

PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN PENDEKATAN FUZZY-SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PADA OBJEK WISATA PANTAI PANGANDARAN

IMPROVEMENT SERVICE QUALITY USING FUZZY-SERVQUAL APPROACH AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS TECHNIQUE ON THE PANGANDARAN BEACH TOURIST ATTRACTION

Asri Sukma Isabari¹, Husni Amani^{2, 3}, Bobby Hera Sagita³

^{1,2,3} Universitas Telkom, Bandung
¹asrisukma@student.telkomuniversity.ac.id, ²husni@telkomuniversity.ac.id,
³bobyhs@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Pantai Pangandaran memiliki keindahan pantai, cagar alam, flora dan fauna serta menawarkan keindahan alamnya termasuk menyediakan fasilitas dan pelayanan bagi para turis. Fasilitas serta pelayanan yang disediakan tidak memenuhi kepuasan pengunjung berdasarkan berbagai keluhan pengunjung. Oleh karena itu pihak Dinas Pariwisata dan Kebudayaan selaku pengelola objek wisata Pantai Pangandaran harus dapat memperbaiki serta meningkatkan pelayanan yang masih menjadi keluhan bagi pengunjung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan oleh pengelola objek wisata Pantai Pangandaran menggunakan metode Fuzzy-Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA). Hasilnya menunjukkan dari 25 indikator pengukuran memiliki nilai negatif, artinya pengunjung tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pengelola objek wisata Pantai Pangandaran. Selanjutnya berdasarkan analisis IPA diperoleh indikator-indikator yang harus diperbaiki seperti kebersihan laut dan pantai, ketersediaan money changer, koneksi internet dan ketersediaan layanan bantuan medis dalam keadaan darurat.

Kata Kunci: Pariwisata, Kepuasan Pengunjung, Service Quality, Importance Performance Analysis.

Abstract

Pangandaran Beach has beautiful beach, nature reserves, and a variety of flora and fauna. In addition to offering its natural beauty, Pangandaran Beach also provides several facilities and services to be enjoyed by tourists who visit. With some additional objects, facilities and services provided cannot meet visitor satisfaction, based on some complaints from visitors. Therefore, the Department Tourism and Culture as a tourist attraction manager Pangandaran Beach should be able to develop and improve services that are still a complaint for visitors. This research aims to know the level of visitor satisfaction to the services provided by the manager of Pangandaran Beach attractions using Fuzzy-Servqual and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The results of this study of 25 indicators from literature studies and preliminary questionnaires have negative values from gap calculations conducted, meaning that visitors are not satisfied with the services provided by the manager of Pangandaran Beach attraction. Because the overall indicators have negative values, then the IPA analysis is carried out to find out the indicators that are the top priority for improvement such as the cleanliness of the sea and beach, the availability of money change, the existence of a wide internet connection from various providers in tourist areas, and the availability of medical assistance services in an emergency.

Keywords: Tourism, Visitor Satisfaction, Service Quality, Importance Performance Analysis.

1. Pendahuluan

Pariwisata merupakan salah satu sektor industri yang digunakan dalam proses pertumbuhan ekonomi suatu negara. Pariwisata adalah sebuah kegiatan perjalanan diaman setiap wisatawan akan mengeluarkan uang ditempat wisata yang dikunjungi (Holik, 2016). Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki potensi pariwisata yang cukup besar, hal tersebut dikatakan seperti itu karena diakui bahwa proyeksi sumbangan sektor pariwisata terhadap devisa yang terus di tingkatkan pada setiap tahunnya

Objek wisata Pantai Pangandaran merupakan salah satu objek wisata alam dengan keindahan pantainya, dengan pasir putih, dan memiliki cagar alam yang terdapat flora dan fauna. Selain itu, Pantai Pangandaran memiliki warisan budaya dan sejarah, salah satu tradisinya yaitu hajat laut. Pantai Pangandaran adalah salah satu objek wisata yang cukup maju, dilihat dari perkembangan fasilitas yang disediakan.

Namun, dengan semakin bertambahnya fasilitas yang disajikan oleh Pantai Pangandaran tidak membuat pengunjung semakin nyaman dan sering untuk mengunjungi objek wisata Pantai Pangandaran, hal ini dapat buktikan pada Gambar 1.1 mengenai target dan realisasi pengunjung Pantai Pangandaran pada tahun 2015 sampai 2020 yang mengalami penurunan.



