengunjung mengunjungi Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan. Fasilitas wisata merupakan pelayanan pendukung yang menawarkan harga dan mutu berdasarkan kebutuhan pengunjung (Mill, 2003:30). Hal tersebut dilakukan dengan harapan pengunjung dapat merasakan manfaat tidak hanya sekadar melihat satwa, tetapi juga dapat menikmati aktivitas wisata lainnya. Sejak tahun 2018 hingga tahun 2021, jumlah pengunjung Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan cenderung fluktuatif, lebih lengkapnya diuraikan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 1.1 Data Pengunjung Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan Tahun 2018 s/d 2021 (per 31 Desember)

No	Tahun	Jumlah Pengunjung
1	2018	818.379

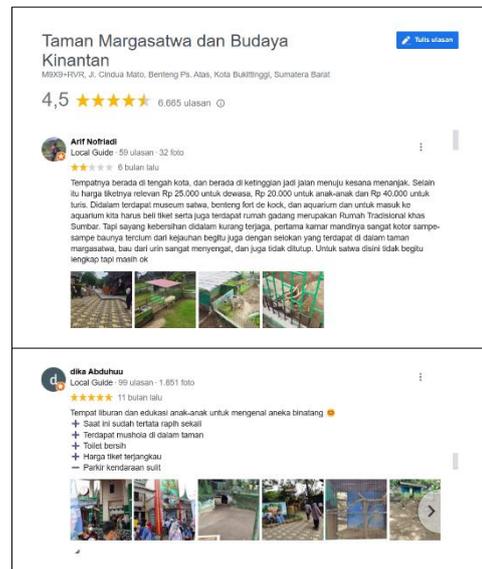
2	2019	729.705
3	2020	363.775
4	2021	618.049

Sumber: Dinas Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Bukittinggi, 2022

Menurut Tabel 1.1, total pengunjung tertinggi ada pada tahun 2018, yakni sebanyak 818.379 pengunjung. Lalu, mengalami penurunan pada tahun 2019 dengan jumlah 729.705 pengunjung. Kemudian, kembali mengalami penurunan dengan jumlah 363.775 pengunjung pada tahun 2020.

Naik turunnya kunjungan disebabkan oleh sejumlah faktor, salah satunya adalah inovasi dan perbaikan yang terus dilakukan oleh pihak pengelola untuk memikat pengunjung.

Gambar 1.1 Ulasan Pengunjung Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan di Google



Sumber: Ulasan Pengunjung Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan, Google, 2022

Merujuk gambar di atas, terdapat keluhan pengunjung terkhusus pada kebersihan dan ketiadaan lahan parkir. Sehingga dapat dijadikan awal permasalahan

untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan oleh pengelola Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan.

Kebutuhan pengunjung dapat terpenuhi dengan pelayanan yang baik. Maka dari itu, kualitas pelayanan adalah suatu aktivitas oleh penyedia layanan dalam memenuhi harapan pengunjung (**Tjiptono, 2000:810**).

Penelitian tentang taman margasatwa dan kaitannya terhadap studi dalam bidang pariwisata masih sedikit. Topik penelitiannya lebih banyak membahas kaitan antara taman margasatwa dengan tren komersialisasi dan perilaku pengunjung, seperti motivasi pengunjung ke taman margasatwa tersebut. Namun, masih sedikit peneliti yang membahas kualitas pelayanan dari pengelolaan taman margasatwa itu sendiri. Untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan dari pengelola objek wisata, peneliti menggunakan teori Parasuraman dkk. (**dalam Tjiptono dan Chandra, 2016**). Maka, berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan, peneliti mengambil judul penelitian “**Kualitas Pelayanan Pengelola Objek Wisata Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan Kota Bukittinggi**”.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan oleh pengelola Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan, yaitu Dinas Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Bukittinggi pada bidang Taman Margasatwa dan Budaya Kianntan.

Penelitian ini juga diharapkan bisa memberikan manfaat kepada sejumlah pihak, baik akademis maupun praktis. Adapun bagi

akademis, penelitian ini dapat menjadi sumber referensi baru mengenai Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan, khususnya terkait kualitas pelayanan yang diberikan pengelola di objek wisata tersebut.

