

SERVICE QUALITY DI TANJUNG BENOA BALI MENURUT PERSEPSI WISATAWAN NUSANTARA

Jenny Christana Mawardji

Jurusan:Manajemen Layanan dan Pariwisata/Fakultas Bisnis dan Ekonomika
yennymawardji@yahoo.com

Abstrak - Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan *service quality* di Tanjung Benoa Bali berdasarkan persepsi wisatawan nusantara. Target populasi adalah wisnus yang pernah mengunjungi Tanjung Benoa Bali selama setahun terakhir. Karakteristik populasi adalah pria atau wanita, warga negara Indonesia, pernah mengunjungi Tanjung Benoa Bali selama satu tahun terakhir untuk berwisata, dan memiliki pendidikan terakhir SMU atau sederajat. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 170 responden.

Aras pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah aras pengukuran interval. Aras interval adalah aras pengukuran yang memiliki jarak yang sama dan selisih yang jelas pada skala. Metode pengolahan data dalam penelitian ini antara lain menggunakan analisa deskriptif frekuensi. Persentase dalam table frekuensi dan tabulasi silang.

Dari penelitian ini didapatkan hasil bahwa rata-rata tanggapan yang diberikan responden tentang *Service Quality* di Tanjung Benoa Bali telah baik, hal ini ditunjukkan dari *mean* total dari 5 elemen sebesar 5,21 yang berarti Tanjung Benoa Bali telah memiliki kualitas layanan yang baik.

Kata kunci: service quality, descriptive, perception.

Abstract - This study aims to describe the implementation of customer service in Tanjung Benoa Bali based on the perception of domestic tourists. The target population is domestic tourists who visited Tanjung Benoa Bali over the last year. Characteristics of the population was male or female, Indonesian citizens, never visited Tanjung Benoa Bali over the past year to travel and have latest high school education level or equivalent. The number of samples in this study was 170 respondents.

Level measurements used in this study is the interval level. Aras is the interval level measurements has the same distance and clear different and a clear different on the scale. Data processing methods used in this study include use a descriptive analysis of frequency and percentage in the frequency table and cross-tabulation.

Keywords: service quality, descriptive, perception.

PENDAHULUAN

Indonesia memiliki potensi wisata yang besar untuk dieksploitasi dan merupakan negara kepulauan terbesar di dunia, membentang 5.110 km sepanjang ekuator dari timur ke barat dan 1,888 km dari utara ke selatan. Ini terdiri dari lima pulau besar (Jawa, Bali, Sumatera, Kalimantan, Sulawesi dan Papua), dan sekitar 30 provinsi yang lebih kecil, dengan lebih dari 17.000 pulau. Indonesia juga bernama "Nusantara" (kepulauan di antara) karena terletak antara dua samudera besar (Pasifik dan Samudra Hindia) dan dua benua (Australia dan Asia) yang membuat Indonesia diperkaya dengan alam, sumber daya sejarah dan berbagai budaya yang menawarkan berbagai kegiatan dan tujuan wisata.

Dalam industri pariwisata yang sangat kompetitif, meningkatkan kualitas pelayanan untuk mendapatkan keunggulan kompetitif merupakan salah satu kunci untuk pengelolaan pariwisata warisan budaya. Kepuasan wisatawan diakui sebagai salah satu pertimbangan utama yang digunakan oleh turis untuk mengukur layanan pariwisata, sementara *future behavioral intentions* sangat berhubungan erat dengan kepuasan. Ekspresi kepuasan akan menghasilkan respon perilaku untuk merekomendasikan, mengatakan hal-hal positif tentang dan kembali ke tujuan.

Pariwisata dipandang sebagai kekuatan pendorong untuk pembangunan daerah. Pariwisata yang sukses dapat meningkatkan pendapatan, pekerjaan dan pendapatan pemerintah. Untuk memberikan *service quality* yang tinggi untuk meningkatkan kepuasan wisatawan telah menjadi perhatian penting bagi manajemen destinasi pariwisata berkelanjutan. Untuk dapat menarik para wisatawan untuk kembali dan merekomendasikan kepada orang lain tujuan merupakan bagian penting untuk membangun keberhasilan pembangunan destinasi pariwisata. Keragaman dalam hal sumber daya alam, budaya dan sejarah diyakini dapat mendukung pertumbuhan industri pariwisata Indonesia. Pariwisata merupakan komponen penting bagi perekonomian nasional, serta sumber penting pendapatan devisa bagi Indonesia (<http://www.dinaspariwisata.go.id>).