Gambar 1. 1 Data Target Realisasi Pengunjung

Untuk mengetahui indikasi masalah lebih mendalam dilakukan survey pendahuluan dengan menyebarkan kuisioner secara online. Survey tersebut diisi oleh 19 pengunjung yang tersebar dibeberapa kota,. Hasil survei dapat dilihat pada tabel 1. 1.

Tabel 1. 1 Hasil Kuisioner Pendahuluan

No.	Dimensi	Keluhan	Persentase Pengunjung mengatakan setuju
1	Core-tourism experience	Pengunjung mengalami pengalaman yang tidak baik dari warga lokal	11%
2	Information	Informasi yang didapatkan dari sosial media Pantai Pangandaran tidak sesuai dengan realita (Gambar, Video)	32%
		Informasi mengenai transportasi dan harga tiket susah dicari dan didapatkan	26%
3	Hospitality	Layanan kesehatan susah ditemui	63%
		Tidak adanya pertolongan pertama saat adanya kecelakaan laut	26%
4	Fairness of price	Tarif yang diberikan kepada turis berbeda dengan tarif domestik	74%
5	Hygine	Laut kotor	58 %
		Dilingkungan pantai terdapat banyak sampah	84%
		Kurangnya tempat pembuangan sampah	84%

6	Amenities	Money changer jarang dan hamper susah ditemui	63%
7	Value of money	Uang yang dikeluarkan tidak sesuai dengan layanan yang diterima	53%
		Harga tiket terlalu mahal tidak sebanding dengan dengan fasilitas layanan yang diterima	
8	Logistics	Ojek online susah ditemui dan jarang	68%
		Masih terdapat jalan yang rusak	84%
		Tranportasi umum seperti bis, angkot dan ojek pangkalan tidak memadai	58%
9	Food	Cita rasa di beberapa restoran kurang enak	32%
		Variasi makan kurang bervariasi	47%
10	Security	Tidak adanya petugas keamanan yang berpatroli	47%
		Adanya rasa tidak aman saat mengunjungi Pantai Pangandaran	37%

Pada tabel I. 1 data kuesioner diambil berdasarkan dua interval yaitu “Setuju” dan “Tidak Setuju”. Berdasarkan Tabel I.1 terdapat banyak keluhan, jika pihak pengelola wisata Pantai Pangandaran tidak melakukan perbaikan terhadap keluhan dari pengunjung, semakin lama akan semakin bertambah. Dilihat tabel I. 2 keluhan terbesar jatuh kepada dimensi Hygine yaitu 58% dari pernyataan pelanggan yang setuju bahwa laut kotor, 84% pernyataan dari pelanggan yang setuju bahwa di pantai masih terdapat banyak sampah dan yang terakhir pernyataan pelanggan yang setuju bahwa masih kurangnya tempat pembuangan sampah sebesar 84%. Dapat disimpulkan dari hasil survey tersebut terbukti adanya permasalahan terhadap kualitas pelayanan di Objek Wisata Pantai Pangandran, dengan itu diperlukan adanya penelitian lebih lanjut untuk memperbaiki kualitas pelayanan dari Pantai Pangandaran. Berdasarkan dari keluhan pengunjung tersebut diperlukannya analisis terhadap kebutuhan pelayanan pengunjung dari Pantai Pangandaran, hal tersebut diharapkan dapat meningkatkan serta memperbaiki pelayanan terhadap pengunjung. Analisis kebutuhan tersebut pada penelitian kali ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan *Fuzzi-Servqual*. Agar dapat melihat beberapa indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan, sehingga pengelola dapat menghasilkan pertimbangan indikator yang perlu dipertahankan serta ditingkatkan, digunakan *tools Importance Performance Analysis (IPA)*. Dengan metode IPA ini dapat digunakan untuk lebih mengetahui serta memahami persepsi dan harapan pengunjung.

2. Tinjauan Pustaka

2.1. Konsep Industri Pariwisata

menurut Undang-Undang No.10 tahun 2009 tentang kepariwisataan, Industri Pariwisata adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata.

Pada pasal 4 dijelaskan tujuan dari kepariwisataan, yaitu; meningkatkan pertumbuhan ekonomi, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, menghapus kemiskinan, mengatasi pengangguran, melestarikan lingkungan sumber daya alam, serta mamjukan kebudayaan.

