

ABSTRAK

Kota Semarang memiliki banyak potensi pariwisata dengan kinerja cukup baik yang ditunjukkan oleh peningkatan jumlah kunjungan wisatawan setiap tahunnya. Taman Margasatwa Mangkang menjadi salah satu objek wisata andalan Kota Semarang yang dikembangkan dengan fungsi utama konservasi dan edukasi melalui atraksi penangkaran hewan, serta rekreasi sebagai fungsi pendukungnya. Pengembangan Taman Margasatwa Mangkang memiliki potensi yang cukup besar, karena belum terdapat kebun binatang di wilayah utara Jawa Tengah. Motivasi utama wisatawan mengunjungi kebun binatang adalah untuk rekreasi keluarga dan melihat berbagai macam hewan, sehingga lingkungan kebun binatang sangat mempengaruhi persepsi pengunjung. Persepsi dapat diukur melalui kepuasan pengunjung sebagai salah satu indikator keberhasilan dalam kinerja pariwisata. Terdapat permasalahan pada pengembangan, pengelolaan, serta implementasi pembangunan di Taman Margasatwa Mangkang yang berpengaruh terhadap kinerja Taman Margasatwa Mangkang sehingga terjadi fluktuasi jumlah pengunjung setiap tahun.

Penelitian ini bertujuan untuk menilai kinerja objek wisata Taman Margasatwa Mangkang berdasarkan persepsi pengunjung. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode accidental sampling dengan jumlah sampel 100 responden pengunjung Taman Margasatwa Mangkang dengan nilai ketelitian 90%. Perolehan data baik data primer maupun sekunder akan dianalisis menggunakan analisis statistik deskriptif, analisis IPA (Importance Performance Analysis), analisis Gap, dan analisis CSI (Customer satisfaction index).

Penilaian kinerja Taman Margasatwa Mangkang berada pada kriteria baik dengan nilai kepuasan pengunjung secara keseluruhan 0,66 atau pada kriteria puas, namun kriteria ini kurang sesuai apabila dilihat dari hasil penilaian kinerja dan kepuasan pengunjung terhadap variasi dan kelengkapan hewan, dimana sebagian besar pengunjung merasa tidak puas terhadap atraksi penangkaran hewan yang memiliki kinerja buruk. Sehingga sebagian besar pengunjung yang datang ke Taman Margasatwa Mangkang lebih cenderung memanfaatkan kunjungannya untuk rekreasi karena permintaan pengunjung terhadap atraksi utama belum dapat terpenuhi. Kepuasan pengunjung selama melakukan kegiatan rekreasi juga dipengaruhi oleh pelayanan/fasilitas, promosi, dan transportasi yang ada.

Kata Kunci : Kinerja Pariwisata, Kepuasan Wisatawan, Penyediaan Pariwisata