Indonesia memiliki banyak tujuan wisata. Berdasarkan data Biro Pusat Statistik, Bali adalah tujuan wisata terfavorit sepanjang tahun 2012. Sedangkan data survei dari *Skycanner* menemukan bahwa tujuan wisata dalam negeri yang paling banyak dicari oleh wisatawan nusantara adalah: Jakarta, Bali dan Surabaya. Wisnus yang ke Jakarta paling banyak untuk tujuan bisnis, sedangkan ke Bali untuk tujuan berlibur (www.bisnis.com).

Jumlah kunjungan wisnus ke Bali terus meningkat sepanjang tahun, sebagaimana ditunjukkan dalam Tabel 1.

Tabel 1

Perkembangan Kunjungan Wisatawan Nusantara ke Bali

Tahun	Perjalanan (ribuan)	Rata-rata perjalanan (kali)	Pengeluaran per Perjalanan (ribu Rp)	Total Pengeluaran (triliun Rp)
2007	222.389	1,93	489,95	108,96
2008	225.041	1,92	547,33	123,17
2009	229.731	1,92	600,30	137,91
2010	234.377	1,92	641,76	150,41
2011	236.752	1,94	662,68	156,89
Semester I 2012	105.954	1,98	Data belum tersedia	

Sumber: Pusdatin Kemenparekraf dan BPS, www.bps.go.id

Bali saat ini memiliki 16 kawasan wisata tirta, salah satunya berlokasi di pesisir Tanjung Benoa. Ditetapkannya Tanjung Benoa Bali sebagai resor wisata tirta sebagaimana tercantum dalam SK Gubernur No.359/1993 banyak pihak menilai sangat tepat. Sebab, dari sinilah lahir usaha water-sport pertama di Bali yang bernama Benoa Marine Recreation (BMR) pada 1985. Kemudian, menyusul 10 usaha sejenis seperti Bali Nusawisata Bahari, dan lain-lain. Berdasarkan SK Gubernur Nomor 2138/02-C/HK/2012 Tanjung Benoa Bali pengembangan dan pengelolaannya oleh PT. Tirta Wahana Bali Internasional (TWBI).

Tanjung Benoa adalah sebuah kelurahan di wilayah Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali. Tanjung Benoa merupakan tempat wisata di Bali yang terkenal akan pantainya. Tempat ini juga merupakan sarana wahana air seperti *banana boat, scuba diving, surfing*, dll. Selain itu, terdapat pelayaran menuju Pulau Penyu tempat hidup seekor kura-kura, ular, jalak bali, dan sebagainya.

Pada awal 80-an, dibangun BTDC (Bali Tourism Development Corporation) di Tanjung Benoa. Sebagai daerah penyangga, pada awalnya Tanjung Benoa dinilai hanya cocok dibangun perumahan untuk menampung ribuan karyawan hotel yang bekerja di kawasan BTDC. Selain itu, pesisir kawasan Tanjung Benoa juga direncanakan sebagai tempat untuk melakukan berbagai aktivitas wisata tirta.

Berdasarkan observasi yang dilakukan di Tanjung Benoa pada bulan Mei 2013 dan wawancara dengan beberapa pegawai jasa *watersports* dan pemilik gerai-gerai makanan dan souvenir di Tanjung Benoa, diketahui bahwa belum pernah ada kejadian kecelakaan terkait layanan *watersport*, karena dibekali dengan tenaga berpengalaman, pengaman yang kuat dan kondisi fisik peralatan yang masih bagus. Selain itu, jarang ada pengajuan komplain atau masalah konflik antara wisnus dengan pegawai karena selama ini wisnus merasa puas dengan layanan karyawan yang ramah dan sopan. Karyawan-karyawan di Tanjung Benoa juga melewati proses pelatihan sehingga benar-benar memiliki informasi mengenai atraksi wisata di Tanjung Benoa dan mengerti layanan yang baik bagi wisnus. Karyawan memahami kebutuhan wisnus dan bersedia memberikan bantuan yang diperlukan, karena pada dasarnya sebagian besar karyawan-karyawan berasal dari warga Tanjung Benoa sendiri sehingga berusaha memberikan *image* yang baik supaya wisnus terus datang ke Tanjung Benoa.

