

## SERVQUAL PRAMUGRAHA DALAM PENYIAPAN KAMAR DI DESA WISATA

**I Wayan Pantiyasa dan Ni Putu Diah Prabawati**

Sekolah Tinggi Pariwisata Bali Internasional

Surel : pantiyasawayan@yahoo.co.id

### ABSTRACT

*The purpose of this research is to know the quality of room preparation quality to the guest at the tourism village, Pinge. Data analysis technique which is used is quantitative descriptive analysis technique with SevQual method and importance Performance Analysis (IPA).*

*The result of the analysis which is done by ServQual method if the difference of the prospect level average and the implementation level average is 0,01, it means very satisfying. While the analysis which is used by Importance – Performance Analysis (AIPA) it is known that from 16 service quality indicator, there are 2 indicators that are very important for the guest but the implementation by the attendant is not satisfied yet and it is on quadrant A (main priority). There are 4 indicators which are on quadrant B (keep the performance) that show the main service element is successfully done by the attendant, so it has to keep up. There are 2 indicators on quadrant C (low priority) that show some the influence of the indicators are not important but the implementation by the attendant 13 is not satisfied yet. While there are 6 indicators on quadrant (excessive) that show the less important indicators influencing the guest but the implementation is excessive.*

*Keywords: SercQual, prospect, performance, tourism village*

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Desa Wisata merupakan suatuantisipasi terhadap prakiraan bahwa wisatawan yang sudah mencapai titik jenuh terhadap berbagai bentuk wisata konvensional dan mulai lebih berorientasi kepada “*alternatif tourism*”.

Sejalan dengan visi Pariwisata Indonesia dan tujuan pembangunan Pariwisata sesuai Undang-undang Nomer 25 tahun 2000 timbul paradigma baru yaitu pengembangan pariwisata dengan pola “Integrasi” yaitu pengembangan pariwisata dimana wisatawan hidup tinggal secara bersama-sama dengan masyarakat/ penduduk lokal. Pengembangan pola pariwisata ini dikenal dengan nama “*Community Base Tourism*” (Pariwisata berbasis Masyarakat) yaitu pengembangan pariwisata dikembangkan dimana seluruh aktivitas wisatawan berlangsung dan ber-

baur dengan masyarakat pedesaan. (Pantiyasa, *Jurnal Pariwisata Volume 1 No 2*, 2011:2).

Dalam Undang-undang Nomer 25 tahun 2000, nilai tambah yang diperoleh dari pengembangan Pariwisata yang berbasis Masyarakat/ pedesaan adalah:

- (1) penduduk pedesaan dapat berperan sebagai pelaku, mereka dapat menyediakan tempat tinggal bagi wisatawan, penyediaan makanan dan minuman, jasa *laundry*, jasa usaha angkutan, dan jasa-jasa lainnya.
- (2) meningkatnya konsumsi produk lokal (sayuran, buah-buahan, seni kerajinan, makanan khas, dan lain-lain, kerja sethingga akan mendorong kelangsungan usaha yang berbasis tradisi dan kelokalan.
- (3) mendorong pemberdayaan tenaga kerja setempat, misalnya sebagai penyedia atraksi seni budaya, kerajinan dan lain-

lain). (4) meningkatkan kesadaran masyarakat akan nilai-nilai tradisi dan budaya lokal serta keunikan lingkungan alam yang dimiliki.

Kabupaten Tabanan merupakan daerah yang sedang gencarnya dalam mengembangkan Desa Wisata. Salah satunya adalah Desa Pinge yang terletak di Kecamatan Marga Kabupaten Tabanan. Sebagai desa wisata, Desa Pinge sangat berpotensi menarik kunjungan wisatawan. Namun untuk mencapai tingkatan yang diharapkan dalam menuju keberhasilannya, Desa Pinge tidak bisa untuk maju secara mandiri. Untuk menghasilkan suatu

paket wisata bagi wisatawan diperlukan kerjasama antar produk wisata. Perlu adanya identifikasi antar masing-masing produk wisata yang berbatasan langsung dengan Desa Pinge, agar mampu menjalin kerjasama yang saling menguntungkan. Wisatawan akan disuguhkan dengan berbagai ragam atraksi, sehingga Desa Pinge akan lebih dikenal sebagai destinasi wisata bagi wisatawan baik nusantara maupun manca negara. Berikut adalah data kunjungan wisatawan mancanegara ke Desa Pinge pada periode Januari 2011 - Juli 2013 dapat di lihat pada tabel 1 sebagai berikut:

**Tabel 1.** Kunjungan Wisatawan Mancanegara Ke Desa Wisata Pinge Periode 2011 - 2013

Tahun	Tamu yang Berkunjung (orang)	Tamu yang Menginap (orang)	Persentase Tamu Menginap
2011	847	219	0.26%
2012	912	229	0.25%
2013	373	131	0.35%
Jumah	2132	579	0.27%

Sumber : A.A Suradana (Anggota Kelompok Usaha Penginapan)

Dari tabel kunjungan wisatawan mancanegara ke Desa Wisata Pinge periode 2011-2013 jumlah kunjungan wisatawan sebesar 2132 orang dan jumlah tamu yang menginap sebesar 579 orang. Jumlah rata-rata yang menginap dari jumlah tamu yang berkunjung dalam tiga tahun terakhir hanya 0,27% yang berarti

bahwa Desa Pinge sebagai objek wisata dan belum banyak tamu yang menginap. Desa Pinge telah menyediakan fasilitas-fasilitas dan sarana pariwisata seperti akomodasi bertujuan memberikan pelayanan penginapan kepada wisatawan yang berkunjung ke Desa Pinge dapat dilihat pada tabel 2 sebagai berikut:

**Tabel 2.** Jumlah Kamar dan Pramugraha Pondok Wisata Desa Pinge

Nama Pondok Wisata	Jumlah Kamar	Jenis Kamar	Jumlah Pramugraha (orang)
Pondok Wisata 1 (Pak Raceb Adnyana)	3	<i>Double Bedroom</i>	2
Pondok Wisata 2 (Pak Agus Udiyana)	1	<i>Double Bedroom</i>	1
Pondok Wisata 3 (Pak Nyoman Chandra)	3	<i>Double Bedroom</i>	2
Pondok Wisata 4 (Pak AA. Ketut Suradana)	9	<i>Double Bedroom</i>	4
Total	16	<i>Double Bedroom</i>	9

Sumber : Observasi (data diolah)

Dari tabel 2 di atas dapat dilihat sarana akomodasi di Desa Pinge terdapat 4 pondok wisata yang tersedia merupakan rumah-rumah penduduk yang dimodifikasi sehingga layak untuk menjadi tempat menginap para tamu dengan keseluruhan 16 kamar yang semua jenis kamarnya *double bed*. Pramugraha di pondok wisata Desa Pinge berjumlah 9 orang pramugraha, pramugraha tersebut berperan ganda sebagai pemilik dari pondok wisata yang menangani langsung kamar tamu, kebersihan area umum, lena dan binatu.

Berpijak dari hal tersebut di atas penulis tertarik untuk mengetahui lebih jauh tentang tingkat kualitas pelayanan pramugraha. Terciptanya tingkat pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan tamu. Tingkat layanan ini akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, seperti terjalinnya hubungan yang harmonis antara pramugraha dengan tamu dan memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas tamu yang membentuk suatu persepsi dalam wujud komentar lisan maupun tulisan.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalahnya adalah “Bagaimanakah kualitas pelayanan pramugraha di pondok wisata Desa Pinge dalam upaya meningkatkan kepuasan tamu?”.

### **C. Batasan Masalah**

Penelitian mengenai *ServQual* Pramugraha Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu di Pondok Wisata Desa Pinge Kabupaten Tabanan dibatasi pada lima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari: Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*) dan Bukti Langsung (*Tangible*).

### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh pramugraha dalam upaya meningkatkan kepuasan tamu di pondok wisata Desa Pinge.

## **II. KAJIAN PUSTAKA**

### **A. Konsep Desa Wisata**

Desa wisata adalah suatu bentuk integrasi antara atraksi, akomodasi dan fasilitas pendukung yang disajikan dalam suatu struktur kehidupan masyarakat yang menyatu dengan tata cara dan tradisi yang berlaku (Wiendu dalam Desa dan Budaya Dalam Bingkai Pariwisata, 2008:34). Menurut Pariwisata Inti Rakyat dalam Mulyadin, Jurnal Info Sosial Ekonomi Vol. 2 No.1 (2001:38) Desa wisata adalah suatu kawasan pedesaan yang menawarkan keseluruhan suasana yang mencerminkan keaslian pedesaan baik dari kehidupan sosial ekonomi, sosial budaya, adat yang khas, memiliki arsitektur dan struktur tata ruang desa kegiatan perekonomian yang unik dan menarik serta mempunyai potensi untuk dikembangkan berbagai komponen kepariwisataan misalnya atraksi, akomodasi, makan dan minum dan kebutuhan wisata lainnya.

Inskeep dalam *Tourism Planning An Integrated and Sustainable Development Approach* memberikan definisi “*Village Tourism, where small groups of tourist stay in or near tradition, often remote villages and learn about village life and local environment*” yang berarti Desa Wisata adalah suatu fasilitas wisata yang memungkinkan pengunjung tinggal di dalam atau di dekat desa, umumnya merupakan desa tradisional. Kegiatan wisata yang dilakukan adalah belajar tentang kehidupan pedesaan, tata cara lokal, dan berpartisipasi dalam aktivitas penduduk (Inskeep dalam Desa dan Budaya Dalam Bingkai Pariwisata 2008:34) Dari pendapat-pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa Desa wisata adalah suatu wilayah pedesaan yang memiliki keunikan dan daya tarik yang khas baik daya tarik alam pedesaan/ lingkungan fisiknya maupun daya tarik sosial budaya kemasyarakatannya yang mampu menggerakkan wisatawan berkunjung dan atau tinggal sementara didesa tersebut.

## B. Room Qualification

Agar dapat terjual dan memuaskan para tamu, kamar harus mempunyai klafikasi tertentu menurut Rumekso (2004:29) yaitu:

1. Cleanlines : bersih (dalam pengertian yang luas)
2. Comfortable : melegakan, menyenangkan, dimana fasilitas- fasilitas yang ada dalam ruangan serasi (misalnya: kursi, bed) dengan keadaan kamar
3. Attractive : Menarik dari segi desainnya. Misalnya, warna gambar yang ada di dalam kamar harus harmonis agar penataan dari kamar tersebut dapat satu kesatuan.
4. Safety : Privacy, dimana tamu merasa terjamin bahwa tidak akan terjadi kecelakaan dalam kamar (misalnya tersengat listrik, bathroom licin hingga terpeleset dan lain- lain).

## C. Kualitas Pelayanan

### 1. Definisi Kualitas Pelayanan

Tjiptono (2006:59) Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan juga merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan. Dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu “*expected service* dan *perceived service*” atau kualitas jasa yang diharapkan dan kualitas jasa yang diterima atau dirasakan. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.

Kotler dalam Simamora (2004:114) mengatakan “*Quality is the totality of*

*feature and characteristic of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs*”. Artinya, kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik yang memungkinkan produk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun tidak dinyatakan.

### 2. Dimensi Kualitas Jasa

Pengukuran kualitas jasa dalam model Servqual dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Parasuraman, dkk dalam Tjiptono dan Chandra (2011: 198) mengemukakan lima dimensi dalam mengukur kualitas jasa, yaitu:

- a) Reliabilitas (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa memuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- b) Daya tanggap (*Responsivness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- c) Jaminan (*Assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
- d) Empati (*Emphaty*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- e) Bukti fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digu-

nakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

#### **D. Kepuasan Tamu**

##### 1. Definisi Kepuasan Tamu

Menurut Tjiptono (2006: 349) Kata 'kepuasan atau *satisfaction*' berasal dari Bahasa Latin "satis" (artinya cukup baik, memadai) dan "facio" (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan diartikan sebagai 'upaya pemenuhan sesuatu' atau 'membuat sesuatu memadai'. Menurut Lovelock dan Wright (2005: 96) kepuasan pelanggan pada bidang jasa adalah reaksi emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja jasa tertentu.

Pelanggan mengalami berbagai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan, setelah mengalami masing-masing jasa sesuai dengan sejauh mana harapan mereka terpenuhi atau terlampaui. Karena kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca-pembelian mereka dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan, atau kesenangan. Pelanggan yang marah atau tidak puas akan menimbulkan masalah karena mereka dapat berpindah ke perusahaan lain dan menyebarkan berita negatif. Pelanggan yang sedikit puas atau netral dapat direbut oleh pesaing, dan pelanggan yang senang akan tetap loyal walaupun ada tawaran yang menarik dari pesaing.

##### 2. Mengukur Kepuasan Pelanggan

Selanjutnya Kotler dalam Tjiptono (2006: 366) mengemukakan metode dalam mengukur kepuasan pelanggan yang terdiri atas:

a) Sistem keluhan dan saran, yaitu memberikan kesempatan yang seluas-luasnya kepada pelanggan untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka melalui media yang disediakan, seperti kotak saran, kartu komentar, saluran telepon bebas pulsa, website, dan lain-lain.

b) *Ghost Shopping*, yaitu mempekerjakan beberapa orang *ghost shoppers* untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing. Mereka diminta untuk melaporkan berbagai temuan penting berdasarkan pengalamannya mengenai kekuatan dan kelemahan jasa perusahaan dibandingkan dengan pesaing.

c) *Lost Customer Analysis*, yaitu menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi untuk mengambil langkah perbaikan. Juga termasuk pemantauan *customer loss rate* yang menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

d) Survei Kepuasan Pelanggan, yaitu upaya untuk memperoleh tanggapan dan umpan balik langsung dari pelanggan dan juga memberikan sinyal positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka.

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **A. Teknik Pengumpulan Data**

##### 1. Wawancara

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan POKDARWIS dan pengelola pondok wisata terkait dengan jumlah pramugraha serta struktur organisasi badan pengelola pondok.

##### 2. Kuisisioner

Kuisisioner diberikan kepada tamu yang telah menikmati pelayanan jasa akomodasi yang diberikan oleh pramugraha di pondok wisata Desa Pinge. Kuisisioner ini diisi baik secara langsung oleh responden

#### **B. Indikator atau Variabel Penelitian**

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 16 indikator. Adapun indikator-indikator tersebut pada tabel 3.

**Tabel 3.** Indikator Dimensi Kualitas Pelayanan Dalam Penelitian “Kualitas Pelayanan Pramugraha Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu di Pondok Wisata Desa Pinge Tabanan”

Variabel	Dimensi Pelayanan	Indikator/ Aspek Pelayanan
Kualitas Pelayanan	Keandalan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan pramugraha dalam membersihkan kamar tepat waktu</li> <li>2. Kemampuan pramugraha berkomunikasi menggunakan bahasa asing dengan baik dan lancar</li> <li>3. Pelayanan pramugraha dalam membantu kesulitan yang di alami tamu dengan cepat dan tepat</li> <li>4. Pramugraha dapat memberikan informasi tentang keadaan kamar</li> </ol>
	Daya Tanggap	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pramugraha dengan segera tanggap dalam melayani permintaan tamu</li> <li>2. Kemampuan pramugraha untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan tamu</li> </ol>
	Jaminan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan kamar terjaga dengan baik</li> <li>2. Kamar nyaman ditempati</li> </ol>
	Empati	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pramugraha memahami kebutuhan tamu</li> <li>2. Pramugraha ramah, menyapa setiap tamu dengan menyebutkan nama tamu</li> </ol>
	Bukti langsung	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kerapian penampilan pramugraha</li> <li>2. Kebersihan fasilitas kamar</li> <li>3. Kebersihan kamar mandi</li> <li>4. Kebersihan lena (sprai, sarung bantal dan selimut)</li> <li>5. Perlengkapan kamar mandi (sabun mandi dan sampo)</li> <li>6. Tersedianya handuk yang bersih</li> </ol>

### C. Teknik Pengambilan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi sasaran dalam penelitian ini adalah semua tamu yang menikmati pelayanan jasa akomodasi ke pondok wisata Desa Pinge.

