

## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

#### A. Analisis Deskriptif

##### 1. Karakteristik Responden

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pengunjung Pantai Takisung.

Jumlah kuesioner yang dibagikan adalah 100 kuesioner untuk 100 responden. Adapun karakteristik responden dilihat berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan jumlah kunjungan.

##### a. Jenis kelamin responden

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	F	%
1.	Laki-laki	36	36
2.	Perempuan	54	54
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui jumlah dari 100 pengunjung terdapat 36 orang laki-laki dengan persentase 36% dan 54 orang perempuan dengan persentase 54%.

## b. Usia responden

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	F	%
1.	15-20 tahun	27	27
2.	21-25 tahun	52	52
3.	26-30 tahun	7	7
4.	31- 35 tahun	2	2
5.	36-40 tahun	2	2
6.	>40 tahun	10	10
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui jumlah responden yang berusia 15-20 tahun berjumlah 27 orang dengan persentase 27%, usia 21-25 tahun berjumlah 52 orang dengan persentase 52%, usia 26-30 tahun berjumlah 7 orang dengan persentase 7%, usia 31-35 tahun berjumlah 2 orang dengan 2%, dan usia di atas 40 tahun berjumlah 10 orang dengan persentase 10%. Ini menandakan bahwa yang berkunjung ke Pantai Takisung bukan hanya anak muda saja tapi dari berbagai usia.

## c. Pekerjaan responden

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	F	%
1.	Pelajar/Mahasiswa	55	55
2.	Karyawan swasta	33	33
3.	Ibu Rumah Tangga	5	5
4.	Guru	3	3
5.	Polisi	1	1
6.	Sopir	1	1
7.	Petani	1	1
8.	Buruh	1	1
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui jumlah responden yang masih pelajar/mahasiswa berjumlah 55 orang dengan persentase 55%, bekerja

sebagai karyawan swasta berjumlah 33 orang dengan persentase 33%, sebagai ibu rumah tangga berjumlah 5 orang dengan persentase 5%, sebagai guru berjumlah 3 orang dengan persentase 3%, sebagai sopir berjumlah 1 orang dengan persentase 1%, dan sebagai buruh berjumlah 1 orang dengan persentase 1%. Dilihat dari tabel tersebut pengunjung Pantai Takisung didominasi oleh pelajar/mahasiswa.

d. Jumlah kunjungan responden

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan Ke Pantai Takisung

No.	Jumlah Kunjungan	F	%
1.	2-5 kali	67	67
2.	6-10 kali	21	21
3.	11-15 kali	2	2
4.	16-20 kali	2	2
5.	>20 kali	8	8
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui responden yang berkunjung sebanyak 2-5 kali berjumlah 67 orang dengan persentase 67%, sebanyak 6-10 kali berjumlah 21 orang dengan persentase 21%, sebanyak 11-15 kali berjumlah 2 orang dengan persentase 2%, sebanyak 16-20 kali berjumlah 2 orang dengan persentase 2%, dan lebih dari 20 kali berjumlah 8 orang dengan persentase 8%.

2. Deskripsi Variabel

Sebagai sebuah objek wisata yang dalam kegiatannya berhubungan secara langsung dengan wisatawan, tentunya setiap kinerja yang dilakukan oleh pihak objek wisata harus mengetahui seberapa besar tingkat kepentingan atau harapan yang dirasakan pengunjung.

Pengumpulan data ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 orang pengunjung Pantai Takisung. Kemudian hasil jawaban kuesioner dirangkum dengan *software* SPSS 22 *windows* dan melakukan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*).

Dari data yang diperoleh hasil pembagian kuesioner kepada responden, maka gambaran mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari objek wisata Pantai Takisung diuraikan sebagai berikut:

a. Penjelasan Terhadap Indikator Keandalan (*Reliability*)

1) Biaya Masuk Terjangkau

Tabel 4.5 Jawaban Responden Tentang Biaya Masuk Terjangkau Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat penting	39	39
2	Penting	40	40
3	Cukup penting	20	20
4	Tidak penting	1	1
5	Sangat tidak penting	0	0
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut biaya masuk terjangkau untuk tingkat kepentingan sebanyak 39 responden dengan persentase 39% menyatakan sangat penting, sebanyak 40 responden dengan persentase 40% menyatakan penting, sebanyak 20 responden dengan persentase 20% menyatakan cukup penting, 1 responden dengan persentase 1% menyatakan tidak penting dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak penting.

Tabel 4.6 Jawaban Responden Tentang Biaya Masuk Terjangkau Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat baik	6	6
2	Baik	48	48
3	Cukup baik	36	36
4	Tidak baik	9	9
5	Sangat tidak baik	1	1
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut biaya masuk terjangkau untuk tingkat kinerja sebanyak 6 responden dengan persentase 6% menyatakan sangat baik, sebanyak 48 responden dengan persentase 48% menyatakan baik, sebanyak 36 responden dengan persentase 36% menyatakan cukup baik, sebanyak 9 responden dengan persentase 9% menyatakan tidak baik dan 1 responden dengan persentase 1 % menyatakan sangat tidak baik.

2) Biaya untuk fasilitas yang tersedia di kawasan objek wisata terjangkau

Tabel 4.7 Jawaban Responden Tentang Biaya Untuk Fasilitas yang Tersedia Di Kawasan Objek Wisata Terjangkau Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat penting	36	36
2	Penting	43	43
3	Cukup penting	19	19
4	Tidak penting	2	2
5	Sangat tidak penting	0	0
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut biaya untuk fasilitas yang tersedia di

kawasan objek wisata terjangkau untuk tingkat kepentingan sebanyak 36 responden dengan persentase 36% menyatakan sangat penting, sebanyak 43 responden dengan persentase 43% menyatakan penting, sebanyak 19 responden dengan persentase 19% menyatakan cukup penting, sebanyak 2 responden dengan persentase 2% menyatakan tidak penting, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak penting.

Tabel 4.8 Jawaban Responden Tentang Biaya Untuk Fasilitas yang Tersedia Di Kawasan Objek Wisata Terjangkau Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat baik	5	5
2	Baik	51	51
3	Cukup baik	31	31
4	Tidak baik	13	13
5	Sangat tidak baik	0	0
Total		100	100%

Sumber Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut biaya untuk fasilitas di kawasan objek wisata untuk tingkat kinerja sebanyak 5 responden dengan persentase 5% menyatakan sangat baik, sebanyak 51 responden dengan persentase 51% menyatakan baik, sebanyak 31 responden dengan persentase 31% menyatakan cukup baik, sebanyak 13 responden dengan persentase 13% menyatakan tidak baik, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak baik.

## 3) Kebersihan dalam lingkungan objek wisata

Tabel 4.9 Jawaban Responden Tentang Kebersihan Dalam Lingkungan Objek Wisata Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat penting	76	76
2	Penting	15	15
3	Cukup penting	8	8
4	Tidak penting	1	1
5	Sangat tidak penting	0	0
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut kebersihan dalam lingkungan objek wisata untuk tingkat kepentingan sebanyak 76 responden dengan persentase 76% menyatakan sangat penting, sebanyak 15 responden dengan persentase 15% menyatakan penting, sebanyak 8 responden dengan persentase 8% menyatakan cukup penting, sebanyak 1 responden dengan persentase 1% menyatakan tidak penting, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak penting.

Tabel 4.10 Jawaban Responden Tentang Kebersihan Dalam Lingkungan Objek Wisata Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat baik	6	6
2	Baik	16	16
3	Cukup baik	48	48
4	Tidak baik	25	25
5	Sangat tidak baik	5	5
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Dioleh)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut kebersihan dalam lingkungan objek wisata untuk tingkat kinerja sebanyak 6 responden dengan persentase 6%

menyatakan sangat baik, sebanyak 16 responden dengan persentase 16% menyatakan baik, sebanyak 48 responden dengan persentase 48% menyatakan cukup baik, sebanyak 25 responden dengan persentase 25% menyatakan tidak baik, dan sebanyak 5 responden dengan persentase 5% menyatakan sangat tidak baik.

#### 4) Akses menuju objek wisata mudah dan nyaman

Tabel 4.11 Jawaban Responden Tentang Akses Menuju Objek Wisata Mudah dan Nyaman Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat penting	56	56
2	Penting	30	30
3	Cukup penting	14	14
4	Tidak penting	0	0
5	Sangat tidak penting	0	0
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan data tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut akses menuju objek wisata mudah dan nyaman untuk tingkat kepentingan sebanyak 56 responden dengan persentase 56% menyatakan sangat penting, sebanyak 30 responden dengan persentase 30% menyatakan penting, sebanyak 14 responden dengan persentase 14% menyatakan cukup penting, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak penting dan sangat tidak penting.

Tabel 4.12 Jawaban Responden Tentang Akses Menuju Objek Wisata Mudah dan Nyaman Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat baik	10	10
2	Baik	52	52
3	Cukup baik	32	32
4	Tidak baik	5	5
5	Sangat tidak baik	1	1
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut akses menuju objek wisata mudah dan nyaman untuk tingkat kinerja sebanyak 10 responden dengan persentase 10% menyatakan sangat baik, sebanyak 52 responden dengan persentase 52% menyatakan baik, sebanyak 32 responden dengan persentase 32% menyatakan cukup baik, sebanyak 5 responden dengan persentase 5% menyatakan tidak baik, dan 1 responden dengan persentase 1% menyatakan sangat tidak baik.

b. Penjelasan Terhadap Indikator Bukti Fisik (*Tangible*)

1) Ketersediaan tempat penginapan yang memadai

Tabel 4.13 Jawaban Responden Tentang Penjelasan Terhadap Ketersediaan Tempat Penginapan yang Memadai Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat penting	36	36
2	Penting	40	40
3	Cukup penting	17	17
4	Tidak penting	6	6
5	Sangat tidak penting	1	1
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut ketersediaan tempat penginapan yang

memadai untuk tingkat kepentingan sebanyak 36 responden dengan persentase 36% menyatakan sangat penting, sebanyak 40 responden dengan persentase 40% menyatakan penting, sebanyak 17 responden dengan persentase 17% menyatakan cukup penting, sebanyak 6 responden dengan persentase 6% menyatakan tidak penting, dan 1 responden dengan persentase 1% menyatakan sangat tidak penting.

Tabel 4.14 Jawaban Responden Tentang Penjelasan Terhadap Ketersediaan Tempat Penginapan yang Memadai Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat baik	2	2
2	Baik	35	35
3	Cukup baik	33	33
4	Tidak baik	26	26
5	Sangat tidak baik	4	4
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut ketersediaan tempat penginapan yang memadai untuk tingkat kinerja sebanyak 2 responden dengan persentase 2% menyatakan sangat baik, sebanyak 35 responden dengan persentase 35% menyatakan baik, sebanyak 33 responden dengan persentase menyatakan cukup baik, sebanyak 26 responden dengan persentase menyatakan tidak baik, dan sebanyak 4 responden dengan persentase 4% menyatakan sangat tidak baik.

## 2) Ketersediaan tempat parkir yang memadai

Tabel 4.15 Jawaban Responden Tentang Ketersediaan Tempat Parkir yang Memadai Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat penting	72	72
2	Penting	26	26
3	Cukup penting	2	2
4	Tidak penting	0	0
5	Sangat tidak penting	0	0
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut ketersediaan tempat parkir yang memadai untuk tingkat kepentingan sebanyak 72 responden dengan persentase 72% menyatakan sangat penting, sebanyak 26 responden dengan persentase 26% menyatakan penting, sebanyak 2 responden dengan persentase 2% menyatakan cukup penting, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak penting dan sangat tidak penting.

Tabel 4.16 Jawaban Responden Tentang Ketersediaan Tempat Parkir yang Memadai Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat baik	11	11
2	Baik	42	42
3	Cukup baik	40	40
4	Tidak baik	7	7
5	Sangat tidak baik	0	0
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut ketersediaan tempat parkir yang memadai untuk tingkat kinerja sebanyak 11 responden dengan persentase 11% menyatakan sangat baik, sebanyak 42 responden dengan persentase

42% menyatakan baik, sebanyak 40 responden dengan persentase 40% menyatakan cukup baik, sebanyak 7 responden dengan persentase 7% menyatakan tidak baik, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak baik.

3) Ketersediaan tempat ibadah dan perlengkapan ibadah (mukena, sejadah, dan air wudhu) yang memadai.

Tabel 4.17 Jawaban Responden Tentang Ketersediaan Tempat Ibadah dan Perlengkapan Ibadah (Mukena, Sejadah, dan Air Wudhu) yang Memadai Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat penting	72	72
2	Penting	26	26
3	Cukup penting	2	2
4	Tidak penting	0	0
5	Sangat tidak penting	0	0
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut ketersediaan tempat ibadah dan perlengkapan ibadah (mukena, sejadah, air wudhu) yang memadai untuk tingkat kepentingan sebanyak 72 responden dengan persentase 72% menyatakan sangat penting, 26 responden dengan persentase 26% menyatakan penting, sebanyak 2 responden dengan persentase 2% menyatakan cukup penting, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak penting dan sangat tidak penting.

Tabel 4.18 Jawaban Responden Tentang Ketersediaan Tempat Ibadah dan Perlengkapan Ibadah (Mukena, Sejadah, dan Air Wudhu) yang Memadai Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat baik	15	2
2	Baik	32	35
3	Cukup baik	37	33
4	Tidak baik	11	26
5	Sangat tidak baik	5	4
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut ketersediaan tempat ibadah dan perlengkapan ibadah (mukena, sejadah, air wudhu) yang memadai sebanyak 15 responden dengan persentase 15% menyatakan sangat baik, sebanyak 32 responden dengan persentase 32% menyatakan sangat baik, sebanyak 37 responden dengan persentase 37% menyatakan cukup baik, sebanyak 11 responden dengan persentase 11% menyatakan tidak baik, dan sebanyak 5 responden dengan persentase 5% menyatakan sangat tidak baik.

