

Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Sanggar Seni Yasa Putra Sedana di Kecamatan Payangan, Kabupaten Gianyar, Bali

I Kadek Ardita^{a.1}, Ida Bagus Suryawan^{a.2}

¹ikadekardita@gmail.com, ²idabagussuryawan@unud.ac.id

^a Program Studi Sarjana Destinasi Pariwisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana, Jl. Dr. R. Goris No. 7, Denpasar, Bali 80232 Indonesia

Abstract

Yasa Putra Sedana is an art studio engaged in dance and percussion, In its activities, Yasa Putra Sedana must be able to compensate with good service to tourists so that tourists feel happy and comfortable. This study aims to analyze the level of tourist satisfaction with the quality of services provided by employee, in order to determine the level of satisfaction of tourists who come to the Yasa Putra Sedana Art Studio and then can be further evaluated.

This research was conducted at the Yasa Putra Sedana Art Studio in Banjar Pengaji, Melinggih Kelod Village, the District of Payangan, Gianyar Regency, Bali Province, the type of data in this study used quantitative and qualitative data, where the data were obtained using a questionnaire distribution method, in-depth interviews, observations / Observation and documentation. The sampling technique used in this research is purposive sampling technique, and then the data obtained were analyzed with a qualitative descriptive technique using a Likert scale.

The results of this research is, that the level of tourist satisfaction with the quality of service at the Yasa Putra Sedana Art Studio gets a very satisfied value, this is obtained from the results of the calculation of the average score obtained from the distribution of questionnaires from the level of performance and level of importance to all the indicators that affect the level tourist satisfaction, obtained a yield of 101.189% (very satisfied).

Keywords: Tourist Satisfaction Level, Service Quality, Studio Art.

I. PENDAHULUAN

Akibat berkembangnya pariwisata, sanggar seni menjadi salah satu daya tarik wisata berbasis budaya yang ada di Bali. Selain datang untuk berlibur, banyak wisatawan yang ingin menyaksikan pertunjukan seni dan budaya yang ada di Bali, seperti tari-tarian Bali serta musik tradisionalnya. Selain itu wisatawan juga dapat mempelajari kebudayaan tradisional Bali karena budaya Bali sangat unik dan tidak dapat mereka temukan di daerah asalnya. Oleh karena itu, sanggar seni sangat bagus dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan yang datang ke Bali, karena di dalam sanggar inilah wisatawan akan lebih mudah mendapatkan apa yang diinginkan wisatawan terkait dengan budaya Bali.

Sanggar Yasa Putra Sedana adalah sanggar seni yang bergerak di bidang seni tari dan seni tabuh (musik tradisional Bali) yang kegiatannya diperuntukan untuk kegiatan agama dan pariwisata. Sanggar Seni Yasa Putra sedana ini mampu mendatangkan banyak wisatawan khususnya wisatawan Perancis dengan kegiatan-kegiatannya yang ada di dalam sanggar. Banyak wisatawan yang tertarik dengan kegiatan tersebut, hal ini dapat dilihat dari

jumlah kunjungan wisatawan ke Sanggar Seni Yasa Putra Sedana selama beberapa tahun lalu. Pada tahun 2013 sanggar yasa putra sedana mampu mendatangkan wisatawan sebanyak 1.253 wisatawan, pada tahun 2014 sebanyak 1.812, pada tahun 2015 sebanyak 2.115 wisatawan, sebanyak 1925 wisatawan, dan pada tahun 2017 sebanyak 2007 wisatawan.