Kemudian, manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai sumbangsih pemikiran untuk Dinas Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Bukittinggi terkait pengelolaan Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kualitas Pelayanan

Tjiptono (2000) memandang kualitas pelayanan sebagai keunggulan yang diharapkan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan (dalam hal ini pengunjung). Kualitas pelayanan dari suatu penyedia layanan dapat diidentifikasi dengan menggunakan model SERVQUAL. Model ini telah banyak menjadi acuan dalam riset manajemen termasuk kualitas pelayanan.

Terdapat sejumlah dimensi yang tepat untuk mengukurnya. Parasuraman, dalam **Tjiptono dan Chandra (2016)** mengenalkan lima dimensi untuk menganalisis kualitas pelayanan sebagai berikut:

a. *Tangible*

Dimensi pertama untuk mengidentifikasi kualitas dari suatu pelayanan adalah eksistensi yang ditunjukkan oleh penyedia layanan. Hal itu dapat terlihat dari penampilan serta sarana dan prasarana fisik atau disebut *tangible*.

b. *Reliability*

Dimensi *reliability* mencakup keandalan ataupun kemampuan dari

penyedia layanan dalam mewujudkan pelayanan sesuai dengan janji yang selama ini digaungkan. Tuntutan kendalan pengelola dalam memberikan pelayanan menjadi syarat utama penilaian bagi pengunjung selaku penikmat layanan.

c. *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* adalah kemampuan dari penyedia layanan untuk memberikan jasa kepada pelanggan dengan tanggap. *Responsiveness* juga mencakup kesediaan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan pelanggan.

d. *Assurance*

Dimensi *assurance* merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan jaminan, membangkitkan rasa percaya pelanggan bahwa pihak penyedia layanan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan. Terutama pada karyawan yang berhadapan langsung dengan para pelanggan.

e. *Empathy*

Dimensi *empathy* dapat diartikan sebagai kemampuan penyedia layanan dalam memahami keinginan pelanggan. Misalnya, seperti kemampuan berkomunikasi yang baik oleh para karyawan dengan pelanggan, serta usaha penyedia layanan dalam memahami keinginan dan memenuhi kebutuhan pelanggan.

2.2. Pengelola

Kata “pengelola” berasal dari kata “kelola”, yang mana menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti sebagai pengatur, pemimpin, mengendalikan, bertanggungjawab, dan mengupayakan agar lebih baik suatu pekerjaan. Sedangkan pengelolaan adalah terjemahan dari

kata “*management*” yang telah diserap menjadi kata “manajemen” dalam Bahasa Indonesia.

2.3. Taman Margasatwa

a. Pengertian Taman Margasatwa

Keputusan Direktorat Jenderal Kehutanan Nomor 20/upts/DJ/1978 telah menjelaskan kebun binatang atau taman margasatwa merupakan sebuah tempat yang berisikan beraneka ragam satwa yang diperlihara ataupun diperlihatkan kepada umum. Adapun maksudnya untuk sarana rekreasi alam dengan tujuan memberikan edukasi kepada masyarakat agar sadar dalam menjaga kelestarian lingkungan hidup.

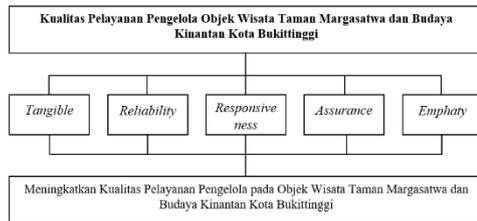
b. Fungsi Taman Margasatwa

Taman Margasatwa berfungsi sebagai sarana pendidikan, penelitian, dan rekreasi. Akan tetapi, selain fungsi tersebut, **Tabrani (1997)** menerangkan bahwa taman margasatwa adalah sarana vital dari upaya pelestarian alam. Taman margasatwa juga dapat dikatakan sebagai sarana penghubung antara masyarakat dengan satwa liar. Dengan adanya taman margasatwa, maka masyarakat dapat secara langsung melihat satwa liar.

2.4. Pariwisata

Definisi pariwisata sudah tercantum pada **Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009**, yang mana artinya beragam kegiatan wisata dengan dukungan sejumlah fasilitas yang disediakan oleh pemerintah, pengusaha, atau masyarakat. Indonesia memiliki beragam destinasi wisata yang menarik. **Hadinoto (1996:115)** menjelaskan bahwa destinasi merupakan suatu kawasan

pilihan pengunjung secara spesifik untuk dapat menetap dalam kurun



waktu tertentu.

