

JURNAL

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG
DI OBJEK WISATA PUNCAK TEMBOAN
DESA RURUKAN SATU KOTA TOMOHON**

**DEDDY KALIGIS
080314018**

Dosen Pembimbing

- 1. Prof. Dr. Ir. Jen Tatum, MS**
- 2. Lorraine W.Th. Sondak, SP, MP**
- 3. Ellen G. Tangkere, SP, MSi**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYANAN
UNIVERSITAS SAM RATULANGI
FAKULTAS PERTANIAN
MANADO
2014**

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG
DI OBJEK WISATA PUNCAK TEMBOAN
DESA RURUKAN SATU KOTA TOMOHON**

Deddy Kaligis / 080 314 018

ABSTRAK

Di Tomohon terdapat berbagai tempat yang dapat menjadi tujuan wisata salah satunya adalah objek wisata Puncak Temboan. Untuk dapat meningkatkan kunjungan wisatawan, kepuasan pengunjung harus diperhatikan. Kepuasan pengunjung dapat terwujud salah satunya lewat peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat kepuasan pengunjung di objek wisata Puncak Temboan.

Penelitian ini dilaksanakan dari bulan April sampai Juni 2014. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung objek wisata Puncak Temboan. Sampel yang diambil sebanyak 50 responden dengan menggunakan metode *Accidental Sampling*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan berada pada kategori puas. Akan tetapi, masih terdapat indikator-indikator yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan kinerja yang rendah dan harus mendapat perhatian lebih dari pengelola objek wisata puncak temboan. Pihak pengelolah objek wisata Puncak Temboan perlu mempertahankan indikator-indikator kualitas pelayanan yang telah dinilai baik oleh pengunjung dan juga perlu memperbaiki indikator-indikator yang masih dinilai kurang baik oleh pengunjung.

ABSTRACT

In Tomohon there are various places that could be tourist destinations and Puncak Temboan is one of them. In order to increase tourist visits, visitor satisfaction must be considered. A visitor satisfaction can be realized only through the improvement of service quality. The objective of research is to determine the level of visitor satisfaction in Puncak Temboan Tourism Object.

This study was conducted from April to June 2014. Population in this study were visitors of Puncak Temboan Tourism Object. Samples taken were 50 repondents using accidental sampling method.

The results of this study showed that the level of visitor satisfaction with quality of services as a whole was in the satisfied category. However, there are still indicators that had a high interest level and low performance and should receive more attention from the manager of the Puncak Temboan Tourism Object. The manager of Puncak Temboan Tourism Object need to maintain service quality indicators that have been assessed well by visitors and also the need to improve the indicators still considered less well by the visitors.

PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara agraris, memiliki banyak keunggulan-keunggulan yang dapat menjadi suatu aset dalam peningkatan pertumbuhan ekonomi. Selain sektor pertanian, perdagangan, perindustrian, pertambangan dan lain-lain, sektor pariwisata juga sangat berpotensi untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi Indonesia. Hal ini ditunjang dengan keadaan alam Indonesia yang merupakan negara kepulauan sehingga begitu banyak potensi pariwisata yang dapat dikembangkan di setiap daerah yang mampu mendatangkan wisatawan lokal maupun mancanegara. Dengan berkembangnya suatu usaha pariwisata di suatu daerah akan mendorong munculnya berbagai usaha-usaha penunjang lainnya seperti usaha perhotelan, restoran, souvenir dan sebagainya.

Dengan begitu banyaknya tempat pariwisata yang ada tentunya faktor kepuasan pengunjung harus menjadi prioritas oleh pelaku usaha pariwisata. Menurut Kotler (1997), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan

dengan harapannya. Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

Menurut Nitisusastro (2012) terdapat tiga macam keluhan pelanggan yang tidak puas terhadap suatu produk barang atau jasa. Pertama *voice complaint* yaitu keluhan yang disampaikan langsung oleh pelanggan yang tidak puas atas barang atau jasa yang telah mereka beli tersebut kepada penjual. Kedua *private complaint* merupakan keluhan yang disampaikan oleh pembeli yang tidak puas atas barang atau jasa yang telah mereka beli tersebut kepada dan atau melalui teman/kerabat. Ketiga *third party complaint* merupakan tingkat yang paling buruk merupakan keluhan yang disampaikan oleh pembeli yang tidak puas atas produk yang telah dibeli tersebut kepada penjual melalui lembaga atau organisasi independen. Perilaku pelanggan yang tidak puas terhadap suatu produk barang/jasa berdampak pada harapan pelanggan, berdampak pada citra perusahaan

dan berdampak pada prospek penjualan dimasa yang akan datang (Wijaya 2011). Pengukuran kepuasan pengunjung perlu dilakukan dengan alasan yaitu pertama, tingkat pesaing yang semakin meningkat. Kedua, semakin besar investasi yang dicurahkan oleh perusahaan untuk mengimplementasikan program kepuasan konsumen. Ketiga, harapan konsumen yang berubah dari waktu ke waktu (Kiom, 2009).

