

---

## ANALISIS POLA KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP DAYA TARIK WISATA TAMAN SARI YOGYAKARTA DENGAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

**Novi Irawati**

Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo (STIPRAM), Yogyakarta  
e-mail : irawati\_novie@yahoo.co.id

**Sri Wahyuni**

Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo (STIPRAM), Yogyakarta  
e-mail : yiyieid@yahoo.com

### ABSTRACT

*Visitor Satisfaction is a comparison between the performance expected by the customer compared to the actual performance in the field. When actual performance is higher than customer expectations, the customer feels satisfied and vice versa. The purpose of this study is to determine the performance of managers in providing good service to tourists and measuring customer satisfaction to the services provided while in Taman Sari Yogyakarta Tourism Object, by knowing the quality of performance of officers or managers in providing services to tourists are expected to be able to make improvements and evaluation of the management of servants so that the object of Taman Sari Cultural Tourism can be a tourist attraction that is in demand by tourists not only because of its tourist attraction but because of the quality of the servants who are good to tourists.*

### ABSTRAK

Kepuasan Pengunjung adalah Perbandingan antara kinerja yang diharapkan oleh pelanggan dibandingkan dengan kinerja aktual di lapangan. Ketika kinerja aktual lebih tinggi dibandingkan dengan harapan pelanggan maka pelanggan merasakan puas dan sebaliknya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja dari pengelola dalam memberikan pelayanan yang baik kepada wisatawan dan mengukur kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan selama berada di Objek Wisata Taman Sari Yogyakarta, dengan mengetahui kualitas kinerja petugas atau pengelola dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan diharapkan mampu melakukan pembenahan dan evaluasi terhadap management pelayan sehingga Objek Wisata Budaya Taman Sari dapat menjadi objek wisata yang diminati oleh wisatawan bukan hanya karena objek wisatanya melainkan karena kualitas pelayanan yang baik kepada wisatawan.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, *importance performance analysis*, kepuasan pelanggan

### PENDAHULUAN

Pariwisata saat ini merupakan salah satu hal penting dalam suatu negara untuk menyokong perekonomian dan meningkatkan devisa. Pariwisata kian berkembang dari waktu ke waktu seiring dengan perkembangan zaman.

Perkembangan itu berdampak pada keberagaman jenis pariwisata yang ada saat ini, mulai dari wisata alam, budaya, sejarah, heritage, seni, dll. Salah satu jenis pariwisata yang kian populer adalah wisata heritage. Wisata heritage adalah sebuah

perjalanan wisata menuju tempat-tempat warisan sejarah pada maa lampau, salah satu tempat wisata heritage yang cukup terkenal adalah Taman Sari. Taman Sari adalah situs budaya yang yang dulunya berupa tempat pemandian dan kebun istana *Keraton Ngayogyakarta Hadiningrat*, Taman Sari dibangun pada pemerintahan Sri Sultan Hamengku Buwono I pada tahun 1758-1765. Terletak tidak terlalu jauh dari Keraton Yogyakarta menjadikan tempat wisata ini cukup ramai pengunjung. Objek wisata Taman Sari mulai dikenal masyarakat luas pada sekitar tahun 2010an siring dengan berkembangnya sosial media sehingga sangat memudahkan siapapun untuk mengakses tempat ini secara online. Karena hal itulah yang membuat Taman Sari sangatlah populer bagi wisatawan yang mengunjungi Yogyakarta dan hal itu berdampak pada membludaknya kunjungan wisatawan di objek wisata ini. Pada saat awal-awal terkenalnya, pengelolaan tempat wisata ini masih kurang baik walaupun pada saat ini juga masih beberapa hal yang harus diperbaiki, masala-masalah yang timbul kebanyakan bersumber pada beberapa aspek seperti kebersihan, kenyamanan, keamanan dan kurangnya fasilitas penunjang para wisatawan untuk berwisata. Contohnya seperti kurangnya papan informasi mengenai Taman Sari, minimnya toilet, dan rute antar antraksi yang membingungkan karena tidak tersedianya papan penunjuk arah. Hal itulah yang sering dikeluhkan oleh wisatawan sehingga mengurangi rasa kenyamanan saat berwisata. Oleh karena itulah diperlukan sebuah pengelolaan yang lebih baik dalam menjalankan sebuah usaha pariwisata unggulan dan masalah-masalah tersebut yang mendorong kami untuk melakukan sebuah penelitaian mengenai kepuasan pengunjung untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui metode *Total Quality Management*. TQM atau *Total Quality Management* adalah sebuah strategi dalam manajemen yang ditujukan untuk

menanamkan kesadaran kualitas pada semua proses dalam organisasi, dalam kata lain TQM adalah sebuah pendekatan manajemen pada sebuah organisasi yang menitikberatkan pada kualitas berdasarkan partisipasi anggotanya yang berfokus pada pelanggan yang dilakukan melalui evaluasi dan perbaikan yang berkesinambungan untuk mencapai keberhasilan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan. Dalam TQM diperlukan strategi, data, dan komunikasi yang efektif untuk mengintegrasikan kedisiplinan kualitas dalam budaya dan kegiatan-kegiatan pengelola. Data yang kami peroleh kemudian akan dianalisis menggunakan metode IPA (*Importance Peformance Analysis*) yang diukur melalui persepsi/ekspektasi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal sebagai *quadrant analysis*