#### 4) Ketersediaan tempat berteduh yang memadai

Tabel 4.19 Jawaban Responden Tentang Ketersediaan Tempat Berteduh yang Memadai Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat penting	57	57
2	Penting	36	36
3	Cukup penting	7	7
4	Tidak penting	0	0
5	Sangat tidak penting	0	0
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut ketersediaan tempat berteduh yang memadai untuk tingkat kepentingan sebanyak 57 responden dengan persentase 57% menyatakan sangat penting, sebanyak 36 responden dengan persentase 36% menyatakan penting, sebanyak 7 responden dengan persentase 7% menyatakan cukup penting, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak penting dan sangat tidak penting.

Tabel 4.20 Jawaban Responden Tentang Ketersediaan Tempat Berteduh yang Memadai Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat baik	3	3
2	Baik	50	50
3	Cukup baik	26	26
4	Tidak baik	17	17
5	Sangat tidak baik	4	4
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut ketersediaan tempat berteduh yang memadai untuk tingkat kinerja sebanyak 3 responden dengan persentase 3% menyatakan sangat baik, sebanyak 50 responden dengan persentase 50% menyatakan baik, sebanyak 26 responden dengan persentase 26% menyatakan cukup baik, sebanyak 17 responden dengan persentase sebanyak 17% menyatakan tidak baik, dan sebanyak 4 responden dengan persentase 4% menyatakan sangat tidak baik.

## 5) Ketersediaan toilet dan kamar mandi yang memadai

Tabel 4.21 Jawaban Responden Tentang Ketersediaan Toilet dan Kamar Mandi yang Memadai Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat penting	67	67
2	Penting	26	26
3	Cukup penting	6	6
4	Tidak penting	1	1
5	Sangat tidak penting	0	0
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan jawaban responden terhadap atribut ketersediaan toilet dan kamar mandi yang memadai sebanyak 67 responden dengan persentase 67% menyatakan sangat penting, sebanyak 26 responden dengan persentase 26% menyatakan penting, sebanyak 6 responden dengan 6% menyatakan cukup penting, 1 responden dengan persentase 1% menyatakan tidak penting, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak penting.

Tabel 4.22 Jawaban Responden Tentang Ketersediaan Toilet dan Kamar Mandi yang Memadai Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat baik	9	9
2	Baik	36	36
3	Cukup baik	39	39
4	Tidak baik	14	14
5	Sangat tidak baik	2	2
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan jawaban responden terhadap atribut ketersediaan toilet yang memadai untuk tingkat kinerja sebanyak 9 responden dengan persentase 9% menyatakan sangat baik,

sebanyak 36 responden dengan persentase 36% menyatakan baik, sebanyak 39 responden dengan persentase 39% menyatakan cukup baik, sebanyak 14 responden dengan persentase 14% menyatakan tidak baik, dan sebanyak 2 responden menyatakan sangat tidak penting.

6) Ketersediaan panggung yang memadai

Tabel 4.23 Jawaban Responden Tentang Ketersediaan Panggung yang Memadai Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat penting	19	19
2	Penting	38	38
3	Cukup penting	32	32
4	Tidak penting	10	10
5	Sangat tidak penting	1	1
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut ketersediaan panggung yang memadai untuk tingkat kepentingan sebanyak 19 responden dengan persentase 19% menyatakan sangat penting, sebanyak 38 responden dengan persentase 38% menyatakan penting, sebanyak 32 responden dengan persentase 32% menyatakan cukup penting, sebanyak 10 responden dengan persentase 10% menyatakan tidak penting, dan 1 responden dengan persentase 1% menyatakan sangat tidak penting. Dari data pernyataan tersebut, mayoritas menjawab penting sebanyak 38 responden, yang berarti bahwa panggung yang memadai dianggap penting oleh pengunjung.

Tabel 4.24 Jawaban Responden Tentang Ketersediaan Panggung yang Memadai Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat baik	3	3
2	Baik	32	32
3	Cukup baik	49	49
4	Tidak baik	14	14
5	Sangat tidak baik	2	2
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan jawaban responden terhadap atribut ketersediaan panggung yang memadai untuk tingkat kinerja sebanyak 3 responden dengan persentase 3% menyatakan sangat baik, sebanyak 32 responden dengan 32% menyatakan baik, sebanyak 49 responden dengan persentase 49% menyatakan cukup baik, sebanyak 14 responden dengan persentase 14% menyatakan tidak baik, dan 2 responden dengan persentase 2% menyatakan sangat tidak baik.

7) Ketersediaan fasilitas wahana air dan fasilitas permainan (*banana boat*, ATV, pelampung)

Tabel 4.25 Jawaban Responden Tentang Ketersediaan Fasilitas Wahana Air dan Fasilitas Permainan (*Banana Boat*, ATV, Pelampung) Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat penting	38	38
2	Penting	50	50
3	Cukup penting	9	9
4	Tidak penting	3	3
5	Sangat tidak penting	0	0
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut ketersediaan fasilitas wahana air dan

fasilitas permainan (*banana boat*, ATV, dan pelampung) untuk tingkat kepentingan sebanyak 38 responden dengan persentase 38% menyatakan sangat penting, 50 responden dengan persentase 50% menyatakan penting, sebanyak 9 responden dengan persentase 9% menyatakan cukup penting, sebanyak 3 responden dengan persentase 3% menyatakan tidak penting, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak penting.

Tabel 4.26 Jawaban Responden Tentang Ketersediaan Fasilitas Wahana Air dan Fasilitas Permainan (*Banana Boat*, ATV, Pelampung) Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat baik	11	11
2	Baik	59	59
3	Cukup baik	29	29
4	Tidak baik	1	1
5	Sangat tidak baik	0	0
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut ketersediaan fasilitas wahana air dan fasilitas permainan (*banana boat*, ATV, dan pelampung) untuk tingkat kinerja sebanyak 11 responden dengan persentase 11% menyatakan sangat baik, sebanyak 59 responden dengan persentase 59% menyatakan baik, sebanyak 29 responden dengan persentase 29% menyatakan cukup baik, 1 responden dengan persentase 1% menyatakan tidak baik, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak penting.

## 8) Adanya spot foto (tempat untuk berfoto-foto)

Tabel 4.27 Jawaban Responden Tentang Adanya Spot Foto (Tempat Untuk Berfoto-foto) Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat penting	46	46
2	Penting	38	38
3	Cukup penting	13	13
4	Tidak penting	2	2
5	Sangat tidak penting	1	1
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut adanya spot foto (tempat untuk berfoto-foto) untuk tingkat kepentingan sebanyak 46 responden dengan persentase 46% menyatakan sangat penting, sebanyak 38 responden dengan persentase 38% menyatakan penting, sebanyak 13 responden dengan persentase 13% menyatakan cukup penting, sebanyak 2 responden dengan persentase 2% menyatakan tidak penting, dan 1 responden dengan persentase 1% menyatakan sangat tidak penting.

Tabel 4.28 Jawaban Responden Tentang Adanya Spot Foto (Tempat Untuk Berfoto-foto) Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat baik	5	5
2	Baik	41	41
3	Cukup baik	39	39
4	Tidak baik	13	13
5	Sangat tidak baik	2	2
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut adanya spot foto (tempat untuk berfoto-foto) untuk tingkat kinerja sebanyak 5 responden dengan persentase

5% menyatakan sangat baik, sebanyak 41 responden dengan persentase 41% menyatakan baik, sebanyak 39 responden dengan persentase 39% menyatakan cukup baik, sebanyak 13 responden dengan persentase 13% menyatakan tidak baik, dan 2 responden dengan persentase 2% menyatakan sangat tidak baik.

9) Adanya tempat sampah

Tabel 4.29 Jawaban Responden Tentang Adanya Tempat Sampah Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat penting	79	79
2	Penting	16	16
3	Cukup penting	5	5
4	Tidak penting	0	0
5	Sangat tidak penting	0	0
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut adanya tempat sampah untuk tingkat kepentingan sebanyak 79 responden dengan persentase 79% menyatakan sangat penting, sebanyak 16 responden dengan persentase 16% menyatakan penting, sebanyak 5 responden dengan persentase 5% menyatakan cukup penting, dan tidak ada yang menyatakan tidak penting dan sangat tidak penting.

Tabel 4.30 Jawaban Responden Tentang Adanya Tempat Sampah Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat baik	5	5
2	Baik	20	20
3	Cukup baik	53	53
4	Tidak baik	18	18
5	Sangat tidak baik	4	4
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut adanya tempat sampah untuk tingkat kinerja sebanyak 5 responden dengan persentase 5% menyatakan sangat baik, sebanyak 20 responden dengan persentase 20% menyatakan baik, sebanyak 53 responden dengan persentase 53% menyatakan cukup baik, sebanyak 18 responden dengan persentase 18% menyatakan tidak baik, dan sebanyak 4 responden dengan persentase 4% menyatakan sangat tidak baik.

c. Penjelasan Terhadap Indikator Empati (*Emphaty*)

- 1) Adanya penjaga/petugas pantai khusus yang disediakan oleh pengelola

Tabel 4.31 Jawaban Responden Tentang Adanya Penjaga/Petugas Pantai Khusus yang Disediakan Oleh Pengelola Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat penting	69	69
2	Penting	25	25
3	Cukup penting	4	4
4	Tidak penting	2	2
5	Sangat tidak penting	0	0
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut adanya penjaga/petugas pantai khusus yang disediakan oleh pengelola untuk tingkat kepentingan sebanyak 69 responden dengan persentase 69% menyatakan sangat penting, sebanyak 25 responden dengan persentase 25% menyatakan penting, sebanyak 4 responden dengan persentase 4% menyatakan cukup penting, sebanyak 2 responden dengan persentase 2% menyatakan tidak penting, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak penting.

Tabel 4.32 Jawaban Responden Tentang Adanya Penjaga/Petugas Pantai Khusus yang Disediakan Oleh Pengelola Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat baik	6	6
2	Baik	36	36
3	Cukup baik	39	39
4	Tidak baik	18	18
5	Sangat tidak baik	1	1
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan jawaban responden terhadap atribut adanya penjaga/petugas pantai khusus yang disediakan oleh pengelola untuk tingkat kinerja sebanyak 6 responden dengan persentase 6% menyatakan sangat baik, sebanyak 36 responden dengan persentase 36% menyatakan baik, sebanyak 39 responden dengan persentase 39% menyatakan cukup baik, sebanyak 18 responden dengan 18% menyatakan tidak baik, dan 1 responden dengan persentase 1% menyatakan sangat tidak baik.

- 2) Adanya papan pengumuman peraturan selama berada di objek wisata.

Tabel 4.33 Jawaban Responden Tentang Adanya Papan Pengumuman Peraturan Selama Berada Di Objek Wisata Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat penting	61	61
2	Penting	27	27
3	Cukup penting	11	11
4	Tidak penting	0	0
5	Sangat tidak penting	1	1
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut adanya papan pengumuman peraturan selama berada di objek wisata untuk tingkat kepentingan sebanyak 61 responden dengan persentase 61% menyatakan sangat penting, sebanyak 27 responden dengan 27% menyatakan penting, sebanyak 11 responden dengan persentase 11% menyatakan cukup penting, tidak ada responden yang menyatakan tidak penting, dan 1 responden dengan persentase 1% menyatakan sangat tidak penting.

Tabel 4.34 Jawaban Responden Tentang Adanya Papan Pengumuman Peraturan Selama Berada Di Objek Wisata Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat baik	4	4
2	Baik	27	27
3	Cukup baik	33	33
4	Tidak baik	28	28
5	Sangat tidak baik	8	8
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut adanya papan pengumuman selama berada di objek wisata untuk tingkat kinerja sebanyak 4 responden dengan persentase 4% menyatakan sangat baik, sebanyak 27 responden dengan persentase 27% menyatakan baik, sebanyak 33 responden dengan 33% menyatakan cukup baik, sebanyak 28 responden dengan persentase 28% menyatakan tidak baik, sebanyak 8 responden dengan persentase 8% menyatakan sangat tidak baik.

### 3) Kemudahan menghubungi petugas objek wisata

Tabel 4.35 Jawaban Responden Tentang Kemudahan Menghubungi Petugas Objek Wisata Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat penting	49	49
2	Penting	38	38
3	Cukup penting	11	11
4	Tidak penting	2	2
5	Sangat tidak penting	0	0
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut kemudahan menghubungi petugas objek wisata untuk tingkat kepentingan sebanyak 49 responden dengan persentase 49% menyatakan sangat penting, sebanyak 38 responden dengan persentase 38% menyatakan penting, sebanyak 11 responden dengan persentase 11% menyatakan cukup penting, sebanyak 2 responden dengan persentase 2% menyatakan tidak penting, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak penting.

Tabel 4.36 Jawaban Responden Tentang Kemudahan Menghubungi Petugas Objek Wisata Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat baik	1	1
2	Baik	26	26
3	Cukup baik	41	41
4	Tidak baik	26	26
5	Sangat tidak baik	6	6
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut adanya papan pengumuman peraturan selama berada di objek wisata untuk tingkat kinerja sebanyak 1 responden dengan persentase 1% menyatakan sangat baik, sebanyak 26 responden dengan persentase 26% menyatakan baik, sebanyak 41 responden dengan 41% menyatakan cukup baik, sebanyak 26 responden dengan 26% menyatakan tidak baik, dan sebanyak 6 responden dengan persentase 6% menyatakan sangat tidak baik.

#### 4) Kemudahan dalam mendapatkan cendramata (*souvenir*)

Tabel 4.37 Jawaban Responden Tentang Kemudahan Dalam Mendapatkan Cendramata (*Souvenir*) Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat penting	35	35
2	Penting	44	44
3	Cukup penting	18	18
4	Tidak penting	3	3
5	Sangat tidak penting	0	0
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut kemudahan dalam mendapatkan cendramata (*souvenir*) untuk tingkat kepentingan sebanyak 35

responden dengan persentase 35% menyatakan sangat penting, sebanyak 44 responden dengan 44% menyatakan penting, sebanyak 18 responden dengan persentase 18% menyatakan cukup penting, sebanyak 3 responden dengan persentase 3% menyatakan tidak penting, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak penting.