Jadi industri pariwisata adalah suatu kumpulan usaha pariwisata dalam rangka memenuhi kebutuhan wisatawan, baik berupa produk atau jasa. Dalam tugas akhir ini akan diteliti tentang analisis perbaikan pelayanan dari salah satu industri pariwisata yang ada di Kabupaten Pangandaran, yaitu objek wisata Pantai Pangandaran, yang dikelola oleh pemerintah daerah yaitu oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kab. Pangandaran.

2.2. Konsep Service Quality pada Pariwisata

Service Quality adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan dalam penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan [1]. Terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang dirasakan atau dipresepsikan (*perceived service*) [2].

a. *Core-tourism experience*

Pengalaman pelanggan pada saat menikmati atau menggunakan produk jasa yang bersangkutan. Core tourism experience dikaitkan dengan pengalaman terkait wisata yang bersangkutan.

b. *Information*

Informasi disajikan secara relevan, selain itu informasi disini meliputi komunikasi antara pemandu dengan turis atau penyedia layanan lainnya. Karena pada dasarnya informasi yang relevan sangat penting bagi wisatawan. mulai dari informasi transportasi, tempat makan serta tempat menginap. Informasi yang terdapat di kawasan wisata merupakan kebutuhan bagi seorang wisatawan, selain informasi secara media, Sebagian besar wisatawan membutuhkan layanan pemandu wisata dalam menjelaskan objek-objek yang terdapat di tempat wisata tersebut

c. *Hospitality*

Pengunjung pada dasarnya mengharapkan keramahan di atas segalanya, pengunjung mengharapkan orang dari penyedia layanan tersebut bersikap sopan dan ramah, mulai dari petugas loket, hingga staf yang ada di tempat wisata tersebut. Selain itu para wisatawan juga mengharapkan adanya rasa nyaman saat bertransaksi serta mengharapkan kepercayaan dan keandalan

d. *Firness of price*

Adanya keadilan atau keseimbangan harga anatar turis dan penduduk setempat. Dibanyak wisata tujuan, wisatawan umumnya mengalami perbedaan harga yang dapat merugikan, tidak hanya perbedaan harga wisata akan tetapi juga di toko-toko. Wisatawan mengeluarkan uang lebih banyak daripada yang dibayarkan penduduk lokal untuk layanan atau produk yang sama. Dengan adanya sistem yang tidak adil akan munculnya ketidakpuasan atau gangguan diantara wisatawan

e. *Hygine*

Ketika seorang wistawan dari salah satu wilayah atau negara melakukan perjalanan ke tujuan salah satu wisata yang ada di negara atau wilayah lainnya pastinya akan muncul perhatian terhadap kebersihan tempat tersebut. Kebersihan merupakan hal yang perlu diperhatikan secara serius, kebersihan dalam wisata meliputi, kebersihan di terminal atau bandara, tempat menginap, tempat wisata, restoran serta akses transportasi

f. *Amenities*

Tur dianggap sebagai salah satu cara istirahat bagi wisatawan. meskipun demikian, banyak yang ingin tetap terhubung dengan kantor, rumah dan teman. Oleh karen itu, fasilitas seperti internet dan layanan telekomunikasi dianggap sangat penting. Selain layanan internet dan telekomunikasi fasilitas penukaran uang juga penting bagi seorang turis, begitu pula untuk akses medis dalam keadaan darurat

g. *Value of money*

Para turis mengharapkan bahwasannya uang yang dikeluarkan setara dengan kualitas layanan yang diterima, adanya dimensi value for money ini dianggap karena dapat menangkap harga dan kualitas secara efektif.

h. *Logistics*

Wisatawan akan memperhatikan transportasi dan logistic dari suatu destinasi wisata. selain itu, aksesibilitas tempat wisata termasuk infrastruktur dan keadaan lalu lintas juga merupakan hal penting yang diperhatikan oleh wisatawan.

i. *Food*

Terdapat wisatawan yang melakukan kunjungan ke suatu tempat wisata hanya dengan tujuan untuk mengetahui dan merasakan masakan lokal. Dengan itu, kualitas makanan menjadi salah satu hal yang sangat penting bagi seorang wisatawan. akan tetapi terdapat wisatawan yang ingin disuguhi oleh jenis makanan yang biasa mereka makan di tempat tinggal asalnya. Dalam hal ini wisatawan sangat memperhatikan kualitas makanan termasuk jenis makanan, rasa serta ketersediaannya.

j. *Security*

Wisatwaan akan memilih untuk mengunjungi tempat wisata yang dirasa aman dan menyenangkan. Keamanan merupakan dimensi kualitas layanan yang tidak bisa dihindari dalam pariwisata.