## STUDI PUSTAKA

### **Total Quality Management (TQM)**

Total Quality Management secara harfiah berasal dari kata “total” yang berarti keseluruhan atau terpadu, “quality” yang berarti kualitas, dan ”management” telah disamakan dengan manajemen dalam bahasa Indonesia yang diartikan dengan pengelolaan. Jadi dari asal katanya “Total Quality Management” dapat diartikan manajemen mutu terpadu atau manajemen kualitas terpadu.

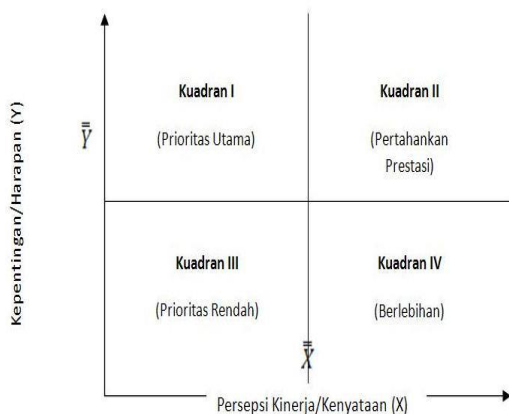
Pengertian Total Quality Management (TQM) menurut International Organization for Standarization (IOS) dalam Kurniawaty (2012) : TQM adalah pendekatan manajemen pada suatu organisasi, berpusat pada kualitas, berdasarkan partisipasi semua anggotanya dan bertujuan untuk kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan, dan manfaat bagi semua anggota organisasi dan masyarakat.Total Quality Management/Manajemen Mutu.

Kualitas merupakan paradigma baru dalam menjalankan bisnis yang berorientasi pada

pelanggan dan berupaya memaksimalkan daya saing organisasi melalui perubahan/perbaikan manajemen secara terus-menerus dan berkesinambungan terhadap proses, kualitas produk, jasa, dan lingkungan organisasi.

### Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis, menurut Tjiptono (2011) teknik ini dikemukakan pertama kali oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dalam artikel mereka "Importance-Performance Analysis" yang dipublikasikan di *Journal of Marketing*. Pada teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja pengelola, kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada Importance-Performance Matrix, yang mana sumbu x mewakili persepsi sedangkan sumbu y mewakili harapan. Maka nanti akan didapat hasil berupa empat kuadran sesuai gambar 1 berikut:



Gambar 1. Kuadran Persepsi Tingkat Kepentingan dan Kinerja

Adapun interpretasi dari kuadran tersebut adalah sebagai berikut:

a. **Prioritas Utama (*Concentrate Here*)**

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan konsumen akan tetapi kinerja pengelola dinilai belum memuaskan sehingga pihak pengelola perlu berkonsentrasi

untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini.

b. **Pertahankan Prestasi (*Keep Up The Good Work*)**

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan konsumen sehingga pengelola wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut.

c. **Prioritas Rendah (*Low Priority*)**

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga pengelola tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.

d. **Berlebihan (*Possibly Overkill*)**

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga pengelola lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

### Skala Likert

Dalam menentukan hasil dari *Importance Performance Analysis*, penelitian ini juga menggunakan teknik Skala Likert. Sugiyono (2012) menerangkan bahwa skala Likert digunakan untuk mengukur sikap atau pendapat seseorang atau sejumlah kelompok terhadap sebuah fenomena sosial yang dimana jawaban setiap item instrumen mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Dengan skala likert variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-

item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Berikut adalah skala yang dipakai pada penelitian ini:

- a. Setuju
- b. Cukup Setuju
- c. Setuju
- d. Tidak Setuju
- e. Sangat tidak setuju

Skala Likert merupakan metoda skala bipolar yang mengukur baik tanggapan

positif ataupun negatif terhadap suatu pernyataan. Empat skala pilihan juga kadang digunakan untuk kuesioner skala Likert yang memaksa orang memilih salah satu kutub karena pilihan "netral" tak tersedia. Likert, Rensis (1932), "A Technique for the Measurement of Attitudes", *Archives of Psychology* 140: 1–55.

