

ABSTRAK

Youngky:

Skripsi

Kepuasan Pengunjung Terhadap Manajemen Taman Kota di Surabaya

Surabaya, ibu kota provinsi Jawa Timur, merupakan kota terbesar kedua setelah Jakarta. Di kota Surabaya, keberadaan ruang hijau terbuka (RTH) tinggal 69.349 m². Padahal luas kota Surabaya adalah 32.636.768 ha. Selayaknya kota Surabaya memiliki ruang hijau terbuka sebesar 4.895.152 ha. Taman kota atau biasa disebut masyarakat adalah alun-alun. Di setiap kota di Jawa Timur baik perkotaan besar maupun perkotaan kecil pasti mempunyai taman kota. Kota Surabaya mempunyai 3 taman kota yang berjenis hutan kota dan 3 taman kota yang berada di jalur hijau. Pengembangan-pengembangan taman kota tidak hanya dilakukan pada taman-taman kota di tengah kota, misalnya Taman Flora, Taman Bungkul, Taman kota di sekitar Jalan Sulawesi.

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian komparatif, dengan pendekatan induktif. Untuk penelitian ini, populasi survei adalah pengunjung taman kota yang berkependudukan Surabaya, tidak harus mempunyai Kartu Tanda Penduduk (KTP) Surabaya. Mulai dari usia 13 tahun sampai orang dewasa dengan usia 40 tahun. Untuk menentukan ukuran sampel, peneliti menggunakan *sampling* bertingkat, yaitu cara menentukan sampel dengan membagi populasi ke dalam beberapa tingkat dan sampelnya dapat dipilih secara *random* dari tiap tingkatan. Peneliti menggunakan 153 sampel untuk melakukan penelitian. Teknik analisa data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji *Measure of Sampling Adequacy*, dan analisa regresi linier berganda.

Dari hasil analisa dan pembahasan diperoleh kesimpulan bahwa Tahun 2009 ada perencanaan pengembangan taman kota di Surabaya yang akan dilakukan. Di Taman Flora, akan ditambahkan fasilitas bermain anak dan *jogging track*. Di Taman Lansia akan dilakukan penambahan bangku taman dan trotoar. Selain itu akan ada penambahan taman kota di Surabaya, antara lain: Taman Kali Mas, Taman A. Yani dan Taman Tirta Boga. Dengan analisa secara simultan, masing-masing variabel (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Tetapi secara parsial, dapat dilihat secara jelas bahwa variabel *tangibles* mempunyai pengaruh yang paling signifikan terhadap kepuasan pengunjung taman kota di Surabaya, sedangkan variabel *responsiveness* memberikan kontribusi yang paling kecil terhadap kepuasan pengunjung.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pengunjung

ABSTRACT

Youngky:

Thesis

Visitor Satisfaction On Park Management In Surabaya

Surabaya, the capital province of East Java, is the second largest city next to Jakarta. In Surabaya city, the presence of exposed green area (EGA) is 69,349 m² left. Infact the wide area of Surabaya city is 32.636.768 ha. It should be that the Surabaya city own exposed green space is of 4.895.152 ha. The city park or used to be called by the people is *alun-alun*. In every city in East Java whether it is big town or small town surely have city park. The city of Surabaya have 3 city park with the type of city forest and 3 city park which are located in green area. The developments of city park is not only conducted on the city parks in the middle of the city, such as *Taman Flora*, *Taman Bungkul*, City park around Sulawesi street.

The type of research being conducted by the writer is a comparative research, with the inductive approach. For this research, the population of the survey is the visitors of city park who live in Surabaya, does not have to have Identification Card (KTP) of Surabaya. Visitor's age start at 13 to 40 ages. To establish the sample size, the researcher is using ranking *sampling*, that is the method to establish samples by dividing the population into several ranks and the samples can be chosen *randomly* from each rank. Researcher use 153 visitors for this research. The data analysis technique being used is the validity test, reliability test, classic assumption test, *Measure of Sampling Adequency* test, and doubled linear regression analysis.

Based on the result of analysis and discussion it is acquired conclusion that by the year of 2009 there will be city park development planning in Surabaya which will be conducted by Department of Sanitary and City Park Surabaya. At Taman Flora, it will be added children playground facility and jogging track. And at Taman Lansia there will be conducted the addition of park benches and sidewalks. Beside that there will be any addition of city parks in Surabaya, which are : Taman Kali Mas, Taman A. Yani and Taman Tirta Boga. With an analysis simultaneously; each variables (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* and *emphaty*) have influence toward the visitors satisfaction. However, in partially, it can be seen plainly that *tangibles* variable have the most significant influence toward city park's visitors satisfaction in Surabaya, as for the *responsiveness* variable provide the smallest contribution toward visitors' satisfaction.

