

**PENGARUH KOMPONEN DESTINASI WISATA (4A)
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG KEBUN BINATANG
SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

Adrian Rizky Rahmawan
NPM. 20045010022

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI PARIWISATA
SURABAYA
2025**

**PENGARUH KOMPONEN DESTINASI WISATA (4A)
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG KEBUN BINATANG
SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

Adrian Rizky Rahmawan
NPM. 20045010022

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI PARIWISATA
SURABAYA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KOMPONEN DESTINASI WISATA (4A) TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG KEBUN BINATANG SURABAYA**

Disusun oleh:

Adrian Rizky Rahmawan

NPM. 20045010022

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

PEMBIMBING



Dr. Yudiana Indriastuti, S.Sos., M.Si

NI PPPK. 197410132021202005

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si

NI PPPK. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KOMPONEN DESTINASI WISATA (4A) TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG KEBUN BINATANG SURABAYA**

Disusun Oleh:

Adrian Rizky Rahmawan

NPM. 20045010022

**Telah Dipertahankan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi
Pariwisata Pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**

Menyetujui,

PEMBIMBING UTAMA

TIM PENGUJI:


Dr. Yudiana Indriastuti, S.Sos., M.Si
NI PPPK. 197410132021212005

1. Ketua


Dr. Yudiana Indriastuti, S.Sos., M.Si
NI PPPK. 197410132021212005

2. Sekretaris


Joko Mijarto S. Hut., M. Si
NIP. 199105122024061004

3. Anggota


Made Bambang Adnyana, S.ST.Par., M.Par.
NIP. 199409262022031008

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NI PPPK. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adrian Rizky Rahmawan
NPM : 20045010022
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Pariwisata
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah orang lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar Pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 09 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan



Adrian Rizky Rahmawan
NPM. 20045010022

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Komponen Destinasi (4A) Terhadap Kepuasan Pengunjung di Kebun Binatang Surabaya“ sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi S1 Pariwisata, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran“ Jawa Timur. Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran“ Jawa Timur.
2. Dr. Yudiana Indriastuti, S.Sos., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran“ Jawa Timur. Sekaligus menjadi Dosen Pembimbing dalam penyusunan usulan penelitian yang selalu memberikan saran dan perbaikan demi menyempurnakan tulisan penulis agar menjadi lebih sempurna.
3. Seluruh Dosen Program Studi Pariwisata Universitas Pembangunan Nasional “Veteran“ Jawa Timur.
4. Orang tua dan keluarga tercinta, atas segala doa, dukungan, dan kasih sayang tiada henti. Serta selalu memberikan motivasi kepada penulis guna selalu semangat dalam menimba ilmu.
5. Teman-teman seangkatan Program Studi Pariwisata Angkatan Pertama, yang telah menjadi bagian dari perjalanan penuh perjuangan, tawa, lelah, dan semangat. Terima kasih atas solidaritas, kerja sama, dan kebersamaan yang akan selalu menjadi kenangan paling berharga dalam hidup ini.
6. Tak lupa, penulis juga menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang mendalam kepada organisasi Resimen Mahasiswa dan “Pasukan Metel“

yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan ini. Terima kasih atas semangat, disiplin, dan solidaritas yang tidak hanya menemani di kegiatan latihan, tetapi juga menjadi penyemangat dalam menyelesaikan perjuangan akademik ini. Keberadaan kalian telah banyak mengajarkan arti keteguhan, loyalitas, dan kebersamaan yang sebenarnya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi tambahan ilmu bagi kita semua.

Surabaya, 3 Agustus 2025

Adrian Rizky Rahmawan

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Komponen Destinasi Wisata (4A) Terhadap Kepuasan Pengunjung di Kebun Binatang Surabaya“. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis sejauh mana komponen destinasi wisata yang terdiri dari atraksi, aksesibilitas, amenitas, dan *Ancillary services* (4A) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis regresi linier sederhana. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa komponen 4A secara simultan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengunjung, dengan nilai koefisien determinasi *R Square* sebesar 0,546, yang berarti 54,6% variasi kepuasan pengunjung dapat dijelaskan oleh komponen tersebut. Dari keempat indikator, aksesibilitas memiliki kontribusi tertinggi dengan nilai *mean* sebesar 4,22, ini menunjukkan bahwa kemudahan akses menjadi aspek yang paling dihargai oleh pengunjung. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengelola destinasi wisata, khususnya dalam pengembangan Kebun Binatang Surabaya, untuk meningkatkan kualitas atraksi yang lebih interaktif, memperbaiki fasilitas (amenitas), serta memperkuat peran layanan pendukung (*Ancillary services*) guna menciptakan pengalaman berkunjung yang lebih memuaskan dan berkesan.