## METODE

Penelitian ini akan diawali dengan analisis kinerja perusahaan dengan menggunakan pendekatan kualitatif, dimana dengan pendekatan ini peneliti berusaha untuk memahami analisis kualitas mutu penerapan TQM.

Menurut Sutopo (2006) sebelum merancang pelaksanaan penelitian, perlu dipahami bahwa terdapat dua jenis penelitian, yang dibedakan dari tujuan akhirnya. Data kualitatif yang dikumpulkan terutama berupa kata-kata, kalimat atau gambar yang memiliki arti lebih bermakna dan mampu memacu pemahaman yang lebih nyata daripada sekedar sajian angka atau frekuensi (Sutopo, 2006). Atas dasar bentuk penelitian tersebut, maka penelitian dilakukan dengan tiga tahap, yaitu tahap orientasi, tahap eksplorasi, dan tahap member check. Adapun strategi yang digunakan adalah studi kasus terpancang tunggal. Dikatakan studi kasus tunggal karena memfokuskan pada kasus yaitu kepuasan pengunjung pada obyek wisata Taman Sari. Adapun rincian metode yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

### 1. Lokasi dan Jenis Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kawasan Wisata Taman Sari Yogyakarta, dengan pertimbangan bahwa: pengelola ini sedang melakukan upaya penerapan Total Quality Management (TQM) guna memenuhi standar pengelola. Kondisi tersebut menarik untuk diteliti

mengingat penerapan Total Quality Management (TQM) secara konsep dinyatakan dapat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia sehingga dapat membantu pengelola dalam melakukan perencanaan dalam melakukan perencanaan kualitas dengan lebih baik.

### 2. Jenis Data dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kualitatif dan data kuantitatif yaitu merupakan data yang berupa uraian atau kalimat yaitu mengenai sejarah pengelola dan proses produksi sedangkan data kuantitatif yaitu data berupa angka yaitu mengenai skor hasil penyebaran kuesioner.

### 3. Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel Populasi yang akan diteliti adalah pengunjung dan pengelola. Pengunjung dipilih yang berusia antara 15- 60 tahun dengan anggapan bahwa usia tersebut merupakan usia yang bisa diandalkan dalam pengisian kuesioner. Sampel diambil secara acak terhadap pengunjung, dan para pengelola Taman Sari. Jumlah sampel yang berhasil dikumpulkan adalah 25 sampel terdiri dari 5 sampel dari staf/karyawan Taman Sari dan 20 sampel dari pengunjung.

### 4. Teknik Pengumpulan Data

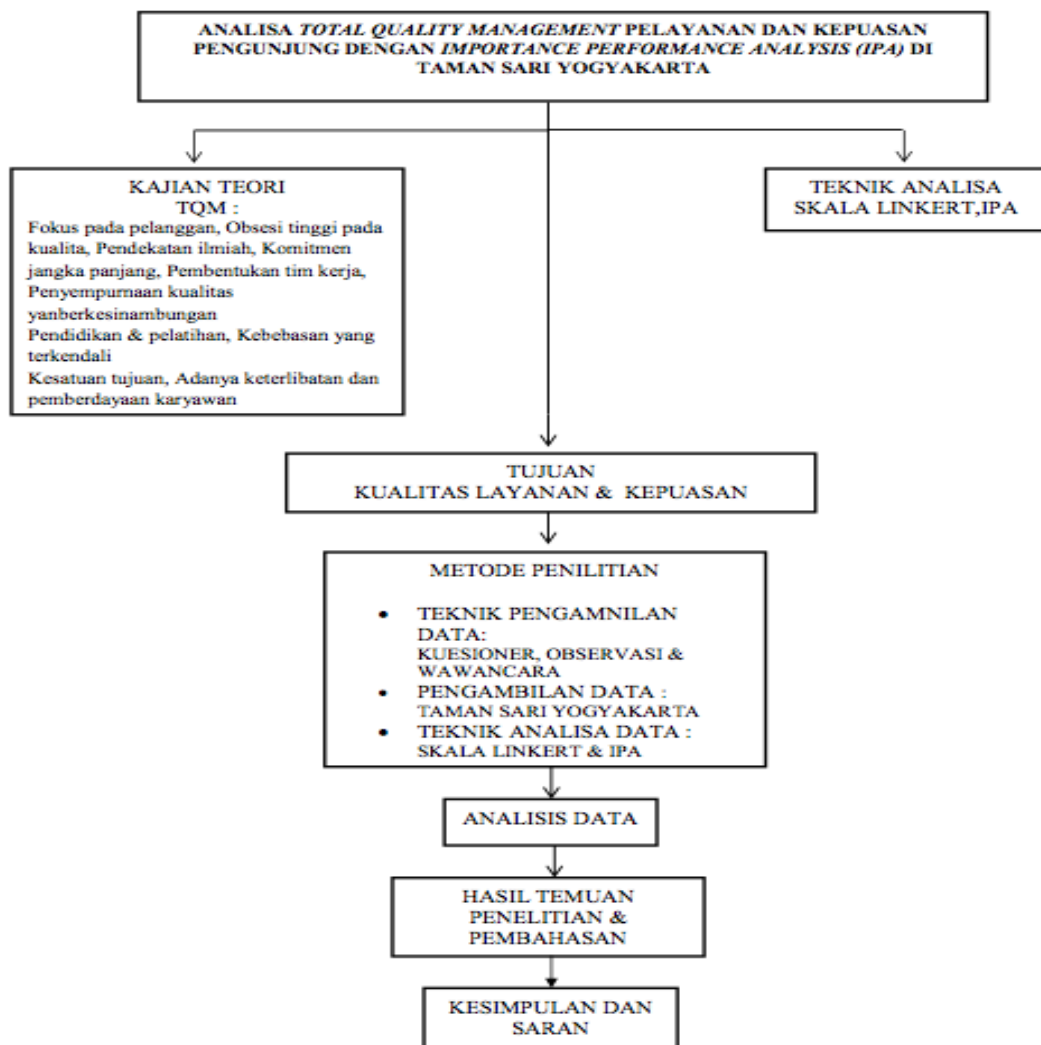
Adapun teknik pengumpulan datanya dilakukan dengan cara sebagai berikut.