Sanggar Yasa Putra Sedana memiliki potensi yang bagus di bidang seni pertunjukan yang mampu mengalihkan perhatian wisatawan-wisatawan yang berwisata di Bali. Selain itu Sanggar Yasa Putra Sedana juga harus terus berupaya mengkombinasikan keunggulan - keunggulan mereka untuk terus dapat menarik minat wisatawan, sekaligus mempertahankan citra pada wisatawan yang datang. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan karena ini merupakan salah satu faktor yang dapat menciptakan kepuasan pada diri konsumen ataupun wisatawan. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini berjudul "Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan di Sanggar Seni Yasa Putra Sedana". Penelitian ini penting untuk dilakukan guna untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan

terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di Sanggar Yasa Putra Sedana, sehingga hasil nantinya dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk Sanggar Yasa Putra Sedana.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Pada penelitian ini menggunakan tiga penelitian terdahulu sebagai acuan untuk melakukan penelitian ini, yaitu pertama penelitian oleh Hasan (2006) dalam Jurnalnya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang" dengan variabel-variabel penelitian adalah compliance, assurance, tangibles, reliability, empathy, responsiveness, dan kepuasan nasabah didapatkan hasil bahwa variabel compliance, assurance, tangibles, reliability, empathy, responsiveness berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kedua penelitian oleh Yulisha Anggun Widyasari (2006) dengan judul "Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Graha Santika Semarang" dengan variabel-variabel penelitian adalah fasilitas, pelayanan dan kepuasan konsumen didapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh secara signifikan dan positif antara fasilitas (X1) dan pelayanan (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y). Berdasarkan kedua penelitian tersebut, persamaan dengan penelitian ini yaitu meneliti tentang kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan. Akan tetapi pada penelitian ini, yang akan dikaji lebih mendalam yaitu tentang tingkat kepuasan wisatawan perancis terhadap kualitas pelayanan pada Sanggar Seni Yasa Putra Sedana, Kecamatan Payangan Kabupaten Gianyar. Penelitian pada sanggar seni di bidang ini belum pernah dilakukan sehingga penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung ke sanggar seni di Payangan.

Adapun beberapa konsep yang digunakan pada penelitian ini yaitu, konsep sanggar seni, dikutip dari wikipedia (2015). Konsep wisatawan menurut Norval dalam Yoeti (1995) dan Soekadijo (2000). Konsep

kualitas pelayanan oleh Wyckof dalam Tjiptono (2012) dan Hunt dalam Nasution (2004). Konsep kepuasan wisatawan oleh Tjiptono (2012) dan Kotler (2000)

III. METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Sanggar Seni Yasa Putra Sedana di Banjar Pengaji, Desa Melinggih Kelod, Kecamatan Payangan Kabupaten. Lokasi ini dipilih karena peneliti ingin mengetahui perkembangan suatu sanggar seni yang menjadi daya tarik wisata berbasis budaya di daerah pedesaan khususnya dibidang tingkat kepuasan wisatawan karena sanggar Seni Yasa Putra Sedana memiliki suatu paket yang bisa disebut produk wisata yang dijual kepada wisatawan.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif, merupakan data yang berupa informasi atau keterangan yang diperoleh secara relevan melalui observasi langsung ataupun wawancara langsung. Adapun data yang disajikan dalam bentuk kualitatif dalam penelitian ini adalah gambaran umum penelitian yang meliputi sejarah singkat sanggar, letak geografis dan struktur organisasi sanggar. Sedangkan data kuantitatif merupakan data yang berupa angka-angka dan dapat dihitung. Data kuantitatif dapat diukur dari sisi kuantitas, jumlah, intensitas, ataupun frekuensinya, menurut Denzin dan Lincoln (2011). Adapun data kuantitatif dalam penelitian ini yaitu data tentang jumlah kunjungan wisatawan dan skor-skor dari hasil penilaian wisatawan terhadap kualitas pelayanan di Sanggar Seni Yasa Putra Sedana.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu, teknik Pengamatan/Observasi, dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan langsung ke sanggar seni Yasa Putra Sedana. Adapun data yang didapat

yaitu data tentang kepuasan tambahan wisatawan (berdasarkan tempat, suasana, dan lingkungan sosial).

Teknik Dokumentasi, dalam penelitian ini, peneliti mengambil catatan peristiwa berupa gambar-gambar saat kegiatan Sanggar Seni Yasa Putra Sedana sedang berlangsung. Kuesioner, dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner untuk mendapatkan data yang akan digunakan untuk menjawab permasalahan yang diangkat. Di mana wisatawan yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah wisatawan perancis yang berkunjung ke Sanggar Seni Yasa Putra Sedana. Adapun data yang didapat melalui penyebaran kuisisioner yaitu data tentang tingkat kepuasan wisatawan berdasarkan skor-skor pada indikator - indikator yang mempengaruhi kepuasan wisatawan.

