

---

---

## TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAERAH WISATA PUNCAK TEMBOAN TOMOHON

Ellen Grace Tangkere  
Lorraine. W. Th. Sondak

### ABSTRACT

*The purpose of this study is (1) to measure the level of visitor satisfaction of services in tourism so it can improve or develop the quality of services, (2) identify the advantages and disadvantages of what should be improved or developed to increase the number of visitors at the Heritage Temboan Peak. The study was conducted in the village of Rurukan Tomohon, Village of East Tomohon, Tomohon. The research was conducted during 2016. The primary and secondary data used in this study. Primary data obtained through interviews and direct observation. Interviews conducted using questionnaires that question and the answer has been determined and is given a score. The secondary data obtained from the study of literature in the form of literature, written sources has relevance to this study. Sampling selection in this study using purposive sampling method. The number of samples in this study were 50 respondents. The analytical method used is the Importance Performance Analysis (IPA) test Validity and Reliability of the variables to be measured. This study found: (1) In general visitor attractions highlight Temboan already satisfied with the quality of services provided by Peak Temboan operators ie at a rate of 75.59%; (2) The service quality indicators which have a high interest rate with a low performance and get into the top priority category for increased need to receive special attention from the manager. The indicator is building a good physical facilities and have charm, cleanliness in environmental tourism, cleanliness of toilets is in the area attractions and the attitude of the staf (friendly, courteous and smiling).*

*Keywords: level of visitor satisfaction, Services, Peak of Temboan, Tomohon, North Sulawesi*

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah (1) mengukur tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan di obyek wisata sehingga dapat memperbaiki atau mengembangkan kualitas pelayanan lebih baik lagi, (2) mengidentifikasi kelebihan serta kekurangan apa saja yang harus di perbaiki atau di kembangkan untuk meningkatkan jumlah pengunjung di Obyek Wisata Puncak Temboan. Penelitian dilakukan di Desa Rurukan Kota Tomohon, Kelurahan Tomohon Timur, Kota Tomohon. Penelitian ini dilaksanakan selama tahun 2016. Data yang digunakan dalam penelitian ini data primer dan data sekunder. Data Primer diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung di lapangan. Wawancara dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang pertanyaan dan jawabannya sudah ditentukan dan di berikan skor. Data Sekunder diperoleh dari studi kepustakaan berupa literature, sumber tertulis yang memiliki relevansi dengan penelitian ini. Cara pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Purposive Sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 50 responden. Metode analisis yang dipakai untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung adalah Importance Performance Analysis (IPA) dilakukan uji Validitas dan Reliabilitas terhadap variable-variabel yang akan di ukur. Penelitian ini menemukan: (1) Secara umum pengunjung objek wisata Puncak Temboan sudah puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola objek wisata Puncak Temboan yaitu pada tingkat 75.59 %; (2) Indikator kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dengan kinerja yang rendah dan masuk ke dalam kategori prioritas utama untuk ditingkatkan perlu mendapat perhatian yang lebih khusus dari pengelola. 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).

Kata kunci: tingkat kepuasan pengunjung, Pelayanan Obyek Wisata, Puncak Temboan, Tomohon, Sulawesi Utara

## PENDAHULUAN

Kota Tomohon merupakan kota hasil pemekaran dari kabupaten Minahasa. Tomohon sebagai kota dari hasil pemekaran mengalami perkembangan yang sangat pesat dalam sektor pembangunan dan Pariwisata. Hal ini ditunjang dengan karakteristik kota Tomohon yang berada di daerah pegunungan yang dikelilingi pemandangan perbukitan dan Pertanian. Puncak Temboan merupakan salah satu daerah pegunungan yang kemudian dikembangkan menjadi salah satu objek wisata Puncak Temboan. Dari puncak Temboan dapatlah di nikmati pemandangan alam dengan panorama alam gunung Dua Sudara dan gunung Klabat, danau Tondano, keindahan selat Lembeh serta hamparan bukit-bukit perkebunan yang indah.

