

**ANALISIS PERSEPSI PENGUNJUNG TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN MELALUI METODE *SERVQUAL* DAN IPA
(STUDI KASUS : OBJEK WISATA GOA RESI)**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I pada
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik**

Oleh:

ABYAN RAZAQ SYACH ANGGARA

D 600 180 015

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS PERSEPSI PENGUNJUNG TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN MELALUI METODE *SERVQUAL* DAN IPA
(STUDI KASUS: OBJEK WISATA GOA RESI)**

PUBLIKASI ILMIAH

Oleh:

ABYAN RAZAQ SYACH ANGGARA

D 600 180 015

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen

Pembimbing



Mila Failla Sufa, S.T., M.T.

NIK. 972

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS PERSEPSI PENGUNJUNG TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN MELALUI METODE *SERVQUAL* DAN IPA
(STUDI KASUS: OBJEK WISATA GOA RESI)**

OLEH

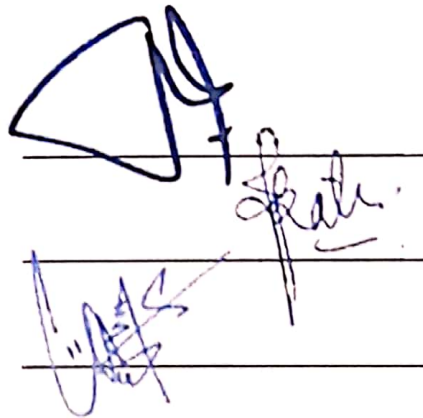
ABYAN RAZAQ SYACH ANGGARA

D 600 180 015

**Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Kamis, 2 Februari 2023
dan dinyatakan telah memenuhi syarat**

Dewan Penguji

1. **Mila Faila Sufa, S.T., M.T.**
(Ketua Dewan Penguji)
2. **Dr. Indah Pratiwi, S.T., M.T.**
(Anggota I Dewan Penguji)
3. **Ir. Muchlison Anis, S.T., M.T.**
(Anggota II Dewan Penguji)



Dekan,



Rois Fatoni, S.T., MSc., Ph.D.
NIDN. 0603027401

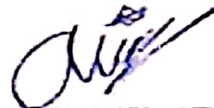
PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam publikasi ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan di atas, maka akan saya pertanggung jawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 23 Januari 2023

Penulis



ABYAN RAZAQ SYACH ANGGARA

D 600 180 015

ANALISIS PERSEPSI PENGUNJUNG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MELALUI METODE *SERVQUAL* DAN IPA (Studi Kasus: Objek Wisata Goa Resi)

Abstrak

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang penting untuk mempertahankan kinerja dari tempat wisata. Tingginya persaingan tempat wisata di Wonogiri mendorong pihak pengelola objek wisata Goa Resi untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar dapat bersaing dengan sektor wisata lainnya. Tujuan dari penelitian ini untuk (1) mengetahui dan menganalisis persepsi pengunjung terhadap kualitas pelayanan objek wisata Goa Resi berdasarkan dimensi kualitas jasa dalam *Service Quality*, (2) mengetahui dan menganalisis atribut yang akan menjadi prioritas perbaikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada objek wisata Goa Resi, (3) memberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada objek wisata Goa Resi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melalui analisis *SERVQUAL* (*Service Quality*) dengan menganalisis *Gap 5* yaitu kesenjangan antara jasa yang dipersepsikan dengan jasa yang diharapkan dan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Hasil penelitian menunjukkan 19 atribut memiliki gap negatif yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh objek wisata Goa Resi belum memuaskan sehingga perlu adanya perbaikan. Usulan perbaikan yang dapat direkomendasikan kepada pengelola yaitu dengan memperluas jaringan wifi, melakukan diskusi dengan Pemerintah Kabupaten Wonogiri untuk melakukan perbaikan pada jalan yang rusak dan menambahkan papan petunjuk arah ke tempat wisata, menambahkan nomor resmi objek wisata Goa Resi pada media sosial dan juga papan informasi di tempat wisata.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Servqual, IPA, Objek Wisata Goa Resi.

Abstract

Service quality is one of the important factors to maintain the performance of tourist attractions. The high competition for tourist attractions in Wonogiri encourages the management of Goa Resi tourism objects to provide the best service so that they can compete with other tourism sectors. The purpose of this study was to (1) identify and analyze visitor perceptions of service quality at Goa Resi attractions based on service quality dimensions in Service Quality, (2) identify and analyze the attributes that will be prioritized for improvement in increasing customer satisfaction at the Goa Resi tourist attraction (3) provide recommendations for improvements to improve the quality of service at the Goa Resi tourist attraction. The method used in this study is through *SERVQUAL* (Service Quality) analysis by analyzing Gap 5, namely the gap between perceived service and expected service and the IPA (Importance Performance Analysis) method. The results showed that 19 attributes had a negative gap indicating that the services provided by the Goa Resi tourist attraction were not satisfactory, so improvements were needed. Proposals for improvements that can be recommended to the manager are by expanding the wifi network, holding discussions with the Wonogiri Regency Government to make repairs to damaged roads and adding signposts to tourist attractions, adding the official number of the Goa Resi tourist attraction on social media and also information boards at tourist attraction.

Keywords: Quality of service, Servqual, IPA, Goa Resi Tourism Object.