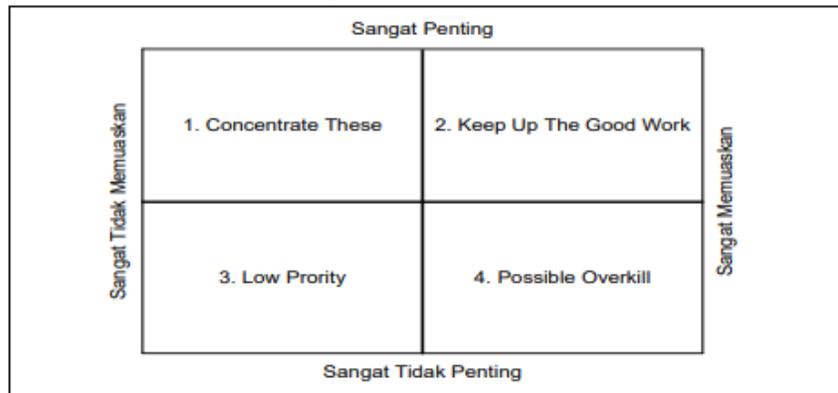
2.3. Fuzzy-Servqual

Dalam mengukur presepsi dan harapan yang telah dihasilkan dari kuisioner dengan menganalisis menggunakan dimensi service quality selanjutnya data diolah menggunakan Fuzzy. Fuzzy-servqual ini berguna dalam memberikan nilai yang tepat karena ada subjektivitas responden dalam pengisian kuisioner. Fuzzy-Servqual terdiri dari fuzzyfikasi dan defuzzyfikasi. Fuzzyfikasi yaitu penentuan Triangular Fuzzy Number (TFN) sedangkan defuzzyfikasi merupakan

penentuan nilai crisp fuzzy, nilai crisp fuzzy yang dihasilkan akan digunakan dalam menghitung kesenjangan persepsi dan harapan responden.

2.4. Importance Performance Analysis

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan serangkaian layanan atribut yang berkaitan dengan pelayanan tertentu, yang selanjutnya akan dievaluasi berdasarkan dari tingkat kepentingan menurut konsumen (Tileng, Utomo, & Latuperissa, 2013). Analisis yang dihasilkan dari metode Importance Performance Analysis (IPA) ini digunakan sebagai pembatas antara kinerja yang tinggi dan kinerja yang masih rendah, untuk melihat pengukuran kinerja tersebut, dilakukan pemetaan menjadi empat kuadran untuk seluruh variabel yang memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan, empat kuadran tersebut diperlihatkan pada Gambar 2. 1.