3.4 Teknik Penentuan Sampel

Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Accidental Sampling, menurut Sugiyono (2013) teknik ini merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti bisa dijadikan sampel penelitian bila dipandang orang yang ditemui itu cocok sebagai sumber data. Dalam penelitian ini, yang menjadi sampel adalah wisatawan perancis yang berkunjung ke Sanggar Seni Yasa Putra Sedana. Penentuan jumlah sampel yang representative menurut Supranto (2011) adalah tergantung jumlah indikator dikalikan 5 atau 10. Dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner yang berisi 15 indikator pertanyaan, jadi, jumlah responden yang akan digunakan pada penelitian ini adalah 75 responden, responden diambil dari 15 pertanyaan dikalikan 5, yaitu 75 responden.

3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik analisis data deskriptif kuantitatif. Untuk menganalisis tanggapan-tanggapan dari wisatawan terhadap kualitas pelayanan di sanggar seni Yasa Putra Sedana, maka akan dibuat kategori-kategori sikap dengan

menggunakan metode pengukuran sikap Skala Likert.

Dalam setiap pertanyaan yang diajukan kepada wisatawan, terdapat lima pilihan jawaban yang memiliki bobot berbeda, yaitu skor 1,2,3,4 dan 5. Masing-masing kategori memiliki rentang nilai (interval) sebesar 0,8, yaitu kategori sangat baik (4,24 - 5,04), kategori baik (3,43 - 4,23), kategori cukup baik (2,62 - 3,42), kategori tidak baik (1,81 - 2,61) dan kategori sangat tidak baik (1,00 - 1,80).

Berdasarkan hasil tanggapan dari wisatawan, maka akan dilakukan perhitungan melalui tingkat kesesuaian yaitu hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Apabila tingkat kesesuaian responden sama 100%, maka dapat dinyatakan wisatawan merasa puas, apabila di atas 100%, maka dapat dinyatakan bahwa wisatawan merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan atau kualitas pelayanan sangat baik, dan apabila di bawah 100%, maka dapat dikatakan wisatawan tidak puas, ini berarti kualitas pelayanan yang diberikan tidak baik atau sangat tidak baik.

Persentase tanggapan responden terhadap tingkat kesesuaian dengan kualitas pelayanan diukur dengan rentan interval, yaitu Sangat tidak baik (20% - 40%), Tidak baik (40% - 60%), cukup baik (60% - 80%), Baik (80% - 100%) dan sangat baik (lebih dari 100%).

Berdasarkan hasil penelitian melalui skala likert, maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kinerja/pelaksanaan. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian ini yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, X merupakan tingkat kinerja, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan wisatawan. Menurut Supranto (2011), rumus yang digunakan yaitu:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100$$

Selanjutnya variabel X akan diisi dengan skor tingkat kinerja, sedangkan variabel Y akan diisi dengan skor tingkat kepentingan. Adapun rumusnya yaitu sebagai berikut:

$$X = \frac{X_i}{n} \quad Y = \frac{Y_i}{n}$$

Keterangan :

Tki : tingkat kesesuaian responden

Xi : skor penilaian tingkat kinerja

Yi : skor penilaian tingkat kepentingan

X : skor rata-rata tingkat kepuasan

Y : skor rata-rata tingkat kepentingan

N : jumlah responden

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum

Payangan merupakan salah satu kecamatan yang berada di Kabupaten Gianyar, Provinsi Bali yang terletak di bagian utara dan merupakan batas dari kabupaten Bangli. Payangan merupakan kecamatan yang terluas di Kabupaten Gianyar, luas kecamatan Payangan adalah 75,88km² dengan jumlah penduduk 503.900 orang (BPS 2018). Secara astronomi, Kecamatan Payangan terletak antara 8°18'48" – 8°29'40" Lintang Selatan dan 115°13'29,0"- 115°17'36,7" Bujur Timur, dengan perbatasan sebelah utara Kabupaten Bangli, sebelah timur Kecamatan Tegallalang, sebelah selatan Kecamatan Ubud dan sebelah barat Kabupaten Badung. Kecamatan Payangan dibagi menjadi sembilan desa, diantaranya Desa Melinggih Kelod, Desa Melinggih, Desa Buah, Desa Buah Kaja, Desa Kerta, Desa Kelusa, Desa Brasela, Desa Puhu dan Desa Bukian.