1. PENDAHULUAN

Provinsi Jawa Tengah merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki banyak potensi destinasi wisata andalan. Jawa Tengah memiliki kekayaan destinasi wisata yang meliputi wisata alam, sejarah, religi, dan budaya. Sumber daya pariwisata yang tersebar di Jawa Tengah sangat berpotensi diminati oleh wisatawan baik domestik maupun mancanegara (Dewa, Ratwianingsih dan Mafruhah, 2018). Salah satu lokasi wisata yang berpotensi diminati oleh wisatawan yaitu berada di Kabupaten Wonogiri. Salah satu tempat wisata yang berada di Kabupaten Wonogiri yaitu Goa Resi. Goa Resi merupakan destinasi wisata baru dan sedang naik daun yang berlokasi di Desa Conto, Kecamatan Bulukerto, Kabupaten Wonogiri. Objek wisata alam Goa Resi ini meskipun tergolong wisata yang baru namun telah dilengkapi fasilitas yang lengkap. Selain tersedia tempat untuk foto yang menarik, juga tersedia kolam renang dan sarana fasilitas lainnya yang menambah estetika wisata di tempat tersebut. Kegiatan pemasaran dan promosi tempat wisata Goa Resi dilakukan melalui media sosial (Suranny, 2020).

Goa Resi merupakan tempat wisata milik perorangan (CV. Ambarsari) dan badan usaha milik desa (BUMDES). Sebelum adanya kerja sama antara CV Ambarsari dan Pihak Bumdes, Goa Resi pada awalnya hanya sebuah pertapaan biasa yang belum dikelola sama sekali dan juga belum ada pendapatan asli desa (PAD) ke desa. Renovasi pada Goa Resi dilakukan selama dua tahun yaitu dari tahun 2019-2021. Objek wisata alam Goa Resi mulai dibuka pada bulan november 2021. Jumlah rata-rata wisatawan yang berkunjung ke destinasi wisata yang ada di wonogiri tahun 2019 sebanyak 51,239 pengunjung sedangkan jumlah rata-rata wisatawan yang berkunjung ke Goa resi selama tahun 2021 sebanyak 7257 pengunjung (Sumber : Diskominfo Kabupaten Wonogiri).

Dalam menjalankan usaha wisata pihak pengelola tidak lepas dari komplain pengunjung yang menimbulkan ketidakpuasan. Beberapa komplain tersebut yaitu terkait harga tiket masuk tempat wisata, ketersediaan sarana komunikasi yang memadai di tempat wisata, dan juga kemudahan akses menuju tempat wisata. Dengan adanya komplain tersebut, maka akan menyebabkan ketidaknyamanan pengunjung yang dapat mengakibatkan kualitas pelayanan yang ada dianggap kurang baik. Kepuasan pengunjung ditentukan oleh persepsi atas kenyataan produk atau jasa dalam memenuhi harapan pengunjung (Wibowo dan Ardhi, 2019).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang penting untuk mempertahankan kinerja dari tempat wisata. Kualitas pelayanan dapat dikatakan baik jika kualitas pelayanan melebihi apa yang diharapkan oleh pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik akan mengarah pada tercapainya kepuasan pelanggan yang pada akhirnya dapat menentukan loyalitas dan ketertarikan dalam berkunjung kembali. Kualitas layanan dipengaruhi oleh 2 variabel, yaitu variabel layanan yang dirasakan (*Perceived Service*) dan variabel layanan yang diharapkan (*Expected Service*) oleh pelanggan (Jazuli, Samanhudi dan Handoyo, 2020).

Dalam penelitian ini pengukuran kualitas jasa dilakukan dengan menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL) Gap 5 yaitu kesenjangan antara jasa yang dipersepsikan dengan jasa yang diharapkan dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode *servqual* adalah metode yang memperlihatkan perbedaan antara harapan dari pelanggan terhadap kinerja yang diberikan oleh perusahaan. Terdapat lima dimensi ukuran kualitas dalam layanan yaitu bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan (Prayudha, Sudarma dan Swamardika, 2021). Untuk mengeksplorasi hasil perbaikan dari metode SERVQUAL maka digunakan metode IPA. Penggabungan metode SERVQUAL dengan IPA akan meningkatkan kekuatan analisis, karena IPA berguna sebagai pedoman dalam mengalokasikan sumber daya organisasi yang terbatas pada bidang-bidang spesifik sehingga perbaikan kinerja yang dilakukan dapat berdampak besar pada kepuasan pelanggan (Kristina, Setiawati dan Sebastian, 2021).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis persepsi pengunjung terhadap kualitas pelayanan objek wisata Goa Resi berdasarkan lima dimensi kualitas jasa dalam *service quality*, Mengetahui dan menganalisis atribut yang akan menjadi prioritas perbaikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada objek wisata Goa Resi, Memberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada objek wisata Goa Resi. penelitian ini diharapkan akan menjadi masukan bagi pihak pengelola objek wisata khususnya dalam hal sarana dan prasarana objek wisata Goa Resi agar dapat memenuhi kepuasan pengunjung.