Untuk mengetahui kecenderungan adanya pengaruh *service quality* dan kepuasan wisnus terhadap niat kunjungan di masa depan ke Bali, diadakan sigi

awal terhadap 30 responden yang pernah mengunjungi Tanjung Benoa untuk berwisata. Hasil sigi awal secara lengkap ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 2
Hasil Tanggapan *Service quality* di Tanjung Benoa

No	Pertanyaan	Ya		Tidak	
		Jumlah	%	Jumlah	%
1	Apakah jam berkunjung layanan wisata yang diinformasikan sesuai dengan kebutuhan wisnus?	28	93,33%	2	6,67%
2	Apakah pilihan wisata air yang bisa diandalkan dari segi kenyamanan?	25	83,33%	5	16,67%
3	Apakah informasi dan petunjuk yang mudah dipahami oleh wisnus mengenai wisata yang disediakan?	27	90,00%	3	10,00%
4	Apakah karyawan-karyawan di Tanjung Benoa Bali melayani wisnus dengan sopan?	28	93,33%	2	6,67%
5	Apakah daerah wisata di Tanjung Benoa bersih?	26	86,67%	4	13,33%
6	Apakah kondisi fisik peralatan untuk permainan air masih bagus?	24	80%	6	20%
7	Apakah karyawan-karyawan di Tanjung Benoa menaruh perhatian yang baik pada kebutuhan wisnus?	27	90,00%	3	10,00%
8	Apakah karyawan Tanjung Benoa Bali memberikan bantuan dengan serius?	25	83,33%	5	16,67%
9	Apakah karyawan-karyawan di Tanjung Benoa cepat tanggap dalam memberikan layanan?	28	93,33%	2	6,67%
10	Apakah karyawan-karyawan di Tanjung Benoa selalu cekatan dalam mengatasi antrian pengunjung?	24	80%	6	20%
	Rata – rata total		87,33%		12,67%

Sumber: Sigi Awal, Mei 2013, diolah

Tabel 2 menunjukkan hasil tanggapan responden dalam sigi awal mengenai *service quality* Tanjung Benoa. Rata-rata jawaban “Ya” yang lebih banyak (87,33%) menunjukkan bahwa wisnus yang berasal dari Surabaya menyatakan bahwa layanan di Tanjung Benoa berkualitas.

METODE PENELITIAN

Variabel yang dibahas pada penelitian ini adalah variabel *service quality*. Definisi operasional *service quality* adalah persepsi pelanggan terhadap keunggulan layanan Tanjung Benoa Bali, yang diukur dari lima dimensi layanan, yaitu *reliability, assurance, tangible, empathy, dan responsiveness*.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data mengenai *service quality* di Tanjung Benoa Bali yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden yang menjadi sampel penelitian. Aras pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah aras pengukuran interval. Karena pernyataan yang digunakan dalam kuesioner adalah untuk mengetahui kesan atau meminta pendapat dari para responden terhadap pernyataan-pernyataan tertentu. Kuesioner yang dibagikan kepada responden bersifat tertutup (*close ended question*), artinya jawaban responden telah dibatasi dengan menyediakan alternatif jawaban yang disusun dengan menggunakan skala pengukuran yang disebut *numerical scale* dengan jenis monopolar.

Skala pengukuran ini digunakan untuk mengetahui tanggapan responden terhadap aspek-aspek variabel yang akan diteliti, dan akan diukur dalam tujuh skala dimana dalam metode ini responden diminta memberikan jenjang pada tiap skala sesuai dengan pendapatnya. Jawaban dengan nilai 1 berarti responden memberikan penilaian yang paling negatif terhadap pernyataan tersebut. Sedangkan jawaban dengan nilai 7 berarti responden memberikan penilaian yang paling positif terhadap pernyataan yang ada.