Di bukit Temboan terdapat sebuah bangunan yang terbuat dari kayu pohon kelapa. Bangunan yang di kelola oleh kelompok masyarakat setempat merupakan bangunan yang fungsinya sebagai tempat persinggahan. Pengunjung juga dapat menikmati jajanan berupa kopi dan pisang goreng, serta buah strowberi yang ditawarkan oleh pengelola obyek wisata puncak Temboan. Stowberi adalah jenis buah yang di budidayakan oleh petani sekaligus pengelola obyek wisata puncak Temboan. Semua potensi yang ada yang di miliki maka puncak Temboan merupakan salah satu tujuan wisata yang potensial dengan wisata alam yang menarik para pengunjung.

Obyek wisata puncak Temboan mempunyai daya tarik yang cukup besar baik dari alam maupun dari bidang pertanian dengan dibudidayakannya strowberi. Hal ini juga bisa meningkatkan pendapatan devisa pada khususnya pendapatan kota Tomohon dan masyarakat petani pada umumnya serta mampu memperkenalkan dan mendayagunakan keindahan alam dan budaya di indonesia sesuai dengan tujuan pengembangan Pariwisata Indonesia Yoeti (1996).

## Perumusan Masalah

Permasalahan yang terjadi di daerah obyek wisata Puncak Temboan adalah belum di kembangkannya potensi pariwisata semaksimal mungkin sehingga dapat menarik lebih banyak lagi para pengunjung baik local maupun pengunjung yang asalnya dari luar Negara. Kemudian keterbatasan fasilitas yang masih perlu di kembangkan yang bisa menjadi penarik para pengunjung. Dimana keunikan dari Puncak Temboan yaitu tempat yang diklasifikasikan sebagai Pariwisata Alam (eko Tourism) dengan menikmati pemandangan alam dan tumbuhan, serta sebagai daerah Pariwisata Agro ( Agro Tourism) meresapi dan mempelajari kegiatan pertanian, perkebunan seperti budidaya Strowberi Host dan Guest (1989) dalam Fandeli (1995) yang mengklasifikasikan jenis pariwisata. Beberapa factor permasalahan yang di kemukakan mempengaruhi tingkat kepuasan para pengunjung/pelanggan menurut Kotler (1997) factor tersebut diantaranya kualitas pelayanan dan kualitas produk.

Untuk meningkatkan jumlah pengunjung yang datang dan meningkatkan kualitas pelayanan, pengelola obyek wisata Puncak Temboan khususnya harus mengetahui kelemahan dan kelebihan yang ada sehingga mengetahui prioritas yang harus diperbaiki dan dikembangkan guna meningkatkan kepuasan pengunjung di obyek wisata. Itulah sebabnya perlu dilakukan analisis metode importance Performance Analysis. Dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis, tidak hanya mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan pengunjung tetapi juga dapat mengetahui atribut pelayanan yang harus diprioritaskan bagi peningkatan jumlah pengunjung di objek puncak Temboan.

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang di uraikan maka dirumuskan batasan masalah yang diteliti dalam penelitian ini yaitu :

1. Tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan di obyek wisata Puncak Temboan.
2. Apa saja yang menjadi kelebihan dan kekurangan yang harus di perbaiki dan dikembangkan sebagai penarik guna peningkatan pengunjung di objek wisata puncak Temboan.

## Tujuan

Berdasarkan pada rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengukur tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan di obyek wisata sehingga dapat memperbaiki atau megembangkan kualitas pelayanan lebih baik lagi.
2. Mengidentifikasi kelebihan serta kekurangan apa saja yang harus di perbaiki atau di kembangkan untuk meningkatkan jumlah pengunjung di obyek wisata puncak Temboan.
3. Menentukan strategi pengembangan dikawasan wisata puncak Temboan kota Tomohon.

## Manfaat Penelitian

1. Dapat bermanfaat untuk memberikan kontribusi pemikiran bagi pemerintah kota Tomohon dan masyarakat petani dan instansi terkait (Pariwisata) dalam pengembangan dan pengelolaan obyek wisata Puncak Temboan Tomohon sehingga menjadi salah satu obyek wisata yang di unggulkan dan menambah devisa pendapatan bagi daerah dan masyarakat setempat.
2. Dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya agribisnis dan ekonomi pariwisata.

## METODOLOGI PENELITIAN

### Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Desa Rurukan kota Tomohon kelurahan Tomohon Timur. Penelitian ini dilaksanakan selama tahun 2016.

### Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data data primer dan data sekunder yang diuraikan sebagai berikut:

1. Data Primer diperoleh melalui observasi langsung di lapangan melalui wawancara dengan menggunakan kuisisioner dengan sumber data. Kuisisioner yang digunakan

adalah dengan kuisisioner tertutup yaitu pertanyaan dan jawabannya sudah ditentukan dan di berikan skor.

2. Data Primer diperoleh dari studi kepustakaan berupa literature, suber tertulis yang memiliki relevansi dengan penelitian ini.

### Metode Pengambilan Sampel

Cara pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode Purposive Sampling. Merupakan teknik pengambilan sampel yang di dasarkan pada cirri atau karakteristik (Tujuan). Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 50 responden. Penentuan jumlah sampel di tentukan berdasarkan Roscoe (1982) dalam Sugiyono (2013) yaitu : ukuran sampel yang layak dalam penelitian antara 30-500 responden.

Dalam penelitian ini terdapat 5 Variabel yang diteliti : kehandalan, bukti laangsung, ketanggapan, Jaminan dan empati  $5 \times 10 = 50$

### Metode Analisis Data

Dari data yang telah terkumpul kemudian di analisis sesuai dengan tujuan yang ingin di capai sehingga dapat mengangkat permasalahan yang di angkat. Metode analisis yang dipakai untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung adalah Importaance Performan Analysis (IPA) dilakukan uji Validitas dan Reliabilitas terhadap variable-variabel yang akan di ukur.

### Uji Validitas

Menurut Wijaya (2011) Uji Validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan alat ukur dalam melakukan pengukuran yang diukur. Uji Validitas dilakukan dengan cara menghitung nilai kolerasi masing-masing pernyataan skor total dengan bantuan program komputer SPSS. Kriteria pengambilan keputusan :

1. Data dikatakan valid apabila nilai r hitung > nilai r tabel.
2. Jika data valid maka dilanjutkan ketahap berikutnya
3. Jika data tidak valid maka data atau atribut tidak valid tersebut dihapus tidak akan digunakan lagi pada kuisisioner penelitian.

Rumus Uji Validitas

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

	$r_{xy}$	=	$r$ hitung
skor X dan Y	$\sum XY$	=	jumlah hasil kali
	$\sum X$	=	jumlah skor X
	$\sum Y$	=	jumlah skor Y
skor X	$\sum x^2$	=	jumlah kuadrat
skor Y	$\sum y^2$	=	jumlah kuadrat
	$N$	=	jumlah peserta (pasangan skor)

### Uji Reliabilitas

Menurut Wijaya (2011) Uji Reliabilitas adalah sejauh mana pengukuran dapat dipercaya dan diandalkan. Dengan kata lain Reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama.

Kriteria pengambilan keputusan

1. Data dikatakan Reliabel apabila memiliki nilai  $r$  hitung > nilai  $r$  tabel
2. Jika data reliable maka dilanjutkan ke tahap berikutnya
3. Jika data tidak reliable maka data dilakukan perbaikan kusioner dan melakukan penyebaran ulang.

Rumus Uji Reabilitas

$$CA = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sigma_s^2}{\sigma_o^2} \right]$$

CA	=	Koefisien
Cronbach's Alpha	=	Banyaknya butir pertanyaan
K	=	Varians butir
Sigma b kuadrat	=	Varians butir
Sigma t kuadrat	=	Varians total

### Importance Performan Analysis (IPA)

Setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas maka dilanjutkan dengan Importance Performan Analysis untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung dan faktor pelayanan apa saja yang menurut pengunjung perlu ditingkatkan.

- 1) Tingkat kesesuaian  
Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja (performance)

dengan skor kepentingan (importance) yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan kinerja setiap atribut.

Semakin tinggi presentase tingkat kesesuaian maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen (pengunjung) pada atribut tersebut. Menurut Supranto (2006) Indeks Kepuasan Pelanggan/pengunjung merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja/pelaksanaan dengan skor kepentingan/harapan.