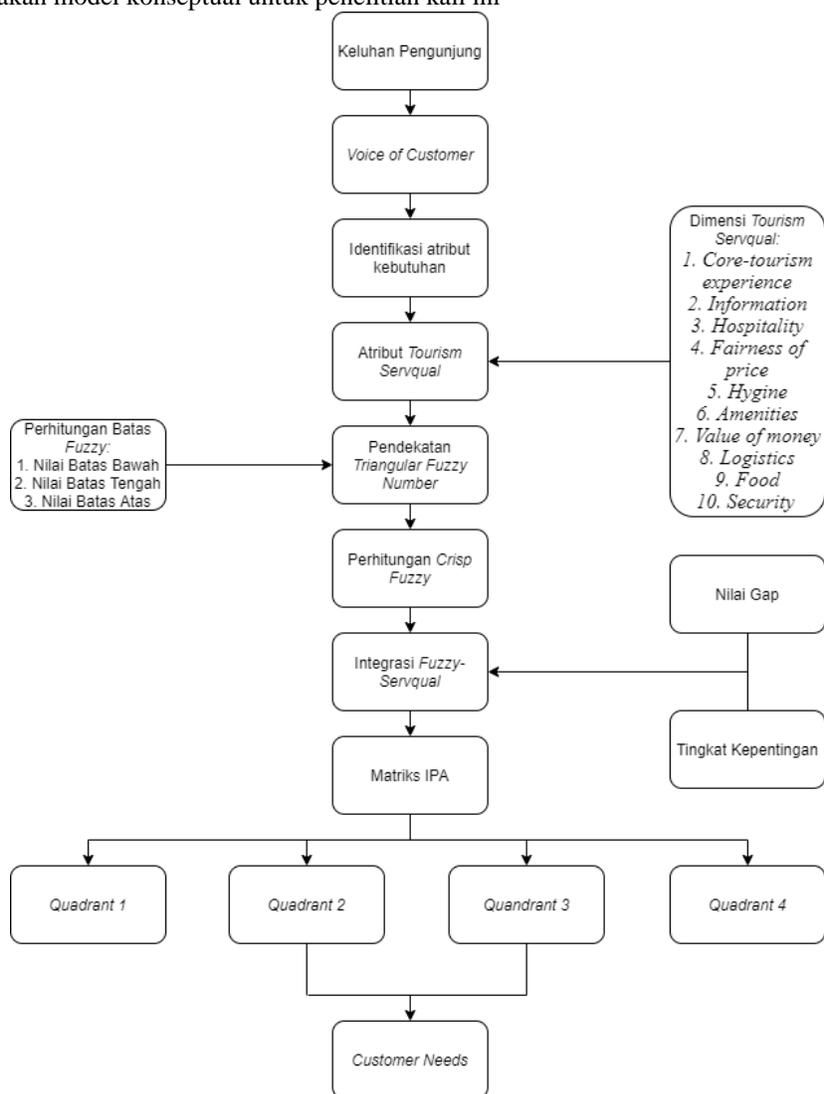


Gambar 2. 1 Diagram IPA



3. Sistematika Pemecahan Masalah

Gambar 3.1 merupakan model konseptual untuk penelitian kali ini



Gambar 3. 1 Model Konseptual Penelitian

Penelitian pada kali ini dilakukan dengan didasari adanya keluhan pelanggan yang telah mengunjungi Wisata Pantai Pangandaran. Dari hal tersebut selanjutnya dilakukan penggalan lebih dalam dengan mengidentifikasi atribut kebutuhan layanan melalui kuisiner pendahuluan dan studi literatur. Selanjutnya, hasil tersebut akan dikelompokkan kedalam dimensi Tourism Service Quality, yang terdiri dari: core-tourism experience, information, hospitality, fairness of price, hygiene, amenities, value of money, logistics, food dan security.

Setelah melakukan pengelompokan selanjutnya dilakukan perhitungan Gap, Gap diperoleh dari selisih nilai harapan pelanggan dengan persepsi pelanggan yang sebelumnya dilakukan perhitungan dengan proses fuzzyfication dan defuzzyfication, sehingga hal tersebut akan menghasilkan Nilai Kepuasan Pelanggan dan peneliti dapat mengetahui variabel yang memiliki kategori kuat dan lemah. Kategori kuat memiliki nilai yang positif sedangkan kategori lemah memiliki nilai yang negatif.

Selanjutnya untuk mengetahui variabel yang perlu dipertahankan serta ditingkatkan, dilakukan analisis menggunakan metode IPA (Importance Performance Analysis) yang akan dikelompokkan kedalam empat kuadran. Setelah hasil diketahui akan terlihat beberapa variabel yang merupakan kebutuhan dari pengunjung yang pada akhirnya akan menghasilkan rekomendasi perbaikan pelayanan terhadap Wisata Pantai Pangandaran.

4. Perancangan Sistem Terintegrasi

4.1 Identifikasi Variabel Penelitian *Servqual*

Dalam penelitian kali ini, penulisan variabel digunakan berdasarkan studi literatur dan observasi lapangan secara langsung serta didapatkan melalui survey pendahuluan dengan menggunakan kuisioner