Target populasi dalam penelitian ini adalah wisnus yang pernah mengunjungi Tanjung Benoa Bali selama setahun terakhir. Sampel merupakan bagian dari

populasi yang karakteristiknya hendak diteliti dan biasanya mewakili keseluruhan populasi.

$$n = \frac{Z^2 \cdot \sigma}{e^2}$$

Dimana:

n = Jumlah sampel

Z = Nilai distribusi normal (untuk $\alpha = 0,5$, nilai distribusi normal = 1,96)

σ = Deviasi standar populasi (Apabila deviasi standar populasi tidak diketahui, maka bisa menggunakan hasil penelitian terdahulu).

e = Kesalahan estimasi

Sehingga perhitungan jumlah sampel menjadi sebagai berikut:

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot (87,33 \times 12,67)}{5^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 1.106,4711}{25}$$

25

$$n = 170,02 \text{ dibulatkan menjadi } 170 \text{ responden}$$

Cara pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *convenience sampling* (Cooper & Schindler, 2006:118). Yang dimaksud *convenience sampling* adalah elemen populasi yang dipilih sesuai dengan karakteristik populasi, sehingga sampel dalam penelitian ini adalah 170 responden dengan karakteristik: pria atau wanita, warga negara Indonesia, pernah mengunjungi Tanjung Benoa Bali selama satu tahun terakhir untuk berwisata, dan memiliki pendidikan terakhir SMU atau sederajat. Sampel tersebut merupakan representatif dari populasi, jumlah tersebut diharapkan dapat mewakili populasi yang ideal dan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang *service quality* di Tanjung Benoa Bali.

Prosedur pengambilan data dengan data primer yakni memberikan daftar pernyataan atau kuesioner kepada responden yang memenuhi karakteristik populasi yang telah ditentukan sebelumnya. Data-data yang dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden akan dianalisis dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menyusun kuesioner sesuai dengan topik yang akan diteliti
2. Melakukan kunjungan atau menemui responden penelitian yang sesuai dengan karakteristik populasi
3. Menjelaskan kuesioner kepada responden
4. Menjelaskan mengenai langkah-langkah pengisian kuesioner
5. Menyebarkan kuesioner yang telah disiapkan
6. Responden mengisi kuesioner sesuai dengan pengarahan yang diberikan
7. Mengumpulkan kuesioner yang telah diisi
8. Memeriksa apakah jumlah data yang diperoleh sudah sesuai dengan yang diharapkan dan apakah kuesioner tersebut sudah layak untuk diteliti.. Apabila sudah sesuai dan layak, dilanjutkan ke langkah 9) Apabila masih terdapat beberapa kekurangan, kembali ke langkah 2) dengan jumlah responden sesuai dengan jumlah data yang tidak layak saja.
9. Mengolah data yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner yang layak dan sesuai dengan metode pengolahan data yang telah ditentukan.

Untuk menguji apakah kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data responden sudah valid atau reliabel, maka dilakukan penyebaran kuesioner kepada 30 orang responden. Selanjutnya dilakukan pengujian terhadap validitas dan reliabilitas instrumen.

1. Pengujian Validitas

Pengujian ini digunakan untuk mengukur sebuah konsep tertentu, dengan kata lain validitas mempersoalkan apakah instrumen yang digunakan untuk mengukur suatu atribut benar-benar dapat mengukur atribut yang dimaksud

sehingga dapat diketahui instrumen itu berguna atau tidak. Cara mengukur validitas dengan menggunakan konsistensi internal yaitu dengan metode korelasi *product moment pearson*. Suatu variabel akan dikatakan valid jika korelasi signifikan lebih kecil dari *alpha* 0,05.

2. Pengujian Reliabilitas

Pengujian ini menunjukkan kemampuan suatu instrumen untuk menunjukkan kestabilan dan konsistensi di dalam mengukur konsep, dengan kata lain uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui reliabilitas pertanyaan dalam kuesioner. Hal ini berarti: pertama, jika dalam mengukur suatu obyek berkali-kali dengan instrumen yang sama, maka haruslah diperoleh hasil yang sama, kedua; reliabilitas juga berarti sikap responden yang diperoleh benar-benar merupakan skor yang sebenarnya, ketiga; reliabilitas juga diartikan pengukuran. Pengukuran reliabilitas dapat menggunakan koefisien *cronbach alpha* di atas 0,6.