Kota Tomohon yang di kenal juga dengan kota bunga mengalami perkembangan yang sangat pesat dalam sektor pembangunan dan sektor pariwisata. Hal ini ditunjang dengan karakteristik kota Tomohon yang berada di daerah pegunungan yang dikelilingi pemandangan perbukitan dan pertanian. Ada begitu banyak tujuan wisata yang dapat di kunjungi di kota Tomohon diantaranya objek wisata Puncak Temboan, Danau Linow, Bukit Doa, Pasar Tradisional Tomohon dan sebagainya. Pemandangan alam di puncak Temboan sangat mempesona terlihat panorama alam gunung klabat, pemandangan danau Tondano, keindahan perairan Selat Lembeh serta hamparan bukit-bukit

perkebunan yang menyajikan pemandangan yang sangat indah.

Bukit Temboan terdapat sebuah bangunan yang terbuat dari kayu pohon kelapa. Bangunan yang dikelola langsung oleh kelompok masyarakat setempat merupakan bangunan tempat singgah yang nyaman. Dari Puncak temboan pengunjung dapat menikmati jajanan berupa kopi dan pisang goreng sambil menikmati pemandangan di sekelilingnya. Pengunjung juga dapat menikmati buah stroberi yang ditawarkan oleh pengelola obyek wisata Puncak Temboan. Stroberi ini dibudidayakan langsung oleh petani yang sekaligus sebagai pengelola obyek wisata Puncak Temboan. Dengan segala potensi alam yang dimilikinya, Puncak Temboan merupakan salah satu pilihan tujuan wisata alam yang layak untuk dikunjungi.

Ada begitu banyak faktor utama kepuasan pengunjung salah satunya adalah kualitas pelayanan (Tjiptono dan Chandra, 2011). Kekuatan penting dari kualitas pelayanan yaitu diantaranya memperkuat loyalitas pelanggan dan biaya pemasaran yang lebih rendah serta harga yang lebih tinggi (Wijaya

2011).

Oleh karena itu perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pengunjung di objek wisata Puncak Temboan dalam hal ini yang berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola obyek wisata Puncak Temboan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pengunjung di objek wisata Puncak Temboan berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola objek wisata Puncak Temboan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung berdasarkan kualitas pelayanan di obyek wisata Puncak Temboan ditinjau dari dimensi lima dimensi kualitas pelayanan yang ada.

Manfaat penelitian ini, diharapkan dapat memberikan masukan dalam pengembangan dan pengelolaan obyek wisata Puncak Temboan agar di masa yang akan datang dapat benar-benar menjadi obyek wisata yang dapat diunggulkan baik untuk pemerintah, masyarakat dan ilmu pengetahuan.

METODELOGI PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Desa Rurukan Satu Kelurahan Tomohon Timur Kota Tomohon. Penelitian ini dilaksanakan selama tiga bulan yaitu bulan April, Mei dan Juni 2014

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang langsung diperoleh di langsung dari sumbernya dalam hal ini pengunjung objek wisata Puncak Temboan. Data sekunder diperoleh dari studi kepustakaan berupa literatur, sumber tertulis atau dokumen yang memiliki relevansi dengan penelitian ini

Cara pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode *Accidental Sampling* . Teknik penentuan sampel ini berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel (Nyoman Dantes 2012). Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 50 responden yang merupakan pengunjung objek wisata Puncak Temboan.

Penelitian ini menggunakan Skala Likert sebagai acuan dalam penyusunan angket yang

disebarkan kepada responden. Responden diminta untuk memberikan tanggapan pada setiap pertanyaan dengan memilih lima pilihan jawaban. Pemberian nilai jawaban antara 1 sampai 5 dengan rincian sebagai berikut :

1.) Kuesioner I untuk penilaian tingkat kepentingan (*importance*) setiap atribut :

5 untuk Sangat Penting (SP)

4 untuk Penting (P)

3 untuk Cukup Penting (CP)

2 untuk Tidak Penting (TP)

1 untuk Sangat Tidak Penting (STP)

2.) Kuesioner II untuk penilaian kinerja (*performance*) setiap atribut:

5 untuk Sangat Baik (SB)

4 untuk Baik (B)

3 untuk Cukup Baik (CB)

2 untuk Tidak Baik (TB)

1 untuk Sangat Tidak Baik (STB)

Variabel yang akan diukur dalam penelitian ini yaitu :

1. Keandalan (*Reliability*)
2. Bukti Langsung (*Tangible*)
3. Ketanggapan (*Responsivness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Empathy*)

Metode analisis data yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung dalam penelitian ini adalah *Importance Performan Analysis* (IPA) dan Indeks Kepuasan Pengunjung.

1.) Menghitung nilai rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan

$$x = \frac{\sum x}{n} \qquad y = \frac{\sum y}{n}$$

Keterangan :

x = Nilai rata-rata tingkat kinerja

y = Nilai rata-rata tingkat kepentingan

2.) Indeks Kepuasan Pengunjung (IKP)

Indeks Kepuasan Pengunjung (IKP)

dihitung dengan rumus (Bhote,1996):

$$IKP = \frac{T}{5 \times Y} \times 100\%$$

Keterangan :

T = Skor total perkalian rata-tara X dan rata-rata Y

Y = Skor total rata-rata kepentingan (Y)

5 = Nilai maksimum pada skala pengukuran

Kriteria Indeks Kepuasan Pengujung (IKP) mengacu pada Kriteria Interpretasi Skor yang di sampaikan oleh Riduwan (2009).