Tabel 4.38 Jawaban Responden Tentang Kemudahan Dalam Mendapatkan Cendramata (*Souvenir*) Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat baik	23	23
2	Baik	57	57
3	Cukup baik	19	19
4	Tidak baik	1	1
5	Sangat tidak baik	0	0
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut kemudahan dalam mendapatkan cendramata (*souvenir*) untuk tingkat kinerja sebanyak 23 responden dengan persentase 23% menyatakan sangat baik, sebanyak 57 responden dengan 57% menyatakan baik, sebanyak 19 responden dengan persentase 19% menyatakan cukup baik, 1 responden dengan persentase 1% menyatakan tidak baik, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak baik.

5) Ketersediaan tempat berbelanja (cendramata/barang-barang) yang nyaman dan rapi

Tabel 4.39 Jawaban Responden Tentang Ketersediaan Tempat Berbelanja (Cendramata/Barang-Barang) yang Nyaman dan Rapi Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importaance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat penting	46	46
2	Penting	35	35
3	Cukup penting	16	16
4	Tidak penting	3	3
5	Sangat tidak penting	0	0
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut ketersediaan tempat berbelanja (cendramata/barang-barang) yang nyaman dan rapi untuk tingkat kepentingan sebanyak 46 responden dengan persentase 46% menyatakan sangat penting, sebanyak 35 responden dengan 35% menyatakan penting, sebanyak 16 responden dengan persentase 16% menyatakan cukup penting, sebanyak 3 responden dengan persentase 3% menyatakan tidak penting, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak penting.

Tabel 4.40 Jawaban Responden Tentang Ketersediaan Tempat Berbelanja (Cendramata/Barang-Barang) yang Nyaman dan Rapi Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat baik	22	22
2	Baik	52	52
3	Cukup baik	23	23
4	Tidak baik	3	3
5	Sangat tidak baik	0	0
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut ketersediaan tempat berbelanja (cendramata/barang-barang) yang nyaman dan rapi untuk tingkat kinerja sebanyak 22 responden dengan persentase 22% menyatakan sangat baik, sebanyak 52 responden dengan persentase 52% menyatakan baik, sebanyak 23 responden dengan persentase 23% menyatakan cukup baik, sebanyak 3 responden dengan 3% menyatakan tidak baik, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak baik.

6) Ketersediaan tempat kuliner (restoran, warung makan/tempat makan lainnya)

Tabel 4.41 Jawaban Responden Tentang Ketersediaan Tempat Kuliner (Restoran, Warung Makan/Tempat Makan Lainnya) Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat penting	41	41
2	Penting	36	36
3	Cukup penting	22	22
4	Tidak penting	1	1
5	Sangat tidak penting	0	0
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut ketersediaan tempat kuliner (restoran, warung makan/tempat makan lainnya) untuk tingkat kepentingan sebanyak 41 responden dengan persentase 41% menyatakan sangat penting, sebanyak 36 responden dengan persentase 36% menyatakan penting, sebanyak 22 responden dengan 22% menyatakan cukup penting, sebanyak 1 responden dengan 1% menyatakan tidak penting, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak penting.

penting, 1 responden dengan persentase 1% menyatakan tidak penting, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak penting.

Tabel 4.42 Jawaban Responden Tentang Ketersediaan Tempat Kuliner (Restoran, Warung Makan/Tempat Makan Lainnya) Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat baik	9	9
2	Baik	47	47
3	Cukup baik	37	37
4	Tidak baik	7	7
5	Sangat tidak baik	0	0
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut ketersediaan tempat kuliner (restoran, warung makan/tempat makan lainnya) untuk tingkat kinerja sebanyak 9 responden dengan persentase 9% menyatakan sangat baik, sebanyak 47 responden dengan persentase 47% menyatakan baik, sebanyak 37 responden dengan persentase 37% menyatakan cukup baik, sebanyak 7 responden dengan persentase 7% menyatakan tidak baik, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak baik.

d. Penjelasan Terhadap Indikator Jaminan (*Assurance*)

- 1) Jaminan keamanan dan ketenangan selama dalam objek wisata (baik aman untuk parkir motor/mobil, barang-barang bawaan maupun diri pengunjung sendiri)

Tabel 4.43 Jawaban Responden Tentang Jaminan Keamanan dan Ketenangan Selama Dalam Objek Wisata (Baik Aman Untuk Parkir Motor/Mobil, Barang-Barang Bawaan Maupun Diri Pengunjung Sendiri) Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat penting	75	75
2	Penting	20	20
3	Cukup penting	4	4
4	Tidak penting	1	1
5	Sangat tidak penting	0	0
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut jaminan keamanan dan ketenangan selama dalam objek wisata (baik aman untuk parkir motor/mobil, barang-barang bawaan maupun diri pengunjung sendiri) untuk tingkat kepentingan sebanyak 75 responden dengan persentase 75% menyatakan sangat penting, sebanyak 20 responden dengan persentase 20% menyatakan penting, sebanyak 4 responden dengan persentase 4% menyatakan cukup penting, 1 responden dengan persentase 1% menyatakan tidak penting, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak penting.

Tabel 4.44 Jawaban Responden Tentang Jaminan Keamanan dan Ketenangan Selama Dalam Objek Wisata (Baik Aman Untuk Parkir Motor/Mobil, Barang-Barang Bawaan Maupun Diri Pengunjung Sendiri) Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat baik	11	11
2	Baik	41	41
3	Cukup baik	36	36
4	Tidak baik	10	10
5	Sangat tidak baik	2	2
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut jaminan keamanan dan ketenangan selama dalam objek wisata (baik aman untuk parkir motor/mobil, barang-barang bawaan maupun diri pengunjung sendiri) untuk tingkat kinerja sebanyak 11 responden dengan persentase 11% menyatakan sangat baik, sebanyak 41 responden dengan persentase 41% menyatakan baik, sebanyak 36 responden dengan persentase 36% menyatakan cukup baik, sebanyak 10 responden dengan persentase 10% menyatakan tidak baik, dan 2 responden dengan persentase 2% menyatakan sangat tidak baik.

## 2) Sikap yang dimiliki petugas (ramah, sopan dan murah senyum)

Tabel 4.45 Jawaban Responden Tentang Sikap yang Dimiliki Petugas (Ramah, Sopan dan Murah Senyum) Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat penting	64	64
2	Penting	30	30
3	Cukup penting	5	5
4	Tidak penting	1	1
5	Sangat tidak penting	0	0
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut sikap yang dimiliki petugas (ramah, sopan dan murah senyum) untuk tingkat kepentingan sebanyak 64 responden dengan persentase 64% menyatakan sangat penting, sebanyak 30 responden dengan persentase 30% menyatakan penting, sebanyak 5 responden dengan persentase 5% menyatakan cukup penting, 1 responden dengan persentase 1% menyatakan tidak penting, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak penting.

Tabel 4.46 Jawaban Responden Tentang Sikap yang Dimiliki Petugas (Ramah, Sopan dan Murah Senyum) Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat baik	7	7
2	Baik	46	46
3	Cukup baik	30	30
4	Tidak baik	17	17
5	Sangat tidak baik	0	0
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut sikap yang dimiliki petugas (ramah, sopan dan murah senyum) untuk tingkat kinerja sebanyak 7 responden dengan persentase 7% menyatakan sangat baik, sebanyak 46 responden dengan persentase 46% menyatakan baik, sebanyak 30 responden dengan persentase 30% menyatakan cukup baik, sebanyak 17 responden dengan persentase 17% menyatakan tidak baik, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak baik.

## 3) Ketersediaan fasilitas kesehatan

Tabel 4.47 Jawaban Responden Tentang Ketersediaan Fasilitas Kesehatan Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat penting	60	60
2	Penting	31	31
3	Cukup penting	9	9
4	Tidak penting	0	0
5	Sangat tidak penting	0	0
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut ketersediaan fasilitas kesehatan untuk tingkat kepentingan sebanyak 60 responden dengan persentase 60% menyatakan sangat penting, sebanyak 31 responden dengan persentase 31% menyatakan penting, sebanyak 9 responden dengan persentase 9% menyatakan cukup penting, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak penting dan sangat tidak penting.

Tabel 4.48 Jawaban Responden Tentang Ketersediaan Fasilitas Kesehatan Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat baik	4	4
2	Baik	22	22
3	Cukup baik	40	40
4	Tidak baik	23	23
5	Sangat tidak baik	11	11
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut ketersediaan fasilitas kesehatan untuk tingkat kinerja sebanyak 4 responden dengan persentase 4% menyatakan sangat baik, sebanyak 22 responden dengan persentase

22% menyatakan baik, sebanyak 40 responden dengan persentase 40% menyatakan cukup baik, sebanyak 23 responden dengan persentase 23% menyatakan tidak baik, dan 11 responden dengan persentase 11% menyatakan sangat tidak baik.

#### 4) Adanya tempat penitipan barang di Pantai Takisung

Tabel 4.49 Jawaban Responden Tentang Adanya Tempat Penitipan Barang Di Pantai Takisung Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat penting	45	45
2	Penting	40	40
3	Cukup penting	12	12
4	Tidak penting	3	3
5	Sangat tidak penting	0	0
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut adanya penitipan barang di Pantai Takisung untuk tingkat kepentingan sebanyak 45 responden dengan persentase 45% menyatakan sangat penting, sebanyak 40 responden dengan persentase 40% menyatakan penting, sebanyak 12 responden dengan persentase 12% menyatakan cukup penting, sebanyak 3 responden dengan persentase 3% menyatakan tidak penting, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak penting.

Tabel 4.50 Jawaban Responden Tentang Adanya Tempat Penitipan Barang Di Pantai Takisung Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat baik	1	1
2	Baik	17	17
3	Cukup baik	42	42
4	Tidak baik	29	29
5	Sangat tidak baik	11	11
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut adanya penitipan barang di Pantai Takisung untuk tingkat kinerja ada 1 responden dengan persentase 1% yang menyatakan sangat baik, sebanyak 17 responden dengan persentase 17% menyatakan baik, sebanyak 42 responden dengan persentase 42% menyatakan cukup baik, sebanyak 29 responden dengan persentase 29% menyatakan tidak baik, dan sebanyak 11 responden dengan persentase 11% menyatakan sangat tidak baik.

e. Penjelasan Terhadap Indikator Ketanggapan (*Responsivness*)

1) Penanganan keluhan pengunjung cepat dan tepat

Tabel 4.51 Jawaban Responden Tentang Penangan Keluhan Pengunjung Cepat dan Tepat Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat penting	44	44
2	Penting	42	42
3	Cukup penting	14	14
4	Tidak penting	0	0
5	Sangat tidak penting	0	0
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut penanganan keluhan pengunjung cepat dan tepat untuk tingkat kepentingan, sebanyak 44 responden dengan persentase 44% menyatakan sangat penting, sebanyak 42 responden dengan persentase 42% menyatakan penting, sebanyak 14 responden dengan persentase 14% menyatakan cukup penting, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak penting dan sangat tidak penting.

Tabel 4.52 Jawaban Responden Tentang Penangan Keluhan Pengunjung Cepat dan Tepat Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat baik	2	2
2	Baik	29	29
3	Cukup baik	41	41
4	Tidak baik	20	20
5	Sangat tidak baik	8	8
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut penanganan keluhan pengunjung cepat dan tepat untuk tingkat kinerja sebanyak 2 responden dengan persentase 2% menyatakan sangat baik, sebanyak 29 responden dengan persentase 29% menyatakan baik, sebanyak 41 responden dengan persentase 41% menyatakan cukup baik, sebanyak 20 responden dengan persentase 20% menyatakan tidak baik, dan sebanyak 8 responden dengan persentase 8% menyatakan sangat tidak baik.

2) Pemberian penjelasan mengenai segala informasi yang dibutuhkan pengunjung

Tabel 4.53 Jawaban Responden Tentang Pemberian Penjelasan Mengenai Segala Informasi yang Dibutuhkan Pengunjung Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat penting	44	44
2	Penting	37	37
3	Cukup penting	16	16
4	Tidak penting	3	3
5	Sangat tidak penting	0	0
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut pemberian penjelasan mengenai segala informasi yang dibutuhkan pengunjung untuk tingkat kepentingan sebanyak 44 responden dengan persentase 44% menyatakan sangat penting, sebanyak 37 responden dengan persentase 37% menyatakan penting, sebanyak 16 responden dengan persentase 16% menyatakan cukup penting, sebanyak 3 responden dengan persentase 3% menyatakan tidak penting, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak penting.

Tabel 4.54 Jawaban Responden Tentang Pemberian Penjelasan Mengenai Segala Informasi yang Dibutuhkan Pengunjung Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat baik	1	1
2	Baik	33	33
3	Cukup baik	39	39
4	Tidak baik	21	21
5	Sangat tidak baik	6	6
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut pemberian penjelasan mengenai segala informasi yang dibutuhkan pengunjung untuk tingkat kinerja ada 1 responden dengan persentase 1% menyatakan sangat baik, sebanyak 33 responden dengan persentase 33% menyatakan baik, sebanyak 39 responden dengan persentase 39% menyatakan cukup baik, sebanyak 21 responden dengan persentase 21% menyatakan tidak baik, dan sebanyak 6 responden dengan persentase 6% menyatakan sangat tidak baik.

3) Penanganan terhadap area parkir (parkir mobil dan motor memiliki tempat masing-masing/terpisah)

Tabel 4.55 Jawaban Responden Tentang Penanganan Terhadap Area Parkir (Parkir Mobil dan Motor Memiliki Tempat Masing-Masing/Terpisah) Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat penting	46	46
2	Penting	44	44
3	Cukup penting	7	7
4	Tidak penting	3	3
5	Sangat tidak penting	0	0
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut penanganan terhadap area parkir (parkir mobil dan motor memiliki tempat masing-masing/terpisah) untuk tingkat kepentingan sebanyak 46 responden dengan persentase 46% menyatakan sangat penting, sebanyak 44 responden dengan persentase 44% menyatakan penting, sebanyak 7 responden dengan persentase

7% menyatakan cukup penting, sebanyak 3 responden dengan persentase 3% menyatakan tidak penting, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak penting.