2. METODE

Penelitian ini dilakukan kepada pengunjung yang pernah datang di objek wisata Goa Resi. Teknik sampling yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling* yaitu *Purposive sampling*. Berdasarkan data yang didapatkan dari pihak

pengelola dan kantor desa Conto jumlah rata-rata pengunjung di Goa Resi dari bulan Januari – Desember 2022 sebanyak 7257 pengunjung. untuk menentukan jumlah sampel minimal dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin (Wibowo dan Ardhi, 2019), yaitu:

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1} \quad (1)$$

Dimana :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

d² = Toleransi terjadinya kesalahan (*margin of error*)

Berdasarkan rumus Slovin tersebut dengan tingkat terjadinya kesalahan sejumlah 10% maka akan diperoleh jumlah sampel yang akan dibutuhkan pada penelitian ini sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

$$n = \frac{7257}{7257(0.1)^2 + 1}$$

$$n = 98,97 \sim 99$$

Dari hasil perhitungan diatas, maka jumlah minimal sampel yang akan dibutuhkan dalam penelitian ini sebanyak 99 dibulatkan menjadi 100 sampel.

SERVQUAL atau yang dikenal juga dengan istilah *Gap Analysis Model* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kesenjangan (*gap*) pada kualitas pelayanan atau jasa (Lande, Sujana dan Sofitra, 2022). Metode *servqual* membantu dalam mengidentifikasi seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan atas layanan yang dilakukan, dengan kata lain apabila harapan lebih besar dari kenyataan maka kualitas pelayanan dapat dikatakan tidak berkualitas namun jika kenyataan lebih besar dari harapan pengunjung maka kualitas pelayanan yang diberikan dikatakan berkualitas (Kristina, Setiawati dan Sebastian, 2021). Metode ini mengukur tingkat kepuasan pelanggan melalui lima dimensi kualitas jasa yaitu *tangible* (bukti fisik), *empathy* (empati), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) atau di singkat dengan TERRA sebagai elemen penentu pelayanan yang berkualitas (Pramudiyanti dan Rahardjo, 2022). Perhitungannya dilakukan dengan cara mengurangi skor dari persepsi dengan skor dari harapan pelanggan dengan menggunakan rumus (Yulianti dan Darmawan, 2021).:

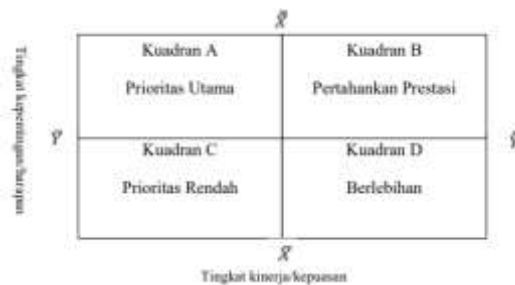
$$\text{SERVQUAL} = \text{Skor P} - \text{Skor E} \quad (2)$$

Keterangan :

P : Nilai persepsi pengunjung terhadap kinerja layanan aktual yang dialami.

E : Nilai ekspektasi pengunjung terhadap layanan yang didapatkan.

IPA merupakan metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Penilaian tingkat kinerja atau persepsi yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung diwakili oleh huruf X, sedangkan untuk penilaian tingkat kepentingan atau harapan diwakili oleh huruf Y. Dari hasil tersebut kemudian di petakan ke dalam empat bagian pada diagram kartesius (Sihotang dan Oktarina, 2022). Diagram kartesius dapat dilihat pada gambar 1 (Zahra dan Hanifa, 2021).



Gambar 1. Kuadran Kartesius *Importance-Performance Analysis*

Penjelasan dari masing-masing kuadran diatas sebagai berikut (Haryati, Heldalina dan Pebriadi, 2020):

1. Kuadran I (Prioritas Utama/concetrate here)

Wilayah yang menunjukkan atribut yang dianggap penting tetapi tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah atau belum sesuai dengan harapan pengunjung. Atribut yang masuk dalam kuadran ini perlu ditingkatkan.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi/*keep up with the good work*)

Wilayah yang menunjukkan atribut-atribut yang dianggap penting serta sesuai dengan yang dirasakan oleh pengunjung sehingga tingkat kepuasan yang diperoleh relatif tinggi. Atribut yang ada pada kuadran ini perlu dipertahankan karena dapat memberikan kepuasan pelayanan bagi para pengunjung.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah/low priority)

Pada wilayah ini menunjukkan atribut-atribut yang dianggap kurang penting dan pada kenyataanya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola dapat dikatakan cukup. Peningkatan atribut yang ada pada kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya sangat kecil.

4. Kuadran IV (Berlebihan/possible overkill)

Pada wilayah ini menunjukkan atribut-atribut kinerja yang diberikan oleh pihak pengelola terlalu berlebihan, padahal atribut yang ada dirasa kurang penting oleh para pengunjung.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian validitas dilakukan untuk mengukur sah atau valid tidaknya pernyataan dalam kuesioner (Prananda, Lucitasari dan Abdul Khannan, 2019). Untuk menguji validitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan *software* statistik yang dilakukan dengan teknik pengujian *Pearson* menggunakan taraf kepercayaan 5%. Uji validitas dilakukan kepada semua responden yang berjumlah 100 orang dengan besar *degree of freedom* (df)= $100-2 = 98$, maka dari hasil tersebut diperoleh nilai *rtabel* sebesar 0,1986. Hasil uji validitas item pernyataan kuesioner yang terlihat pada tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