Kriteria Interpretasi Skor

Angka 0% - 20% = Sangat Tidak Puas

Angka 21% - 40% = Tidak Puas

Angka 41% - 60% = Cukup Puas

Angka 61% - 80% = Puas

Angka 81% - 100% = Sangat Puas

3.) Menggambarkan grafik IPA (diagram kartesius) dengan nilai tingkat kinerja sebagai sumbu X (horisontal) dan nilai tingkat kepentingan sebagai sumbu Y (vertikal). Pembagian kuadran dalam grafik dapat dilakukan dengan menetapkan titik tolak (X,Y) yang dilalui dua garis berpotongan tegak lurus seperti pada gambar 1.

$$x = \frac{\sum xi}{n} \qquad y = \frac{\sum yi}{n}$$

Keterangan :

x = Nilai rata-rata tingkat kinerja dari semua pernyataan

y = Nilai rata-rata tingkat kepentingan dari semua pertanyaan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Objek wisata Puncak Temboan merupakan objek wisata yang berlokasi di desa Ruruan Satu kelurahan Tomohon Timur, kota Tomohon, Sulawesi Utara. Tempat ini

merupakan aset dari salah satu kelompok gereja Protestan di Indonesia yaitu Gereja Masehi Injili di Minahasa (disingkat GMIM) dan mempercayakan pengelolaannya kepada salah satu kelompok masyarakat setempat yang bernama Gema Agape. Kelompok Gema Agape ini tidak hanya bergerak di bidang pariwisata tetapi juga bergerak di bidang perdagangan, koperasi, peternakan, kesenian dan pertanian.

Objek wisata ini dibuka setiap hari dimana hari senin sampai hari sabtu dibuka pada jam 08.00 – 18.00 wita dan hari minggu dibuka pada jam 15.00-18.00 wita. Karyawan yang bertugas di objek wisata Puncak Temboan berjumlah tiga orang dengan rincian dua karyawan yang bertugas setiap hari dan satu karyawan tambahan bertugas di setiap hari sabtu dan minggu serta hari-hari libur lainnya. Di objek wisata Puncak Temboan terdapat sebuah bangunan yang terbuat dari kayu kelapa yang dapat digunakan oleh pengunjung untuk melaksanakan berbagai kegiatan. Pengunjung juga dapat menikmati buah stobery yang dibudidayakan oleh kelompok Gema Agape. Dari objek wisata Puncak

Temboan kita dapat menikmati pemandangan Danau Tondano, Gunung Klabat, Selat Lembeh Bitung serta keindahan alam pertanian desa Rurukan.

Keberadaan objek wisata ini berfungsi sebagai tempat rekreasi yang menampilkan keindahan pemandangan alam yang mempesona yang sanggup memberikan ketenangan dan kekaguman bagi para pengunjung.

Gambaran umum responden diperoleh dari hasil kuesioner yang disebarakan kepada 50 responden yang merupakan pengunjung objek wisata Puncak Temboan. Data mengenai identitas reeponden menggambarkan keadaan diri dari responden itu sendiri. Gambaran umum yang diperoleh mengenai responden berdasarkan daerah asal, jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan dan tingkat kunjungan kunjungan.

Dengan bervareasinya daerah asal pengunjung di objek wisata Puncak Temboan dapat dilihat bahwa objek wisata Puncak Temboan ini sudah di kenal luas oleh masyarakat. Tabulasi daerah asal pengunjung dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Daerah Asal Pengunjung

No	Daerah Asal	Jumlah Pengunjung	Persentase %
1	Kabupaten Minahasa	6	12
2	Kabupaten Minahasa Selatan	8	16
3	Kabupaten Minahasa Utara	3	6
4	Kota Manado	19	38
5	Kota Bitung	5	10
6	Kota Tomohon	9	18

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2014

Berdasarkan Tabel 1, daerah asal responden paling bayak adalah kota Manado yaitu sebanyak 19 orang atau 38% diikuti kota Tomohon 9 orang atau 18 %, kabupaten Minahasa Selatan 8 orang atau 16%, kapupaten Minahasa dengan 6 orang atau 12 %, kota Bitung dengan 5 orang atau 10% dan kabupaten Minahasa Utara dengan 3 orang atau 6 %.

Dengan variatifnya responden pengunjung objek wista Puncak Temboan, maka akan memungkinkan responden bervariasi berdasarkan usia. Tingkat usia pengunjung seringkali berpengaruh terhadap tindakan atau keputusan atau perilaku terhadap suatu produk

pariwisata. Tabulasi tingkat usia responden dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Tingkat Usia Pengunjung

No	Usia (Tahun)	Jumlah Pengunjung	Persentase %
1	20 - 29 tahun	20	40
2	30 - 39 tahun	22	44
3	40 - 49 tahun	7	14
4	>50 tahun	2	4

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2014

Berdasarkan Table 2 tingkat usia pengunjung yang menjadi responden paling banyak yang berusia 30-39 tahun sebanyak 22 orang atau 44 % diikuti usia 20-29 tahun sebanyak 20 orang atau 40 % dan usia 40-49 tahun sebanyak 7 orang atau 14% sedangkan sisanya >50 tahun sebanyak 2 orang atau 4 %.