Tabel 4. 1 Indikator *Servqual* Penelitian

NO.	DIMENSI	INDIKATOR	SKALA	KODE	NO. ITEM
1	Core-tourism experience	Keramahan warga lokal terhadap pengunjung saat mengunjungi tempat wisata	Ordinal	CE1	1
		Ketersediaan objek rekreasi tambahan/pelengkap (Contoh: Goa dan Cagar Alam)	Ordinal	CE2	2
2	Information	Kemudahan menemukan informasi pada media elektronik mengenai transportasi dan harga tiket	Ordinal	IM1	3
		Tersedianya pusat informasi wisata di lokasi Pantai Pangandaran	Ordinal	IM2	4
		Adanya pemandu wisata yang profesional	Ordinal	IM3	5
3	Hospitality	Kesopanan Pemandu Wisata terhadap pengunjung	Ordinal	HP1	6
		Tersedianya pelayanan kesehatan	Ordinal	HP2	7
4	Fairness of price	Pemberlakuan kesetaraan tarif pada objek wisata antara wisatawan dan penduduk.	Ordinal	FP1	8
		Kewajaran harga barang-barang untuk oleh-oleh dan cendera mata.	Ordinal	FP2	9
		Kewajaran tarif transportasi di daerah wisata	Ordinal	FP3	10
5	Hygiene	Kebersihan laut dan pantai (contoh: tidak ada sampah dilaut dan pantai)	Ordinal	HG1	11
		Kebersihan serta kondisi jalan di daerah wisata	Ordinal	HG2	12
		Ketersediaan tempat sampah yang cukup di daerah wisata	Ordinal	HG3	13
6	Amenities	Ketersediaan fasilitas money changer (tempat penukaran uang asing)	Ordinal	AN1	14
		Adanya koneksi internet yang luas di tempat wisata	Ordinal	AN2	15
		Ketersediaan layanan bantuan medis dalam keadaan darurat	Ordinal	AN3	16
7	Value of money	Kesesuaian harga paket wisata yang ditawarkan sesuai dengan apa yang diterima.	Ordinal	VM1	17

		Kelayakan harga barang oleh-oleh dan cendera mata sesuai dengan kualitas produk	Ordinal	VM2	18
8	Logistic	Ketersediaan ojek online	Ordinal	LT1	19
		Kelayakan akses menuju tempat wisata	Ordinal	LT2	20
		Kelayakan transportasi umum (bis dan angkot)	Ordinal	LT3	21
9	Food	Kelengkapan variasi makanan	Ordinal	FD1	22
		Kelezatan makanan yang ada di tempat wisata	Ordinal	FD2	23
10	Security	Keamanan di tempat wisata	Ordinal	SC1	24
		Ketersediaan petugas keamanan yang berpatroli di sekitar tempat wisata	Ordinal	SC2	25

Informasi yang terdapat pada Tabel 4.1 merupakan indikator dan kode yang akan digunakan dalam mengetahui nilai persepsi dan harapan dari pengunjung objek wisata Pantai Pangandaran.

4.2 Pengolahan Data Kuisisioner

Pengolahan data dilakukan setelah kuisisioner dinyatakan valid dan reliabel, selanjutnya masuk kedalam tahap pengolahan data. Pada penelitian kali ini, pengolahan data terdiri dari dua tahap utama, yaitu pengolahan data menggunakan Fuzzy-servqual dan Importance Performance Analysis.

4.2.1 Pengolahan Data Kuisisioner *Fuzzy-Servqual*

Setelah hasil kuisisioner dinyatakan valid dan reliabel, data hasil kuisisioner dilanjutkan ke proses perhitungan fuzzyfikasi dan defuzzyfikasi untuk menentukan nilai persepsi dan harapan agar mendapatkan nilai gap dari setiap indikatornya

4.2.2 Data *Ranking Gap Fuzzy-Servqual*

Setelah dilakukan perhitungan fuzzyfikasi dan defuzzyfikasi, selanjutnya dilakukan perhitungan gap dari setiap indikatornya untuk mengetahui kinerja dari manajemen pengelola objek wisata Pantai Pantai Pangandaran. Tabel IV.11 menunjukkan hasil perhitungan gap dari setiap indikatornya.