No Atribut	R Hitung		R Tabel (n-2)	Keterangan
	Persepsi	Harapan		
1	0,7730	0,8090	0,1966	Valid
2	0,7100	0,8300	0,1966	Valid
3	0,6740	0,7140	0,1966	Valid
4	0,8170	0,7600	0,1966	Valid
5	0,7600	0,7920	0,1966	Valid
6	0,4090	0,8920	0,1966	Valid
7	0,7610	0,8450	0,1966	Valid
8	0,4200	0,7630	0,1966	Valid
9	0,7380	0,8580	0,1966	Valid
10	0,7690	0,8630	0,1966	Valid
11	0,8770	0,8170	0,1966	Valid
12	0,8140	0,8700	0,1966	Valid
13	0,7880	0,8700	0,1966	Valid
14	0,8600	0,8870	0,1966	Valid
15	0,8000	0,8800	0,1966	Valid
16	0,8560	0,8550	0,1966	Valid
17	0,5560	0,8220	0,1966	Valid
18	0,8000	0,7520	0,1966	Valid
19	0,5960	0,7200	0,1966	Valid

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas untuk data persepsi dan data harapan pada tabel diatas didapatkan hasil bahwa seluruh item pernyataan dinyatakan valid, hal tersebut disebabkan karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ke-19 butir pernyataan layak digunakan sebagai kuesioner penelitian dan layak untuk dianalisis. Seluruh item pernyataan yang valid selanjutnya diolah dengan uji reliabilitas.

Pengujian reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana jawaban responden terhadap pernyataan dikatakan stabil dan konsisten dari waktu ke waktu. Suatu atribut kuesioner dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 (Prananda, Lucitasari dan Abdul Khannan, 2019). Hasil dari Uji Reliabilitas yang terlihat pada tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Persepsi		Harapan	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.946	19	.972	19

Berdasarkan uji reliabilitas diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* dari persepsi sebesar 0,946 dan harapan sebesar 0,972. Dari hasil tersebut nilai *Cronbach's Alpha* untuk persepsi dan harapan $> 0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa data dapat dikatakan konsisten dan stabil. Selanjutnya dilakukan pengolahan dengan Metode *Servqual*.

Pengolahan data dengan SERVQUAL dilakukan untuk mengukur tingkat kesenjangan (*gap*) antara persepsi dan harapan responden terhadap kualitas pelayanan objek wisata Goa Resi. Pengolahan *service quality* menggunakan lima dimensi penilaian jasa yang terdiri dari 19 butir atribut pernyataan. Hasil skor servqual antara persepsi dan harapan responden dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Skor SERVQUAL Setiap Atribut

Nomor	Indikator	Persepsi	Harapan	GAP
1	Tempat wisata memiliki fasilitas (Toilet, tempat makan, tempat ibadah, tempat duduk, dll) yang lengkap.	3,730	3,970	-0,240
2	Kebersihan lingkungan di area Goa Resi.	3,790	3,960	-0,170
3	Penampilan petugas yang menarik (Rapi dan berseragam).	3,510	3,820	-0,310
4	Tempat wisata memiliki area parkir yang teratur, nyaman dan aman.	3,660	3,940	-0,280
5	Ketersedian fasilitas pembuangan sampah yang memadai dan mudah ditemui.	3,600	3,950	-0,350

Nomor	Indikator	Persepsi	Harapan	GAP
6	Ketersediaan sarana komunikasi yang memadai (Sinyal seluler, internet, wifi, dll).	3,010	3,930	-0,920
7	Ketersediaan transportasi dalam tempat wisata (shuttle bus)	3,600	3,810	-0,210
8	Kemudahan dalam menuju tempat wisata	2,960	3,920	-0,960
9	Tiket masuk memiliki harga yang terjangkau.	3,400	3,840	-0,440
10	Pelayanan pembelian tiket masuk dilakukan secara mudah dan cepat.	3,450	3,820	-0,370
11	Harga jajanan yang terjangkau di tempat wisata.	3,760	3,910	-0,150
12	Ketersediaan petugas dalam membantu pengunjung.	3,630	3,910	-0,280
13	Petugas memiliki respon yang cepat dan tanggap dalam menangani keluhan pengunjung.	3,340	3,770	-0,430
14	Jaminan keamanan dan ketenangan pengunjung ketika berada di area tempat wisata.	3,550	3,850	-0,300
15	Keamanan terhadap barang dan kendaraan pengunjung yang terjamin.	3,610	3,940	-0,330
16	Sikap yang dimiliki petugas (ramah, sopan, murah senyum).	3,670	3,980	-0,310
17	Petugas memiliki pengetahuan yang luas mengenai tempat wisata.	3,300	3,800	-0,500
18	Kepedulian petugas kepada pengunjung (memahami kebutuhan, masalah, dan keinginan pengunjung secara individu).	3,390	3,780	-0,390
19	Kemudahan dalam menghubungi petugas.	3,000	3,940	-0,940
Total		65,960	73,840	-7,880

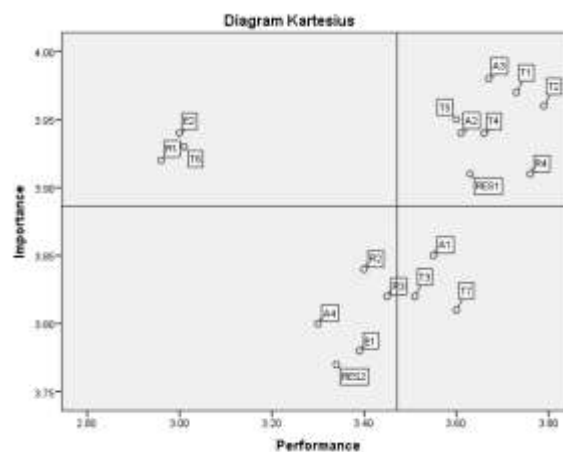
Berdasarkan hasil pengolahan *service quality* didapatkan *gap* atau kesenjangan antara nilai persepsi dan harapan. Hasil *gap* dari pengolahan responden yang berjumlah 100 responden dengan butir pernyataan sebanyak 19 menunjukkan bahwa semua bernilai negatif. Perhitungan nilai *servqual* secara keseluruhan pada tabel 3. diperoleh total skor *gap* sebesar -7,880. Sehingga dari hasil pengolahan ini dapat dikatakan bahwa pengunjung tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pengelola objek wisata Goa Resi, sehingga diperlukan evaluasi dan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan objek wisata Goa Resi.