Kata Kunci: Komponen Destinasi Wisata, Kepuasan Pengunjung, Kebun Binatang Surabaya

ABSTRACT

This study is entitled "The Influence of Tourist Destination Components (4A) on Visitor Satisfaction at Surabaya Zoo." The purpose of this study is to analyze the extent to which tourist destination components consisting of Attractions, Accessibility, Amenities, and Ancillary services (4A) influence visitor satisfaction. The method used is a quantitative approach with a simple linear regression analysis technique. Based on the results of the study, it was found that the 4A components simultaneously have a significant effect on the level of visitor satisfaction, with a determination coefficient value of R Square of 0.546, which means that 54.6% of the variation in visitor satisfaction can be explained by these components. Of the four indicators, Accessibility has the highest contribution with a mean value of 4.22, this indicates that ease of access is the aspect most valued by visitors. This study is expected to be a reference for tourist destination managers, especially in the development of Surabaya Zoo, to improve the quality of more interactive Attractions, improve facilities (Amenities), and strengthen the role of supporting services (Ancillary services) to create a more satisfying and memorable visiting experience.

Keywords: Tourist Destination Components, Visitor Satisfaction, Surabaya Zoo

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan	7
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.4.1 Kegunaan Teoritis	7
1.4.2 Kegunaan Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	16
2.3 Landasan Konseptual	21
2.4 Kerangka Pemikiran	25
2.5 Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Metode Penelitian	29
3.2 Pendekatan Penelitian	29
3.3 Definisi Dan Operasionalisasi Variabel	29
3.3.1 Pengukuran Variabel	33
3.4 Lokasi Penelitian	34
3.5 Populasi dan Sampel	34
3.5.1 Populasi	34

3.5.2 Sampel	35
3.6 Teknik Sampling.....	36
3.7 Teknik Pengumpulan Data	37
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	38
3.9 Teknik Analisis Data.....	40
3.9.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	40
3.9.2 Analisis Linier Sederhana.....	40
3.9.3 Uji Hipotesis (Uji T)	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Hasil Penelitian	42
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	42
4.1.2 Gambaran Umum Responden.....	43
4.1.3 Hasil Uji Instrumen.....	49
4.1.4 Hasil Analisis Deskriptif	52
4.1.5 Hasil Uji Regresi Sederhana.....	65
4.2 Pembahasan.....	68
4.2.1 Pembahasan Data Kualitatif (Jawaban Terbuka)	76
4.2.2 Nilai Indikator Tertinggi.....	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1 KESIMPULAN	81
5.2 SARAN.....	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Kebun Binatang Surabaya	5
Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	31
Tabel 3. 2 Tabel Skala Likert	34
Tabel 3. 3 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai <i>Alpha</i>	39
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Responden.....	45
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	46
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Berkunjung	47
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan Bersama Orang Tertentu...	48
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel X Pada Indikator Atraksi	49
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel X Pada Indikator Aksesibilitas	50
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel X Pada Indikator Amenitas	50
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel X Pada Indikator <i>Ancillary services</i>	50
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Y Kepuasan Pengunjung	51
Tabel 4. 12 Uji Reliabilitas Variabel	52
Tabel 4. 13 Kategori Jawabann Rata-Rata (<i>Mean</i>)	53
Tabel 4. 14 Total Jawaban Responden Terhadap Variabel Komponen Destinasi Wisata (4A) Pada Indikator Atraksi.....	54
Tabel 4. 15 Total Jawaban Responden Terhadap Variabel Komponen Destinasi Wisata (4A) Pada Indikator Aksesibilitas	56
Tabel 4. 16 Total Jawaban Responden Terhadap Variabel Komponen Destinasi Wisata (4A) Pada Indikator Amenitas	58
Tabel 4. 17 Total Jawaban Responden Terhadap Variabel Komponen Destinasi Wisata (4A) Pada Indikator <i>Ancillary services</i>	60
Tabel 4. 18 Pembagian jawaban partisipan pada Variabel (Y) Kepuasan Pengunjung	62
Tabel 4. 19 Hasil Uji Model Summary.....	65
Tabel 4. 20 Uji ANOVA (f-test)	66
Tabel 4. 21 Persamaan Regresi <i>Coefficients</i>	66
Tabel 4. 22 Rangkuman Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Terbuka	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir Penelitian, 2025	27
Gambar 2. 2 Kerangka hipotesis	28
Gambar 4. 1 Hasil model Hipotesis	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Gambaran Kebun Binatang Surabaya.....	87
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	90
Lampiran 3. Penyebaran kuesioner melalui media sosial Whatsapp dan Instagram	102
Lampiran 4. Tabulasi Data Identitas Responden.....	103
Lampiran 5. Tabulasi Variabel Komponen Destinasi Wisata 4A(X).....	107
Lampiran 6. Tabulasi Variabel Komponen Destinasi Wisata 4A(X).....	111
Lampiran 7. Tabulasi Variabel Kepuasan Pengunjung (Y).....	117
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel	122
Lampiran 9. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden	129
Lampiran 10. Distribusi Frekuensi Pertanyaan Terbuka	134
Lampiran 11. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana.....	139
Lampiran 12. Surat Izin Penelitian.....	140