Tabel 4. 2 Data *Ranking* dan *Gap*

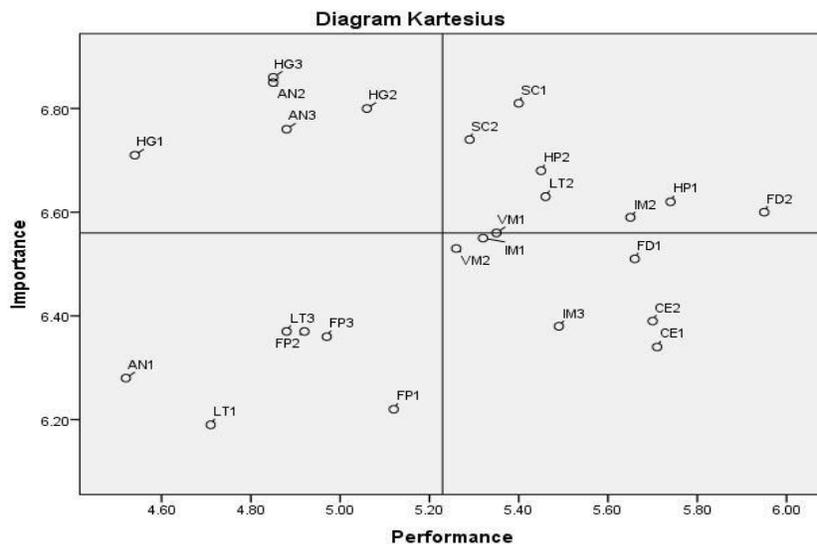
No.	Atribut	Defuzzyfikasi			Ranking
		Presepsi	Harapan	Gap	
1	CE1	5.71	6.34	-0.64	1
2	CE2	5.70	6.39	-0.69	3
3	IM1	5.32	6.55	-1.23	12
4	IM2	5.65	6.59	-0.94	7
5	IM3	5.49	6.38	-0.89	6
7	HP1	5.74	6.62	-0.88	5
8	HP2	5.45	6.68	-1.23	11
10	FP1	5.12	6.22	-1.11	8
11	FP2	4.92	6.37	-1.45	16
12	FP3	4.97	6.36	-1.39	14
13	HG1	4.54	6.71	-2.17	25
14	HG2	5.06	6.80	-1.74	20
15	HG3	4.85	6.86	-2.02	24

17	AN1	4.52	6.28	-1.76	21
18	AN2	4.85	6.85	-2.00	23
19	AN3	4.88	6.76	-1.88	22
20	VM1	5.35	6.56	-1.20	10
21	VM2	5.26	6.53	-1.27	13
22	LT1	4.71	6.19	-1.48	18
23	LT2	5.46	6.63	-1.16	9
24	LT3	4.88	6.37	-1.49	19
26	FD1	5.66	6.51	-0.85	4
27	FD2	5.95	6.60	-0.65	2
28	SC1	5.40	6.81	-1.40	15
29	SC2	5.29	6.74	-1.45	17

4.2.3 Analisis Importance Performance Analysis

Setelah perhitungan gap dari setiap indikatornya dilanjutkan dengan menganalisis kinerja serta harapan. Analisis digunakan untuk mengetahui posisi dari setiap indikator pelayanan objek wisata Pantai Pangandaran berdasarkan tingkat kinerja dan harapan menggunakan diagram kartesius. Tingkat kinerja dan harapan diperoleh dari perhitungan defuzzyfikasi ditahap sebelumnya. Gambar IV.1 menunjukkan diagram kartesius dengan sumbu X sebagai tingkat persepsi dan Y untuk tingkat harapan.

Tingkat kinerja dan harapan yang telah diolah kedalam diagram kartesius, selanjutnya akan di di kategorikan kedalam 4 kuadran importance performance analysis. Tabel VI.12 menunjukkan informasi kategori kuadran dari setiap indikator



Gambar 4. 1 Diagram IPA

Pada diagram IPA indikator-indikator yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan yaitu keseluruhan indikator yang masuk kedalam kuadran 1, inidikator yang masuk kedalam kuadran 1, yaitu kebersihan laut dan pantai, kebersihan serta kondisi jalan didaerah wisata, ketersediaan fasilitas money changer (penukaran uang asing), adanya koneksi internet yang luas dari berbagai provider didaerah wisata dan yang terakhir ketersediaan layanan bantuan medis dalam keadaan darurat.

4.2.3 Perancangan Sistem Terintegrasi

Pada tahap perancangan sistem terintegrasi, peneliti melakukan rancangan sistem terintegrasi untuk setiap indikator dalam perbaikan layanan.