Tabel 4. Skor SERVQUAL Setiap Dimensi

Dimensi	Rata-rata Persepsi	Rata-rata Harapan	GAP	Rank
Tangible	3,557	3,911	-0,354	5
Reliability	3,393	3,873	-0,480	2
Responsiveness	3,485	3,84	-0,355	4
Assurance	3,533	3,893	-0,360	3
Empathy	3,195	3,860	-0,665	1

Berdasarkan perhitungan skor SERVQUAL setiap dimensi yang ada pada Tabel 4. didapatkan bahwa nilai *gap* pada seluruh dimensi bernilai negatif. Untuk dimensi yang memiliki nilai *gap* terbesar yaitu dimensi *empathy* yaitu sebesar -0,665, untuk dimensi *reliability* memiliki nilai *gap* sebesar -0,480, dimensi *assurance* memiliki nilai *gap* sebesar -0,360, dimensi *responsiveness* memiliki nilai *gap* sebesar -0,355 dan untuk dimensi *tangible* memiliki *gap* sebesar -0,354. Hasil keseluruhan setiap dimensi menunjukkan *gap* yang bernilai negatif, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pihak pengelola objek wisata Goa Resi kepada pengunjung dikatakan tidak puas, sehingga perlu perbaikan untuk dilakukan pengembangan oleh pengelola objek wisata Goa Resi. Penentuan atribut yang menjadi prioritas perbaikan dengan menggunakan metode IPA. Dalam penentuan atribut perbaikan tidak semua *gap* yang bernilai negatif dilakukan perbaikan dikarenakan tidak semua *gap* negatif itu berada di kuadran 1 yaitu kuadran yang menjadi prioritas perbaikan.

IPA digunakan untuk menentukan dimana nilai kepentingan dari kinerja di seluruh atribut dan dibagi menjadi empat kuadran. Pembagian kuadran tersebut bertujuan agar perusahaan dapat melihat atribut mana yang seharusnya diperbaiki, ditingkatkan kembali, atau dipertahankan. Pengolahan dimulai dengan menghitung rata-rata dari skor persepsi dan skor harapan responden. Kemudian hasil perhitungan tersebut diinterpretasikan ke dalam diagram kartesius IPA. Analisis dengan metode IPA dilakukan dengan menempatkan persepsi pada sumbu x dan harapan pada sumbu y dengan kuadran yang telah dikategorikan dalam pembuatan diagram kartesius, pemetaan kuadran dilakukan pada setiap butir pernyataan (Sihotang and Oktarina, 2022). Untuk melihat hasil pemetaan atribut pada diagram kartesius IPA dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Diagram Kartesius IPA Kepuasan Pengunjung

Berdasarkan diagram kartesius tersebut diperoleh hasil bahwa terdapat 3 atribut yang terdapat pada kuadran I, 8 atribut terdapat pada kuadran II, 5 atribut pada kuadran III, dan 3 atribut terdapat pada kuadran IV. Dari hasil pemetaan atribut pernyataan pada diagram katesius Importance Performance Analysis (IPA) dilakukan pembahasan sebagai berikut:

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Wilayah yang terdapat pada kuadran I menjadi prioritas utama bagi pihak pengelola objek wisata Goa resi untuk dilakukan perbaikan dan pengembangan. Pada kuadran I memiliki tingkat kepentingan yang tinggi sedangkan tingkat kepuasan pada kinerjanya yang rendah. Terdapat 3 item pernyataan yang masuk pada kuadran I, yaitu terkait Ketersediaan sarana komunikasi yang memadai (Sinyal seluler, internet, wifi, dll), Kemudahan dalam menuju tempat wisata, Kemudahan dalam menghubungi petugas.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut yang masuk dalam kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pengunjung objek wisata Goa resi sehingga wajib dipertahankan oleh pihak pengelola objek wisata Goa Resi. Terdapat 8 atribut yang masuk pada kuadran II, yaitu terkait Tempat wisata memiliki fasilitas (Toilet, tempat makan, tempat ibadah, tempat duduk, dll) yang lengkap, Kebersihan lingkungan di area Goa Resi, Tempat wisata memiliki area parkir yang teratur, nyaman dan aman, Ketersediaan fasilitas pembuangan sampah yang memadai dan mudah ditemui, Pelayanan pembelian tiket masuk dilakukan secara mudah dan cepat, Ketersediaan petugas dalam membantu pengunjung, Keamanan terhadap barang dan kendaraan pengunjung yang terjamin, Sikap yang dimiliki petugas (ramah, sopan, murah senyum).

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut yang berada pada wilayah kuadran ini dinilai kurang penting oleh pengunjung objek wisata Goa resi akan tetapi telah dilakukan dengan baik oleh pihak pengelola objek wisata Goa resi. Terdapat 5 atribut yang masuk dalam kuadran III, yaitu terkait Tiket masuk memiliki harga yang terjangkau, Harga jajanan yang terjangkau di tempat wisata, Petugas memiliki respon yang cepat dan tanggap dalam menangani kebutuhan pengunjung, Petugas memiliki pengetahuan yang luas mengenai tempat

wisata, Kepedulian petugas kepada pengunjung (memahami kebutuhan, masalah, dan keinginan pengunjung secara individu).