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian

Xi = Skor penilaian tingkat kinerja

Yi = Skor penilaian kepentingan

Dari perhitungan dengan menggunakan rumus diatas dapat diketahui puas atau tidaknya konsumen, dengan ketentuan yang diadopsi dari Arikunto (1998) sebagai berikut :

- a. Indeks Kepuasan Pengunjung > 100% berarti pengunjung sangat puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pengelola obyek wisata Puncak Temboan
- b. Indeks Kepuasan Pengunjung 76% - 100% berarti pengunjung sangat puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pengelola obyek wisata Puncak Temboan
- c. Indeks Kepuasan Pengunjung 50% - 75% berarti pengunjung cukup puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pengelola obyek wisata Puncak Temboan
- d. Indeks Kepuasan Pengunjung 40% - 55% berarti pengunjung tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pengelola obyek wisata Puncak Temboan
- e. Indeks Kepuasan Pengunjung < 40% berarti pengunjung sangat tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pengelola obyek wisata Puncak Temboan.

- 2) Menghitung nilai rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan

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

Dimana :

x= Nilai rata-rata tingkat kinerja/kepuasan

y= Nilai rata-rata kepentingan

Nilai rata-rata ini merupakan titik tengah untuk membagi kuadran pada grafik Importance Performan Analysis (IPA).

- 3) Menggambarkan grafik IPA (diagram kartesius) dengan nilai tingkat kinerja sebagai sumbu X (horizontal) 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.

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

Dimana :

x= Nilai rata-rata tingkat kinerja dari semua pernyataan

y= Nilai rata-rata tingkat kepentingan dari semua pernyataan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Objek Wisata Puncak Temboan

Objek wisata Puncak Temboan merupakan objek wisata yang berlokasi di desa Rurukan Satu kelurahan Tomohon Timur, kota Tomohon, Sulawesi Utara. Tempat ini merupakan aset dari sala satu kolompok gereja Protestan di Indonesia yaitu Gereja Masehi Injili di Minahasa (disingkat GMIM) dan mempercayakan pengelolaanya 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 perincian dua karyawan yang bertugas setiap hari dan satu karyawan tambahan bertugas di setiap hari sabtu dan minggu serta hari-hari libur lainnya.

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

### Daerah Asal Pengunjung

Data mengenai daerah asal pengunjung akan dibahas pada Tabel 1.

Tabel 1. Daerah Asal Pengunjung

No	Daerah Asal	Jumlah Pengunjung	Persentase %
1	Kabupaten Minahasa	8	16 %
2	Kabupaten Minahasa Selatan	6	12 %
3	Kabupaten Minahasa Utara	5	10 %
4	Kota Manado	17	34 %
5	Kota Bitung	6	12 %
6	Kota Tomohon	8	16 %

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 1, daerah asal responden paling bayak adalah kota Manado yaitu sebanyak 17 orang atau 34% diikuti kota Tomohon 8 orang atau 16 % dan kabupaten Minahasa Selatan 6 orang atau 12%.

### Tingkat Usia Pengunjung

Data mengenai tingkat usia pengunjung yang menjadi responden akan dibahas pada Table 2.

Tabel 2. Tingkat Usia Pengunjung

No	Usia (Tahun)	Jumlah Pengunjung	Persentase %
1	20 - 29 tahun	18	36 %
2	30 - 39 tahun	24	48 %
3	40 - 49 tahun	6	12 %
4	>50 tahun	2	4 %

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 2 tingkat usia pengunjung yang menjadi responden paling banyak yang berusia 30-39 tahun sebanyak 24 orang atau 48 % diikuti usia 20-29 tahun sebanyak 18 orang atau 36 % dan usia 40-49 tahun sebanyak 6 orang atau 12% sedangkan sisanya >50 tahun sebanyak 2 orang atau 4 %.

### Tingkat Kunjungan

Data mengenai tingkat kunjungan responden yang menjadi pengunjung akan dibahas pada Tabel 3.

**Tabel 3. Tingkat Kunjungan**

No	Jumlah Kunjungan	Jumlah Pengunjung	Persentase %
1	Pertama kali	8	16 %
2	2 – 3 kali	6	12 %
3	4 – 5 kali	6	12 %
4	>5 kali	30	60 %

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 5 tingkat kunjungan responden paling banyak yaitu >5 kali dengan 30 orang atau 60 % diikuti pertama kali berkunjung 8 orang atau 14 %, kemudian 2-3 kali berkunjung sebanyak 6 orang atau 12 % dan 4-5 kali berkunjung sebanyak 6 orang atau 12 %.