Tabel 4. 3 Perancangan sistem terintegrasi

DIMENSI	Kode	No	INDIKATOR	Rancangan Sistem Terintegrasi
Hygiene	HG1	11	Kebersihan laut dan pantai (contoh: tidak ada sampah dilaut dan pantai)	<p>Man: menambahkan petugas kebersihan yang disebar ke berbagai titik objek wisata. agar kebersihan selalu tetap terjaga.</p> <p>Money: menambah biaya pengeluaran untuk membayar petugas kebersihan.</p> <p>Information: memperingati wisatawan untuk selalu tetap menjaga kebersihan wilayah wisata serta tidak membuang sampah sembarangan</p>
	HG2	12	Kebersihan serta kondisi jalan di daerah wisata	<p>Man: menambahkan petugas yang disebar ke berbagai titik jalanan objek wisata. agar kebersihan selalu tetap terjaga.</p> <p>Money: menambah biaya pengeluaran untuk membayar petugas kebersihan.</p> <p>Material: memperbaiki fasilitas berupa jalan yang memiliki kondisi buruk.</p> <p>Information: memperingati warga sekitar untuk tetap selalu menjaga kebersihan sekitar agar wisatawan merasa nyaman saat berkunjung.</p>
	HG3	13	Ketersediaan tempat sampah yang cukup di daerah wisata	<p>Money: menambah biaya pengeluaran untuk membeli tempat sampah, yang selanjutnya akan dibagikan diberbagai titik wilayah tempat wisata</p> <p>Material: menambah fasilitas berupa tempat sampah yang disimpan diberbagai titik wilayah wisata, agar pengunjung mudah menemukan dan membuang sampah.</p> <p>Information: memberikan informasi kepada pengunjung agar membawa sampahnya kembali dan tidak meninggalkan sampah ditempat wisata.</p>
	AN2	15	Adanya koneksi internet yang luas dari berbagai provider di tempat wisata	<p>Materials: menambah tower dalam menangkap jaringan untuk <i>provider</i> yang memiliki sinyal lemah ditempat wisata. pengelola dapat bekerja sama dengan <i>provider</i> tertentu.</p> <p>Membuat <i>wifi corner</i> dititik tertentu yang disebar ke wilayah objek wisata</p> <p>Money: menambah pengeluaran dalam bentuk tanah kosong untuk pembuatan tower serta tempat <i>wifi corner</i>.</p>

	AN3	16	Ketersediaan layanan bantuan medis dalam keadaan darurat	<p>Man: meng-hire petugas pelayanan kesehatan, yang memiliki pengalaman dibidang kesehatan untuk berjaga diwilayah pantai.</p> <p>Materials: menambah fasilitas tenda untuk tempat pelayanan medis disetiap titik area wilayah pantai.</p> <p>Money: menambah pengeluaran untuk membayar petugas kesehatan.</p> <p>Information: memberikan informasi mengenai titik keberadaan pusat kesehatan</p>
--	-----	----	--	--

5. Kesimpulan

Kesimpulan penelitian ini adalah:

- a. Service quality tourism terdiri dari dimensi core-tourism experiences, information, hospitality, fairness of price, hygiene, amenities, value of money, logistics, food dan security dimana masing-masing dimensi memiliki beberapa indikator yang mewakili sehingga terdapat 25 buah indikator.
- b. Pengunjung objek wisata Pantai Pangandaran tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Manajemen pengelola objek wisata Pantai Pangandaran.
- c. Indikator-indikator yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah kebersihan laut dan pantai, kebersihan serta kondisi jalan didaerah wisata, ketersediaan fasilitas money changer (penukaran uang asing), koneksi internet serta ketersediaan layanan bantuan medis dalam keadaan darurat.

Referensi

- [1] Tjiptono and F. , "Strategi Pemasaran," 2002.
- [2] R. B. Jimanto and Y. S. Kunto, "Pengaruh Srvce Quality terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Customer Statisfacation sebagai Variabel Intervening," *Manajemen Pemasaran Petra*, vol. Vol. 2, no. 1, pp. 1-7, 2014.
- [3] A. Holik, "Relationship of Economic Growth with Tourism Sector," *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan*, vol. Vol 9, pp. 16-33, 2016.
- [4] B. Narayan, C. Rajendran, L. P. Sai and R. Gopalan, "Dimensions of service quality in tourism – an Indian perspective," *Total Quality Management*, vol. Vo. 20, no. 1, pp. 61-89, January 2009.
- [5] M. Y. Tileng, W. H. Utomo and R. Latuperissa, "Analysis of Service Quality using Servqual and Importance Performance Analysis (IPA) in Population Departement," *International Journal of Computer Applications*, vol. Vo.70, no. 19, 2013.