#### 2. Sampel

Teknik sampling kuota adalah teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan.

Dalam penentuan sampel ini yang menjadi sampel adalah semua tamu yang menikmati pelayanan jasa akomodasi di pondok wisata Desa Pinge sebanyak 30 responden.

### D. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif.

#### 1. Teknik analisis *Service Quality* (*ServQual*)

Untuk mengukur tingkat kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan pramugraha dalam penelitian ini digunakan metode *ServQual*. Menurut Parasuraman dkk dalam Tjiptono (1996:99), menyatakan bahwa *ServQual* merupakan alat untuk mengukur harapan, persepsi pelanggan dan kesenjangan (gap) yang ada di model kualitas jasa. Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$\text{ServQual} = \text{Service Quality} \\ (\text{kualitas pelayanan})$$

$$\text{NS} = \text{NP} - \text{NE}$$

Dimana:

N = Nilai

S = *Satisfaction* (kepuasan)

Adapun cara perhitungannya adalah sebagai berikut:

- a) Mencari rata-rata nilai ekspektasi (E) dan persepsi (P) dari setiap criteria yang telah terbobot.
- b) Mendapatkan nilai kepuasan (S), nilai rata-rata persepsi (P) akan dikurangi dengan nilai rata-rata ekspektasi (E)
- c) Kemudian nilai kepuasan (S) tersebut akan dibandingkan dengan nilai berikut:
  - (1)  $\geq 0$  : harapan lebih dari terpenuhi atau sangat memuaskan
  - (2)  $= 0$  : harapan terpenuhi atau terpuaskan
  - (3)  $\leq 0$  : harapan tidak terpenuhi atau tidak terpuaskan

Adapun aplikasi dari pendekatan *SevQual* tersebut akan dihitung dari nilai dengan menggunakan *skala likert* pada kuisisioner yang dibagikan kepada tamu yang menginap di Pondok Wisata Desa Pinge. Menurut Sugiyono (2005:86) *skala likert* merupakan skala pengukuran yang memberikan pembobotan secara gradasi dari nilai yang positif hingga negatif.

Rumus rata-rata penilaian tamu adalah:

$$X = \frac{\sum n \times B}{N}$$

Keterangan :

X = Rata-rata pelayanan pramugraha

$\sum n$  = Jumlah Responden

B = Bobot nilai pada *skala likert*

N = Jumlah keseluruhan responden

Dengan interpretasi data yang merupakan aplikasi dari skala pengukuran *likert* seperti tabel 4.

**Tabel 4.** Rentang Interval Kelas untuk Harapan dan Persepsi

Penilaian	Interval
Tidak Penting	1,00 – 1,79
Kurang Penting	1,80 – 2,59
Cukup Penting	2,60 – 2,39
Penting	3,40 – 4,19
Sangat Penting	4,20 – 5,00

Penilaian	Interval
Tidak Puas	1,00 – 1,79
Kurang Puas	1,80 – 2,59
Cukup Puas	2,60 – 2,39
Puas	3,40 – 4,19
Sangat Puas	4,20 – 5,00

Sumber: Sugiyono (2000:73)

Rentang interval kelas di atas didapat dari *skala likert* penelitian dirumuskan interval masing-masing kelas sebagai berikut :

Range :

Nilai Tertinggi = 5

Nilai Terendah = 1

Range = 5 – 1 = 4

Panjang interval kelas dihitung dengan rumus :

$$C = \frac{R}{K}$$

$$= \frac{4}{5}$$

$$= 0.8$$

Keterangan :

R = Range

K = Jumlah klasifikasi

C = Interval Kelas

Dari perhitungan dengan menggunakan rumus di atas, maka dapat diketahui interval sebesar 0,8.

2. Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja/ Kepuasan Pelanggan (*Importance Perfomance Analysis*).

Tingkat kualitas pelayanan pramugraha dalam penyiapan kamar tamu digunakan Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja/ Kepuasan Pelanggan (*Importance Perfomance Analysis*) (John A. Martila and John C. James dalam Supranto, 2011:239) dihitung dengan rumus:

- a) Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana: X merupakan *tingkat kinerja* pramugraha yang dapat memberi kepuasan para tamu sedangkan Y merupakan *tingkat kepentingan tamu*. Prosentase pada setiap aspek dan keseluruhan aspek dihitung dengan rumus:

$$Tki = \frac{R}{K} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja perusahaan

Yi = Skor penilaian kepentingan pelanggan

- b) Selanjutnya, sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dihitung dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan :

$\bar{X}$  = Nilai rata- rata tingkat pelaksanaan/ kepuasan

$\bar{Y}$  = Nilai rata- rata tingkat kepentingan

n = Jumlah Responden

- c) Kemudian diaplikasikan kedalam diagram kartesius. Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik- titik ( X, Y ), dimana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan tamu seluruh aspek dan Y adalah rata-rata dari skor kepuasan tamu. Seluruhnya ada 16 aspek. Adapun rumus yang digunakan adalah:

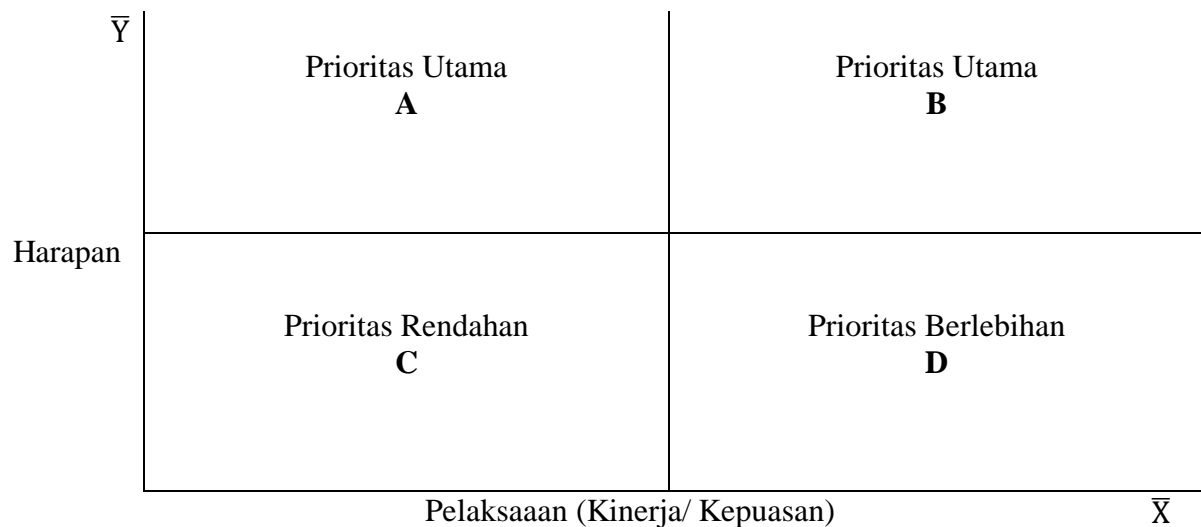
$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \quad \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

Keterangan:

K = Banyaknya atribut/ fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan tamu (dalam penelitian ini K = 16).