- a. Metode Observasi  
Observasi adalah suatu cara pengumpulan data dengan pengamatan langsung dan pencatatan secara sistematis terhadap obyek yang akan diteliti. Observasi dilakukan oleh peneliti dengan cara pengamatan dan pencatatan mengenai pelaksanaan pembelajaran dikelas.
- b. Kuesioner  
Kuesioner merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang

digunakan untuk memperoleh sejumlah informasi dari responden yang berisi laporan tentang pribadinya, atau hal lain yang diketahui. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data tentang persepsi dan harapan dari wisatawan dan juga pengelola dai taman sari

- c. Dokumentasi  
Dokumentasi berupa foto-foto kegiatan pelaksanaan penelitian di Taman Sari

Adapun kerangka dari penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2 berikut ini:



Gambar 2. Kerangka Penelitian

## **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Kualitas adalah kemampuan dari suatu produk baik barang maupun jasa dalam memenuhi kebutuhan konsumen, di mana produk yang berkualitas akan memberikan kepuasan, sehingga kepercayaan untuk mengkonsumsi produk tersebut akan terus dijadikan loyalitas konsumen terhadap produk tersebut adapun cara untuk mencapainya diantaranya Fokus pada pelanggan Obsesi tinggi pada kualitas, Pendekatan ilmiah, Komitmen jangka panjang, Pembentukan tim kerja, Penyempurnaan kualitas yang berkesinambungan, Pendidikan & pelatihan, Kebebasan yang terkendali, Kesatuan tujuan, Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Untuk itu, variabel dan indikator kepada wisatawan dapat dilihat pada tabel 1 dan hasil dari skor kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan di Taman Sari dapat dilihat pada tabel 2, serta Skor Kinerja Pengelola Terhadap Kualitas Pelayanan di Taman Sari dapat dilihat pada tabel 3 berikut:

Tabel 1. Variabel dan Indikator Wisatawan

No	Variable	Variabel dan Indikator Penelitian Kepada Wisatawan	
		Indikator	Deskriptor
1	Fokus pada Pelanggan	Serviceability	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penempatan ATM mudah dijangkau oleh wisatawan</li> <li>b. Lahan parkir yang disediakan pihak Taman Sari sudah cukup luas</li> <li>c. Keamanan wisatawan sudah terjamin selama mengunjungi Taman Sari</li> <li>d. Tersedianya papan informasi yang cukup untuk memberi informasi kepada wisatawan</li> <li>e. PKL di Taman Sari sudah sangat mudah</li> <li>f. Ketersediaan pemandu wisata sudah cukup memadai</li> <li>g. Wisatawan bingung dengan rute perjalanan di dalam Taman Sari</li> <li>h. Petugas Taman Sari ramah kepada wisatawan</li> <li>i. Petugas Taman Sari dapat menindaklanjuti keluhan dari wisatawan dengan cepat dan baik</li> <li>j. Lingkungan Taman Sari sangat bersih</li> <li>k. Petugas mampu berkomunikasi yang baik dengan pengunjung.</li> </ul>
2.	Obsesi Tinggi pada Kualitas	Sudut Pandang Pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemeliharaan kawasan Taman Sari sudah dilakukan dengan baik</li> <li>b. Penanganan sampah dan kebersihan di Taman Sari sudah sangat baik</li> <li>c. Wisatawan nyaman dan dapat menikmati objek wisata taman sari</li> <li>d. Akses menuju taman sari sudah sangat mudah</li> <li>e. Wisatawan puas dengan kualitas pelayanan di Taman Sari</li> <li>f. Wisatawan puas dengan kualitas Guide dari di Taman Sari</li> </ul>
3.	Komitmen Jangka Panjang	Perbaikan Kualitas Budaya	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengelola telah menjaga nilai kebudayaan yang ada di taman sari</li> <li>b. Pengelola telah mengembangkan nilai kebudayaan yang ada di taman sari</li> </ul>