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut yang berada pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah berdasarkan harapan dari pengunjung akan tetapi memiliki tingkat kepuasan terhadap kinerja yang tinggi sehingga dianggap berlebihan oleh pengunjung. Pada kuadran ini terdapat 3 atribut yang masuk dalam kuadran IV, yaitu terkait Penampilan petugas yang menarik (Rapi dan Berseragam), Ketersediaan transportasi dalam tempat wisata (Shuttle Bus), Jaminan keamanan dan ketenangan pengunjung ketika berada di area tempat wisata.

Penggabungan konsep dan hasil pengolahan data analisis berdasarkan metode SERVQUAL dan IPA untuk mendapatkan hasil perbaikan yang lebih efektif. Perbaikan disusun berdasarkan kuadran. Untuk tabel hasil perbaikan kinerja terdapat pada tabel 5.

Tabel 5. Perbaikan Kinerja Objek Wisata Goa Resi

Atribut	Indikator	GAP	Kuadran	Importance	Rank
E2	Kemudahan dalam menghubungi petugas.	-0,940	1 (Prioritas Utama)	3,940	1
T6	Ketersediaan sarana komunikasi yang memadai (Sinyal seluler, internet, wifi, dll).	-0,920	1(Prioritas Utama)	3,930	2
R1	Kemudahan dalam menuju tempat wisata	-0,960	1 (Prioritas Utama)	3,92	3
A3	Sikap yang dimiliki petugas (ramah, sopan, murah senyum).	-0,310	2 (Pertahsnkan Prestasi)	3,98	4
T1	Tempat wisata memiliki fasilitas (Toilet, tempat makan, tempat ibadah, tempat duduk, dll) yang lengkap.	-0,240	2 (Pertahsnkan Prestasi)	3,97	5
T2	Kebersihan lingkungan di area Goa Resi.	-0,170	2 (Pertahsnkan Prestasi)	3,96	6
T5	Ketersedian fasilitas pembuangan sampah yang memadai dan mudah ditemui.	-0,350	2 (Pertahsnkan Prestasi)	3,95	7
A2	Keamanan terhadap barang dan kendaraan pengunjung yang terjamin.	-0,330	2 (Pertahsnkan Prestasi)	3,94	8
T4	Tempat wisata memiliki area parkir yang teratur, nyaman dan aman.	-0,280	2 (Pertahsnkan Prestasi)	3,94	9
R4	Harga jajanan yang terjangkau di tempat wisata.	-0,150	2 (Pertahsnkan Prestasi)	3,91	10
RES1	Ketersediaan petugas dalam membantu pengunjung.	-0,280	2 (Pertahsnkan Prestasi)	3,91	11
R2	Tiket masuk memiliki harga yang terjangkau.	-0,440	3 (Prioritas Rendah)	3,84	12
R3	Pelayanan pembelian tiket masuk dilakukan secara mudah dan cepat.	-0,370	3 (Prioritas Rendah)	3,82	13

Atribut	Indikator	GAP	Kuadran	Importance	Rank
A4	Petugas memiliki pengetahuan yang luas mengenai tempat wisata.	-0,500	3 (Prioritas Rendah)	3,8	14
E1	Kepedulian petugas kepada pengunjung (memahami kebutuhan, masalah, dan keinginan pengunjung secara individu).	-0,390	3 (Prioritas Rendah)	3,78	15
RES2	Petugas memiliki respon yang cepat dan tanggap dalam menangani keluhan pengunjung.	-0,430	3 (Prioritas Rendah)	3,77	16
A1	Jaminan keamanan dan ketenangan pengunjung ketika berada di area tempat wisata.	-0,300	4 (Berlebihan)	3,85	17
T3	Penampilan petugas yang menarik (Rapi dan berseragam).	-0,310	4 (Berlebihan)	3,82	18
T7	Ketersediaan transportasi dalam tempat wisata (shuttle bus)	-0,210	4 (Berlebihan)	3,81	19

Berdasarkan hasil perbaikan dengan menggabungkan metode SERVQUAL dan IPA, diperoleh urutan perbaikan yang membantu pihak pengelola dalam mengalokasikan sumber dayanya dalam meningkatkan kualitas pelayanannya secara efektif dan efisien. Pada tabel di atas dapat dilihat terdapat 3 atribut yang masuk ke kuadran 1 prioritas utama yaitu terkait kemudahan dalam menuju tempat wisata dengan nilai gap sebesar -0,960, Kemudahan dalam menghubungi petugas dengan nilai gap sebesar -0,940, Ketersediaan sarana komunikasi yang memadai (Sinyal seluler, internet, wifi, dll) dengan nilai gap sebesar -0,920.