2.5. Objek Wisata

Menurut **Ridwan (2012:5)**. Objek wisata juga dapat diartikan sebagai suatu tempat kunjungan pengunjung karena tertarik dengan sumber daya, baik alami maupun buatan manusia, seperti pantai, pengunungan, bangunan bersejarah, kebun binatang, dan atraksi kebudayaan.

Hal itu dijelaskan juga oleh **Siregar (2017)**, objek wisata sangat berkaitan dengan daya tarik wisata. **Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009** juga menyebutkan bahwa keindahan, keunikan, dan nilai yang menjadi daya tarik untuk dikunjungi pengunjung.

2.6. Fasilitas Wisata

Fasilitas wisata merupakan hal penting dalam mengembangkan pariwisata sebab menjadi faktor utama dalam menarik pengunjung untuk berkunjung **Sammeng (2001:39)**. Sedangkan menurut **Yoeti (2003:56)**, fasilitas wisata merupakan semua sarana dan prasarana untuk memenuhi kebutuhan pengunjung di tempat tujuan wisata yang menjadi tujuannya.

2.7. Pengunjung

Pengunjung didefinisikan bahwa setiap orang yang melakukan perjalanan atau mengunjungi suatu tempat/kawasan/atau negara yang

bukan merupakan tempat asalnya karena ada motivasi kunjungan.

2.9. Kerangka Pemikiran

Pada penelitian ini, peneliti menggambarkan kerangka penelitian sebagai berikut ini:

Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil olahan peneliti dari teori Pasuramanan dalam Tjiptono dan Chandra (2016)

3. METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif melalui analisis deskriptif pada penelitian ini. Penelitian bersifat deskriptif mempunyai tujuan untuk mengetahui kenyataan dari kejadian yang diteliti agar bisa digambarkan (**Sugiyono, 2009:11**).

3.2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Peneliti melakukan penelitian di Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan yang berlokasi di Jalan Cindua Mato, Kelurahan Benteng Pasar Atas, Kecamatan Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Provinsi Sumatera Barat pada bulan September hingga bulan Oktober 2022.

3.3. Populasi dan Sampel

Menurut **Sugiyono (2009)**, populasi adalah objek atau subjek dari suatu wilayah yang mempunyai karakteristik sesuai ketetapan peneliti untuk diambil kesimpulan. Sedangkan, sampel merupakan bagian yang menjadi karakteristik dari populasi tersebut.

Maka dari itu, populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung

Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan yang mana berdasarkan data terakhir pada tahun 2021 dari Dinas Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Bukittinggi berjumlah sebanyak 618.049 pengunjung.

Peneliti mengambil sampel beberapa subjek dari pengunjung Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan. Peneliti menggunakan rumus Slovin untuk mengukur besar sampel, yaitu:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel minimal

N = Total populasi

e = Persentase kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan penarikan sampel sebesar 10%

Oleh karena itu, total populasi diambil berdasarkan data terakhir dari jumlah kunjungan ke Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan selama tahun 2021, yakni 618.049 pengunjung. Berikut perhitungan jumlah sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini:

Diketahui: N= 618.049

$$E= 10\%=0,1$$

$$\begin{aligned} \text{Maka: } n &= \frac{618.049}{1+618.049(0,1)^2} \\ &= \frac{618.049}{1+618.049(0,01)} \\ &= \frac{618.049}{6195,09} \\ &= 99,98 \text{ (d disesuaikan} \\ &\text{ menjadi 100)} \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, peneliti menetapkan jumlah sampel untuk dijadikan responden yaitu 100 orang pengunjung melalui metode *non probability sampling*.

Dalam artian, siapa saja secara kebetulan sedang mengunjungi atau pernah berkunjung ke Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan.

3.4. Jenis dan Sumber Data

Menurut **Silalahi (2010)**. Jenis dan Sumber data adalah hal penting dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif, yang mana data didapat dari serangkaian pengukuran yang dapat dinyatakan dengan angka.

Adapun sumber data pada penelitian ini adalah menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer merupakan kumpulan data aktual yang berasal dari individu atau kelompok responden dalam objek penelitian. Data primer dikumpulkan dari hasil tanggapan responden yang telah mengisi kuesioner, wawancara dengan pengelola, dan melakukan observasi langsung di Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan.