- d) Tingkat unsur- unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi 4 bagian ke dalam diagram kartesius seperti pada gambar 1.



**Gambar 1.** Diagram Kartesius

#### IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

##### A. Analisis Data

Analisis yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah pada aspek pelayanan guna mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dilihat dari ekspektasi dan persepsi dengan menggunakan analisis *ServQual* dan analisis *Importance-Performance Analysis*

(*IPA*) atau Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja/ Kepuasan Pelanggan.

##### 1. Tingkat Harapan

##### a) Tingkat Harapan dari Dimensi (*Reliability*)

Data mengenai penilaian tamu mengenai pelayanan pramugraha di Pondok Wisata Desa Pinge berdasarkan dimensi *Reliability* terlihat pada tabel 5.

**Tabel 5.** Nilai Rata-rata Dimensi *Reliability*

No	Reliability	$\Sigma$ Responden	Penilaian										Total	Rata	Interpretasi
			SP= 5	nB	P= 4	nB	CP =3	nB	KP =2	nB	Tp =1	nB			
1	Room attendant cleans your room daily	30	7	35	19	76	4	12	0	0	0	0	123	4.10	P
2	Room attendant able to communicate (in foreign language) fluently	30	13	65	11	44	6	18	0	0	0	0	127	4.23	SP
3	Room attendant is helpful	30	12	60	13	52	5	15	0	0	0	0	127	4.23	SP
4	Room attendant give room information accurately	30	8	40	15	60	7	21	0	0	0	0	121	4.03	P
	$\bar{X}$													4.15	P

Sumber: Kuisisioner (data diolah tahun 2014)

Berdasarkan tabel 5 di atas dapat dihitung nilai rata-rata harapan/ ekspektasi keseluruhan untuk aspek *Reliability*. Dari perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa pada aspek *reliability* responden menyatakan penting yang memperoleh nilai rata-rata (4.15). Harapan tertinggi yang diinginkan tamu adalah "*Room attendant able to communicate (in foreign language) fluently*" (4.23) dan "*Room attendant is helpful*" (4.23), sedangkan

harapan terendah terendah adalah "*Room attendant give room information accurately*" (4.03).

b) Tingkat Harapan dari Dimensi (*Responsivness*)

Data mengenai penilaian tamu mengenai pelayanan pramugraha di Pondok Wisata Desa Pinge berdasarkan dimensi *Responsivness* terlihat pada tabel 6.

**Tabel 6.** Nilai Rata-rata Dimensi *Responsivness*

No	Responsivness	$\sum$ Responden	SP=5	nB	P=4	nB	Penilaian						Total	Rata	Interpretasi
							CP=3	Nb	N	KP=2	N	TP=1			
1	<i>Room attendant delivers guest request immediately</i>	30	11	55	8	32	10	30	0	0	1	1	118	3.93	P
2	<i>Room attendant handle complaints effectively</i>	30	11	55	12	48	7	21	0	0	0	0	124	4.13	P
	$\bar{X}$													4.03	P

Sumber: Kuisisioner (data diolah tahun 2014)

Berdasarkan tabel 6 di atas dapat dihitung nilai rata-rata harapan/ ekspektasi keseluruhan untuk aspek *Responsivness*. Dari perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa pada aspek *responsivness* responden menyatakan penting yang memperoleh nilai rata-rata (4.03). Harapan tertinggi yang diinginkan tamu adalah "*Room attendant handle complaints effectively*"

(4.13), sedangkan harapan terendah terendah adalah "*Room attendant delivers guest request immediately*" (3.93).

c. Tingkat Harapan dari Dimensi (*Assurance*)

Data mengenai penilaian tamu mengenai pelayanan pramugraha di Pondok Wisata Desa Pinge berdasarkan dimensi *Assurance* terlihat pada tabel 7.

**Tabel 7.** Nilai Rata-rata Dimensi *Assurance*

No	Assurance	$\sum$ Responden	SP=5	nB	P=4	nB	Penilaian						Total	Rata	Interpretasi
							CP=3	nB	KP=2	nB	TP=1	nB			
1	<i>The room is secure</i>	30	8	40	18	72	4	12	0	0	0	0	124	4.13	P
2	<i>Room is comfortable</i>	30	12	60	15	60	3	27	0	0	0	0	147	4.90	SP
	$\bar{X}$													4.51	SP

Sumber: Kuisisioner (data diolah tahun 2014)

Berdasarkan tabel 7 di atas dapat dihitung nilai rata-rata harapan/ ekspektasi keseluruhan untuk aspek *Assurance*. Dari perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa pada aspek *assurance* responden menyatakan sangat penting yang memperoleh nilai rata-rata (4.51). Harapan tertinggi yang diinginkan tamu adalah “*Room is comfortable*” (4.90), sedangkan harapan terendah terendah adalah “*The room is secure*” (4.13).

d. Tingkat Harapan dari Dimensi (*Emphaty*)

Data mengenai penilaian tamu mengenai pelayanan pramugraha di Pondok Wisata Desa Pinge berdasarkan dimensi *Emphaty* terlihat pada tabel 8.

Berdasarkan tabel 8 dapat dihitung nilai rata-rata harapan/ ekspektasi keseluruhan untuk aspek *Emphaty*. Dari perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa pada aspek *emphaty* responden menyatakan sangat penting yang memperoleh nilai rata-rata (4.25). Harapan tertinggi yang diinginkan tamu adalah “*Room attendant’s friendly and greets guest by name*” (4.30), sedangkan harapan terendah terendah adalah “*Room attendant understand guest need*” (4.20).

e. Tingkat Harapan dari Dimensi (*Tangible*)

Data mengenai penilaian tamu mengenai pelayanan pramugraha di Pondok Wisata Desa Pinge berdasarkan dimensi *Tangible* terlihat pada tabel 9.

**Tabel 8.** Nilai Rata- rata Dimensi *Emphaty*

No	Emphaty	$\Sigma$ Respon den	Penilaian										Tot al	Rata	Inter pr etasi
			SP =5	nB	P= 4	nB	CP= 3	nB	KP =2	nB	TP =1	nB			
1	<i>Room attendant understand guest need</i>	30	10	50	16	64	4	12	0	0	0	0	126	4.20	SP
2	<i>Room attendant’s friendly and greets guest by name</i>	30	12	60	15	60	3	9	0	0	0	0	129	4.30	SP
	$\bar{X}$													4.25	SP

Sumber: Kuisisioner (data diolah tahun 2014)

Berdasarkan tabel 9 dapat dihitung nilai rata-rata harapan/ ekspektasi keseluruhan untuk aspek *Tangible*. Dari perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa pada aspek *tangible* responden menyatakan sangat penting yang memperoleh nilai rata-rata (4.25). Harapan tertinggi yang diinginkan tamu adalah “*Cleanliness bathrooms*” (4.63), sedangkan harapan terendah terendah

adalah “*Cleanliness of linen (spray, pillowcases and blankets)*” (3.97).

2. Tingkat Kinerja

a) Tingkat Kinerja dari Dimensi (*Reliability*)

Data mengenai penilaian tamu mengenai pelayanan pramugraha di Pondok Wisata Desa Pinge berdasarkan dimensi *Reliability* terlihat pada tabel 10.