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan program *SPSS For Windows Evaluation* 15.0 sebagaimana ditunjukkan dalam Tabel 4, diperoleh nilai reliabilitas dari setiap pernyataan mengenai *service quality* di Tanjung Benoa Bali berdasarkan persepsi wisatawan nusantara adalah lebih besar dari 0,6 maka *item* yang ada di dalam seluruh variabel tersebut adalah reliabel.

3. Analisis deskriptif frekuensi

Analisis deskriptif frekuensi menunjukkan tanggapan konsumen tentang *service quality* di Tanjung Benoa Bali. Data-data yang terkumpul dibagi dalam beberapa kelompok yang dinyatakan atau diukur dalam *mean* dan deviasi standar, untuk mengetahui kelompok mana yang dominan (ditunjukkan dari persentase tertinggi) dan sebaliknya, yang diperjelas dengan tabel frekuensi (Cooper & Schindler, 2006:195).

4. Tabulasi silang

Metode analisis data selanjutnya dilakukan dengan membuat tabulasi silang (*cross tab*) antara beberapa karakteristik responden, seperti: jenis kelamin,

usia, pekerjaan, dan sebagainya (Cooper & Schindler, 2006:205-206) dengan elemen-elemen *service quality* di Tanjung Benoa Bali. Tabel silang akan menggambarkan *service quality* di Tanjung Benoa Bali dengan lebih jelas. Karena akan terlihat bagaimana perbedaan *service quality* di Tanjung Benoa Bali berdasarkan jenis kelamin, usia, atau pekerjaan responden.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Berdasarkan kuesioner yang telah dikumpulkan dan diolah, diperoleh informasi mengenai profil responden untuk penelitian mengenai *Service Quality* di Tanjung Benoa Bali, hal ini diukur dengan 5 elemen *service quality* yaitu : *Reliability, Assurance, Tangible, Empathy* dan *Responsiveness*.

Tabel 10

Tanggapan Responden Mengenai *Service Quality* di Tanjung Benoa Bali Berdasarkan Wisatawan Nusantara

No	Elemen/Pernyataan	Mean	SD
	RELIABILITY	5,29	1,02
1	Kenyamanan yang dirasakan ketika mengunjungi wisata air di Tanjung Benoa Bali	5,28	1,19
2	Kesesuaian jam berkunjung dari layanan wisata yang diinformasikan dengan kebutuhan wisnus	5,08	1,29
3	Keramahan karyawan Tanjung Benoa Bali dalam melayani wisnus	5,39	1,21
4	Keteraturan lokasi berjualan para PKL, kios, dan toko souvenir disekitar kawasan Tanjung Benoa Bali	5,42	1,24
	ASSURANCE	5,08	0,95
5	Kemudahan untuk memahami informasi dan petunjuk mengenai wisata yang disediakan di Tanjung Benoa Bali	5,08	1,22
6	Kesopanan karyawan-karyawan di Tanjung Benoa Bali dalam melayani wisnus	5,04	1,23
7	Kemampuan karyawan Tanjung Benoa Bali dalam memberikan penjelasan detail mengenai obyek wisata yang dikunjungi	5,14	1,35

	TANGIBLE	5,19	1,00
8	Kebersihan daerah wisata di Tanjung Benoa	5,25	1,34
9	Kelayakan kondisi fisik peralatan untuk permainan air	5,06	1,46
10	Kelayakan fasilitas umum di Tanjung Benoa Bali	5,21	1,32
11	Kerapian penampilan karyawan-karyawan di Tanjung Benoa Bali	5,23	1,15
	EMPATHY	5,29	0,80
12	Kemampuan karyawan memberikan perhatian pada kebutuhan wisnus	5,21	1,16
13	Keseriusan karyawan Tanjung Benoa Bali dalam memberikan bantuan kepada wisnus	5,11	1,20
14	Kesediaan karyawan-karyawan di Tanjung Benoa untuk memberikan informasi tentang layanan publik dengan cepat	5,55	0,93
	RESPONSIVENESS	5,19	0,82
15	Ketanggapan karyawan-karyawan di Tanjung Benoa dalam memberikan layanan	5,25	1,17
16	Kesiapan karyawan-karyawan di Tanjung Benoa dalam memberikan layanan yang diperlukan	5,20	1,20
17	Kemampuan karyawan memberikan layanan terbaik	5,32	1,16
18	Kesigapan karyawan-karyawan di Tanjung Benoa Bali dalam mengatasi antrian pengunjung	5,01	1,10
	Rata-rata total	5,21	1,22

Sumber: Hasil *print out SPSS For Windows 15.0, Descriptive*, diolah

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa rata-rata tanggapan yang diberikan responden tentang *Service Quality* di Tanjung Benoa Bali telah baik, hal ini ditunjukkan dari *mean* total dari 5 elemen sebesar 5,21 yang berarti Tanjung Benoa Bali telah memiliki kualitas layanan yang baik.