Tingkat pendidikan menjelaskan tentang tingkat kemampuan seseorang serta perilaku seseorang. Data mengenai tingkat pendidikan pengunjung yang menjadi responden dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Tingkat Pendidikan Pengunjung

No	Pendidikan	Jumlah Pengunjung	Persentase %
1	SLTP	1	2
2	SLTA	35	70
3	Diploma	4	8
4	Sarjana	10	20

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2014

Berdasarkan Table 3 tingkat pendidikan responden paling banyak yaitu tingkat SLTA

dengan 35 orang atau 70 % kemudian sarjana 10 orang atau 20 % kemudian diploma sebanyak 4 orang atau 8 %.

1.1.1. Tingkat Pekerjaan Pengunjung

Tingkat pekerjaan seseorang mempengaruhi perilaku seseorang dalam mengambil keputusan. Data mengenai tingkat pekerjaan pengunjung yang menjadi responden dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Tingkat Pekerjaan Pengunjung

No	Pekerjaan	Jumlah Pengunjung	Persentase %
1	Petani	1	2
2	Pelajar/mahasiswa	15	30
3	PNS	13	26
4	TNI/POLRI	4	8
5	Swasta	17	34

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2014

Berdasarkan Tabel 4 tingkat pekerjaan responden paling banyak berprofesi sebagai swasta yaitu sebanyak 17 orang atau 34 %, diikuti pelajar/mahasiswa 15 orang atau 30 %, kemudian PNS sebanyak 13 orang atau 26 %.

Tingkat kunjungan responden objek wisata Puncak Temboan sangat berpengaruh terhadap jawaban responden pada pertanyaan dalam kuesioner. Semakin sering responden datang berkunjung dapat diartikan responden semakin memahami keadaan yang ada di objek wisata Puncak Temboan. Data mengenai tingkat

kunjungan responden yang menjadi pengunjung dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Tingkat Kunjungan

No	Jumlah Kunjungan	Jumlah Pengunjung	Persentase %
1	Pertama kali	7	14
2	2 – 3 kali	6	12
3	4 – 5 kali	5	10
4	>5 kali	32	64

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2014

Berdasarkan Tabel 5 tingkat kunjungan responden paling banyak yaitu >5 kali dengan 32 orang atau 64 % diikuti pertama kali berkunjung 7 orang atau 14 %, kemudian 2-3 kali berkunjung sebanyak 6 orang atau 12 % dan 4-5 kali berkunjung sebanyak 5 orang atau 10 %.

Hasil Importance Performance Analysis (IPA)

Hasil perhitungan nilai rata-rata untuk tingkat kinerja dan tingkat kepentingan setiap indikator dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan

Indikator	Nilai Rata-Rata		
	X	Y	
X1.1	Prosedur penerimaan pengunjung cepat	4.1	3.84
X1.2	Biaya masuk terjangkau	4.36	4.08
X1.3	Harga jajanan yang ada di dalam kawasan obyek wisata terjangkau	4.02	3.96
X2.1	Fasilitas fisik gedung yang baik dan memiliki daya tarik	3.68	4.42
X2.2	Kebersihan dalam lingkungan obyek wisata	3.2	4.74

X2.3	Kebersihan toilet yang ada dalam kawasan obyek wisata	2.98	4.74
X2.4	Ketersediaan tempat parkir yang memadai	3.8	4.2
X2.5	Kebersihan kantin / tempat jajanan dalam kawasan obyek wisata	3.86	4.44
X3.1	Penanganan keluhan pengunjung cepat dan tepat	3.44	3.86
X3.2	Pemberian penjelasan mengenai segala informasi yang dibutuhkan pengunjung sangat jelas dan rinci	3.84	3.9
X4.1	Jaminan keamanan dan ketenangan pengunjung selama dalam kawasan obyek wisata	4.08	4.02
X4.2	Sikap yang dimiliki petugas (ramah, sopan dan murah senyum)	3.72	4.66
X5.1	Kemudahan menghubungi petugas obyek wisata	3.96	3.74
X5.2	Kerapian petugas obyek wisata dalam berpakaian	3.42	3.74
Total		3.74	4.16

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2014

Berdasarkan Tabel 6 nilai rata-rata tingkat kinerja (X) dan nilai rata-rata tingkat kepentingan (Y) merupakan dasar untuk melihat faktor-faktor pelayanan apa saja yang menurut pengunjung sangat mempengaruhi loyalitas dan kepuasan mereka serta faktor-faktor pelayanan yang menurut pengunjung perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan pengunjung. Nilai rata-rata secara keseluruhan tingkat kinerja (X) dan tingkat kepentingan (Y) merupakan titik tolak

pembagian kuadran Importance Performance Analysis.

Indeks Kepuasan Pengunjung

Kehandalan (*reliability*)

Data mengenai indeks kepuasan pengunjung dimensi kehandalan dapat dijelaskan pada Tabel 7 .