Tabel 2. Skor Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan di Taman Sari

No	Deskriptor	Skor		Skor
		Presepsi	Ekspektasi	Kepuasan
1	Penempatan ATM mudah dijangkau oleh wisatawan	2,15	3	-0,85
2	Lahan parkir yang disediakan pihak Taman Sari sudah cukup luas	3,9	4	-0,1
3	Keamanan wisatawan sudah terjamin selama mengunjungi Taman Sari	3,1	3,5	-0,4
4	Tersedianya papan informasi yang cukup untuk memberi informasi kepada wisatawan	3,65	4	-0,35
5	PKL di Taman Sari sudah sangat mudah	3,75	5	-1,25
6	Ketersediaan pemandu wisata sudah cukup memadai	3,75	4	-0,25
7	Wisatawan paham dengan rute perjalanan di dalam kawasan Taman Sari	2,2	4	-1,8
8	Petugas Taman Sari ramah kepada wisatawan	3,25	4	-0,75
9	Petugas Taman Sari dapat menindaklanjuti keluhan dari wisatawan dengan cepat dan baik	3,3	3,5	-0,2
10	Lingkungan Taman Sari bersih	3,45	4	-0,55
11	Petugas mampu berkomunikasi yang baik dengan pengunjung.	3,7	4	-0,3
12	Pemeliharaan kawasan Taman Sari sudah dilakukan dengan baik	3,6	4	-0,4
13	Penanganan sampah dan kebersihan di Taman Sari sudah sangat baik	3,4	4	-0,6
14	Wisatawan nyaman dan dapat menikmati objek wisata taman sari	3,9	5	-1,1
15	Akses menuju taman sari sudah sangat mudah	3,85	4	-0,15
16	Wisatawan puas dengan kualitas pelayanan di Taman Sari	3,65	4	-0,35
17	Wisatawan puas dengan fasilitas dari di Taman Sari	3,8	4	-0,2
18	Pengelola telah menjaga nilai kebudayaan yang ada di taman sari	3,95	4	-0,05
19	Pengelola telah mengembangkan nilai kebudayaan yang ada di taman sari	3,75	4	-0,25
20	pengelola telah melsetarikan nilai budaya dengan baik	3,8	4	-0,2



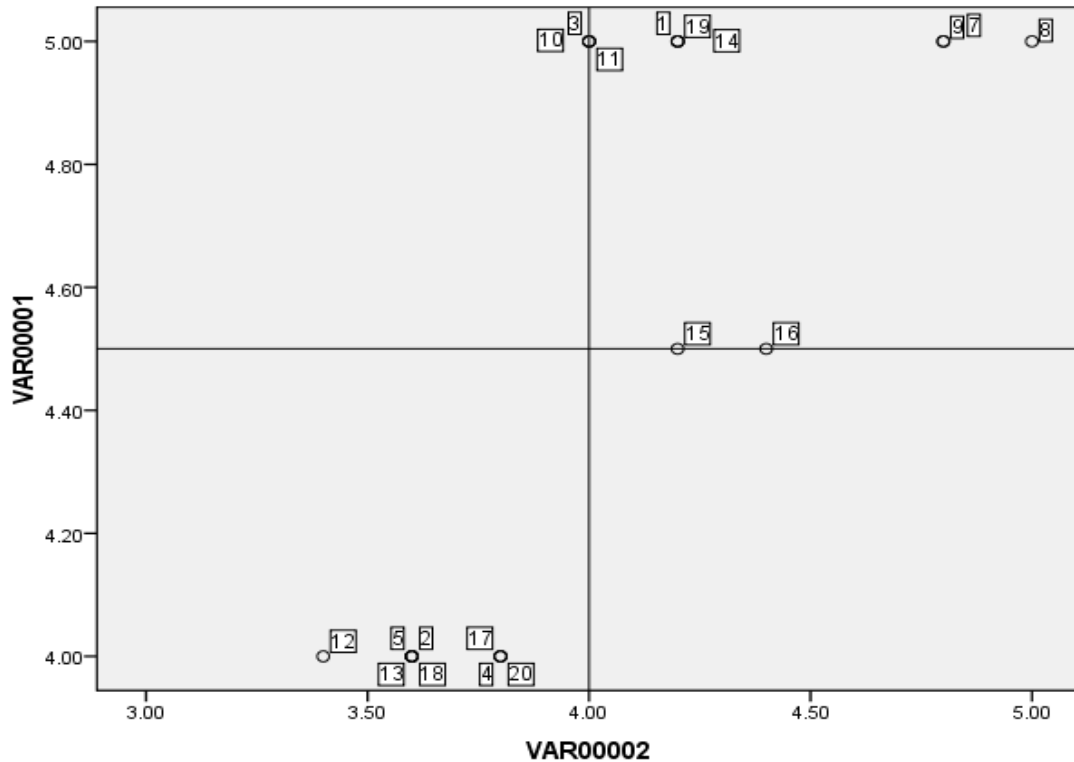
Tabel 3. Skor Kinerja Pengelola Terhadap Kualitas Pelayanan di Taman Sari