Salah satu tujuan dalam penelitian ini adalah memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan pada objek wisata Goa Resi. Usulan perbaikan didasarkan pada atribut yang terdapat pada kuadran I atau prioritas utama dalam konsep *Importance Performance Analysis*. Berikut merupakan saran perbaikan pada atribut pernyataan yang masuk dalam kuadran I atau prioritas perbaikan:

1. Ketersediaan sarana komunikasi yang memadai (Sinyal seluler, internet, wifi, dll).

Lokasi wisata Goa resi yang berada di kawasan perbukitan membuat lemahnya jaringan yang ada di tempat wisata. Banyak pengunjung yang mengeluhkan masalah jaringan yang ada di tempat wisata. Pada tempat wisata sendiri sebenarnya sudah tersedia fasilitas wifi tetapi untuk jangkauan akses wifinya belum luas hanya pada tempat-tempat tertentu seperti di sekitar loket dan di area resto. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada tentunya hal tersebut harus diperbaiki supaya memenuhi kepuasan pengunjung. Upaya perbaikan untuk mengatasi masalah sinyal dan koneksi internet yaitu dengan menambah tower dalam menangkap jaringan yang memiliki

sinyal lemah di tempat wisata dan memperluas jangkauan jaringan wifi pada tempat-tempat tertentu yang ada di Goa Resi seperti di area dekat goa dan gazebo dengan cara melakukan penambahan *router* yang ada di tempat wisata.

2. Kemudahan dalam menuju tempat wisata.

Untuk akses jalan menuju goa resi sendiri sudah bagus tetapi ada beberapa jalan yang rusak seperti yang terjadi di bulan desember jalan menuju goa resi mengalami keretakan yang mengakibatkan untuk kendaraan roda empat tidak bisa langsung membawa kendaraan mereka ke tempat wisata. Untuk kendaraan roda empat hanya bisa di parkir di halaman masjid dusun ngelo yang berjarak 1,5 km dari lokasi tempat wisata, Banyak dari pengunjung juga mengeluhkan tersesat ketika berkunjung ke goa resi karena menggunakan aplikasi *google maps*. Mengingat, lokasi goa resi sendiri berada di area perbukitan mengakibatkan lemahnya jaringan. Hal itu membuat *google maps* menjadi kurang akurat. Untuk itu upaya perbaikan yang dapat dilakukan yaitu dengan melakukan diskusi dengan pemerintah kabupaten untuk melakukan perbaikan pada jalan-jalan yang rusak dan juga melakukan penambahan papan penunjuk arah ke tempat wisata.

3. Kemudahan dalam menghubungi petugas.

Terkait pada atribut kemudahan dalam menghubungi petugas, pengunjung mengeluhkan terkait tidak adanya nomor resmi dari tempat wisata yang dapat dihubungi. Untuk itu upaya perbaikan yang dapat dilakukan adalah dengan menambahkan nomor resmi objek wisata Goa Resi yang dapat dihubungi oleh pengunjung dan juga menambahkan nomor tersebut pada media sosial dan juga pada papan informasi yang ada di Goa Resi.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan tempat wisata sebelumnya pernah dilakukan di beberapa tempat, seperti yang dilakukan oleh (Lande, Sujana dan Sofitra, 2022) pada kualitas pelayanan di wisata Tanjung Bajau Singkawang terdapat atribut yang menjadi prioritas perbaikan yaitu terkait ketersediaan toilet yang memadai, akses jalan, papan petunjuk arah, jumlah petugas keamanan, biaya tiket masuk, serta fasilitas pertolongan pertama terhadap terjadinya kecelakaan. penelitian yang dilakukan oleh (Fanggidae and R. Bere, 2020) pada kualitas pelayanan tempat wisata di Pantai Lasiana terdapat atribut yang menjadi prioritas perbaikan yaitu kondisi fisik lopo, kondisi fisik tempat sampah, ketersediaan tempat sampah, pemisahan jenis tempat sampah

organik/non organik. Penelitian yang dilakukan oleh (Tangkere and Sondak, 2017) pada kualitas pelayanan daerah wisata Puncak Tomohon menghasilkan atribut yang menjadi prioritas perbaikan yaitu fasilitas fisik gedung yang baik dan memiliki daya tarik, kebersihan dalam lingkungan obyek wisata, kebersihan toilet dalam kawasan obyek wisata dan sikap yang dimiliki petugas (ramah, sopan dan murah senyum), sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada kualitas pelayanan di objek wisata Goa Resi menghasilkan atribut yang menjadi prioritas perbaikan yaitu terkait ketersediaan sarana komunikasi yang memadai (Sinyal seluler, internet, wifi, dll), kemudahan dalam menuju tempat wisata, kemudahan dalam menghubungi petugas.

4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan didapatkan hasil bahwa persepsi pengunjung terhadap kualitas pelayanan pada objek wisata goa resi dapat dikatakan buruk atau kurang memuaskan dan belum memenuhi dimensi kualitas yang mencakup *Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance*. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil perhitungan nilai gap pada setiap dimensi bernilai negatif.
2. Hasil perhitungan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pada kuadran I atribut layanan yang merupakan prioritas perbaikan, dimana pada kuadran I pengunjung memiliki harapan yang tinggi pada pelayanan tersebut akan tetapi kualitas pelayanan tersebut tergolong rendah meliputi : (6) Ketersediaan sarana komunikasi yang memadai (Sinyal seluler, internet, wifi, dll), (8) Kemudahan dalam menuju tempat wisata, (19) kemudahan dalam menghubungi petugas.
3. Usulan perbaikan yang dapat diberikan berdasarkan prioritas perbaikan yaitu pada item pernyataan terkait dengan ketersediaan sarana komunikasi yang memadai (Sinyal seluler, internet, wifi, dll) perbaikan yang dapat dilakukan yaitu dengan memperluas jaringan wifi di beberapa titik-titik yang ada di area goa resi seperti di area dekat goa dan gazebo dan menambah tower dalam menangkap jaringan atau dengan cara melakukan penambahan *router* di tempat wisata. Perbaikan terkait dengan kemudahan dalam menuju tempat wisata adalah dengan melakukan diskusi

dengan pemerintah kabupaten untuk melakukan perbaikan pada jalan-jalan yang rusak dan juga melakukan penambahan papan penunjuk arah ke tempat wisata, dan pada pernyataan terkait dengan kemudahan dalam menghubungi petugas yaitu dengan menambahkan nomor *contact person* objek wisata Goa Resi yang dapat dihubungi oleh pengunjung dan juga menambahkan nomor tersebut pada media sosial dan juga pada papan informasi yang ada di Goa Resi.