**Tabel 9.** Nilai Rata- rata Dimensi *Tangible*

No	Tangible	$\Sigma$ Respon den	Penilaian										Total	Rata	Inter preta si
			SP =5	nB	P= 4	nB	C P= 3	nB	K P= 2	n B	TP =1	nB			
1	Room attendant's appearance tidy	30	14	70	10	40	6	18	0	0	0	0	128	4.27	SP
2	Cleanliness of rooms	30	8	40	14	56	8	24	0	0	0	0	120	4.00	P
3	Cleanliness bathrooms	30	22	110	5	20	3	9	0	0	0	0	124	4.63	SP
4	Cleanliness of linen (spray, pillowcases and blankets)	30	6	30	18	72	5	15	1	2	0	0	119	3.97	P
5	Supplies bathroom (bath soap and shampoo)	30	14	70	13	52	2	9	0	0	0	0	131	4.37	SP
6	Availability of clean towel	30	12	60	14	56	4	12	0	0	0	0	128	4.27	SP
	$\bar{X}$													4.25	SP

Sumber: Kuisisioner (data diolah tahun 2014)

**Tabel 10.** Nilai Rata- rata Dimensi *Reliability*

No	Reliability	$\Sigma$ Respo nden	Penilaian										Total	Rata	Inter retasi
			S B =5	nB	B= 4	n B	R =3	n B	DR =2	n B	BU =1	n B			
1	Room attendant cleans your room daily	30	17	80	8	32	4	12	1	2	0	0	126	4.20	SB
2	Room attendant able to communicate (in foreign language) fluently	30	8	50	19	40	3	30	0	0	0	0	120	4.00	B
3	Room attendant is helpful	30	14	70	15	60	1	3	0	0	0	0	133	4.43	SB
4	Room attendant give room information accurately	30	10	50	14	56	6	18	0	0	0	0	124	4.13	B
	$\bar{X}$													4.19	B

Sumber: Kuisisioner (data diolah tahun 2014)

Berdasarkan tabel 10 dapat dihitung nilai rata-rata kinerja/ persepsi keseluruhan untuk aspek *Reliability*. Dari perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa pada aspek *reliability* memperoleh nilai rata-rata baik (4.19). Penilaian kepuasan tamu tertinggi diperoleh “*Room attendant is helpful*” (4.43), sedangkan nilai kepuasan tamu terendah diperoleh

“*Room attendant able to communicate (in foreign language) fluently*” (4.00).

b) Tingkat Kinerja dari Dimensi (*Responsivness*)

Data mengenai penilaian tamu mengenai pelayanan pramugraha di Pondok Wisata Desa Pinge berdasarkan dimensi *Responsivness* terlihat pada tabel 11.

**Tabel 11.** Nilai Rata-rata Dimensi *Responsivness*

No	Responsivness	Σ Responden	Penilaian										Total	Rata	Interpretasi	
			SB=5	nB	B=4	nB	R=3	nB	D R=2	nB	B U=1	nB				
1	<i>Room attendant delivers guest request immediately</i>	30	9	45	17	68	4	12	0	0	0	0	0	125	4.17	B
2	<i>Room attendant handle complaints effectively</i>	30	13	65	14	56	3	9	0	0	0	0	0	76	4.33	DR
	$\bar{X}$														4.25	SB

Sumber: Kuisisioner (data diolah tahun 2014)

Berdasarkan tabel 11 dapat dihitung nilai rata-rata kinerja/ persepsi keseluruhan untuk aspek *Responsivness*. Dari perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa pada aspek *responsivness* memperoleh nilai sangat baik (4.25). Penilaian kepuasan tamu tertinggi diperoleh “*Room attendant handle complaints effectively*” (4.33), sedangkan nilai kepuasan tamu

terendah diperoleh “*Room attendant delivers guest request immediately*” (2.53).

c) Tingkat Kinerja dari Dimensi (*Assurance*)

Data mengenai penilaian tamu mengenai pelayanan pramugraha di Pondok Wisata Desa Pinge berdasarkan dimensi *Assurance* terlihat pada tabel 12.

**Tabel 12.** Nilai Rata-rata Dimensi *Assurance*

No	Assurance	Σ Responden	Penilaian										Total	Rata	Interpretasi
			SB=5	nB	B=4	nB	R=3	nB	DR=2	nB	BU=1	nB			
1	<i>The room is secure</i>	30	16	80	12	48	2	6	0	0	0	0	134	4.47	SB
2	<i>Room is comfortable</i>	30	15	75	12	48	3	9	0	0	0	0	132	4.40	SB
	$\bar{X}$													4.43	SB

Sumber: Kuisisioner (data diolah tahun 2014)

Berdasarkan tabel 12 dapat dihitung nilai rata-rata kinerja/ persepsi keseluruhan untuk aspek *Assurance*. Dari perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa aspek pada *assurance* memperoleh nilai rata-rata baik (4.43). Penilaian kepuasan tamu tertinggi diperoleh “*The room is secure*” (4.47), sedangkan nilai

kepuasan tamu terendah diperoleh “*Room is comfortable*” (4.40).

d) Tingkat Kinerja dari Dimensi (*Emphaty*)

Data mengenai penilaian tamu mengenai pelayanan pramugraha di Pondok Wisata Desa Pinge berdasarkan dimensi *Emphaty* terlihat pada tabel 13.

**Tabel 13.** Nilai Rata- rata Dimensi *Emphaty*

No	Emphaty	$\sum$ Respon nden	Penilaian										Total	Rata	Inter pretasi
			SB =5	nB	B =4	nB	R= 3	nB	D R =2	n B	BU =1	nB			
1	<i>Room attendant understand guest need</i>	30	16	80	8	32	6	18	0	0	0	0	130	4.33	SB
2	<i>Room attendant's friendly and greets guest by name</i>	30	22	110	7	28	1	3	0	0	0	0	141	4.70	SB
	$\bar{X}$													4.52	SB

Sumber: Kuisisioner (data diolah tahun 2014)

**Tabel 14.** Nilai Rata- rata Dimensi *Tangible*

No	Tangible	$\sum$ Respon nden	Penilaian										Total	Rata	Interp retasi
			SB =5	n B	B =4	nB	R= 3	nB	D R =2	nB	B U =1	nB			
1	<i>Room attendant's appearance tidy</i>	30	16	80	13	52	1	3	0	0	0	0	135	4.50	SB
2	<i>Cleanliness of rooms</i>	30	8	40	19	76	3	9	0	0	0	0	125	4.17	B
3	<i>Cleanliness bathrooms</i>	30	4	20	11	44	15	45	0	0	0	0	109	3.63	B
4	<i>Cleanliness of linen (spray, pillowcases and blankets)</i>	30	6	30	11	44	10	30	3	6	0	0	110	3.67	B
5	<i>Supplies bathroom (bath soap and shampoo)</i>	30	4	20	14	56	5	15	7	14	0	0	105	3.50	B
6	<i>Availability of clean towel</i>	30	13	65	12	48	5	15	0	0	0	0	128	4.27	SB
	$\bar{X}$													3.96	B

Sumber: Kuisisioner (data diolah tahun 2014)

Berdasarkan tabel 13 dapat dihitung nilai rata-rata kinerja/ persepsi keseluruhan untuk aspek *Emphaty*. Dari perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa pada aspek *emphaty* memperoleh nilai rata-rata sangat baik (4.52). Penilaian kepuasan tamu tertinggi diperoleh “*Room attendant’s friendly and greets guest by name*” (4.70), sedangkan nilai kepuasan tamu terendah diperoleh “*Room attendant understand guest need*” (4.33).

e) Tingkat Kinerja dari Dimensi (*Tangible*)

Data mengenai penilaian tamu mengenai pelayanan pramugraha di

Pondok Wisata Desa Pinge berdasarkan dimensi *Tangible* terlihat pada tabel 14.

Berdasarkan tabel 14 dapat dihitung nilai rata-rata kinerja/ persepsi keseluruhan untuk aspek *Tangible*. Dari perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa pada aspek *tangible* memperoleh nilai rata-rata baik (3.96). Penilaian kepuasan tamu tertinggi diperoleh “*Room attendant’s appearance tidy*” (4.50), sedangkan nilai kepuasan tamu terendah diperoleh “*Supplies bathroom (bath soap and shampoo)*” (3.50).