### Hasil Importance Performance Analysis (IPA)

#### Rata-rata Nilai Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan

Hasil perhitungan nilai rata-rata untuk tingkat kinerja dan tingkat kepentingan setiap indikator dapat dilihat pada Tabel 4.

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 (IKP)

Indeks Kepuasan Pengunjung (IKP) merupakan analisis kuantitatif berupa persentase kepuasan pengunjung dalam survei kepuasan pengunjung. IKP menjelaskan tingkat kepuasan masing-masing indikator penelitian dan tingkat kepuasan secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari setiap indikator yang ada. Berikut akan dibahas tingkat kepuasan setiap indikator dalam dimensi kualitas pelayanan yang ada.

#### Kehandalan (reliability)

Data mengenai indeks kepuasan pengunjung dimensi kehandalan dapat dijelaskan pada Tabel 5. Tabel 5 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 khusus ketika datang berkunjung, 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 6. Data pada tabel 6, 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 %. Meskipun sebagian responden telah menilai puas terhadap indikator yang dimaksud tersebut akan tetapi pengelola objek wisata berkewajiban untuk memperbaiki hal yang kurang pada indikator tersebut untuk kedepannya akan lebih baik sehingga pengunjung akan sangat puas terhadap ketiga indikator tersebut.

#### **Ketanggapan (*Responsivness*)**

Data mengenai indeks kepuasan pengunjung dimensi ketanggapan dapat dijelaskan pada Tabel 7. Berdasarkan data pada tabel 7 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 pengeluaran 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 kunjunganya 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 8. Berdasarkan data pada tabel 8 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 sanksi oleh pihak pengelola. Sanksi 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 9. Berdasarkan tabel 9 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 diatas 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 kedepanya 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 :