4.2 Saran

Adapun saran yang diberikan oleh peneliti yang dapat dijadikan pertimbangan antara lain:

1. Bagi pihak pengelola sebaiknya selalu memperhatikan atribut yang dianggap penting oleh pengunjung dengan terus melakukan perbaikan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Bagi peneliti selanjutnya dapat berfokus pada bagaimana mengetahui kebutuhan pengunjung secara lebih jelas berdasarkan pada pelayanan yang ada, misalnya dengan cara menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) untuk mengetahui kebutuhan pengunjung berdasarkan prioritas perbaikan agar perbaikan yang dilakukan lebih terstruktur dan juga dalam memanfaatkan sumber daya yang ada menjadi optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewa, A. L., Ratwianingsih, L. And Mafruhah, I. (2018) 'Pengembangan Pariwisata Jawa Tengah Berbasis Ecology Marine Tourism', *Jurnal Litbang Provinsi Jawa Tengah*, 16(1), Pp. 46–58. Doi: 10.36762/Litbangjateng.V16i1.746.
- Diskominfo Kabupaten Wonogiri. (2021). Kunjungan Wisatawan pada Objek Wisata di Kabupaten Wonogiri Tahun 2020. Akses Online 4 Februari 2023. Source Url : Go Statistik Mbangun Wonogiri (wonogirikab.go.id)
- Fanggidae, R. P. C. And R. Bere, M. L. (2020) 'Pengukuran Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Wisata Di Pantai Lasiana', *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, 4(1), Pp. 53–66. Doi: 10.12962/J26151847.V4i1.6833.
- Haryati, S., Heldalina And Pebriadi, M. S. (2020) 'Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Berbasis Web', *Jurnal Teknovasi*, 07(02), Pp. 92–99.
- Jazuli, M., Samanhudi, D. And Handoyo (2020) 'Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Servqual Dan Importance Performance Analysis Di Pt. Xyz', *Juminten: Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi*, 01(01), Pp. 67–75.
- Kristina, S., Setiawati, M. And Sebastian, S. (2021) 'Analisis Kualitas Pelayanan Minimarket Indomaret Di Bandung Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan', *Seminar Nasional Teknik Dan Manajemen Industri*, 1(1), Pp. 270–279. Doi:

10.28932/Sentekmi2021.V1i1.25.

- Lande, B. H., Sujana, I. And Sofitra, M. (2022) 'Rekomendasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pengunjung Wisata Tanjung Bajau Singkawan', *Integrate : Industrial Engineering And Management System*, 6(2), Pp. 55–59.
- Pramudiyanti, N. And Rahardjo, B. (2022) 'Optimalisasi Kepuasan Konsumen Indomaret Melalui Analisis Service Quality (Servqual) (Studi Kasus Indomaret Wilayah Magelang)', *Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan*, 3, Pp. 406–416.
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R. And Abdul Khannan, M. S. (2019) 'Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan', *Opsi*, 12(1), P. 1. Doi: 10.31315/Opsi.V12i1.2827.
- Prayudha, I. P. A., Sudarma, M. And Swamardika, I. B. A. (2021) 'Review Literatur Tentang Analisis Kepuasan Layanan Menggunakan Pendekatan Servqual Dan Ipa', *Majalah Ilmiah Teknologi Elektro*, 20(2), P. 203.
- Sihotang, F. P. And Oktarina, R. (2022) 'Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi) Dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan', *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), Pp. 1–12.
- Suranny, L. E. (2020) 'Pengembangan Potensi Desa Wisata Dalam Rangka Peningkatan Ekonomi Perdesaan Di Kabupaten Wonogiri', *Jurnal Litbang Sukowati : Media Penelitian Dan Pengembangan*, 5(1), Pp. 49–62. Doi: 10.32630/Sukowati.V5i1.212.
- Tangkere, E. G. And Sondak, L. W. T. (2017) 'Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Daerah Wisata Puncak Temboan Tomohon', *Agri-Sosioekonomi*, 13(1), P. 35.
- Wibowo, T. J. And Ardhi, M. N. (2019) 'Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Pada Minimarket Sk', *Tekinfo: Jurnal Ilmiah Teknik Industri Dan Informasi*, 8(1), Pp. 34–49. Doi: 10.31001/Tekinfo.V8i1.678.
- Yulianti, D. And Darmawan, W. (2021) 'Evaluasi Kepuasan Konsumen Dalam Meningkatkan Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Servqual Dan Kano (Studi Kasus Di Pt.Daya)', *Sainteks: Jurnal Sains Dan Teknik*, 3(1), Pp. 27–42. Doi: 10.37577/Sainteks.V3i1.311.
- Zahra, P. And Hanifa, F. H. (2021) 'Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Studi Pada Pengunjung Plasa Telkom Putri Hijau Medan Tahun 2021', *Eproceedings Of Applied Science*, 7(4), Pp. 567–575.