1	Pengelola melayani wisatawan yang datang ke loket karcis dengan baik	4,2	5	-0,8
2	Pengelola mampu berinteraksi dengan wisatawan dengan baik	3,6	4	-0,4
3	Pengelola mampu memberikan rasa aman dan nyaman kepada wisatawan	4	5	-1
4	Pengelola menyediakan Guide yang berkualitas kepada wisatawan	3,8	4	-0,2
5	Pengelola dapat menerima dan menyelesaikan keluhan dari wisatawan dengan baik	3,6	4	-0,4
6	Pengelola selalu memperhatikan kualitas kebersihan di Taman sari	3,6	4	-0,4
7	Pengelola menyediakan Parkir yang luas bagi wisatawan	4,8	5	-0,2
8	Pengelola selalu memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada wisatawan	5	5	0
9	Pengelola mampu memperbaiki kualitas pelayanan kami yang buruk	4,8	5	-0,2
10	Biaya Operasional dari pemerintah dalam memelihara kawasan wisata taman sari sudah mencukupi	4	5	-1
11	Terdapat kerja sama yang baik antara pengelola dengan masyarakat sekitar	4	5	-1
12	Pengelola dapat menjaga nilai kebudayaan yang ada di taman sari	3,4	4	-0,6
13	Pengelola selalu melakukan evaluasi kualitas pelayanan secara berkala	3,6	4	-0,6
14	Pengelola melakukan pelatihan terhadap guide	4,2	5	-0,3
15	Pengelola meningkatkan keterampilan dan kemampuan karyawan	4,2	4,5	-0,3
16	Pengelola telah melakukan promosi wisata taman sari dengan baik	4,4	4,5	-0,1
17	Koordinasi antar pegawai sudah baik	3,8	4	-0,2
18	Pegawai mendapat jaminan asuransi dari management taman sari	3,6	4	-0,4
19	Pegawai mendapatkan fasilitas keamanan dan keselamatan di tempat kerja.	4,2	5	-0,8
20	Pegawai melakukan tugas sesuai dengan standard yang telah ditetapkan	3,8	4	-0,2

### Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Pada bagian ini dibahas mengenai pemetaan dari nilai kinerja (x) dan harapan (y), dari hasil tersebut maka akan terbentuk matriks yang terdiri dari empat buah kuadran yang masing-masing

kuadran menggambarkan skala prioritas dalam mengambil kebijakan baik berupa peningkatan kinerja atau mempertahankan kinerja pengelola. Data sebaran kinerja dan harapan pelanggan dapat dilihat pada Gambar 3



Gsmbr 3. Diagram Kartesius Pengukuran Kinerja Pengelola

Keterangan : dibagian Kuadran C disana seharusnya terdapat case number 6, Dari gambar di atas maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut

1. Kuadran A

Kuadran A menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap penting oleh wisatawan namun kondisi pada saat ini belum memuaskan, variable variable yang termasuk dalam kuadran ini adalah

(3) Pengelola mampu memberikan rasa aman dan nyaman kepada wisatawan

(10) Petugas Taman Sari ramah kepada wisatawan

Dengan demikian item ini menjadi skala prioritas yang harus di benahi oleh pengelola sebab item ini sangat penting bagi para wisatawan di Taman Sari

2. Kuadran B

Kuadran B menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap penting dan memuaskan wisatawan yang sudah

dilaksanakan dengan baik oleh pengelola sehingga pihak manajemen Taman Sari berkewajiban memastikan bahwa kinerja yang dilakukan oleh para petugas/pengelola dapat terus mempertahankan prestasi yang sudah dicapai