Data sekunder merupakan kumpulan data dari sumber-sumber lain sebelum dilakukan suatu penelitian yang berguna sebagai data pendukung data primer. Data sekunder peneliti mendapatkan dari instansi terkait dan sumber-sumber tertulis lainnya, seperti jurnal ilmiah dan data dari internet.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti mengumpulkan data melalui kuesioner, wawancara, dan observasi, berikut uraian lengkapnya:

a. Kuesioner

Kuesioner adalah suatu cara umum yang bisa digunakan dalam waktu singkat untuk pengumpulan informasi menjadi data yang terstruktur dalam skala besar (**Saldanha dan O'brien 2014:152**). Oleh karena itu, peneliti menyebarkan

kuesioner kepada 100 orang responden.

b. Wawancara

Peneliti langsung melakukan wawancara agar mendapatkan data mengenai kualitas pelayanan pada Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan secara lebih lengkap dan jelas. Narasumbernya adalah Kepala Sub Substansi Pengembangan SDM dan Pelayanan Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan.

c. Observasi

Peneliti melakukan observasi untuk bisa mengamati langsung dan melihat bentuk fisik dengan mengunjungi Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan Kota Bukittinggi.

3.6. Operasional Variabel

Menurut **Wardiyanta (2006)**, operasional merupakan informasi yang berguna untuk mengukur suatu variabel dalam menjabarkan suatu konsep. Parasuraman dalam **Tjiptono dan Chandra (2016)** telah mengklasifikasikan dimensi dari variabel kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

3.7. Skala Pengukuran

Peneliti menggunakan skala Likert dalam mengukur tanggapan responden yang mengharuskan responden menunjukkan tingkat persetujuan terhadap pertanyaan yang telah dibuat (**Noor, 2011:128**).

4. HASIL PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan menjadi salah satu kebun binatang tertua di Indonesia

karena dibangun awal tahun 1900-an oleh seorang *controleur* Belanda bernama Gravenzanden. Pada awalnya, Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan adalah taman bunga. Kemudian, beralih fungsi menjadi kebun binatang pada tahun 1929. Dikarenakan sudah terdapat beragam koleksi satwa, taman bunga berganti nama menjadi Fort de Kocksche Dieren Park dalam bahasa Belanda yang berarti Kebun Binatang Bukittinggi.

Pada masa penjajahan Jepang, Kebun Binatang Bukittinggi berganti nama menjadi Taman Puti Bungsu, lalu beralih menjadi Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan pada tahun 1995. Sesuai dengan namanya, di dalam Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan tidak hanya sebagai tempat mengeloksi, merawat, dan mengembangbiakkan satwa. Melainkan juga ada cagar budaya yang harus dijaga dan bisa menjadi tempat yang tepat untuk menambah wawasan budaya serta sejarah.

Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, telah menetapkan pelaksanaan urusan pemerintah di bidang pariwisata adalah Dinas Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Bukittinggi Bidang Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan yang terbagi ke dalam tiga Sub Substansi, yaitu Sub Substansi Konservasi Fauna dan Flora, Sub Substansi Sarana dan Prasarana, dan Sub Substansi Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) dan Pelayanan.

4.2. Karakteristik Responden

Berikut ini penjelasan terkait identitas responden:

a. Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Sumber: Data olahan penelitian, 2022

b. Asal

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Menurut Asal

Asal	Jumlah	Persentase
Bukittinggi	37	37%
Luar Bukittinggi	63	63%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data olahan penelitian, 2022

c. Usia

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Menurut Usia

Usia	Jumlah	Persentase
17-25 tahun	49	49%
26-35 tahun	18	18%
36-45 tahun	13	13%
> 45 tahun	20	20%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data olahan penelitian, 2022

d. Pekerjaan

Usia	Jumlah	Persentase
Pelajar/ Mahasiswa	34	34%
Pegawai Negeri	7	7%
Swasta	23	23%
Wiraswasta	20	20%
Lainnya	16	16%
Jumlah	100	100%

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	44	44%
Perempuan	56	56%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data olahan penelitian, 2022

e. Tujuan Berkunjung

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Menurut Tujuan Berkunjung

Tujuan	Jumlah	Persentase
Belajar	6	6%
Rekreasi	79	79%
Lainnya	13	13%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data olahan penelitian, 2022

4.3. Deskripsi Tanggapan Responden

a. *Tangible*

Tabel 4.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi *Tangible*

Indikator	Skor	Hasil
		Baik
Ketanggapan		
Ketersediaan	389	1.363-
petugas		1.683
kios makanan	359	
dan kios		
cenderamata		
Petugas		
berpenampilan	387	
rapi dan		
menarik		
Total	3.036	