**Tabel 15.** Tabel Perbandingan anatara Tingkat Harapan dan Tingkat Kinerja terhadap Indikator Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Pramugraha di Pondok Wisata Desa Pinge

No	Indikator	Rata-rata Tingkat Harapan	Rata-Rata Tingkat Persepsi	Nilai Kepuasan	Interpretasi
<b>I</b>	<b>Reliability</b>				
1	<i>Room attendant cleans your room daily</i>	4.10	4.20	0.10	SM
2	<i>Room attendant able to communicate (in foreign language) fluently</i>	4.23	4.00	-0.23	TM
3	<i>Room attendant is helpfull</i>	4.23	4.43	0.20	SM
4	<i>Room attendant give room information accurately</i>	4.04	4.13	0.09	SM
<b>Jumlah nilai rata-rata</b>		<b>4.15</b>	<b>4.19</b>	<b>0.04</b>	<b>SM</b>
<b>II</b>	<b>Responsivness</b>				
1	<i>Room attendant delivers guest request immediately</i>	3.93	4.17	0.24	SM
2	<i>Room attendant handle complaints effectively</i>	4.13	4.33	0.20	SM
<b>Jumlah nilai rata-rata</b>		<b>4.03</b>	<b>4.25</b>	<b>0.22</b>	<b>SM</b>
<b>III</b>	<b>Assurance</b>				
1	<i>The room is secure</i>	4.13	4.47	0.34	SM
2	<i>Room is comfortable</i>	4.90	4.40	-0.50	TM
<b>Jumlah nilai rata-rata</b>		<b>4.52</b>	<b>4.44</b>	<b>-0.08</b>	<b>TM</b>
<b>IV</b>	<b>Emphaty</b>				
1	<i>Room attendant understand guest need</i>	4.20	4.47	0.27	SM
2	<i>Room attendant’s friendly and greets guest with name</i>	4.30	4.40	0.10	SM
<b>Jumlah nilai rata-rata</b>		<b>4.25</b>	<b>4.44</b>	<b>0.19</b>	<b>SM</b>
<b>V</b>	<b>Tangible</b>				
1	<i>Room attendant’s appearance tidy</i>	4.27	4.50	0.23	SM
2	<i>Cleanliness of rooms</i>	4.00	4.17	0.17	SM
3	<i>Cleanliness bathrooms</i>	4.63	3.63	-1.00	TM
4	<i>Cleanliness of linen (spray, pillowcases and blankets)</i>	3.97	3.67	-0.30	TM
5	<i>Supplies bathroom (bath soap and shampoo)</i>	4.37	3.50	-0.87	TM
6	<i>Availability of clean towel</i>	4.27	4.27	0.00	M
<b>Jumlah nilai rata-rata</b>		<b>4.25</b>	<b>3.96</b>	<b>-0.29</b>	<b>TM</b>
<b>Total Rata-rata</b>		<b>4.24</b>	<b>4.25</b>	<b>0.01</b>	<b>SM</b>

Sumber: Kuisoner (data diolah tahun 2014)

### 3. Analisis Kepuasan Tamu berbasis *ServQual*

Berdasarkan tabel 15 menunjukkan bahwa perbandingan antara tingkat harapan dan tingkat kinerja terhadap indikator lima dimensi kualitas pelayanan dilakukan dengan melihat rata-rata dari kedua penilaian dan perhitungan nilai kepuasan (S) yaitu perseorangan antara rata-rata tingkat kinerja terhadap rata-rata tingkat harapan. Berdasarkan hasil perhitungan diketahui bahwa mayoritas nilai kepuasan (S) positif ( $\geq 0$ ), nilai total rata-rata tingkat harapan tamu sebesar (4.24), sedangkan total rata-rata tingkat kinerja atau pelayanan pramugraha Pondok Wisata Desa Pinge sebesar (4.25). Berdasarkan perhitungan *ServQual* hasil dari nilai kepuasan tamu sebesar (0.01). Hal ini berarti tingkat kepuasan tamu atas pelayanan pramugraha di Pondok Wisata Desa Pinge diatas harapan tamu atau sangat memenuhi harapan yang diinginkan tamu.

Tingkat kepuasan (S) tertinggi diperoleh dimensi *assurance* "The room is secure" dengan nilai kepuasan (S) (0.34) (SM) sedangkan tingkat kepuasan terendah diperoleh dimensi *tangible* yaitu pada indikator "Supplies bathroom (bath soap and shampoo)" dengan nilai kepuasan (S) yaitu (-0.87) (TM). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa indikator "Supplies bathroom (bath soap and shampoo)" di Pondok Wisata Desa Pinge masih dinilai dibawah dari harapan responden.

### 4. Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja/ Kepuasan Pelanggan atau *Importance- Performance Analysis (IPA)*

Untuk mengetahui indikator pelayanan yang paling penting dan perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pramugraha di Pondok Wisata Desa Pinge dapat digunakan analisis kepentingan kinerja (*Importance Performance Analysis*). Analisis kepentingan kinerja digunakan unktuk mengetahui hubungan antara kepentingan/ kinerja dengan kepuasan tamu terhadap kualitas

pelayanan pramugraha di Pondok Wisata Desa Pinge.

Tingkat kualitas pelayanan pramugraha dalam penyiapan kamar tamu digunakan Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja/ Kepuasan Pelanggan (*Importance Performance Analysis*) (John A. Martila and John C. James dalam Supranto, 2011:239) dihitung dengan rumus:

- a) Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variabel yang diwakili oleh huruf X dan Y, dimana: X merupakan *tingkat kinerja* pramugraha yang dapat memberi kepuasan para tamu sedangkan Y merupakan *tingkat kepentingan tamu*. Persentase pada setiap aspek dan keseluruhan aspek dihitung dengan rumus:

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

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja perusahaan

Yi = Skor penilaian kepentingan pelanggan

- b) Selanjutnya, sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dihitung dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan :

$\bar{X}$  = Nilai rata-rata tingkat pelaksanaan/ kepuasan

$\bar{Y}$  = Nilai rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah Responden

Kemudian diaplikasikan ke dalam diagram kartesius. Diagram kartesius



merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik- titik ( X, Y ), dimana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan tamu seluruh aspek dan Y adalah rata- rata dari skor kepuasan tamu. Seluruhnya ada 16 aspek. Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

Keterangan:

K = Banyaknya atribut/ fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan tamu (dalam penelitian ini K = 16).

- c) Tingkat unsur - unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi 4 bagian ke dalam diagram kartesius. Untuk mengetahui perhitungan rata-rata dari penilaian kepentingan, tingkat pelaksanaan dan tingkat kesesuaian dari setiap indikator pertanyaan yang mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* dapat dilihat pada tabel 16 sebagai berikut:

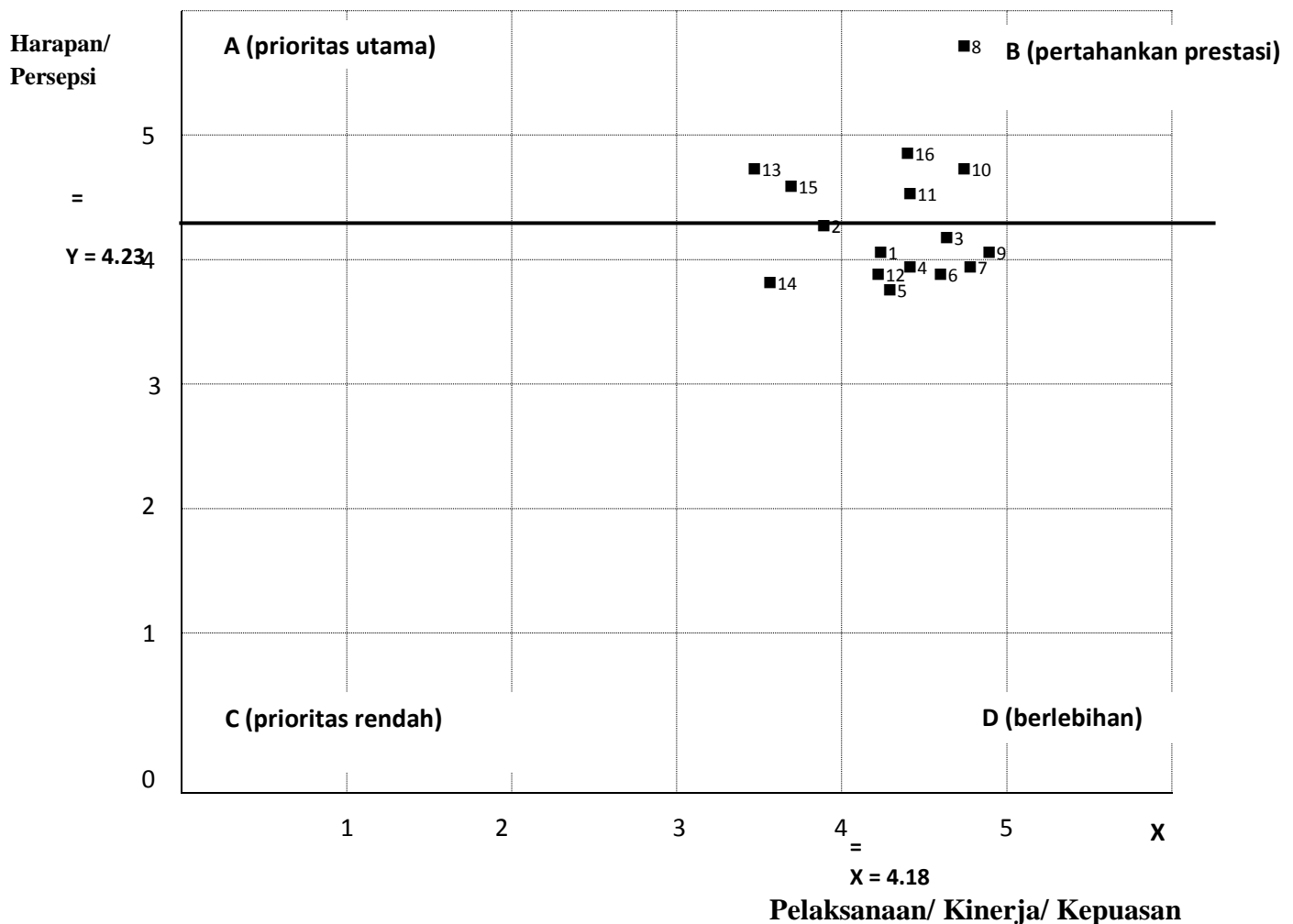
**Tabel 16.** Perbandingan Nilai Rata- rata dari Penilaian Kepentingan, Penilaian Pelaksanaan dan Tingkat Kesesuaian pada Indikator Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Pramugraha di Pondok Wisata Desa Pinge

No	Indikator	$\bar{Y}$	$\bar{X}$	Tingkat Kesesuaian (%)
1	<i>Room attendant cleans your room daily</i>	4.10	4.20	1.02
2	<i>Room attendant able to communicate (in foreign language) fluently</i>	4.23	4.00	0.95
3	<i>Room attendant is help full</i>	4.23	4.43	1.05
4	<i>Room attendant give room information accurately</i>	4.03	4.13	1.02
5	<i>Room attendant delivers guest request immediately</i>	3.93	4.17	1.06
6	<i>Room attendant handle complaints effectively</i>	4.13	4.33	1.05
7	<i>The room is secure</i>	4.13	4.47	1.08
8	<i>Room is comfortable</i>	4.90	4.40	0.90
9	<i>Room attendant understand guest need</i>	4.20	4.33	1.03
10	<i>Room attendant's friendly and greets guest by name</i>	4.30	4.70	1.09
11	<i>Room attendant's appearance tidy</i>	4.27	4.50	1.05
12	<i>Cleanliness of rooms</i>	4.00	4.17	1.04
13	<i>Cleanliness bathrooms</i>	4.63	3.63	0.78
14	<i>Cleanliness of linen (spray, pillowcases and blankets)</i>	3.97	3.67	0.92
15	<i>Supplies bathroom (bath soap and shampoo)</i>	4.37	3.50	0.80
16	<i>Availability of clean towel</i>	4.27	4.27	1.00
<b>Rata- rata (X dan Y)</b>		<b>4.23</b>	<b>4.18</b>	<b>0.99</b>

Sumber: Kuisioner (data diolah tahun 2014)

Berdasarkan tabel 16 di atas dapat diketahui bahwa titik potong X pada X adalah dengan nilai (4.23), sedangkan titik potong Y pada sumbu Y dengan nilai (4.18) dan Rata- rata dari tingkat kesesuai-

an tingkat harapan dan kinerja memperoleh nilai (0.99). Berikut merupakan hasil analisis kuadran diagram kartesius, dapat dilihat pada Gambar 2 sebagai berikut:



**Gambar 2.** Perbandingan Nilai Rata-rata dari Penilaian Kepentingan, Penilaian Pelaksanaan dan Tingkat Kesesuaian pada Indikator Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Pramugraha di Pondok Wisata Desa Pinge

Dalam gambar 2 dari diagram kartesius tersebut terlihat letak dari unsur-unsur pelaksanaan indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan pramugraha terbagi menjadi empat bagian. Adapun interpretasi dari diagram kartesius dapat dijelaskan sebagai berikut:

a) Kuadran A

Berdasarkan gambar 2 terdapat 2 indikator mempengaruhi kepuasan tamu, indikator yang berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh Pondok Wisata Desa Pinge karena keberadaan indikator inilah yang dinilai sangat penting oleh tamu sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan.

Indikator yang termasuk kedalam kuadran A adalah:

- 1) *Cleanliness bathrooms* (=13)
- 2) *Supplies bathroom (bath soap and shampoo)* (=15)

b) Kuadran B

Berdasarkan gambar 2 terdapat 4 indikator yang menunjukkan pelayanan yang telah berhasil dilaksanakan pramugraha Pondok Wisata Desa Pinge, untuk itu wajib dipertahankan. Indikator-indikator yang masuk dalam kuadran B adalah:

- 1) *Room is comfortable* (=8)
- 2) *Room attendant's friendly and greets guest by name* (=10)

3) *Room attendant's appearance tidy* (=11)

4) *Availability of clean towel* (=16)

c) Kuadran C

Berdasarkan gambar 2 terdapat 2 indikator mempengaruhi kepuasan tamu, indikator yang berada dalam kuadran ini menunjukkan beberapa indikator yang kurang penting pengaruhnya bagi tamu, pelaksanaan oleh pramugraha biasa-biasa saja. Indikator yang dianggap kurang penting dan kurang memuaskan yang termasuk dalam kuadran C adalah:

1) *Room attendant able to communicate (in foreign language) fluently* (=2)

2) *Cleanliness of linen (spray, pillowcases and blankets)* (=14)

d) Kuadran D

Berdasarkan gambar 2 terdapat 8 indikator mempengaruhi kepuasan tamu, indikator yang berada dalam kuadran ini menunjukkan bahwa indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh pramugraha Pondok Wisata Desa Pinge sehingga sangat memuaskan. Indikator-indikator yang masuk dalam kuadran D adalah:

1) *Room attendant cleans your room daily* (=1)

2) *Room attendant is help full* (=3)

3) *Room attendant give room information accurately* (=4)

4) *Room attendant delivers guest request immediately* (=5)

5) *The room is secure* (=6)

6) *The room is secure* (=7)

7) *Room attendant understand guest need* (=9)

8) *Cleanliness of rooms* (=12)

## V. SIMPULAN DAN SARAN

### A. Simpulan

Berdasarkan uraian dari analisis yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dari analisis yang telah dilakukan dengan *ServQual* diketahui selisih rata-rata tingkat harapan dengan tingkat kinerja yaitu sebesar (0.01) yang artinya tingkat kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pramugraha di Pondok Wisata Desa Pinge yaitu sangat memuaskan yang melebihi dari harapan tamu.