Variable variable yang termasuk dalam kuadran ini adalah

(1) Pengelola melayani wisatawan yang datang ke loket karcis dengan baik

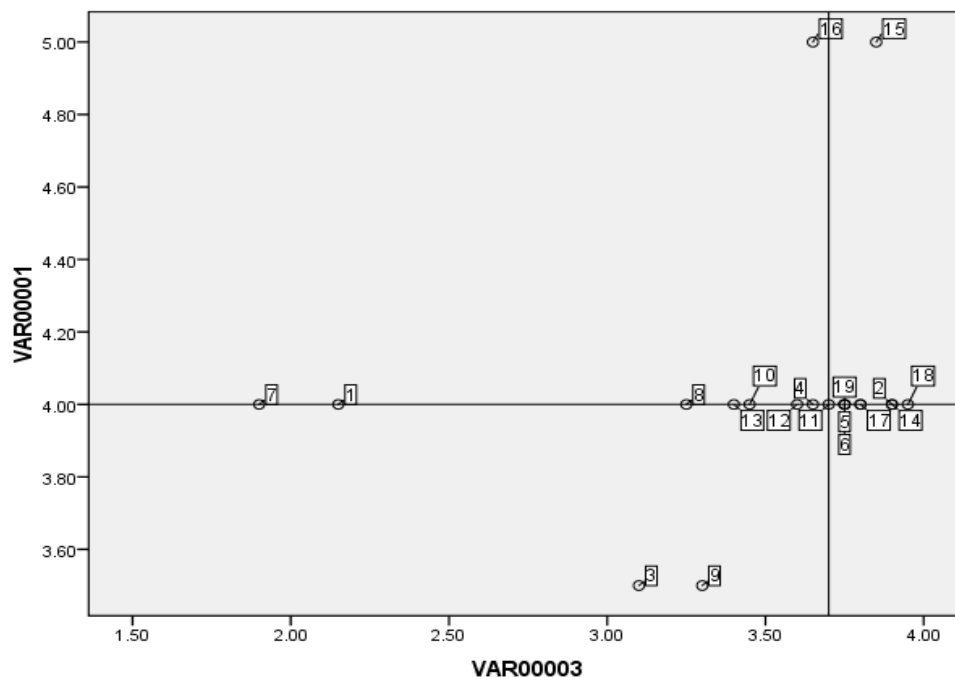
(9) Pengelola mampu memperbaiki kualitas pelayanan yang buruk

(7) Pengelola menyediakan Parkir yang luas bagi wisatawan

(11) Terdapat kerja sama yang baik antara pengelola dengan masyarakat sekitar

(8) Pengelola selalu memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada wisatawan

- (19) Petugas mendapatkan fasilitas keamanan dan keselamatan di tempat kerja.
- (15) Pengelola meningkatkan keterampilan dan kemampuan karyawan
- (16) Pengelola telah melakukan promosi wisata taman sari dengan baik
- (14) Pengelola melakukan pelatihan terhadap guide
3. Kuadran C
- Kuadran C menunjukan faktor yang dianggap kurang penting oleh pengelola dan tidak terlaksana dengan baik oleh pengelola
- (12) Pengelola dapat menjaga nilai kebudayaan yang ada di taman sari
- (6) Pengelola selalu memperhatikan kualitas kebersihan di Taman sari
- (2) Pengelola mampu berinteraksi dengan wisatawan dengan baik
- (5) Pengelola dapat menerima dan menyelesaikan keluhan dari wisatawan dengan baik
- (13) Pengelola selalu melakukan evaluasi kualitas pelayanan secara berkala
- (4) Pengelola menyediakan Guide yang berkualitas kepada wisatawan
- (20) Pegawai melakukan tugas sesuai dengan standard yang telah ditetapkan
- (17) Koordinasi antar pegawai sudah baik
- (18) Pegawai mendapat jaminan asuransi dari management taman sari



Gambar 4. Diagram Kartesius Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Dari gambar 4 diatas maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut

1. Kuadran A

Kuadran A menunjukan faktor atau atribut yang dianggap penting oleh wisatawan namun kondisi pada saat ini belum memuaskan, variable variable yang termasuk dalam kuadran ini adalah

(7) Wisatawan paham dengan rute perjalanan di dalam kawasan Taman Sari

(8) Petugas Taman Sari ramah kepada wisatawan

(1) Penempatan ATM mudah dijangkau oleh wisatawan

(4) Tersedianya papan informasi yang cukup untuk memberi informasi kepada wisatawan

(10) Lingkungan Taman Sari bersih

(16) Wisatawan puas dengan kualitas pelayanan di Taman Sari

Dengan demikian item ini menjadi skala prioritas yang harus di benahi oleh pengelola sebab item ini

sangat penting bagi para wisatawan di Taman Sari

2. Kuadran B

Kuadran B menunjukan faktor atau atribut yang dianggap penting dan memuaskan wisatawan yang sudah dilaksanakan dengan baik oleh pengelola sehingga pihak manajemen Taman Sari berkewajiban memastikan bahwa kinerja yang dilakukan oleh para petugas/pengelola dapat terus mempertahankan prestasi yang sudah dicapai