Lanjutan Tabel 4.6

Sumber: Data olahan penelitian, 2022

Indikator	Skor	Hasil
Sikap petugas		
dalam	375	
melayani		
pengunjung		
Kedisiplinan	387	Baik
petugas		1.363-
Kemampuan		1.683
berkomunika	384	
si petugas		
Keahlian	381	
petugas		
Total	1.527	

b. Reliability

Tabel 4.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Reliability

Sumber: Data olahan penelitian, 2022

c. Responsiveness

Tabel 4.8 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Responsiveness

Indikator	Skor	Hasil
Respon		
Kerapian dan	380	
terhadap		
kenyamanan	411	
penataan		
Cermat		
Informasi	380	
melayahi	388	
penyediaan		
Kemudahan		
di berbagai	368	
bagian	375	
petugas		
pengunjung		
Ketersediaan	1.524	Cukup
sarana dan		Baik
prasarana	381	
kebersihan		2.722-
		3.362
Ketersediaan		
Fasilitas		
sanitasi dan	367	
tempat		
ibadah		
Ketersediaan		
tempat	375	
istirahat		

Lanjutan Tabel 4.8

Sumber: Data olahan penelitian, 2022

d. Assurance

Tabel 4.9 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Assurance

Sumber: Data olahan penelitian, 2022

e. *Empathy*

Tabel 4.10 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi *Empathy*

Indikator	Skor	Hasil
Sikap ramah petugas	396	
Tutur kata petugas dalam melayani	386	
Mendahulukan dan mementingkan pengunjung	375	Baik 1.703-2.103
Menghargai pengunjung	387	
Tidak diskriminatif	383	
Total	1.927	

Sumber: Data olahan penelitian, 2022

5. PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil rekapitulasi keseluruhan dari total nilai dimensi, diambil simpulan bahwa kualitas pelayanan pengelola Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan Kota Bukittinggi berada dalam kategori “**Baik**” dengan mendapatkan total skor 9.920 yang berada dalam rentang skor 8.863-10.943.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil dari analisis data di lapangan, peneliti memberikan tiga saran sebagai berikut:

Indikator	Skor	Hasil
Kenyamanan dan keamanan pengunjung	411	
Tempat parkir yang aman dan memadai	337	
Kepastian jadwal buka dan tutup	369	Baik 1.703-2.103
Jaminan biaya masuk	386	
Informasi yang diberikan sesuai fakta dan sejarah	403	
Total	1.906	

1. Pemerintah melalui dinas terkait harus lebih berperan dalam memberikan perhatian seperti membuat kebijakan yang berpengaruh terhadap mutu kualitas pelayanan pengelolaan Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan. Hal ini bisa diwujudkan dengan melakukan pelatihan kepada para pengelola untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM).
2. Pengelola harus lebih merawat kondisi fisik. Adapun hal yang perlu diperhatikan ialah penyediaan akses parkir, sebab pengunjung akan kebingungan untuk memarkirkan kendaraanya karena tidak tersedianya tempat parkir untuk pengunjung di kawasan Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan.

3. Dinas Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Bukittinggi mestinya juga memerhatikan upaya promosi, karena masih sangat minim informasi mengenai Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan di internet.

DAFTAR PUSTAKA

- Berry, Parasuraman dan Zeithaml, V.A. 1985. *Conceptual Model of Service Quality and its implication for future research*. Jurnal Marketing, Vol 49. 41-50.
- Hadinoto, Kusudianto. 1996. *Perencanaan Pengembangan Destinasi Wisata*. Jakarta: UI Press. HKBP.
- Mill, Robert Christie. (2000). *Tourism The International Business*. Jakarta: PT Raja.
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kharisma Putra Utama.
- Ridwan, Mohamad. (2012). *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. PT SOFMEDIA: Medan.
- Saldanha, G., & O'Brien, S. (2014). *Research thodologies in translation studies*. Routledge.
- Sammeng, Andi Mappi. 2001. *Cakrawala pariwisata*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Silalahi, U. 2010. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tabrani. 1997. *Emping Jagung: Teknologi dan Kendalanya*. Bandung: Institut Teknologi Bandung.
- Tjiptono, 2000, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Yoeti, Oka A. 2003. *Tours And Travel Marketing*. Jakarta: Pradnya Paramita.