2. Dari hasil analisis menggunakan *Importance and Performance Analysis (IPA)* diketahui bahwa dari 16 indikator kualitas pelayanan, indikator yang paling berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan oleh pramugraha di Pondok Wisata Desa Pinge adalah indikator-indikator yang terdapat pada Kuadran A (prioritas utama), karena indikator-indikator yang terdapat pada kuadran A merupakan indikator-indikator yang menjadi prioritas utama dan dianggap penting bagi tamu sehingga harus dilaksanakan sesuai dengan harapan tamu. Adapun indikator-indikator tersebut adalah:

1) *Cleanliness bathrooms* (=13)

2) *Supplies bathroom (bath soap and shampoo)* (=15)

Sedangkan indikator yang masuk dalam kuadran B (pertahankan prestasi), merupakan indikator-indikator yang perlu dipertahankan pelaksanaannya, karena sudah sesuai dengan harapan tamu yaitu:

1) *Room is comfortable* (=8)

2) *Room attendant's friendly and greets guest by name* (=10)

3) *Room attendant's appearance tidy* (=11)

4) *Availability of clean towel* (=16)

Untuk indikator yang masuk dalam kuadran C (prioritas rendah), merupakan indikator-indikator yang dinilai kurang penting oleh tamu, akan tetapi telah dilaksanakan oleh pramugraha yaitu:

1) *Room attendant able to communicate (in foreign language) fluently* (=2)

2) *Cleanliness of linen (spray, pillowcases and blankets)* (=14)

Sedangkan indikator yang masuk dalam kuadran D (berlebihan) merupakan indikator yang pelaksanaannya dinilai kurang penting oleh tamu, sehingga terkesan berlebihan yaitu:

- a) *Room attendant cleans your room daily* (=1)
- b) *Room attendant is help full* (=3)
- c) *Room attendant give room information accurately* (=4)
- d) *Room attendant delivers guest request immediately* (=5)
- e) *The room is secure* (=6)
- f) *The room is secure* (=7)
- g) *Room attendant understand guest need* (=9)
- h) *Cleanliness of rooms* (=12)

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi pengelola Pondok Wisata Desa Pinge Tabanan yaitu:

1. Hendaknya pengelola Pondok Wisata Desa Pinge Tabanan lebih memperhatikan indikator- indikator yang masuk dalam kuadran A (prioritas utama) yaitu kebersihan dari kamar mandi yang harus dijaga mengingat kamar mandi yang digunakan tamu merupakan kamar mandi bersama. Ketersediaan perlengkapan dari kamar mandi seperti sabun, sampo harus dilengkapi, karena indikator- indikator tersebut merupakan unsur utama yang diinginkan atau diharapkan oleh pelanggan.
2. Untuk indikator yang berada di kuadran B (pertahankan prestasi) pelayanan pramugraha agar dipertahankan prestasinya karena pelaksanaan oleh pramugraha sudah baik dan tamu sudah merasa puas.
3. Untuk indikator yang berada di kuadran C (prioritas rendah) pelayanan pramugraha perlu ditingkatkan lagi agar tamu dapat meningkatkan tingkat kepuasannya terhadap indikator tersebut. Untuk indikator yang berada di kuadran D (berlebihan) pengelola

Pondok Wisata Desa Pinge Tabanan dapat mempertahankan pelayanan yang diberikan tetapi mengganti indikator tersebut dengan indikator yang lebih penting prioritasnya.

4. Hendaknya pramugraha diberikan pelatihan berupa kursus bahasa Inggris maupun bahasa Prancis mengingat mayoritas tamu yang menginap ke Pondok Wisata Desa Pinge mayoritas berkewarganegaraan Prancis yang mana jarang menggunakan bahasa Inggris. Dengan demikian diharapkan pramugraha dapat berkomunikasi dengan baik dan efektif kepada tamu.
5. Hendaknya pramugraha Pondok Wisata Desa Pinge di dalam melaksanakan kegiatan operasional hendaknya mempunyai SOP (*Standart Operating Procedure*) agar hasil akhir dalam membersihkan kamar dapat berjalan dan berakhir dengan optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. 2000. *Operasional Tata Graha Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Agusnawar. 2002. *Psikologi Pelayanan*. Bandung: Alfabeta.
- Al Bataafi, Wishnu HS. 2006. *House-keeping Departement Floor & Public Area*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Anonim. 2000. *Undang- Undang Nomer 25 Tahun 2000 Tentang Program Pembangan Nasional (PROPER-NAS) Tahun 2000 – 2004*. Jakarta: Presiden RI.
- Anonim. 2010. *Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor: PM.86/HK.501/MKP/2010 Tentang Usaha Penyediaan Akomodasi, Pendaftaran, Prosedur*. Jakarta: Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Republik Indonesia
- Hurriyati, R. 2008. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV Alfabeta.
- Kotler, P. and Armstrong, G. 2007. *Dasar-Dasar Pemasaran Jilid I (Edisi Bahasa Indonesia dari Principles*

- of Marketing 9e*). Jakarta: PT Macanan Jaya Cemerlang, Jakarta.
- Kusmayadi dan Sugiarto, E. 2000. *Metodologi Penelitian dalam Bidang Kepariwisataaan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Lovelock, C. H. and Wright, L. K. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi Bahasa Indonesia dari Principles of Service Marketing and Management 2e)*. PT Macanan Jaya Cemerlang, Jakarta.
- Lovelock, C. H. and Wirtz, J. 2007. *Service Marketing. People, Technology, Strategy 6e*. Pearson Prentice Hall. United State of America.
- Nasution, M.A dan Thomas, M. 1999. *Buku Penuntun Membuat Tesis, Skripsi Disertasi, Makalah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Pantiyasa, I. Wayan. 2011. *Jurnal Hospitality Manajemnt th.2011. Volume 1 No 2 Pengembangan Pariwisata Berbasis Masyarakat (Community Tourism Based) Dalam Pemberdayaan Masyarakat Studi Kasus di Desa Bedulu*. Denpasar: Sekolah Tinggi Pariwisata Bali Internasional.
- Pantiyasa, I. Wayan. 2013. *Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Pusat Penelitian dan Pengembangan Kepariwisataaan Kepariwisataaan. 2008. *Desa dan Budaya dalam Bingkai Pariwisata*. Jakarta: Badan Pengembangan Sumber Daya Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
- Priasukmana, Soetarso dan Mlyadin, Mohamad R. 2001. *Jurnal Info Sosial Ekonomi Vol.2 No.1 Pembangunan Desa Wisata: Pelaksanaan Undang- Undang Otonomi Daerah*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah (PUOD).
- Rumekso. 2004. *Housekeeping Hotel.Edisi Kedua*.Yogyakarta: Andi Offset
- Simamora, B. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Suansri, Potjana. 2003. *Community Based Tourism Hand Book*. Thailand: Rest Project
- Sugiyono, 2000. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2001. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, Agus.1999. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Seri manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sri Perwani, Yayuk.1992. *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk Akademi Perhotelan: Make Up Room*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip- Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Penerbit Andy.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: Andi Offset