Tabel 4.56 Jawaban Responden Tentang Penanganan Terhadap Area Parkir (Parkir Mobil dan Motor Memiliki Tempat Masing-Masing/Terpisah) Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat baik	10	10
2	Baik	49	49
3	Cukup baik	34	34
4	Tidak baik	7	7
5	Sangat tidak baik	0	0
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut penanganan terhadap area parkir (parkir mobil dan motor memiliki tempat masing-masing/terpisah) untuk tingkat kinerja sebanyak 10 responden dengan persentase 10% menyatakan sangat baik, sebanyak 49 responden dengan persentase 49% menyatakan baik, sebanyak 34 responden dengan persentase 34% menyatakan cukup baik, sebanyak 7 responden dengan persentase 7% menyatakan tidak baik, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak baik.

4) Penanganan terhadap pengunjung yang mendapatkan musibah  
(tenggelam/kecelakaan di area pantai)

Tabel 4.57 Jawaban Responden Tentang Penanganan Terhadap Pengunjung yang Mendapatkan Musibah (Tenggelam/Kecelakaan Di Area Pantai) Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat penting	80	80
2	Penting	14	14
3	Cukup penting	5	5
4	Tidak penting	1	1
5	Sangat tidak penting	0	0
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut penanganan terhadap pengunjung yang mendapatkan musibah (tenggelam/kecelakaan di area pantai) untuk tingkat kepentingan sebanyak 80 responden dengan persentase 80% menyatakan sangat penting, sebanyak 14 responden dengan persentase 14% menyatakan penting, sebanyak 5 responden dengan persentase 5% menyatakan cukup penting, 1 responden dengan persentase 1% menyatakan tidak penting, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak penting.

Tabel 4.58 Jawaban Responden Tentang Penanganan Terhadap Pengunjung yang Mendapatkan Musibah (Tenggelam/Kecelakaan Di Area Pantai) Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat baik	6	6
2	Baik	48	48
3	Cukup baik	34	34
4	Tidak baik	9	9
5	Sangat tidak baik	3	3
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut penanganan terhadap pengunjung yang mendapatkan musibah (tenggelam/kecelakaan di area pantai) untuk tingkat kinerja sebanyak 6 responden dengan persentase 6% menyatakan sangat baik, sebanyak 48 responden dengan persentase 48% menyatakan baik, sebanyak 34 responden dengan persentase 34% menyatakan cukup baik, sebanyak 9 responden dengan persentase 9% menyatakan tidak baik, dan sebanyak 3 responden dengan persentase 3% menyatakan sangat tidak baik.

5) Penanganan terhadap fasilitas yang bermasalah (jika terjadi masalah/kerusakan ketika pengunjung menggunakan fasilitas tersebut yang bukan karena kesalahan pengunjung)

Tabel 4.59 Jawaban Responden Tentang Jawaban Responden Tentang Penanganan Terhadap Pengunjung yang Mendapatkan Musibah (Tenggelam/Kecelakaan Di Area Pantai) Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat penting	61	61
2	Penting	34	34
3	Cukup penting	5	5
4	Tidak penting	0	0
5	Sangat tidak penting	0	0
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut penanganan terhadap fasilitas yang bermasalah (jika terjadi masalah/kerusakan ketika pengunjung menggunakan fasilitas tersebut yang bukan karena kesalahan pengunjung) untuk tingkat kepentingan sebanyak 61 responden dengan

persentase 61% menyatakan sangat penting, sebanyak 34 responden dengan persentase 34% menyatakan penting, sebanyak 5 responden dengan persentase 5% menyatakan cukup penting, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak penting dan sangat tidak penting.

Tabel 4.60 Jawaban Responden Tentang Jawaban Responden Tentang Penanganan Terhadap Pengunjung yang Mendapatkan Musibah (Tenggelam/Kecelakaan Di Area Pantai) Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat baik	5	5
2	Baik	41	41
3	Cukup baik	38	38
4	Tidak baik	14	14
5	Sangat tidak baik	2	2
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap atribut penanganan terhadap fasilitas yang bermasalah (jika terjadi masalah/kerusakan ketika pengunjung menggunakan fasilitas tersebut yang bukan karena kesalahan pengunjung) untuk tingkat kinerja sebanyak 5 responden dengan persentase 5% menyatakan sangat baik, sebanyak 41 responden dengan 41% menyatakan baik, sebanyak 38 responden dengan persentase 38% menyatakan cukup baik, sebanyak 14 responden dengan persentase 14% menyatakan tidak baik, dan sebanyak 2 responden dengan persentase 2% menyatakan sangat tidak baik.

## **B. Analisis Data**

### 1. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk mengetahui apakah item-item yang diajukan kepada pengunjung layak atau tidak, dengan menggunakan signifikansi 5% dan membandingkan antar  $r$  hitung dengan  $r$  tabel. Jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel maka item tersebut dinyatakan valid. Dari  $r$  tabel dapat dilihat  $df = n - 2$  dimana dalam penelitian ini  $df = 100 - 2 = 98$  diperoleh angka 0.196.

Berikut hasil uji validitas penelitian dengan bantuan SPSS 22 *for windows*:

Tabel 4.61 Uji Validitas Untuk Item-Item Tingkat Kinerja

Variabel	No Item	R kinerja	R tabel	Keterangan
Keandalan (X1)	1.1	0,460	0,196	<i>Valid</i>
	2.2	0,428	0,196	<i>Valid</i>
	3.3	0,357	0,196	<i>Valid</i>
	4.4	0,373	0,196	<i>Valid</i>
Bukti Fisik (X2)	2.1	0,386	0,196	<i>Valid</i>
	2.2	0,324	0,196	<i>Valid</i>
	2.3	0,370	0,196	<i>Valid</i>
	2.4	0,676	0,196	<i>Valid</i>
	2.5	0,568	0,196	<i>Valid</i>
	2.6	0,541	0,196	<i>Valid</i>
	2.7	0,485	0,196	<i>Valid</i>
	2.8	0,495	0,196	<i>Valid</i>
Empati (X3)	2.9	0,589	0,196	<i>Valid</i>
	3.1	0,758	0,196	<i>Valid</i>
	3.2	0,719	0,196	<i>Valid</i>
	3.3	0,731	0,196	<i>Valid</i>
	3.4	0,263	0,196	<i>Valid</i>
	3.5	0,477	0,196	<i>Valid</i>
Jaminan (X4)	3.6	0,604	0,196	<i>Valid</i>
	4.1	0,752	0,196	<i>Valid</i>
	4.2	0,701	0,196	<i>Valid</i>
	4.3	0,743	0,196	<i>Valid</i>
Ketanggapan (X5)	4.4	0,768	0,196	<i>Valid</i>
	5.1	0,772	0,196	<i>Valid</i>
	5.2	0,746	0,196	<i>Valid</i>
	5.3	0,617	0,196	<i>Valid</i>
	5.4	0,629	0,196	<i>Valid</i>
	5.5	0,646	0,196	<i>Valid</i>

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa r hitung tingkat kinerja lebih besar dari r tabel maka item-item tersebut dinyatakan *valid*.

Tabel 4.62 Uji Validitas Untuk Item-Item Tingkat Kepentingan

Variabel	No. Item	R Kepentingan	R Tabel	Keterangan
Keandalan (Y1)	1.1	0,409	0,196	<i>Valid</i>
	2.2	0,535	0,196	<i>Valid</i>
	3.3	0,430	0,196	<i>Valid</i>
	4.4	0,613	0,196	<i>Valid</i>
Bukti Fisik (Y2)	2.1	0,563	0,196	<i>Valid</i>
	2.2	0,586	0,196	<i>Valid</i>
	2.3	0,509	0,196	<i>Valid</i>
	2.4	0,583	0,196	<i>Valid</i>
	2.5	0,654	0,196	<i>Valid</i>
	2.6	0,595	0,196	<i>Valid</i>
	2.7	0,587	0,196	<i>Valid</i>
	2.8	0,361	0,196	<i>Valid</i>
Empati (Y3)	3.1	0,604	0,196	<i>Valid</i>
	3.2	0,700	0,196	<i>Valid</i>
	3.3	0,590	0,196	<i>Valid</i>
	3.4	0,746	0,196	<i>Valid</i>
	3.5	0,666	0,196	<i>Valid</i>
	3.6	0,673	0,196	<i>Valid</i>
Jaminan (Y4)	4.1	0,571	0,196	<i>Valid</i>
	4.2	0,642	0,196	<i>Valid</i>
	4.3	0,600	0,196	<i>Valid</i>
	4.4	0,650	0,196	<i>Valid</i>
Ketanggapan (Y5)	5.1	0,729	0,196	<i>Valid</i>
	5.2	0,726	0,196	<i>Valid</i>
	5.3	0,675	0,196	<i>Valid</i>
	5.4	0,666	0,196	<i>Valid</i>
	5.5	0,657	0,196	<i>Valid</i>

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa  $r$  hitung tingkat kepentingan lebih besar dari  $r$  tabel maka item-item tersebut dinyatakan *valid*.

## 2. Uji Reliabilitas

### a. Uji Realibilitas Tingkat Kinerja Objek Wisata Pantai Takisung

Tabel 4.63 Hasil Uji Reliabilitas Untuk Item-Item Kinerja

Cronbach's Alpha	N of Items
,931	100

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Dari gambar output di atas, diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,931, dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,60 dan bernilai positif. Ini berarti menunjukkan bahwa data yang diuji dapat dinyatakan *reliabel*.

- b. Uji Realibilitas Tingkat Kepentingan (Harapan) Pengunjung Objek Wisata Pantai Takisung

Tabel 4.64 Hasil Uji Reliabilitas Untuk Item-Item Tingk Kepentingan

Cronbach's Alpha	N of Items
,932	100

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Dari gambar output di atas, diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,932, dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,60 dan bernilai positif. Ini berarti menunjukkan bahwa data yang diuji dapat dinyatakan *reliabel*.

### 3. Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*)

- a. Analisis Tingkat Kepentingan (*Importance*) dan Tingkat Kinerja (*Performance*)

Untuk menganalisis kinerja objek wisata Pantai Takisung dengan tingkat kepentingan pengunjung dapat dilakukan dengan cara menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan, kualitas atribut-atribut yang diteliti melalui perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja/pelaksanaan dengan skor kepentingan/harapan pengunjung.

Tabel 4.65 Tingkat Kesesuaian Responden

No. Item	Atribut Pengukuran	Tingkat Kinerja (Xi)	Tingkat Kepentingan (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Tki) (%)
<b>Indikator Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>				
1.1	Biaya masuk terjangkau	349	417	83,69
1.2	Biaya untuk fasilitas yang tersedia di kawasan wisata terjangkau	348	413	84,26
1.3	Kebersihan dalam lingkungan objek wisata	293	466	62,87
1.4	Akses menuju objek wisata mudah dan nyaman	365	442	82,57
<b>Indikator Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</b>				
2.1	Ketersediaan tempat penginapan yang memadai	305	404	75,49
2.2	Ketersediaan tempat parkir yang memadai	357	440	81,13
2.3	Ketersediaan tempat ibadah dan perlengkapan ibadah (mukena, sejadah, air wudhu) yang memadai	341	470	72,55
2.4	Ketersediaan tempat berteduh yang memadai	331	450	73,55
2.5	Ketersediaan toilet dan kamar mandi yang memadai	336	359	93,59
2.6	Ketersediaan panggung yang memadai	320	464	68,96
2.7	Ketersediaan fasilitas wahana air dan fasilitas permainan ( <i>banana boat</i> , <i>ATV</i> , <i>pelampung</i> , )	380	423	89,83
2.8	Adanya spot foto (tempat untuk berfoto-foto)	334	426	78,40
2.9	Adanya tempat sampah	304	474	64,13
<b>Indikator Empati (<i>Emphaty</i>)</b>				
3.1	Adanya penjaga/petugas pantai khusus yang disediakan oleh pengelola	328	461	71,14
3.2	Adanya papan pengumuman peraturan selama berada di objek wisata	291	447	65,10

No. Item	Atribut Pengukuran	Tingkat Kinerja (Xi)	Tingkat Kepentingan (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Tki) (%)
3.3	Kemudahan menghubungi petugas objek wisata	290	434	66,82
3.4	Kemudahan dalam mendapatkan cendramata ( <i>souvenir</i> )	402	411	97,81
3.5	Ketersediaan tempat berbelanja (cendramata/barang-barang) yang nyaman dan rapi	393	424	92,68
3.6	Ketersediaan tempat kuliner (restoran, warung makan/tempat makan lainnya)	358	417	85,85
<b>Indikator Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>				
4.1	Jaminan keamanan dan ketenangan selama dalam objek wisata (baik aman untuk parkir motor/mobil, barang-barang bawaan maupun diri pengunjung sendiri)	349	469	74,41
4.2	Sikap yang dimiliki petugas (ramah, sopan dan murah senyum)	383	457	83,80
4.3	Ketersediaan fasilitas kesehatan	385	451	63,19
4.4	Adanya tempat penitipan barang di Pantai Takisung	268	427	62,76
<b>Indikator Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b>				
5.1	Penanganan keluhan pengunjung cepat dan tepat	297	430	69,06
5.2	Pemberian penjelasan mengenai segala informasi yang dibutuhkan pengunjung	302	422	71,56
5.3	Penanganan terhadap area parkir (parkir mobil dan motor memiliki tempat masing-masing/terpisah)	362	433	83,60
5.4	Penanganan terhadap pengunjung yang mendapatkan musibah (tenggelam/kecelakaan di area pantai)	345	473	72,93

No. Item	Atribut Pengukuran	Tingkat Kinerja (Xi)	Tingkat Kepentingan (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Tki) (%)
5.5	Penanganan terhadap fasilitas yang bermasalah (jika terjadi masalah/ kerusakan ketika pengunjung menggunakan fasilitas tersebut yang bukan karena kesalahan pengunjung)	333	456	73,02
Total	9.349	12.260	76,59 %	

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data diolah)

Dari tabel di atas diketahui nilai tingkat kesesuaian per atribut yang kemudian dibuat kategorisasi sebagai berikut:

Kelas tertinggi = 100

Kelas terendah = 0

Lebar interval =  $\frac{\text{Jarak Pengukuran}}{\text{Jumlah Interval}}$

=  $\frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Interval}}$

=  $\frac{100-0}{5} = 20$

Kategorisasi

Nilai > 0,00 – 20,00 = Sangat tidak memuaskan

Nilai > 20,00 – 40,00 = Tidak memuaskan

Nilai > 40,00 – 60,00 = Cukup memuaskan

Nilai > 60,00 – 80,00 = Memuaskan

Nilai > 80,00 – 100,00 = Sangat memuaskan

Tabel 4.122 Tingkat Kepuasan Pengunjung Atas Atribut Variabel Penelitian

No.	Atribut	Tki (%)	Kategori
	<b>Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>		
1.1	Biaya masuk terjangkau	83,69	Sangat memuaskan
1.2	Biaya untuk fasilitas yang tersedia di kawasan wisata terjangkau	84,26	Sangat memuaskan
1.3	Kebersihan dalam lingkungan objek wisata	62,87	Memuaskan
1.4	Akses menuju objek wisata mudah dan nyaman	82,57	Sangat memuaskan
	<b>Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</b>		
2.1	Ketersediaan tempat penginapan yang memadai	75,49	Memuaskan
2.2	Ketersediaan tempat parkir yang memadai	81,13	Sangat memuaskan
2.3	Ketersediaan tempat ibadah dan perlengkapan ibadah (mukena, sejadah, air wudhu) yang memadai	72,55	Memuaskan
2.4	Ketersediaan tempat berteduh yang memadai	73,55	Memuaskan
2.5	Ketersediaan toilet dan kamar mandi yang memadai	93,59	Sangat memuaskan
2.6	Ketersediaan panggung yang memadai	68,96	Memuaskan
2.7	Ketersediaan fasilitas wahana air dan fasilitas permainan ( <i>banana boat</i> , ATV, pelampung, )	89,83	Sangat memuaskan
2.8	Adanya spot foto (tempat untuk berfoto-foto)	78,40	Memuaskan
2.9	Adanya tempat sampah	64,13	Memuaskan
	<b>Empati (<i>Emphaty</i>)</b>		
3.1	Adanya penjaga/petugas pantai khusus yang disediakan oleh pengelola	71,14	Memuaskan
3.2	Adanya papan pengumuman peraturan selama berada di objek wisata	65,10	Memuaskan
3.3	Kemudahan menghubungi petugas objek wisata	66,82	Memuaskan
3.4	Kemudahan dalam mendapatkan cendramata ( <i>souvenir</i> )	97,81	Sangat memuaskan
3.5	Ketersediaan tempat berbelanja (suvebir/barang-barang) yang nyaman dan rapi	92,68	Sangat memuaskan
3.6	Ketersediaan tempat kuliner (restoran, warung makan/tempat makan lainnya)	85,85	Sangat memuaskan

No.	Atribut	Tki (%)	Kategori
	<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>		
4.1	Jaminan keamanan dan ketenangan selama dalam objek wisata (baik aman untuk parkir motor/mobil, barang-barang bawaan maupun diri pengunjung sendiri)	74,41	Memuaskan
4.2	Sikap yang dimiliki petugas (ramah, sopan dan murah senyum)	83,80	Sangat memuaskan
4.3	Ketersediaan fasilitas kesehatan	63,19	Memuaskan
4.4	Adanya tempat penitipan barang di Pantai Takisung	62,76	Memuaskan
	<b>Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b>		
5.1	Penanganan keluhan pengunjung cepat dan tepat	69,06	Mnemuaskan
5.2	Pemberian penjelasan mengenai segala informasi yang dibutuhkan pengunjung	71,56	Memuaskan
5.3	Penanganan terhadap area parkir (parkir mobil dan motor memiliki tempat masing-masing/terpisah)	83,60	Sangat memuaskan
5.4	Penanganan terhadap pengunjung yang mendapatkan musibah (tenggelam/kecelakaan di area pantai)	72,93	Memuaskan
5.5	Penanganan terhadap fasilitas yang bermasalah (jika terjadi masalah/kerusakan ketika pengunjung menggunakan fasilitas tersebut yang bukan karena kesalahan pengunjung)	73,02	Memuaskan

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data diolah)

Setelah mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada masing-masing atribut, maka langkah selanjutnya adalah mengukur tingkat kepentingan dari atribut-atribut tersebut sebagai *key success* faktor strategi objek wisata Pantai Takisung. Untuk keperluan tersebut maka dilakukan pengkategorian sebagai berikut:

Kelas tertinggi = 5

Kelas terendah = 1

$$\text{Lebar interval} = \frac{\text{Jarak Pengukuran}}{\text{Jumlah Interval}}$$

$$= \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Interval}}$$

$$= \frac{5-1}{5} = 0,80$$

Kategorisasi:

Nilai >4,50 – 5,00 = Sangat penting/sangat baik

Nilai >3,60 – 4,50 = Penting/baik

Nilai >2,70 – 3,60 = Cukup penting/cukup baik

Nilai >1,80 – 2,70 = Tidak penting/tidak baik

Nilai >1,00 – 1,80 = Sangat tidak penting/sangat tidak baik

Perhitungan rata-rata skor harapan dan skor kinerja yang dilaksanakan oleh objek wisata Pantai Takisung dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.67 Perhitungan Rata-Rata dan Penilaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

No.	Atribut	Rata-rata Kinerja (X)	Kategori	Rata-rata Kepentingan (Y)	Kategori
	Keandalan ( <i>Reliability</i> )				
1.1	Biaya masuk terjangkau	3,49	Cukup Baik	4,17	Penting
1.2	Biaya untuk fasilitas yang tersedia di kawasan wisata terjangkau	3,48	Cukup Baik	4,13	Penting
1.3	Kebersihan dalam lingkungan objek wisata	2,93	Cukup Baik	4,66	Sangat Penting
1.4	Akses menuju objek wisata mudah dan nyaman	3,65	Baik	4,42	Penting
	Rata-Rata	<b>3,38</b>		<b>4,34</b>	
	Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )				
2.1	Ketersediaan tempat penginapan yang memadai	3,05	Cukup Baik	4,04	Penting
2.2	Ketersediaan tempat parkir yang memadai	3,57	Cukup Baik	4,40	Penting
2.3	Ketersediaan tempat ibadah dan perlengkapan ibadah (mukena, sejadah, air wudhu) yang memadai	3,41	Cukup Baik	4,70	Sangat Penting
2.4	Ketersediaan tempat berteduh yang memadai	3,31	Cukup Baik	4,50	Penting
2.5	Ketersediaan toilet dan kamar mandi yang memadai	3,36	Cukup Baik	3,59	Cukup Penting
2.6	Ketersediaan panggung yang memadai	3,20	Cukup Baik	4,64	Sangat Penting
2.7	Ketersediaan fasilitas wahana air dan fasilitas permainan ( <i>banana boat</i> , ATV, pelampung, )	3,80	Baik	4,23	Penting
2.8	Adanya spot foto (tempat untuk berfoto-foto)	3,34	Cukup Baik	4,26	Penting
2.9	Adanya tempat sampah	3,04	Cukup Baik	4,74	Sangat Penting
	Rata-Rata	<b>3,34</b>		<b>4,34</b>	

No.	Atribut	Rata-rata Kinerja (X)	Kategori	Rata-rata Kepentingan (Y)	Kategori
	Empati ( <i>Emphaty</i> )				
3.1	Adanya penjaga/petugas pantai khusus yang disediakan oleh pengelola	3,28	Cukup Baik	4,61	Sangat Penting
3.2	Adanya papan pengumuman peraturan selama berada di objek wisata	2,91	Cukup Baik	4,47	Penting
3.3	Kemudahan menghubungi petugas objek wisata	2,90	Cukup Baik	4,34	Penting
3.4	Kemudahan dalam mendapatkan cendramata ( <i>souvenir</i> )	4,02	Baik	4,11	Penting
3.5	Ketersediaan tempat berbelanja (cendramata/barang-barang) yang nyaman dan rapi	3,93	Baik	4,24	Penting
3.6	Ketersediaan tempat kuliner (restoran, warung makan/tempat makan lainnya)	3,58	Cukup Baik	4,17	Penting
	Rata-Rata	<b>3,43</b>		<b>4,32</b>	
	Jaminan ( <i>Assurance</i> )				
4.1	Jaminan keamanan dan ketenangan selama dalam objek wisata (baik aman untuk parkir motor/mobil, barang-barang bawaan maupun diri pengunjung sendiri)	3,49	Cukup Baik	4,69	Sangat Penting
4.2	Sikap yang dimiliki petugas (ramah, sopan dan murah senyum)	3,83	Baik	4,57	Sangat Penting
4.3	Ketersediaan fasilitas kesehatan	3,85	Baik	4,51	Sangat Penting

No.	Atribut	Rata-rata Kinerja (X)	Kategori	Rata-rata Kepentingan (Y)	Kategori
4.4	Adanya tempat penitipan barang di Pantai Takisung	2,68	Tidak Baik	4,27	Penting
	Rata-Rata	<b>3,46</b>		<b>4,51</b>	
	Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )				
5.1	Penanganan keluhan pengunjung cepat dan tepat	2,97	Cukup Baik	4,30	Penting
5.2	Pemberian penjelasan mengenai segala informasi yang dibutuhkan pengunjung	3,02	Cukup Baik	4,22	Penting
5.3	Penanganan terhadap area parkir (parkir mobil dan motor memiliki tempat masing-masing/terpisah)	3,62	Baik	4,33	Penting
5.4	Penanganan terhadap pengunjung yang mendapatkan musibah (tenggelam/kecelakaan di area pantai)	3,45	Cukup Baik	4,73	Sangat Penting
5.5	Penanganan terhadap fasilitas yang bermasalah (jika terjadi masalah/kerusakan ketika pengunjung menggunakan fasilitas tersebut yang bukan karena kesalahan pengunjung)	3,33	Cukup Baik	4,56	Sangat Penting
	Rata-Rata	<b>3,27</b>		<b>4,42</b>	

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

b. Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Diagram *Importance-Performance*

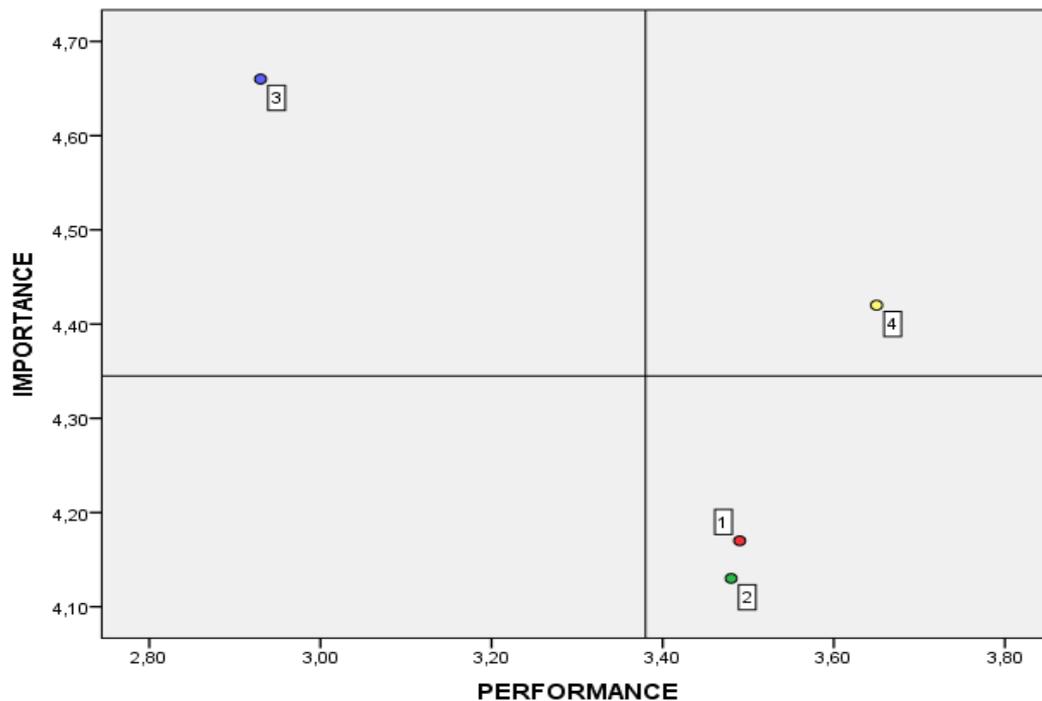
Setelah dilakukan perhitungan dan didapat rata-rata pada masing-masing atribut penelitian, langkah selanjutnya adalah menggambarkan tingkat kepuasan pengunjung dalam masing-masing kuadran yang terdapat pada diagram kartesius. Dari masing-masing kuadran yang terdapat dalam diagram kartesius ini akan diketahui sejauh mana tingkat kinerja pada indikator keandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangible*), empati (*emphaty*), jaminan (*assurance*) dan ketanggapan (*responsiveness*) yang telah dijalankan oleh objek wisata Pantai Takisung dan atribut mana yang dianggap penting oleh pengunjung serta atribut mana yang perlu diperbaiki oleh objek wisata Pantai Takisung di masa yang akan datang. Analisis kuadran berfungsi untuk menunjukkan hubungan antara penilaian tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan pengunjung objek wisata Pantai Takisung. Untuk dapat membuat diagram kartesius maka digunakan *software SPSS 22 for windows* untuk menghitung *Importance-Performance Analysis* dengan deskripsi kuadran:

Tabel 4.68 Deskripsi Kudran

<p style="text-align: center;"><b>Kuadran A</b> <b>Prioritas Utama</b></p> <p>Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengunjung, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pengunjung. Sehingga mengecewakan/tidak puas.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Kuadran B</b> <b>Pertahankan Prestasi</b></p> <p>Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan objek wisata Pantai Takisung, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Kuadran C</b> <b>Prioritas Rendah</b></p> <p>Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pengunjung, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Kuadran D</b> <b>Berlebihan</b></p> <p>Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pengunjung kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.</p>

Sumber: J. Supranto, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar

1. Analisis *Importance-Performance* Diagram Indikator Keandalan (*Reliability*)



Gambar 4.1 Diagram Kartesius Indikator Keandalan (*Reliability*)