Kecamatan Payangan memiliki berbagai usaha atau kegiatan yang berbeda-beda di bidang dunia pariwisata, seperti agrowisata, rafting, ATV dan Swing. Selain itu, di Payangan juga terdapat kegiatan-kegiatan atraksi seni budaya yang dikaitkan dengan dunia pariwisata yaitu sebagai pariwisata berbasis budaya. Salah satu contohnya yaitu Sanggar Seni Yasa Putra Sedana yang berada di Desa Melinggih Kelod. Banyak masyarakat desa melinggih kelod yang memiliki keahlian dibidang seni khususnya seni tari dan seni musik tradisional, sehingga bisa terbentuk suatu sanggar seni yang menyajikan pertunjukan-pertunjukan

seni tari tradisional Bali untuk menghibur masyarakat maupun wisatawan yang berkunjung.

Sanggar Seni Yasa Putra Sedana didirikan sebagai gerakan untuk melestarikan budaya tradisional Bali khususnya musik dan tarian Bali. Yasa Putra Sedana telah disertifikasi oleh otoritas Bali dan ditandatangani pada tahun 1995 oleh Gubernur Bali Profesor Ida Bagus Oka dan Prof. Dr. I Made Bandem yang juga dikenal sebagai artis legendaris Bali. Pada kegiatannya, sanggar ini membuat suatu paket pertunjukan tari-tarian Bali, yang dikemas dengan acara makan malam masakan tradisional Bali (*dinner show*). Wisatawan yang datang, pertama disambut dengan pementasan beberapa tari-tarian Bali, seperti Tari Pendet, Tari Legong, Tari Cendrawasih, Tari Barong, Tari Jauk, Tari Oleg Tamulilingan, Tari Rama Yana, dan tari topeng tua, setelah selesai kemudian dilanjutkan dengan sesi foto-foto, wisatawan bebas berfoto dengan para penari, kemudian dilanjutkan dengan acara makan malam masakan tradisional Bali di tempat yang telah disiapkan yaitu di halaman terbuka Sanggar Seni Yasa Putra Sedana dengan suasana rumah pedesaan di Payangan.

4.2 Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Sanggar Seni Yasa Putra Sedana

Dalam penelitian ini, menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan petugas di Sanggar Seni Yasa Putra Sedana dengan tingkat kepuasan wisatawan perancis yang berkunjung menggunakan lima indikator diantaranya, indikator *tangibles* (bukti Langsung) menggunakan dua buah pertanyaan, *reliability* (keandalan) menggunakan tiga buah pertanyaan, *responsiveness* (daya tanggap) menggunakan lima buah pertanyaan, *assurance* (jaminan) menggunakan tiga buah pertanyaan dan *emphaty* (empati) menggunakan dua buah pertanyaan.

4.2.1 Analisis Indikator *Tangibles*

Pada indikator bukti langsung terdapat dua buah pertanyaan. Dari

hasil kuisioner yang disebarkan kepada wisatawan perancis didapatkan hasil yaitu, pada pertanyaan “penampilan dan kerapian petugas sanggar”, tingkat kinerja memperoleh skor 365 dengan nilai rata-rata 4.86 dan tingkat kepentingan memperoleh skor 365 dengan nilai rata-rata 4.86. Maka dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 100%

Pada pertanyaan “perlengkapan yang digunakan petugas sanggar saat melayani wisatawan”, tingkat kinerja memperoleh skor 356 dengan nilai rata-rata 4.74 dan tingkat kepentingan memperoleh skor 356 dengan nilai rata-rata 4.74. Maka dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 100%