Tabel 7 . Tingkat Kepuasan Dimensi Kehandalan

Indikator	Rata-Rata			IKP (%)	Kriteria
	Y	X	X x Y		
X1.1 Prosedur penerimaan pengunjung cepat	3.84	4.1	15.74	81.97	Sangat Puas
X1.2 Biaya masuk terjangkau	4.08	4.36	17.78	87.15	Sangat Puas
X1.3 Harga jajanan yang ada di dalam kawasan obyek wisata terjangkau	3.96	4.02	15.91	80.35	Sangat Puas
Total	11.88		49.43	83.21	Sangat Puas

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2014

Berdasarkan data pada Tabel 7 menunjukkan bahwa semua indikator yang termasuk pada dimensi kehandalan berada pada kriteria sangat puas yaitu pada rata-rata 83.21%. Artinya, semua responden mendapatkan pelayanan yang baik dari pengelola objek wisata Puncak Temboan. Pengunjung merasa sangat puas terhadap prosedur penerimaan pengunjung yang cepat, biaya masuk terjangkau dan harga jajanan

yang ada di dalam kawasan objek wisata yang terjangkau.

Berkaitan dengan prosedur penerimaan pengunjung yang cepat, responden mengapresiasi positif sikap dari pengelola objek wisata Puncak Temboan yang langsung memberikan pelayanan yang baik dan langsung mengarahkan ketika pengunjung datang berkunjung. Sebelum pengunjung menikmati pemandangan alam di objek wisata Puncak Temboan, pengunjung langsung diarahkan untuk terlebih dahulu mengisi buku tamu yang ada. Demikian juga dengan biaya masuk yang terjangkau, pengelola tidak memasang tarif kusus ketika datang berkunjung. Semuanya tergantung dari pengunjung untuk memberikan partisipasi sesuai kemampuan masing-masing. Berkaitan dengan harga jajanan yang ada di kawasan objek wisata, pihak pengelola memberikan harga yang dapat diterima oleh semua kalangan yang datang.

Bukti Langsung (*Tangible*)

Data mengenai indeks kepuasan pengunjung dimensi bukti langsung dapat dijelaskan pada Tabel 8.

Tabel 8 . Tingkat Kepuasan Dimensi Bukti Langsung

Indikator	Rata-Rata			IKP (%)	Kriteria
	Y	X	X x Y		
X2.1 Fasilitas fisik gedung yang baik dan memiliki daya tarik	4.42	3.68	17.06	77.19	Puas
X2.2 Kebersihan dalam lingkungan obyek wisata	4.74	3.2	15.16	63.96	Puas
X2.3 Kebersihan toilet yang ada dalam kawasan obyek wisata	4.74	2.98	14.12	59.57	Cukup Puas
X2.4 Ketersediaan tempat parkir yang memadai	4.2	3.8	15.96	76	Puas
X2.5 Kebersihan kantin / tempat jajanan dalam kawasan obyek wisata	4.44	3.86	17.13	77.16	Puas
Total	22.54		79.43	70.47	Puas

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2014

Data pada Tabel 8 mengenai dimensi bukti langsung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung objek wisata Puncak Temboan berada pada rata-rata 70.47% atau pada kriteria puas. Indikator yang mempunyai tingkat kepuasan rendah pada dimensi ini yaitu mengenai kebersihan toilet di kawasan objek wisata yaitu hanya 59.57 % atau pada kriteria cukup puas. Menurut sebagian besar responden hal ini harus mendapat perhatian lebih dari pihak pengelola. Responden mengeluhkan mengenai ketersediaan air, penerangan yang ada serta kebersihan toilet itu sendiri. Dari berbagai keluhan yang ada

hendaknya dapat memberikan masukan kepada pihak pengelola untuk lebih memperhatikan kebersihan toilet yang ada di kawasan objek wisata.

Demikian juga dengan indikator kebersihan dalam lingkungan objek wisata meskipun sudah pada kriteria puas namun penilaian responden masih tergolong rendah atau pada tingkat 63.96 %. Menurut sebagian besar responden kebersihan di lingkungan objek wisata perlu mendapat perhatian dari pihak pengelola. Banyak sampah yang dibiarkan menumpuk di sekitar objek wisata Puncak Temboan. Ini jelas mengganggu kenyamanan pengunjung yang datang berkunjung.

Mengenai indikator fasilitas fisik gedung yang baik dan memiliki daya tarik, ketersediaan tempat parkir yang memadai dan kebersihan kantin / tempat jajanan dalam kawasan obyek wisata responden memberikan penilaian puas terhadap indikator yang ada. Dimana indikator fasilitas fisik gedung yang baik dan memiliki daya Tarik berada pada tingkat 77.19 %, ketersediaan tempat parkir yang memadai berada pada tingkat 76% dan kebersihan kantin / tempat jajanan dalam

kawasan obyek wisata berada pada tingkat 77.16 %.

Ketanggapan (*Responsivness*)

Data mengenai indeks kepuasan pengunjung dimensi ketanggapan dapat dijelaskan pada Tabel 9.