Key Words : Service Quality, Visitor Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 1. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	I
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
 2. LANDASAN TEORI	
2.1. Manajemen	7
2.2. Taman Kota	7
2.3. <i>Service</i> (layanan) dan konsep <i>service</i>	11
2.3.1. Karakteristik <i>Service</i> (Layanan).....	13
2.3.2. Pengertian <i>Service Quality</i>	14
2.3.3. Dimensi <i>Servqual</i>	16
2.4. Konsep Kepuasan Pelanggan/ Pengunjung	18
2.5. Hubungan Antar Konsep	19
2.6. Kerangka Pemikiran	20
2.7. Hipotesis Penelitian.....	20
 3. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian dan Populasi Penelitian	21
3.1.1. Jenis Penelitian.....	21
3.1.2. Populasi Penelitian	21
3.2. Teknik Pengambilan Sampel.....	21
3.2.1. Metode Pengambilan Sampel.....	21
3.2.2. Penentuan Ukuran Sampel	22
3.3. Definisi Operasional.....	22

3.4. Metode dan Prosedur Pengumpulan Data	24
3.4.1. Metode Survei	24
3.4.2. Metode Wawancara.....	24
3.4.3. Metode Dokumentasi	25
3.4.4. Metode Observasi.....	25
3.5. Teknik Analisa Data.....	26
3.5.1. Menentukan indikator-indikator masing-masing dimensi <i>servqual</i> ..	26
3.5.2. Melakukan Uji Validitas	26
3.5.3. Melakukan Uji Reliabilitas	27
3.5.4. Melakukan Analisa Faktor (<i>Measure of Sampling Adequacy</i>).....	27
3.5.5. Melakukan Analisis Regresi Berganda	29
3.5.6. Melakukan pengujian asumsi klasik	29
3.5.7. Melakukan Analisa Uji t	31
3.5.8. Melakukan Uji F.....	33
 4. ANALISA DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Taman Kota di Surabaya	35
4.2. Analisa Data	37
4.2.1. Analisis <i>Cluster Crosstab</i>	37
4.2.1.1. Analisis Cluster Crosstab Terhadap Jumlah Pengunjung Berdasarkan Jenis Kelamin	37
4.2.1.2. Analisis <i>Cluster Crosstab</i> Berdasarkan Usia Pengunjung	38
4.2.1.3. Analisis Cluster Crosstab Berdasarkan Kota Kependudukan Pengunjung.....	38
4.2.1.4. Analisis <i>Cluster Crosstab</i> Berdasarkan Jenis Pekerjaan Pengunjung.....	39
4.2.1.5. Analisis <i>Cluster Crosstab</i> Berdasarkan Informasi Mengenai Taman Kota	40
4.2.1.6. Analisis Cluster Crosstab Berdasarkan Frekuensi Berkunjung	40
4.2.1.7. Analisis <i>Cluster Crosstab</i> Berdasarkan Keperluan Pengunjung Melakukan Kunjungan Ke Taman Kota	41
4.2.1.8. Analisis Cluster Crosstab Berdasarkan Kesukaan Pengunjung Terhadap Fasilitas Taman Kota.....	42
4.2.1.9. Analisis <i>Cluster Crosstab</i> Berdasarkan Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Taman	42
4.2.1.10. Analisis <i>Cluster Crosstab</i> Berdasarkan Alasan Puas/Tidaknya Terhadap Fasilitas Taman Kota	43
4.2.2. <i>Measure of Sampling Adequacy</i>	44
4.2.3. Uji Validitas dan Reliabilitas	45
4.2.4. Uji Asumsi Klasik	47
4.2.5. Analisis Koefisien Korelasi Koefisien Determinasi.....	49
4.2.6. Uji F (Uji Simultan)	50
4.2.7. Uji t (Uji Parsial)	50
4.2.8. Koefisien Korelasi Parsial.....	51
4.2.9. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	51
4.3. Pembahasan	53

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran.....	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

3.1	Jumlah Responden.....	22
4.1	Hasil Analisis <i>Cluster Crosstab</i> Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	37
4.2	Hasil Analisis <i>Cluster Crosstab</i> Berdasarkan Usia Responden.....	38
4.3	Hasil Analisis <i>Cluster Crosstab</i> Berdasarkan Kota Kependudukan Pengunjung	38
4.4	Hasil Analisis <i>Cluster Crosstab</i> Berdasarkan Jenis Pekerjaan Pengunjung	39
4.5	Hasil Analisis <i>Cluster Crosstab</i> Berdasarkan Informasi Mengenai Taman Kota	40
4.6	Hasil Analisis <i>Cluster Crosstab</i> Berdasarkan Frekuensi Berkunjung	40
4.7	Hasil Analisis <i>Cluster Crosstab</i> Berdasarkan Keperluan Berkunjung.....	41
4.8	Hasil Analisis <i>Cluster Crosstab</i> Berdasarkan Kesukaan Pengunjung Terhadap Taman Kota.....	42
4.9	Hasil Analisis <i>Cluster Crosstab</i> Berdasarkan Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Taman Kota.....	42
4.10	Hasil Analisis <i>Cluster Crosstab</i> Berdasarkan Alasan Puas/Tidaknya Terhadap Fasilitas Taman Kota.....	43
4.11	<i>Anti Image Matrices</i>	44
4.12	Hasil Uji Validitas	45
4.13	Hasil Pengujian Reliabilitas	46
4.14	Hasil Pengujian Normalitas.....	47
4.15	Hasil Uji Multikolinearitas.....	47
4.16	Hasil korelasi <i>rankSpearman</i>	48
4.17	Koefisien Korelasi Dan Koefisien Determinasi	49
4.18	Hasil Perhitungan Uji F.....	50
4.19	Hasil Perhitungan Uji t.....	50
4.20	Nilai Koefisien Korelasi Parsial.....	51
4.21	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
4.23	Summary Analisa Regresi Berganda.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuesioner.....	57
2	Hasil Rekapitulasi Kuesioner	59
3	Hasil Crosstab	70
4	Hasil Analisa <i>Measure of Sampling Adequacy</i>	75
5	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	76
6	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	78
7	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	80
8	Hasil Wawancara.....	81