4.2.2 Analisis Indikator *Reliability*

Pada indikator bukti langsung terdapat tiga buah pertanyaan. Dari hasil kuisioner yang disebarkan kepada wisatawan perancis didapatkan hasil yaitu, pada pertanyaan “penguasaan bahasa oleh petugas dalam memperlancar komunikasi dengan wisatawan”, tingkat kinerja memperoleh skor 364 dengan nilai rata-rata 4.85 dan tingkat kepentingan memperoleh skor 351 dengan nilai rata-rata 4.68. Maka dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 103.70%

Pada pertanyaan “petugas memberikan informasi yang jelas dan benar sesuai dengan situasi di sanggar”, tingkat kinerja memperoleh skor 362 dengan nilai rata-rata 4.82 dan tingkat kepentingan memperoleh skor 350 dengan nilai rata-rata 4.66. Maka dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 103.42%

Pada pertanyaan “efisiensi waktu dan kecepatan petugas dalam melayani wisatawan”, tingkat kinerja memperoleh skor 363 dengan nilai rata-rata 4.84 dan tingkat kepentingan memperoleh skor 354 dengan nilai rata-rata 4.72. Maka dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 102.54%

4.2.3 Analisis

Responsiveness

Indikator

Pada indikator bukti langsung terdapat lima buah pertanyaan. Dari hasil kuisioner yang disebarkan kepada wisatawan perancis didapatkan hasil yaitu, pada pertanyaan “petugas membantu wisatawan saat diperlukan selama kegiatan di sanggar”, tingkat kinerja memperoleh skor 361 dengan nilai rata-rata 4.81 dan tingkat kepentingan memperoleh skor 362 dengan nilai rata-rata 4.82. Maka dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 99.72%

Pada pertanyaan “petugas sanggar mampu memberikan kesan yang baik selama kegiatan di sanggar”, tingkat kinerja memperoleh skor 367 dengan nilai rata-rata 4.89 dan tingkat kepentingan memperoleh skor 359 dengan nilai rata-rata 4.78. Maka dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 102.22%

Pada pertanyaan “daya tangkap petugas saat memberikan informasi secara singkat dan jelas”, tingkat kinerja memperoleh skor 346 dengan nilai rata-rata 4.61 dan tingkat kepentingan memperoleh skor 359 dengan nilai rata-rata 4.78. Maka dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 96.37%

Pada pertanyaan “cepat dan tanggap dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan wisatawan”, tingkat kinerja memperoleh skor 360 dengan nilai rata-rata 4.8 dan tingkat kepentingan memperoleh skor 361 dengan nilai rata-rata 4.81. Maka dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 99.72%

Pada pertanyaan “masalah yang dihadapi oleh wisatawan dapat segera diatasi oleh petugas”, tingkat kinerja memperoleh skor 357 dengan nilai rata-rata 4.76 dan tingkat kepentingan memperoleh skor 363 dengan nilai rata-rata 4.84. Maka dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 98.34%

4.2.4 Analisis Indikator *Assurance*

Pada indikator bukti langsung terdapat tiga buah pertanyaan. Dari hasil kuisioner yang disebarkan kepada wisatawan perancis didapatkan hasil

yaitu, pada pertanyaan “ketegasan petugas saat mengambil keputusan ketika terjadi permasalahan pada saat kegiatan di sanggar berlangsung”, tingkat kinerja memperoleh skor 350 dengan nilai rata-rata 4.66 dan tingkat kepentingan memperoleh skor 352 dengan nilai rata-rata 4.69. Maka dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 99.43%.

Pada pertanyaan “kenyamanan wisatawan ketika menerima pelayanan dari petugas sanggar”, tingkat kinerja memperoleh skor 366 dengan nilai rata-rata 4.88 dan tingkat kepentingan memperoleh skor 347 dengan nilai rata-rata 4.62. Maka dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 105.47%.

Pada pertanyaan “kesopanan petugas saat melayani wisatawan”, tingkat kinerja memperoleh skor 371 dengan nilai rata-rata 4.94 dan tingkat kepentingan memperoleh skor 361 dengan nilai rata-rata 4.81. Maka dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 102.77%.