Sumber: Hasil *Output* SPSS 22

Pada indikator keandalan terdapat empat atribut pelayanan. Dari empat atribut tersebut dikelompokkan berdasarkan kuadran sebagai berikut:

a. Kuadran A

Atribut yang berada pada kuadran ini dianggap penting namun pelaksanaannya tidak memuaskan. Atribut yang berada pada kuadran ini yaitu atribut nomor 1.3, kebersihan dalam lingkungan objek wisata. Atribut ini dianggap tidak memuaskan karena keadaan pantai yang kotor, sedangkan keadaan pantai yang bersih merupakan salah satu penentu kenyamanan pengunjung. Untuk dapat mencapai harapan pengunjung terhadap atribut ini pihak pengelola objek wisata agar bisa lebih

memperhatikan kebersihan lingkungan pantai dengan melakukan operasi kebersihan secara rutin, yang dilakukan sebelum pantai di buka agar ketika pengunjung berwisata pantai dalam keadaan bersih. Keadaan pantai yang bersih dapat memberikan kenyamanan bagi pengunjung dan pemandangan akan terlihat lebih indah.

b. Kuadran B

Atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pengunjung dan kinerja pelayanannya sangat memuaskan. Atribut yang berada pada kuadran ini yaitu atribut nomor 1.4, akses menuju objek wisata mudah dan nyaman. Akses yang nyaman adalah penentu kelancaran pengunjung untuk menuju tempat wisata. Ketika objek wisata sudah mampu memberikan pelayanan terbaik pada akses menuju tempat wisata, pengunjung akan lebih menikmati liburan tanpa hambatan dan itu memberikan kepuasan tersendiri bagi pengunjung, dan atribut ini sudah terlaksana dengan baik, yang berarti objek wisata Pantai Takisung sudah mampu memenuhi janjinya dalam penyediaan akses yang mudah dan nyaman. Kinerja pada atribut ini harus dipertahankan.

c. Kuadran D

Atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting dan pelayanannya kurang memuaskan. Atribut yang berada pada kuadran ini yaitu atribut nomor 1.1, biaya masuk terjangkau dan nomor 1.2, biaya untuk fasilitas yang tersedia di kawasan wisata terjangkau. Biaya masuk dikenakan Rp.3.000 baik untuk orang dewasa maupun anak-anak,

sedangkan biaya sewa untuk fasilitas permainan air seperti *babana boat* dikenakan Rp.20.000 per orang, ATV dikenakan biaya sewa Rp. 15.000 per 15 menit, payung dikenakan sewa Rp. 30.000, tenda dikenakan Rp.80.000-Rp.100.000, dan pelampung ±Rp. 20.000. Dengan biaya sebesar itu dinilai terjangkau oleh pengunjung artinya pengunjung puas, meskipun kedua atribut ini tidak terlalu penting. Atribut ini dapat dipertimbangkan untuk dikurangi sehingga objek wisata dapat mengalokasikan sumberdaya untuk faktor yang lebih prioritas seperti kebersihan dalam lingkungan objek wisata.

Indikator keandalan yaitu kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat.<sup>1</sup> Artinya ketika objek wisata menjanjikan sesuatu kepada pengunjung maka janji tersebut harus bisa ditepati dengan memberikan layanan terbaik. Karena hal tersebut akan berpengaruh pada kepuasan pengunjung. Sebagaimana yang dinyatakan dalam Q.S. An-Nahl:16/91.

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ

جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

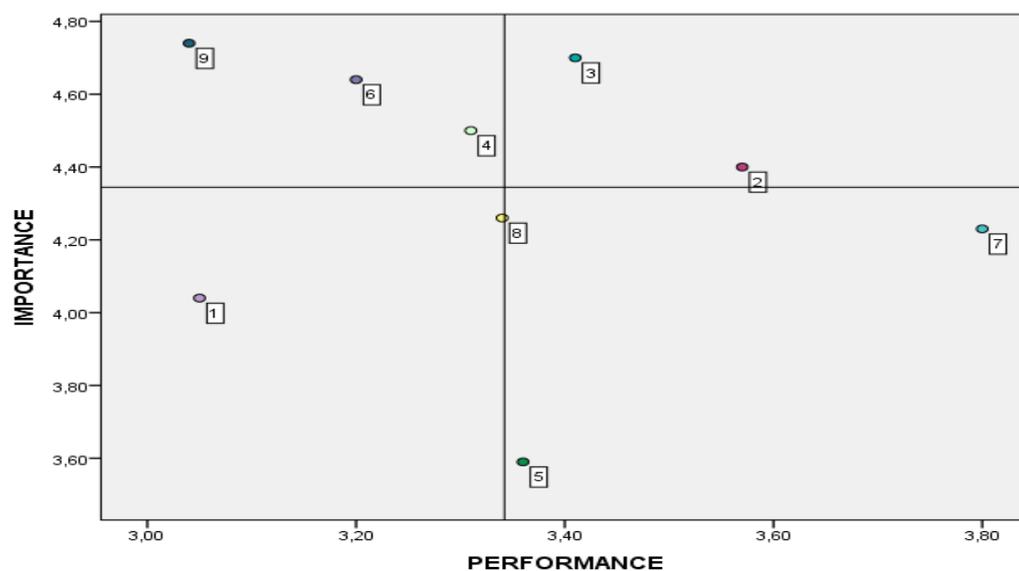
“Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu melanggar sumpah setelah diikrarkan, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah itu). Sesungguhnya, Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.”<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Ridwan, “Kualitas Pelayanan Dalam Islam”, <http://ridwan22.wordpress.com/2013/02/11/kualitas-pelayanan-dalam-islam/>. Diakses pada Jum’at 8 Juni 2018, pukul 18.30 WITA.

<sup>2</sup> Burhanudin, *Al-Qur’an Keluarga*, (Bandung: CV. Media Fitrah Rabbani, 2012), hlm. 277.

Ayat tersebut menerangkan tentang perjanjian yang harus ditepati. Dari hasil analisis data yang peneliti dapatkan terdapat 1 atribut yang telah sesuai dengan teori kualitas pelayanan dalam perspektif Islam, yaitu atribut nomor 1.4, akses menuju objek wisata mudah dan nyaman. Sedangkan atribut lainnya masih di bawah kepuasan pengunjung, inilah yang menjadi fokus perbaikan oleh objek wisata Pantai Takisung

## 2. Analisis *Importance-Performance* Diagram Kartesius Indikator Bukti Fisik (*Tangible*)



Gambar 4.2 Diagram Kartesius Indikator Bukti Fisik (*Tangible*)  
Sumber: Hasil *Output* SPSS 22

Pada indikator bukti fisik (*tangible*) terdapat sembilan atribut pelayanan. Dari sembilan atribut tersebut dikelompokkan berdasarkan kuadran sebagai berikut:

a. Kuadran A

Atribut yang berada pada kuadran ini yaitu atribut nomor 2.4, ketersediaan tempat berteduh yang memadai, nomor 2.6 ketersediaan panggung yang memadai dan nomor 2.9, adanya tempat sampah. Ketiga atribut ini menjadi fokus perbaikan yang harus dilakukan oleh objek wisata Pantai Takisung, karena keberadaannya dianggap sangat penting oleh pengunjung. Untuk itu pengelola dapat melakukan perbaikan dengan memperbaiki tempat berteduh (selter) yang mulai rusak, dan menambah selter di beberapa titik area pantai. Di Pantai Takisung selter-selter yang dibangun pengelola terlindung warung-warung warga setempat yang berjualan, hal ini membuat pengunjung tidak melihat bahkan tidak mengetahui keberadaannya. Atribut panggung yang memadai juga masuk dalam kuadran ini, artinya panggung hiburan yang ada di Pantai Takisung harus diprioritaskan untuk mendapatkan perbaikan, ini dianggap sangat penting karena panggung hiburan sering digunakan pada acara-acara besar seperti pesta pantai dan libur tahun baru. Berkenaan dengan tempat sampah yang rusak pengelola bisa melakukan perbaikan dengan menambah tempat sampah agar mudah dijangkau oleh pengunjung sehingga pengunjung tidak membuang sampah sembarangan yang membuat area pantai menjadi kotor. Beberapa pengunjung menganggap tempat sampah yang disediakan pengelola jauh untuk dijangkau sehingga membuat pengunjung malas untuk berjalan membuang sampah.

b. Kuadran B

Atribut yang berada pada kuadran ini yaitu atribut nomor 2.2, ketersediaan tempat parkir yang memadai dan nomor 2.3, ketersediaan tempat ibadah (mukena, sejadah, air wudhu) yang memadai. Kedua atribut ini dianggap memuaskan oleh pengunjung. Tempat parkir yang tersedia di Pantai Takisung dinyatakan layak, selain itu terdapat petugas yang menjaga sehingga keamanan kendaraan pengunjung terjamin. Atribut ketersediaan tempat ibadah dan perlengkapan ibadah (mukena, sejadah, dan air wudhu) yang memadai sangat penting apalagi di dalam area tempat wisata akan memudahkan pengunjung untuk beribadah dan tidak perlu mencari ke luar. Penyediaan ini sudah terlaksana dengan baik. Kinerja pada kedua atribut ini harus dipertahankan.

c. Kuadran C

Atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh pengunjung dan pelayanannya kurang memuaskan, sehingga tidak terlalu memberikan pengaruh pada kepuasan pengunjung. Atribut yang terdapat pada kuadran ini yaitu atribut nomor 2.1, ketersediaan tempat penginapan yang memadai dan nomor 2.8, adanya spot foto (tempat untuk berfoto-foto). Tempat penginapan di Pantai Takisung dikenakan biaya sewa sebesar Rp. 100.000-Rp.150.000 per malam, dan spot foto yang hanya ada 1 membuat pelayanan ini dianggap tidak memuaskan. Namun, itu tidak menjadi masalah karena tidak terlalu berpengaruh.

d. Kuadran D

atribut nomor 2.5, yaitu ketersediaan toilet dan kamar mandi yang memadai dan nomor 2.7 yaitu ketersediaan fasilitas wahana air dan fasilitas permainan (*banana boat*, ATV, pelampung). Keberadaan toilet dan kamar mandi yang memadai dianggap berlebihan karena banyak sekali toilet dan kamar mandi yang disediakan pengelola dan fasilitas wahana air dan fasilitas permainan yang berlebihan, bisa dipertimbangkan untuk dikurangi tingkat kinerjanya dan dialokasikan kepada fasilitas yang menjadi prioritas seperti memperbaiki tempat berteduh, panggung dan menambah tempat sampah.

Dalam konsep Islam pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan. Pernyataan ini sebagaimana yang dinyatakan dalam At-Takāsur:102/1-5.

أَلْهَيْكُمْ التَّكَاثُرُ ۚ حَتَّىٰ زُرْتُمُ الْمَقَابِرَ ۚ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ ۚ ثُمَّ  
 كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ ۚ كَلَّا لَوْ تَعْلَمُونَ عِلْمَ الْيَقِينِ ۚ

“Bermegah-megahan telah melalaikan kamu. Sampai kamu masuk ke dalam kubur. Sekali-kali tidak! Kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu). Kemudian sekali-kali tidak! Kelak kamu akan mengetahui. Sekali-kali tidak! Sekiranya kamu mengetahui dengan pasti.”<sup>3</sup>

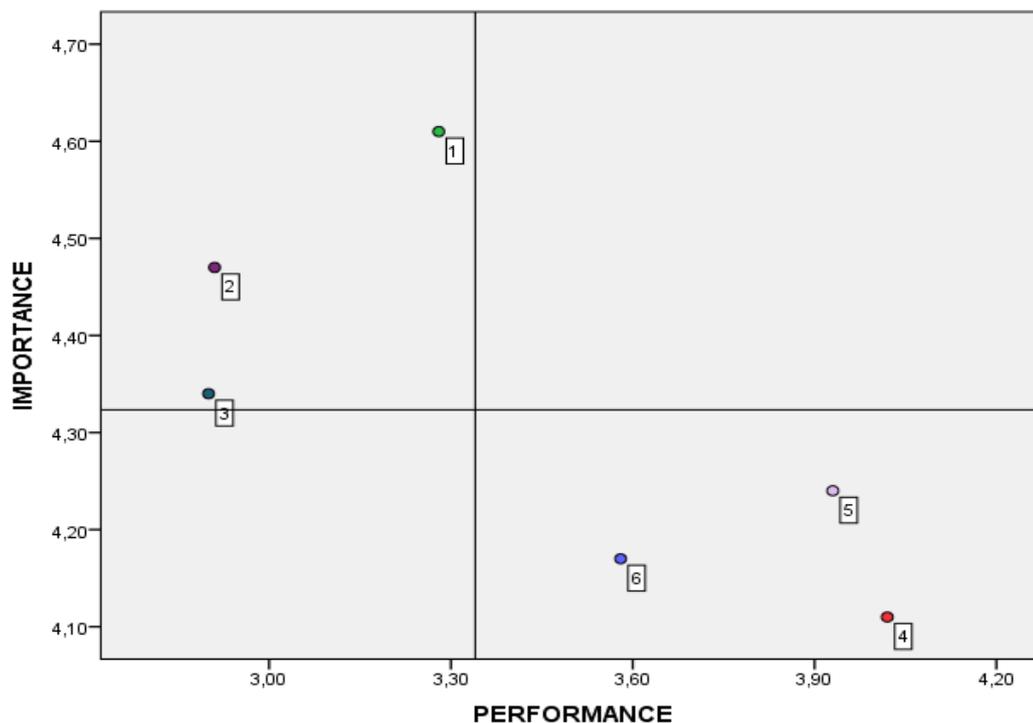
Jika dilihat dari analisis data indikator bukti fisik, objek wisata Pantai Takisung telah menyediakan fasilitas berupa tempat ibadah, yang mana fasilitas yang ditujukan untuk beribadah kepada Allah tentulah tidak menunjukkan

---

<sup>3</sup>*Ibid.*, hlm. 600

kemewahan, namun layak digunakan, terbukti atribut ini dirasa memuaskan oleh pengunjung.