Tabel 9. Tingkat Kepuasan Dimensi Ketanggapan

Indikator	Rata-Rata			IKP (%)	Kriteria
	Y	X	X x Y		
X3.1 Penanganan keluhan pengunjung cepat dan tepat	3.86	3.44	13.27	68.75	Puas
X3.2 Pemberian penjelasan mengenai segala informasi yang dibutuhkan pengunjung sangat jelas dan rinci	3.9	3.84	14.97	76.76	Puas
Total	7.76		28.24	72.78	Puas

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2014

Berdasarkan data pada Tabel 9 tingkat kepuasan pengunjung mengenai dimensi ketanggapan berada pada kriteria puas yaitu pada rata-rata 72.78%. Mengenai indikator penanganan keluhan pengunjung cepat dan tepat yang meskipun berada pada kriteria puas namun memiliki tingkat kepuasan yang hanya pada 68.75%, pengunjung mengelukan tentang manfaat dari sistim pengeluhan pengunjung yang ada. Ketika pengunjung menuliskan keluhan-keluhan yang ada tidak

langsung mendapat perhatian dari pihak pengelola objek wisata Puncak Temboan. Kebanyakan responden yang memberikan komentarnya terhadap dimensi ini adalah responden yang tingkat kunjungannya lebih dari lima kali berkunjung.

Mengenai indikator pemberian penjelasan mengenai segala informasi yang dibutuhkan pengunjung sangat jelas dan rinci tingkat kepuasan pengunjung berada pada kriteria puas atau pada tingkat 76.76%. Hal ini menunjukan sebagian besar pengunjung yang menjadi responden merasa puas terhadap inikator yang ada. Meskipun sudah berada pada kriteria puas, pihak pengelola ditantang untuk bekerja lebih maksimal lagi untuk bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan pengunjung mengenai objek wisata Puncak Temboan.

Jaminan (*Assurance*)

Data mengenai indeks kepuasan pengunjung dimensi jaminan dapat dijelaskan pada Tabel 10.

Tabel 10. Tingkat Kepuasan Dimensi Jaminan

Indikator	Rata-Rata			IKP (%)	Kriteria
	Y	X	X x Y		
X4.1 Jaminan keamanan dan ketenangan pengunjung selama dalam kawasan obyek wisata	4.02	4.08	16.40	81.59	Sangat Puas
X4.2 Sikap yang dimiliki petugas (ramah, sopan dan murah senyum)	4.66	3.72	17.33	74.37	Puas
Total	8.68		33.73	77.71	Puas

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2014

Berdasarkan data pada Tabel 10 tingkat kepuasan pengunjung objek wisata Puncak Temboan mengenai dimensi jaminan berada pada rata-rata 77.71% atau pada kriteria puas. Indikator jaminan keamanan dan ketenangan pengunjung selama dalam kawasan obyek wisata mendapat persentase 81.59% atau pada kriteria sangat puas. Sebagian responden merasa sangat puas karena pihak pengelola memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan kepada pengunjung selama berada dikawasan objek wisata Puncak Temboan. Pihak pengelola mengeluarkan berbagai aturan dan larangan kepada pengunjung tentang hal-hal yang tidak boleh dibawah dan dilakukan di lingkungan objek wisata Pucak Temboan. Pengunjung yang melanggar aturan tersebut akan dikenakan

sangsi oleh pihak pengelola. Sangsi berupa teguran dan yang lebih dari itu akan di proses dan diserahkan kepada pihak yang berwajib dalam hal ini pihak penegak hukum.

Mengenai indikator sikap yang dimiliki petugas (ramah, sopan dan murah senyum) mempunyai tingkat kepuasan 74.37% atau berada pada kriteria puas. Meskipun sudah berada pada kriteria puas, pihak pengelola objek wisata Puncak Temboan diharapkan memperhatikan hal ini dan menjadi bahan evaluasi agar dikemudian hari inikator ini hendaknya dapat melebihi yang diharapkan atau berada pada kriteria sangat puas.

Empati (*Empathy*)

Data mengenai indeks kepuasan pengunjung dimensi empati dapat dijelaskan pada Tabel 11.

Tabel 11. Tingkat Kepuasan Dimensi Empati

Indikator	Rata-Rata			IKP (%)	Kriteria
	Y	X	X x Y		
X5.1 Kemudahan menghubungi petugas obyek wisata	3.74	3.96	14.81	79.19	Puas
X5.2 Kerapian petugas obyek wisata dalam berpakaian	3.74	3.42	12.79	68.39	Puas
Total	7.48		27.6	73.79	Puas

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2014

Berdasarkan Tabel 11 tingkat kepuasan pengunjung mengenai dimensi empati berada pada kriteria puas atau pada rata-rata 73.79%. Indikator kemudahan menghubungi petugas objek wisata berada pada tingkat 79.19%. Sebagian besar responden merasa puas terhadap indikator ini karena pengunjung dapat dengan mudah menghubungi petugas ketika pengunjung membutuhkan sesuatu baik informasi maupun hal lainnya.