4.2.5 Analisis Indikator *Emphaty*

Pada indikator bukti langsung terdapat dua buah pertanyaan. Dari hasil kuisioner yang disebarkan kepada wisatawan perancis didapatkan hasil yaitu, pada pertanyaan “sikap petugas ketika memberikan salam saat kegiatan sanggar akan dimulai”, tingkat kinerja memperoleh skor 370 dengan nilai rata-rata 4.93 dan tingkat kepentingan memperoleh skor 361 dengan nilai rata-rata 4.81. Maka dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 102.49%.

Pada pertanyaan “kemampuan petugas untuk membuat suasana yang menyenangkan ketika kegiatan sanggar sedang berlangsung”, tingkat kinerja memperoleh skor 369 dengan nilai rata-rata 4.92 dan tingkat kepentingan memperoleh skor 363 dengan nilai rata-rata 4.84. Maka dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 101.65%

Berdasarkan hasil dari jawaban responden pada kuisioner penilaian terhadap kualitas pelayanan dan

harapan/kepentingan wisatawan perancis dari 75 responden maka didapat hasil rata-rata nilai tingkat kinerja sebesar 4.82, tingkat kepentingan sebesar 4.76 dan tingkat kesesuaian sebesar 101.189% dan dapat dikategorikan sangat puas.

Jadi berdasarkan hasil penilaian dari penyebaran kuisioner kepada wisatawan perancis di Sanggar Seni Yasa Putra Sedana, wisatawan yang berkunjung merasa sangat puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

V. PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian di Sanggar Seni Yasa Putra Sedana didapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan di Sanggar Seni Yasa Putra Sedana adalah sangat puas. Hasil perhitungan skor rata-rata dari tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari semua indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan memperoleh hasil rata-rata skor tingkat kinerja sebesar 4.82, tingkat kepentingan sebesar 4.76 dan tingkat kesesuaian sebesar 101.189%, jadi dapat dikategorikan wisatawan yang berkunjung ke Sanggar Seni Yasa Putra Sedana merasa sangat puas. Ada beberapa indikator-indikator yang memperoleh skor paling rendah (di bawah 100%), yaitu : pertama, daya tangkap petugas saat memberikan informasi secara singkat dan jelas. kedua, masalah yang dihadapi oleh wisatawan dapat segera diatasi oleh petugas. Ketiga, ketegasan petugas saat mengambil keputusan ketika terjadi permasalahan pada saat kegiatan di sanggar berlangsung. Keempat, petugas membantu wisatawan saat diperlukan selama kegiatan di sanggar. Kelima, cepat dan tanggap dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan wisatawan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat diberikan saran untuk Sanggar Seni Yasa Putra Sedana yaitu dilihat dari perolehan skor terendah (dibawah 100%) dapat dijadikan prioritas utama dalam membenahan untuk menjadi lebih lagi.

Selain itu, peneliti juga menemukan beberapa saran dari wisatawan pada lembaran kuisisioner yaitu agar pencahayaan pada tempat sanggar lebih diperhatikan lagi, wisatawan kurang suka dengan cahaya-cahaya lampu yang sangat terang. Selain itu juga perlu diperhatikan kursi-kursi yang digunakan untuk wisatawan karena berbahan dari pelastik agar lebih diperhatikan lagi keadaan fisiknya supaya tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan saat kegiatan sedang berlangsung.

DAFTAR PUSTAKA

- Denzin, dan Lincoln. 2011. *Penelitian Kualitatif dan Desain Penelitian Riset*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Kotler, P. 2000. *Marketing management*. Millenium Edition. NJ: Pearson.
- Nasution, M. N. (2004) *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT. Ghalian Indonesia
- Soekadijo, R. G. 2000. *Anatomi Pariwisata Memahami Pariwisata Sebagai Systemic Linkage*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Supranto, J. (2011) *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Srevice Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Yoeti. 1995. *Pengantar Ilmu Kepariwisataaan*. Yogyakarta: Erlangga

Sumber Lain :

https://id.wikipedia.org/wiki/Sanggar_seni