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

**Tabel 4. 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
<b>Total</b>	<b>3.74</b>	<b>4.16</b>

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2016



**Tabel 5 . 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
<b>Total</b>	11.88		49.43	83.21%	Sangat Puas

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2016

**Tabel 6. 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
<b>Total</b>	22.54		79.43	70.47 %	Puas

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2016

**Tabel 7. 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
<b>Total</b>	7.76		28.24	72.78 %	Puas

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2016

**Tabel 8. 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
<b>Total</b>	8.68		33.73	77.71%	Puas

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2016

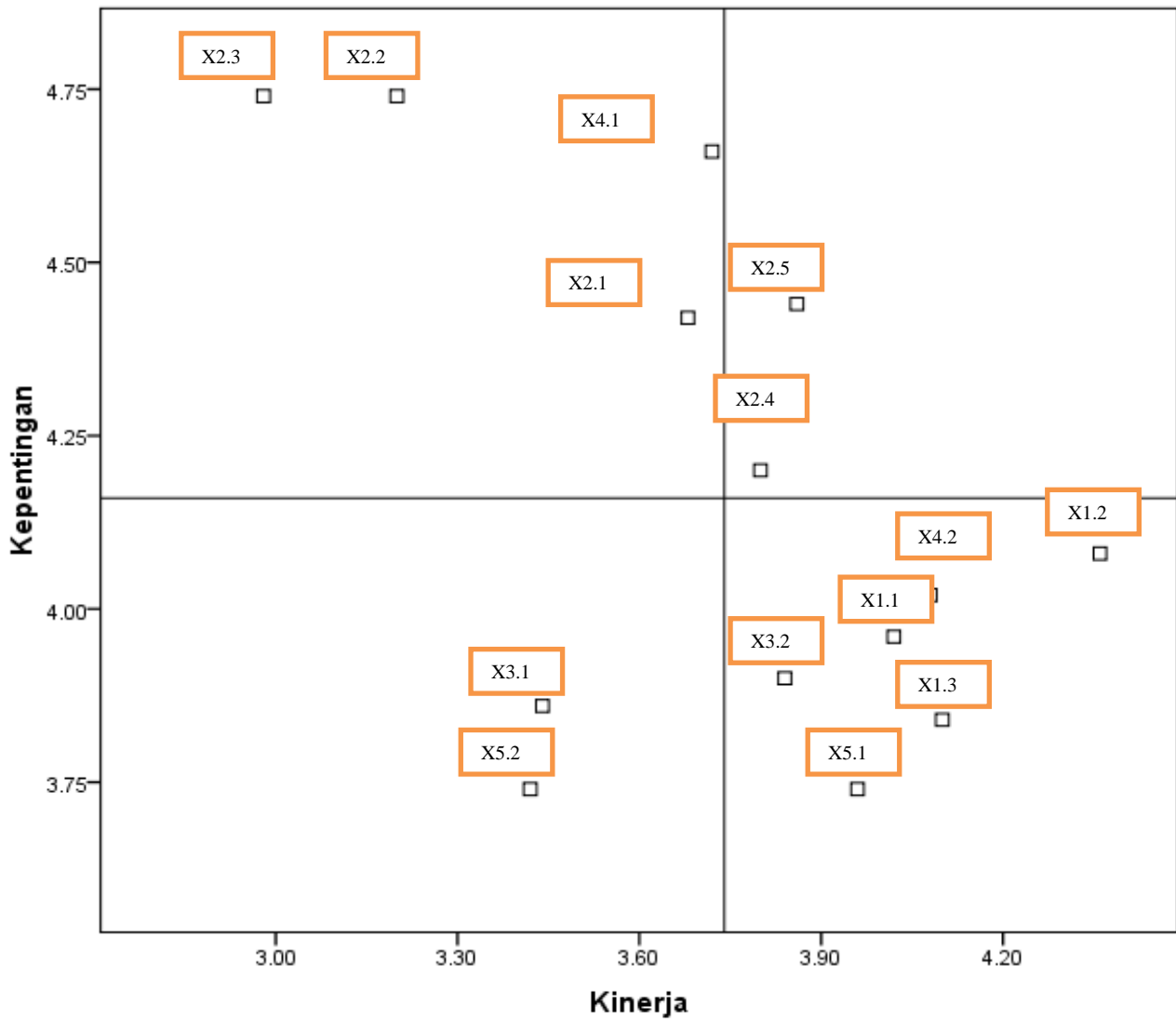
**Tabel 9. Tingkat Kepuasan Dimensi Empati**

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
<b>Total</b>	<b>7.48</b>		<b>27.6</b>	<b>73.79%</b>	<b>Puas</b>

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2016

**Grafik IPA**

**Gambar 1. Diagram Kartesius Indikator-Indikator**



Grafik IPA menunjukan 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 diatas. 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 dijelaskan seperti pada gambar 1 diatas.

Berdasarkan grafik IPA pada gambar 1 maka faktor-faktor yang berkaitan dengan pelayanan objek wisata Puncak Temboan dapat dikelompokkan dalam masing-masing kuadran sebagai berikut :

**Kuadran 1 : Pertahankan Kinerja**

- Ketersediaan tempat parkir yang memadai
- Kebersihan kantin/tempat jajanan dalam kawasan objek wisata

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**

- Prosedur penerimaan pengunjung cepat
- Biaya masuk terjangkau
- Harga jajanan yang ada di dalam kawasan objek wisata yang terjangkau

- Pemberian penjelasan mengenai segala informasi yang dibutuhkan pengunjung sangat jelas dan rinci
- Jaminan keamanan dan ketenangan pengunjung selama dalam kawasan objek wisata
- Kemudahan menghubungi petugas objek wisata

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**

- Penanganan keluhan pengunjung cepat dan tepat
- Kerapian petugas objek wisata dalam berpakaian

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**

- Fasilitas fisik gedung yang baik dan memiliki daya tarik
- Kebersihan dalam lingkungan objek wisata
- Kebersihan toilet dalam kawasan objek wisata
- Sikap yang dimiliki petugas (ramah, sopan dan murah senyum)

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

1. Secara umum pengunjung objek wisata Puncak Temboan sudah puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola objek wisata Puncak Temboan yaitu pada tingkat 75.59 %.
2. Indikator kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dengan kinerja yang rendah dan masuk ke dalam kategori prioritas utama untuk ditingkatkan perlu mendapat perhatian yang lebih khusus dari pengelola. 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).

### 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.
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

- Damarajati R.S, 2000. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta : Pradnya Paramita
- Fandeli, 2001. *Dasar-Dasar Manajemen Keparawisataan 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](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](http://ejournal.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](http://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](http://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