Berbeda dengan indikator di atas indikator kerapian petugas objek wisata dalam berpakaian meskipun sudah berada pada kriteria puas namun persentasenya masih berada pada tingkat 68.39%. Banyak responden yang mengusulkan hendaknya petugas objek wisata dapat mengenakan seragam agar dapat diketahui yang mana petugas objek wisata dan yang mana pengunjung. Hal ini kiranya mendapat perhatian dari pengelola objek wisata Puncak Temboan agar dapat menjadi bahan pertimbangan untuk kedepannya dapat lebih baik lagi.

Setelah mengetahui IKP dari setiap dimensi yang ada, IKP secara keseluruhan

mengenai tingkat kepuasan pengunjung di objek wisata Puncak Temboan yaitu sebagai berikut :

$$\text{IKP} = \frac{83.21\% + 70.47\% + 72.78\% + 77.71\% + 73.79\%}{5} = 75.59\%$$

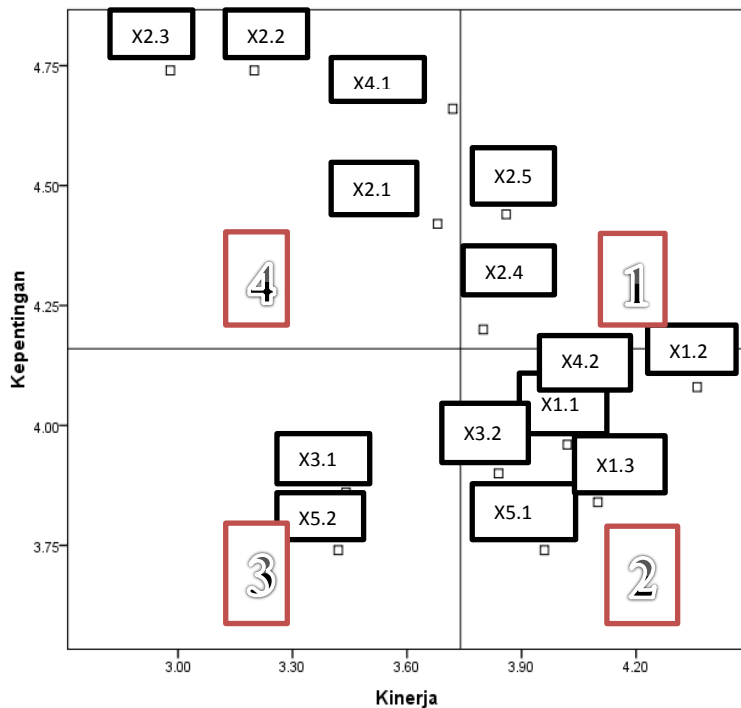
Grafik IPA

Grafik IPA akan menunjukkan usulan praktis penjelasan data, dimana data yang diperoleh akan disajikan kedalam sebuah grafik yang dibagi kedalam empat kuadran. Pembagian kuadran ini melalui titik potong sumbu X dan titik potong sumbu Y berdasarkan perhitungan rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang sudah dijelaskan di atas. Nilai rata-rata keseluruhan skor tingkat kinerja (X) dan tingkat kepentingan (Y) merupakan titik potong pembagian kuadran dalam grafik IPA.

Dari data Indeks Kepuasan Pengunjung secara umum bila dirata-ratakan responden menyatakan bahwa 14 faktor yang berkaitan dengan pelayanan di objek wisata Puncak Temboan dapat disimpulkan pengunjung sudah puas atau sudah sesuai dengan keinginan pengunjung (75.59%). Namun ketika dilakukan kajian lebih mendetail mengenai pengelompokan faktor-faktor apa saja yang sesungguhnya masih perlu

ditingkatkan atau tidak perlu terlalu mendapatkan perhatian dapat dijelaskan seperti pada gambar dibawah ini :

Gambar 2. Diagram Kartesius Indikator-Indikator Dimensi Kualitas Pelayanan



Berdasarkan grafik IPA pada gambar 2 maka faktor-faktor yang berkaitan dengan pelayanan objek wisata Puncak Temboan dapat dikelompokkan dalam masing-masing kuadran sebagai berikut :

Kuadran 1 : Pertahankan Kinerja

- a. Ketersediaan tempat parkir yang memadai (X2.4)
- b. Kebersihan kantin/tempat jajanan dalam kawasan objek wisata (X2.5)

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pengunjung objek wisata Puncak Temboan. Pihak pengelola objek wisata Puncak Temboan berkewajiban mempertahankan prestasi yang telah dicapai.

Kuadran 2 : Cenderung Berlebihan

- a. Prosedur penerimaan pengunjung cepat (X1.1)
- b. Biaya masuk terjangkau (X1.2)
- c. Harga jajanan yang ada di dalam kawasan objek wisata yang terjangkau (X1.3)
- d. Pemberian penjelasan mengenai segala informasi yang dibutuhkan pengunjung sangat jelas dan rinci (X3.2)
- e. Jaminan keamanan dan ketenangan pengunjung selama dalam kawasan objek wisata (X4.1)
- f. Kemudahan menghubungi petugas objek wisata (X5.1)

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sudah sangat memuaskan namun tidak terlalu penting bagi pengunjung objek wisata Puncak Temboan sehingga pihak pengelola tidak perlu terlalu banyak mengalokasikan sumber daya yang terkait

dengan faktor-faktor tersebut, cukup dengan mempertahankan dan menyesuaikan dengan kondisi saat ini.