### 3. Analisis *Importance-Performance* Diagram Kartesius Indikator Empati (*Emphaty*)



Gambar 4.3 Diagram Kartesius Indikator Empati (*Emphaty*)  
Sumber: Hasil *Output* SPSS 22

Pada indikator Empati terdapat enam atribut pelayanan. Dari enam atribut tersebut dikelompokkan berdasarkan kuadran sebagai berikut:

#### a. Kuadran A

Terdapat tiga atribut dari indikator empati yang masuk ke dalam kuadran ini yaitu atribut nomor 3.1 yaitu adanya penjaga atau petugas pantai khusus yang disediakan oleh pengelola, nomor 3.2 yaitu adanya papan pengumuman peraturan selama berada di objek wisata, dan nomor 3.3

yaitu kemudahan menghubungi petugas objek wisata. Empati (*emphaty*) berkenaan dengan kemauan untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada pengunjung. Kemauan ini yang ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan pengunjung.<sup>4</sup> Namun, ketiga atribut ini belum terlaksana dengan baik oleh pihak pengelola, oleh karena itu pihak pengelola dapat menambah petugas sebagai penjaga pantai untuk berjaga, hal ini akan menjadi bentuk perhatian kepada pengunjung jika terjadi kecelakaan saat bermain air atau musibah lainnya. Membuat papan pengumuman/informasi untuk mempermudah pengunjung dalam beraktivitas di area pantai. Misalnya, papan pengumuman dilarang membuang sampah sembarangan, ini akan menjadi bentuk kesadaran bagi pengunjung untuk menjaga kebersihan lingkungan objek wisata, atau membuat denah-denah untuk menuju tempat-tempat tertentu seperti ke toilet, musalla atau lempat lainnya, ini akan mempermudah pengunjung. Kemudian petugas lebih sigap terhadap pengunjung ketika menghubungi petugas. Jangan sampai membuat pengunjung merasa kesulitan dalam menghubungi petugas ketika dibutuhkan. Oleh karenanya, atribut-atribut pada kuadran ini harus diperbaiki dengan lebih memberikan perhatian khusus kepada tiga atribut tersebut.

---

<sup>4</sup>Ridwan, "Kualitas Pelayanan Dalam Islam", <http://ridwan22.wordpress.com/2013/02/11/kualitas-pelayanan-dalam-islam/>. Diakses pada Jum'at 8 Juni 2018, pukul 18.30 WITA.

b. Kuadran D

Atribut yang berada pada kuadran ini dilaksanakan berlebihan sementara pengunjung menilai atribut ini kurang penting. Adapun atribut yang terdapat pada kuadran ini yaitu atribut nomor 3.4 kemudahan dalam mendapatkan suvenir, nomor 3.5 ketersediaan tempat berbelanja yang nyaman dan rapi dan nomor 3.6 ketersediaan tempat kuliner (restoran, warung makan atau tempat makan lainnya). Memang bagus jika pengelola memberikan perhatian kepada pengunjung dengan memberikan kemudahan dalam mendapatkan suvenir karena memang ciri khas Pantai Takisung terdapat banyaknya orang berjualan di area Pantai. Sama halnya dengan keadaan tempat berbelanja yang nyaman dan rapi juga dapat memberikan nilai positif. Warung makan juga terlalu banyak di Pantai Takisung yang berjumlah 40 buah, hal inilah yang membuat atribut-atribut ini di rasa sangat berlebihan dibanding memprioritaskan adanya petugas pantai untuk keselamatan pengunjung, atau membuat papan pengumuman yang tidak tersedia di area pantai dan petugas yang cepat ketika dihubungi oleh pengunjung. Untuk itu ada baiknya atribut-atribut pada kuadran ini dikurangi dan lebih fokus kepada atribut yang dianggap lebih penting.

Sikap empati pegawai ini ditunjukkan melalui pemberian layanan, informasi, dan keluhan konsumen, melayani transaksi konsumen dengan senang hati, membantu konsumen ketika dirinya mengalami kesulitan dalam bertransaksi atau hal lainnya berkenaan dengan pelayanan lembaga. Kesiediaan memberikan perhatian dan membantu akan meningkatkan

persepsi dan sikap positif konsumen terhadap layanan lembaga. Hal ini merupakan wujud kepatuhan penyedia jasa terhadap perintah Allah Swt untuk selalu peduli terhadap kondisi dan kebutuhan orang lain, sebagaimana firman-Nya dalam Q.S.An-Nahl:16/90.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ  
وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴿٩٠﴾

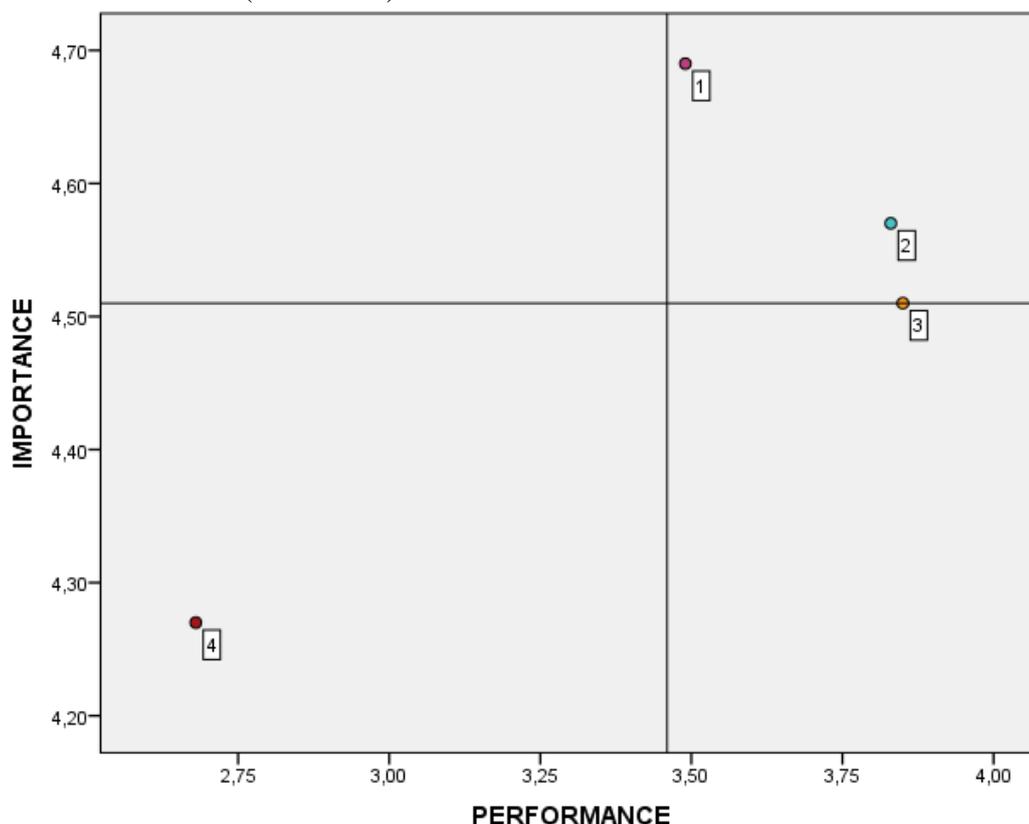
“Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.”<sup>5</sup>

Jika dilihat dari hasil analisis data bentuk perhatian pengelola terhadap pengunjung berada pada atribut nomor 3.4 kemudahan dalam mendapatkan souvenir, nomor 3.5 ketersediaan tempat berbelanja yang nyaman dan rapi dan nomor 3.6 ketersediaan tempat kuliner (restoran, warung makan atau tempat makan lainnya), yang terdapat pada kuadran D.

---

<sup>5</sup>Burhanudin, *op. cit*, hlm. 277.

#### 4. Analisis *Importance-Performance* Diagram Kartesius Indikator Jaminan (*Assurance*)



Gambar 4.4 Diagram Kartesius Indikator Jaminan (*Assurance*)

Sumber: Hasil *Output* SPSS 22

Pada indikator jaminan (*assurance*) terdapat empat atribut pelayanan. Dari empat atribut tersebut dikelompokkan berdasarkan kuadran sebagai berikut:

##### a. Kuadran B

Berdasarkan teori kalau kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas.<sup>6</sup> Atribut-atribut yang ada pada kuadran ini dinyatakan baik karena tingkat kepentingan pengunjung sesuai dengan tingkat kinerja objek wisata. Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini yaitu atribut nomor 4.1 yaitu jaminan keamanan dan ketenangan selama dalam objek wisata

<sup>6</sup>Philip Kotler, et al. eds. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*, terj. Fandy Tjiptono (Yogyakarta: Andi, 2000), *op.cit*, hlm. 51.

(baik aman untuk parkir motor/mobil, barang-barang bawaan maupun diri pengunjung sendiri). Keamanan dan ketenangan dirasa sangat penting ketika berada di suatu tempat, karena pengunjung tidak bisa menikmati liburan jika tempat yang mereka kunjungi tidak aman. Atribut nomor 4.2 yaitu sikap yang dimiliki petugas (ramah, sopan dan murah senyum). Seorang penyedia layanan harus memiliki sikap yang ramah terhadap pengunjung, hal ini dapat membuat pengunjung merasa nyaman ketika berinteraksi dengan petugas. Inipun sudah telaksana dengan baik oleh objek wisata Pantai Takisung dan harus bisa dipertahankan. Atribut nomor 4.3 yaitu ketersediaan fasilitas kesehatan. Fasilitas kesehatan sangat penting bukan hanya di tempat objek wisata namun di tempat lainnya juga karena musibah bisa terjadi di mana saja, dan itulah mengapa atribut ini harus dipertahankan.

b. Kuadran C

Atribut yang berada pada kuadran ini yaitu atribut nomor 4.4, adanya tempat penitipan barang di Pantai Takisung. Ini dianggap tidak penting dan kinerja objek wisata Pantai Takisung juga tidak memuaskan karena memang tidak adanya tempat penitipan barang, jadi tidak mempengaruhi kepuasan pengunjung terhadap atribut ini.

Dimensi *assurance* (jaminan) berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan, diri dari pemberi layanan, serta *respect* terhadap konsumen. Dengan memberikan pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelembahlembutan akan menjadi jaminan rasa

aman bagi konsumen dan yang berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia jasa.<sup>7</sup> Berkenaan dengan ini, dalam Q.S. Āli 'Imrān:3/159.

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِن لَّوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

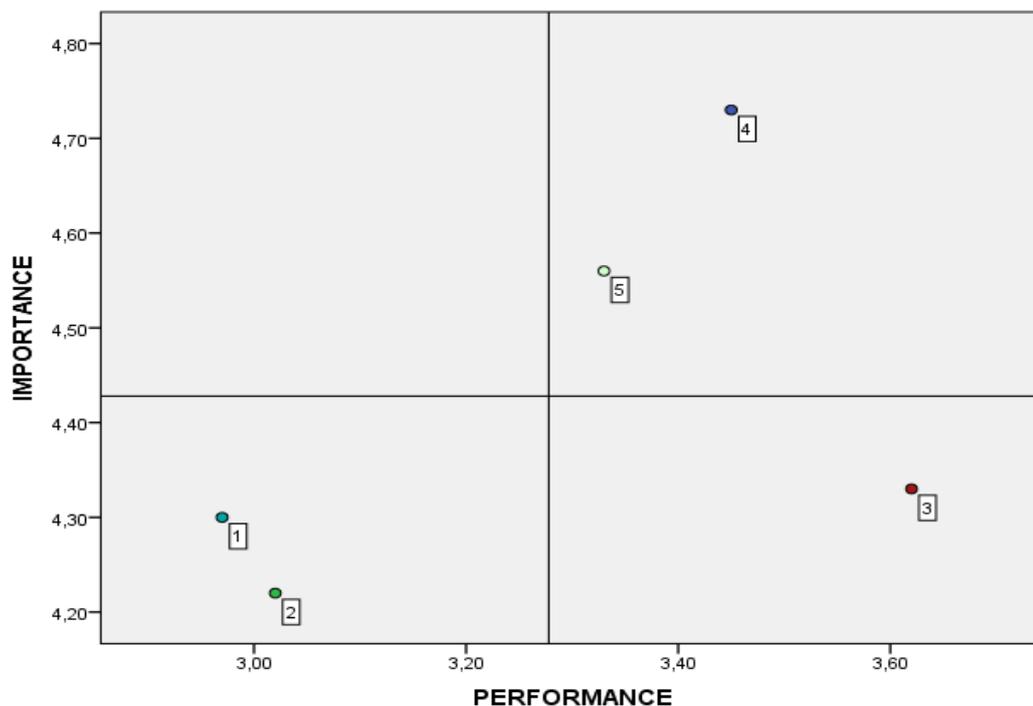
“Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampun untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh Allah mencintai orang yang bertawakal.”<sup>8</sup>

Berdasarkan analisis data yang telah sesuai dengan dengan teori kualitas pelayanan menurut perspektif Islam adalah tribut nomor 4.2 yaitu Sikap yang dimiliki petugas (ramah, sopan dan murah senyum), dan atribut inipun telah sesuai dengan harapan pengunjung.

<sup>7</sup>Ridwan, "Kualitas Pelayanan Dalam Islam", <http://ridwan22.wordpress.com/2013/02/11/kualitas-pelayanan-dalam-islam/>. Diakses pada Jum'at 8 Juni 2018, pukul 18.30 WITA

<sup>8</sup> Burhanudin, *Al-Qur'an Keluarga*, hlm. 71.

5. Analisis *Importance-Performance* Diagram Kartesius Indikator Ketanggapan (*Responsiveness*)



Gambar 4.5 Diagram Kartesius Indikator Ketanggapan (*Responsiveness*)  
Sumber: Hasil *Output* SPSS 22

Pada indikator Jaminan terdapat lima atribut pelayanan. Dari lima atribut tersebut dikelompokkan berdasarkan kuadran sebagai berikut:

a. Kuadran B

Atribut yang terdapat pada kuadran ini yaitu atribut nomor 5.4, penanganan terhadap pengunjung yang mendapatkan musibah (tenggelam/kecelakaan di area pantai), sudah terlaksana dengan baik, petugas langsung sigap menolong ketika pengunjung mengalami musibah baik itu tenggelam ketika bermain air dan sebagainya, dan atribut nomor 5.5 yaitu penanganan terhadap fasilitas yang bermasalah (jika terjadi masalah/kerusakan ketika

pengunjung menggunakan fasilitas tersebut yang bukan karena kesalahan pengunjung. Atribut inipun sudah memenuhi harapan dari pengunjung artinya petugas sigap dalam menangani fasilitas yang bermasalah atau mengalami kerusakan yang bukan karena kesalahan pengunjung. Kedua atribut ini harus di pertahankan karena mampu mempengaruhi kepuasan pengunjung.

b. Kuadran C

atribut 5.1 yaitu Penanganan keluhan pengunjung cepat dan tepat dan 5.2 yaitu pemberian penjelasan mengenai segala informasi yang dibutuhkan pengunjung. Kedua atribut ini tidak terlalu penting dan pelayananan juga tidak memuaskan jadi pengelola tidak perlu memberikan perhatian berlebihan.

c. Kuadran D

Atribut yang terdapat pada kuadran ini dirasa sangat berlebihan dalam pelaksanaannya. Atribut yang masuk kuadran ini yaitu atribut 5.3, penanganan terhadap area parkir (parkir mobil dan motor memiliki tempat masing-masing/terpisah). Dengan terpisahnya parkir mobil dan motor, akan memudahkan pengunjung ketika memarkir atau mengeluarkan kendaraan mereka, sehingga tidak berdesak-desakan atau terhalang.

Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Sebagaimana firman Allah dalam Q.S. Al-Insyirāh:94/7.

## فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

“Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain”.<sup>9</sup>

Berkaitan dengan indikator ketanggapan (*responsiveness*) ayat tersebut berhubungan dengan pekerjaan yang dilakukan dengan cepat jika telah selesai dengan satu pekerjaan, artinya seorang petugas objek wisata ketika melayani konsumen harus sigap dan cepat dalam merespon keluhan maupun keinginan pengunjung. Hal ini sudah terlihat pada kuadran B yang telah sesuai tingkat kinerjanya. Pengelola tanggap terhadap masalah musibah yang dialami pengunjung sama halnya dengan menangani fasilitas yang rusak. Ini harus dipertahankan oleh objek wisata.

### d. Implikasi Manajerial

Dari pemetaan diagram kartesius dan analisis atribut di atas, dapat diketahui bahwa masih terdapat atribut-atribut yang berada pada kuadran prioritas utama (kuadran A) dan kuadran prioritas rendah (kuadran C) sehingga implikasi manajerial akan diprioritaskan pada indikator tersebut dan merupakan suatu strategi pengembangan kualitas pelayanan kepada pengunjung objek wisata Pantai Takisung, adalah sebagai berikut:

---

<sup>9</sup>*Ibid.*, hlm. 596.

Tabel 4.68 Pengambilan Keputusan Strategi Indikator Keandalan (*Reliability*)

No.	Atribut Pengukuran	Kuadran	Implikasi Manajerial	Strategi
1.1	Biaya masuk terjangkau	Berlebihan	Pihak objek wisata Pantai Takisung memberi keterangan yang jelas mengenai biaya masuk kepada pengunjung	Tetap menerapkan biaya masuk yang terjangkau kepada pengunjung
1.2.	Biaya untuk fasilitas yang tersedia di kawasan wisata terjangkau	Berlebihan	Pihak pengelola fasilitas yang menyediakan fasilitas memberikan informasi yang jelas mengenai harga terhadap fasilitas yang disewakan	Memberikan harga sewa yang sesuai kepada pengunjung jangan menaikkan harga pada waktu-waktu tertentu. Konsisten dalam menetapkan harga sewa
1.3	Kebersihan dalam lingkungan objek wisata	Prioritas Utama	Penambahan petugas kebersihan dan membuat jadwal kebersihan secara rutin	Strategi peningkatan kepuasan pengunjung pada atribut ini diprioritaskan untuk memperhatikan kebersihan area pantai, bisa dengan melakukan operasi kebersihan sebelum pantai dibuka dan menambah petugas kebersihan
1.4	Akses menuju objek wisata mudah dan nyaman	Pertahankan Prestasi	Segera melakukan perbaikan ketika ada titik jalan menuju objek wisata yang rusak	Tetap mempertahankan prestasi yang telah dicapai, juga bisa membuat denah untuk menuju objek wisata

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Tabel 4.68 Pengambilan Keputusan Strategi Indikator Bukti Fisik (*Tangible*)

No.	Atribut Pengukuran	Kuadran	Implikasi Manajerial	Strategi
2.1	Ketersediaan tempat penginapan yang memadai	Prioritas Rendah	Objek wisata Pantai Takisung memfasilitasi penginapan yang nyaman dan aman ketika menginap di lingkungan sekitar, dengan ada petugas yang menjaga keamanan di penginapan tersebut	Strategi meningkatkan kepuasan pengunjung pada atribut ini bisa dengan merenovasi tempat penginapan agar lebih menarik, memberikan biaya sewa dan fasilitas di tempat penginapan juga yang menarik
2.2	Ketersediaan tempat parkir yang memadai	Pertahankan Prestasi	Menjaga kendaraan pengunjung dengan baik, memberikan karcis parkir untuk keamanan	Tetap mempertahankan kinerja untuk tempat parkir
2.3	Ketersediaan tempat ibadah dan perlengkapan ibadah (mukena, sejadah, air wudhu) yang memadai	Pertahankan Prestasi	Menjaga kebersihan tempat dan perlengkapan ibadah, seperti mukena dan sejadah yang bersih, dan penyediaan air wudhu yang lancar	Tetap mempertahankan kinerja untuk tempat ibadah dan fasilitasnya
2.4	Ketersediaan tempat berteduh yang memadai	Prioritas Utama	Pihak objek wisata memberikan fasilitas tempat berteduh yang gratis digunakan oleh pengunjung	Strategi meningkatkan kepuasan pengunjung pada atribut ini memperbaiki tempat berteduh yang rusak dan menambah beberapa titik pada

No.	Atribut Pengukuran	Kuadran	Implikasi Manajerial	Strategi
				area pantai
2.5	Ketersediaan toilet dan kamar mandi yang memadai	Berlebihan	Pihak objek wisata memberikan fasilitas berupa toilet dan kamar mandi, berguna untuk pengunjung setelah bermain air laut	Menyediakan toilet dan kamar mandi yang bersih dan layak untuk digunakan
2.6	Ketersediaan panggung yang memadai	Prioritas Utama	Menyediakan panggung yang memadai untuk digunakan ketika mengadakan acara hiburan	Strategi meningkatkan kepuasan pengunjung pada atribut ini memperbaiki panggung yang mulai tak layak
2.7	Ketersediaan wahana air dan fasilitas permainan ( <i>banana boat</i> , ATV, pelampung)	Berlebihan	Pihak pengelola objek wisata menyediakan fasilitas permainan yang aman digunakan oleh pengunjung	Memberikan fasilitas permainan yang aman untuk digunakan pengunjung
2.8	Adanya spot foto (tempat untuk berfoto-foto)	Prioritas Rendah	Pihak objek wisata menyediakan fasilitas spot foto yang menarik dengan beberapa bentuk pilihan spot foto	Strategi meningkatkan kepuasan pengunjung pada atribut ini bisa dengan membuat spot foto yang unik dan menarik
2.9	Adanya tempat sampah	Prioritas Utama	Pihak pengelola objek wisata menyediakan tempat sampah	Strategi meningkatkan kepuasan pengunjung pada atribut ini, diprioritaskan untuk menambah tempat sampah di beberapa titik. Misalnya di depan toilet dan kamar mandi,

No.	Atribut Pengukuran	Kuadran	Implikasi Manajerial	Strategi
				musala dan area lapangan pantai

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data diolah)

Tabel 4.69 Pengambilan Keputusan Strategi Indikator Empati (*Emphaty*)

No.	Atribut Pengukuran	Kuadran	Implikasi Manajerial	Strategi
3.1	Adanya penjaga /petugas pantai khusus yang disediakan oleh pengelola	Prioritas Utama	Penambah petugas di lingkungan objek wisata, jadi bukan hanya ada petugas penjaga malam atau kebersihan saja, tapi juga penjaga pantai untuk berjaga di siang hari	Strategi meningkatkan kepuasan pengunjung pada atribut ini diprioritaskan untuk menyediakan petugas pantai khusus untuk berjaga-jaga setiap hari, bukan hanya ketika hari-hari tertentu saja.
3.2	Adanya papan pengumuman peraturan selama berada di objek wisata	Prioritas Utama	Membuat papan pengumuman berupa informasi, himbauan, ataupun keterangan tempat	Strategi meningkatkan kepuasan pengunjung pada atribut ini dengan membuat papan pengumuman/informasi, misalnya seperti papan pengumuman untuk tidak membuang sampah sembarangan, ini akan berguna untuk kesadaran pengunjung agar tidak membuang sampah sembarangan di areapantai, membuat denah-denah untuk menuju tempat-tempat tertentu seperti ke toilet, kamar mandi,

No.	Atribut Pengukuran	Kuadran	Implikasi Manajerial	Strategi
				musala dan tempat lainnya.
3.3	Kemudahan menghubungi petugas objek wisata	Prioritas Utama	Segera datang ketika pengunjung menghubungi petugas dan sigap dalam melayani keluhan pengunjung	Strategi meningkatkan kepuasan pengunjung pada atribut ini diprioritaskan agar petugas yang ada di objek wisata entah itu petugas parkir atau petugas yang menyewakan fasilitas permainan untuk sigap ketika dihubungi oleh pengunjung
3.4	Kemudahan dalam mendapatkan souvenir	Berlebihan	Pihak objek wisata menyediakan tempat berbelanja berupa pasar yang berada di area pantai yang membuat area pantai sempit	Menempatkan pasar ke tempat khusus yang tidak bercampur dengan lingkungan pantai, agar area pantai lebih luas.
3.5	Ketersediaan tempat berbelanja yang nyaman dan rapi	Berlebihan	Pihak objek wisata memperhatikan kenyamanan dan kerapian tempat berbelanja	Tetap memperhatikan lingkungan tempat berbelanja
3.6	Ketersediaan tempat kuliner (restoran, warung makan atau tempat makan lainnya)	Berlebihan	Pihak objek wisata menyediakan tempat untuk para penjual makanan	Tetap menyediakan tempat makan untuk pengunjung dan mempertahankan kepuasan pengunjung pada atribut ini

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)

Tabel 4.70 Pengambilan Keputusan Strategi Indikator Jaminan (*Assurance*)

No.	Atribut Pengukuran	Kuadran	Implikasi Manajerial	Strategi
4.1	Jaminan keamanan dan ketenangan selama dalam objek wisata (baik aman untuk parkir motor/mobil, barang-barang bawaan maupun diri pengunjung sendiri)	Pertahankan Prestasi	Pihak objek wisata menyediakan petugas untuk menjaga keamanan dan petugas parkir	Tetap mempertahankan prestasi pada atribut ini
4.2	Sikap yang dimiliki petugas (ramah, sopan dan murah senyum)	Pertahankan Prestasi	Selalu mengucapkan selamat datang dan terimakasih kepada pengunjung dengan tutur kata yang lembut. Menggunakan seragam yang rapi dan sopan	Tetap menerapkan sikap yang ramah, sopan dan murah senyum kepada setiap pengunjung. Setiap petugas memiliki seragam khusus agar mudah dikenali
4.3	Ketersediaan fasilitas kesehatan	Pertahankan Prestasi	Pihak objek wisata menyediakan tempat kesehatan yang bisa digunakan ketika terjadi kecelakaan ketika berada di lingkungan objek wisata	Tetap mempertahankan prestasi pada kuadran ini
4.4	Adanya tempat penitipan barang di Pantai Takisung	Prioritas Rendah	Membuat tempat penitipan barang dengan tarif penitipan yang sesuai dan memberikan kartu	Strategi meningkatkan kepuasan pengunjung pada atribut ini bisa membuat tempat

No.	Atribut Pengukuran	Kuadran	Implikasi Manajerial	Strategi
			untuk setiap penitipan	penitipan barang, jadi ketika pengunjung ingin bermain di area pantai barang bawaan bisa dititipkan untuk keamanan, walaupun dirasa kurang penting, ini sangat berguna bagi beberapa pengunjung, apalagi pengunjung yang membawa banyak barang bawaan.

Sumber: Hasil Penelitian 218 (Data Diolah)

Tabel 4.71 Pengambilan Keputusan Strategi Indikator Ketanggapan (*Responsiveness*)

No.	Atribut Pengukuran	Kuadran	Implikasi Manajerial	Strategi
5.1	Penanganan keluhan pengunjung cepat dan tepat	Prioritas Rendah	Segera merespon keluhan pengunjung	Strategi meningkatkan kepuasan pengunjung pada atribut ini menyediakan petugas yang ahli pada bidangnya, misalnya seperti memperbaiki fasilitas yang rusak, maka yang bisa memperbaiki fasilitas tersebut hanya yang ahli pada bidang itu, agar bisa ditangani dengan cepat dan tepat

No.	Atribut Pengukuran	Kuadran	Implikasi Manajerial	Strategi
5.2	Pemberian penjelasan mengenai segala informasi yang dibutuhkan pengunjung	Prioritas Rendah	Petugas mampu memberikan informasi yang jelas terhadap apa yang ditanyakan oleh pengunjung	Strategi meningkatkan kepuasan pengunjung pada atribut ini dengan memperbaiki layanan dan kemampuan untuk menjelaskan informasi yang mudah dipahami oleh pengunjung
5.3	Penanganan terhadap area parkir (parkir mobil dan motor memiliki tempat masing-masing/terpisah)	Berlebihan	Kemampuan pengelola dalam memberikan tempat terpisah antara mobil dan motor	Mempertahankan kepuasan pengunjung pada atribut ini
5.4	Penanganan terhadap pengunjung yang mendapatkan musibah (tenggelam/kecelakaan di area pantai)	Pertahankan Prestasi	Kemampuan petugas dalam menolong pengunjung	Mempertahankan prestasi yang sudah dicapai
5.5	Penanganan terhadap fasilitas yang bermasalah (jika terjadi masalah/kerusakan ketika pengunjung menggunakan fasilitas tersebut yang bukan karena kesalahan pengunjung)	Pertahankan Prestasi	Kemampuan petugas pemilik fasilitas untuk merespon dan memperbaiki fasilitas yang bermasalah	Tetap mempertahankan respon yang baik terhadap pengunjung dalam setiap masalah

Sumber Hasil Penelitian 2018 (Data Diolah)