Variable variable yang termasuk dalam kuadran ini adalah

(15) Akses menuju taman sari sudah sangat mudah

(19) Pengelola telah mengembangkan nilai kebudayaan yang ada di taman sari

(18) Pengelola telah menjaga nilai kebudayaan yang ada di taman sari

(2) Lahan parkir yang disediakan pihak Taman Sari sudah cukup luas

3. Kuadran C

Kuadran C menunjukkan faktor yang dianggap kurang penting oleh pengelola dan tidak terlaksana dengan baik oleh pengelola

(13) Penanganan sampah dan kebersihan di Taman Sari sudah sangat baik

(12) Pemeliharaan kawasan Taman Sari sudah dilakukan dengan baik

(11) Petugas mampu berkomunikasi yang baik dengan pengunjung.

(9) Petugas Taman sari dapat menindaklanjuti keluhan dari wisatawan dengan cepat dan baik

(3) Keamanan wisatawan sudah terjamin selama mengunjungi Taman Sari

4. Kuadran D

Kuadran ini menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap kurang penting wisatawan namun dilakukan berlebihan oleh pengelola/petugas Taman Sari

(5) PKL di Taman Sari sudah sangat mudah

(14) Wisatawan nyaman dan dapat menikmati objek wisata taman sari

(17) Wisatawan puas dengan fasilitas dari di Taman Sari

(6) Ketersediaan pemandu wisata sudah cukup memadai

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil perhitungan skor kepuasan pelanggan dan dengan importance performance analysis maka dapat disimpulkan:

Kinerja dari pengelola taman sari dalam memberikan kualitas pelayanan kepada wisatawan sudah baik diantaranya melayani wisatawan yang datang ke loket karcis dengan baik, memberikan parker yang luas dan aman bagi wisatawan, kemudian meberikan guide yang berkualitas dengan melakukan pelatihan dan evaluasi secara berkala dan terdapat kerjasama yang baik antara sesama petugas dan juga kepada masyarakat setempat yang ada di sekitar objek wisata taman sari dan juga dukungan dari pemerintah.

Akan tetapi ada juga beberapa hal yang harus dibenahi dan di evaluasi oleh petugas dan pengelola objek wisata taman sari diantaranya dalam hal keramahatan, pengelola dapat meberikan rasa aman dan nyaman kepada

wisatawan yang ada di taman sari juga kebersihan kawasan taman sari yang kita amati bahwa sangat sedikit keberadaan tempat sampah di Taman Sari, pengelola juga dapat menyediakan papan informasi yang cukup dan menarik agar para wisatawan dapat mengetahui informasi seputar objek wisata budaya taman sari, Pengelola dapat memberikan kemudahan bagi wisatawan yang ingin mengambil uang di Atm, , karena wisatawan dapat lebih puas dan nyaman apabila Atm berada dekat dengan lokasi wisata taman sari, kurangnya penunjuk jalan atau rute yang di harus di tempuh selama di kawasan taman sari , membuat wisatawan bingung dan tersesat sehingga wisatawan tidak puas dan juga wisatawan tidak dapat mengunjungi seluruh area wisata taman sari, dan juga memberikan guide yang cukup serta memberikan pelatihan serta evaluasi kepada petugas di taman sari, pengelola dituntut untuk mampu menjaga nilai budaya dari wisata taman sari.

---

## DAFTAR PUSTAKA

Bounda, Greg, et al (1994), *Beyond Total Quality Management : Toward the Emerging Paradigm*. New York: McGraw-Hill, Inc.

Crosby, Philip B.(1996), *Quality is Free: The Art of Making Quality Certain*. New York: McGraw-Hill Book Co.

Garvin, David A. (1983), “ Quality on the Line”, *Harvad Business Review*, Sept-Oct, pp.64-75

International Organization for Standarization (IOS) dalam Kurniawaty (2012)

Martilla dan James pada tahun 1977 dalam artikel mereka “Importance-Performance Analysis” yang dipublikasikan di *Journal of Marketing*.

Rensis, Likert. 1932. “A Technique for the measurement of attitudes”, *Jurnal Psikologi*, 140(55): hal. 1-55

Sugiyono, (2010). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta, CV.

Sugiyono, (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV

Sutopo. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: UNS

TJIPTONO, Fandy dan Anastasia Diana (2000), *Total Quality Management, Edisi II*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset

Uyanto, Stanislaus S, (2009). *Pedoman Analisis Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: Griya Ilmu.