Kuadran 3 : Prioritas Rendah

- a. Penanganan keluhan pengunjung cepat dan tepat (X3.1)
- b. Kerapian petugas objek wisata dalam berpakaian (X5.2)

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dinilai kurang penting oleh pengunjung objek wisata Puncak Pemboan akan tetapi telah dilakukan dengan baik oleh pengelola objek wisata Puncak Temboan.

Kuadran 4 : Tingkatkan Kinerja

- a. Fasilitas fisik gedung yang baik dan memiliki daya Tarik (X2.1)
- b. Kebersihan dalam lingkungan objek wisata (X2.2)
- c. Kebersihan toilet dalam kawasan objek wisata (X2.3)
- d. Sikap yang dimiliki petugas (ramah, sopan dan murah senyum) (X5.2)

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting namun kondisi pada saat ini belum memuaskan bagi pengunjung objek wisata

Puncak Temboan sehingga pihak pengelola harus mengupayakan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja pada berbagai faktor tersebut. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan agar minat pengunjung untuk datang berkunjung dapat terus ditingkatkan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Tingkat kepuasan pengunjung objek wisata Puncak Temboan berdasarkan kualitas pelayanan berada pada tingkat 75.59% atau pada kriteria puas.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat dikemukakan beberapa saran kiranya dapat bermanfaat bagi pengelola objek wisata Puncak Temboan yaitu :

1. Pihak pengelola objek wisata Puncak Temboan hendaknya melakukan perbaikan kinerja terhadap indikator yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan kinerja yang rendah untuk meningkatkan jumlah pengunjung yang datang. Indikator tersebut yaitu fasilitas fisik gedung yang baik dan memiliki daya tarik, kebersihan dalam lingkungan obyek wisata, kebersihan toilet yang

ada dalam kawasan obyek wisata dan sikap yang dimiliki petugas (ramah, sopan dan murah senyum).

2. Pihak pengelola objek wisata Puncak Temboan hendaknya melakukan pengukuran kepuasan pengunjung terhadap kinerja secara periodik untuk mengetahui apakah indeks kepuasan naik atau turun. Apabila indeks meningkat berarti program peningkatan kepuasan pengunjung sudah baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Brandt, 2000. *Posts Tagged 'importance performance analysis'*
Available from :
digilib.its.ac.id/public/ITS-Master-18974-Paper-321098.pdf
(Diakses pada 19 Maret pukul 10.00 pm)
- Bhote, K. R. 1996. **Applied Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance- Performance Analysis (IPA) to know Student Satisfaction Level of Sriwijaya University Library Services**
Available from :
http://eprints.unsri.ac.id/979/4/Tingkat_kepuasan_perpustakaan-seminar_UMM.pdf
(Diakses pada 28 Juni 2013 pukul 11:00 pm)
- Damarajati R.S, 2000. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta : Pradnya Paramita
- Fandeli, 2001. *Dasar-Dasar Manajemen Kepariwisata Alam*. Yogyakarta : Liberty Offset Pradnya Paramita
- Kirom, 2009. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Pustaka Reka Cipta. Jakarta
- Kotler 1997. **STUDI KEPUASAN PELANGGAN UNTUK MENCAPAI LOYALITAS PELANGGAN**.
Available from :
http://eprints.undip.ac.id/24660/1/ANTARI_SETIYAWATI.pdf
(Diakses pada 17 April 2014 pukul 09:30 pm)
- Martinez, 2003. *Importance Performance Analysis (IPA)*.
Available from :
e-
journal.uajy.ac.id/5113/4/3TS12879.pdf
(Diakses pada 16 April 2014 pukul 11:30 pm)
- Moehar, 2005. *Metode Penelitian Sosial Ekonomi*, Jakarta : Bumi Angkasa
- Nyoman Dantes, 2012. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Andi Offset
- Nitisusastro, 2012. *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*. Bandung: Alfabeta
- Oliver, 1997. *Studi Kepuasan Pelanggan Untuk Mencapai Loyalitas Pelanggan*.
Available from :
eprints.undip.ac.id/24660/1/ANTARI_SETIYAWATI.pdf
(Diakses pada 5 Mei 2014 pukul 11:30 pm)
- Riduwan, 2009. **Pengantar Statistika Sosial**. Alfabeta : Bandung
- Sugiyono, 2007. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- _____, 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta.
- Supranto, 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Spillane, 1997. *Ekonomi Pariwisata, Sejarah dan Prospeknya*. Yogyakarta : Kanisius

Tjiptono, F dan Chandra, 2011. **JURNAL
TINGKAT KEPUASAN
KONSUMEN di RESTORAN
MCDONALD'S.**

Available from :

ejournal.unsrat.ac.id/index.php/cocos/article/download/3999/3511

(Diakses pada 30 Mei 2014 pukul
11:00 pm)

Wijaya, 2011. **Manajemen Kualitas Jasa.**
Jakarta: PT Indeks

Yoeti, 1999. **Pengantar Ilmu Parawisata.**
Bandung : Angkasa

Yoeti, 2000. **Parawisata dan Lingkungan
Hidup.** Jakarta : Angkasa