Elemen dengan *mean* tertinggi pada elemen *Reliability* sebesar 5,29 dan *Empathy* sebesar 5,29 kemudian diikuti oleh elemen *Tangible* dan *Responsiveness* yang memiliki *mean* sebesar 5,19 sedangkan elemen dengan *mean* terendah adalah elemen *Assurance* sebesar 5,08.

Ditinjau dari profil responden yang dibedakan berdasarkan faktor-faktor demografis seperti: jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan usia. Jumlah responden dengan jenis kelamin pria dan wanita adalah sama, yaitu 85 orang, hal ini dimaksudkan oleh peneliti supaya didapat jawaban yang obyektif dari rata-rata hitung berdasarkan jenis kelamin, yaitu tinggi rendahnya nilai rata-rata hitung murni berasal dari karakteristik jenis kelamin, bukan dari jumlah salah satu jenis kelamin yang lebih tinggi.

Jumlah responden berdasarkan pendidikan terakhir paling banyak adalah responden dengan pendidikan terakhir Diploma, yaitu sebanyak 131 orang (77,06%), peringkat kedua terbanyak adalah responden dengan pendidikan terakhir SMA yaitu sebanyak 16 orang (9,41%). Jumlah responden paling sedikit dari tingkat pendidikan terakhir S3 (sebanyak 2 orang atau 1,18%) dan lain-lain yaitu Sekolah Tinggi sebanyak 3 orang atau 1,76%. Responden yang mengunjungi Tanjung Benoa paling banyak adalah Diploma mungkin dikarenakan responden ini memiliki waktu luang lebih banyak karena biasanya responden dengan pendidikan terakhir Diploma langsung bekerja setelah lulus, sedangkan responden dengan latar belakang pendidikan SMA atau S1 masih meneruskan sekolah, sedangkan responden dengan pendidikan terakhir S2 dan S3 memang jumlahnya tidak banyak.

Berdasarkan latar belakang pekerjaan, paling banyak responden bekerja sebagai wiraswasta yaitu sejumlah 65 orang (38,24%); kemudian karyawan sebanyak 31 orang atau 18,24%. Pekerjaan dengan paling sedikit responden adalah belum bekerja, yaitu sebanyak 14 orang (8,24%). Responden yang bekerja sebagai wiraswasta paling banyak mengunjungi Tanjung Benoa mungkin dikarenakan wiraswasta memiliki kebebasan dari sisi waktu dan biasanya keunggulan dari sisi uang dibandingkan dengan responden yang bekerja sebagai karyawan dan belum bekerja.

Berdasarkan kategori usia, sebagian besar responden berasal dari kelompok usia 26-45 tahun sebanyak 144 orang (84,71%), sedangkan responden paling

sedikit berasal dari kelompok usia 17-25 tahun sebanyak 10 orang (5,88%). Responden dengan kategori usia 25-45 tahun adalah responden yang sudah bekerja, sudah memiliki uang, dan memiliki waktu untuk berlibur, berbeda dengan responden dengan rentang usia 17-25 tahun yang biasanya masih tergantung dengan keluarga atau masih terikat kewajiban sekolah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian pada bab sebelumnya bisa ditarik ringkasan dan diberikan rekomendasi sebagai berikut.

A. RINGKASAN

Beberapa ringkasan berdasarkan hasil penelitian adalah sebagai berikut:

Secara umum responden mempersepsikan *Service Quality di Tanjung Tanjung Benoa Bali* telah baik. Hal ini dapat dilihat dari *mean* total dari 5 elemen tersebut sebesar 5,29 yang berarti *Tanjung Benoa Bali* memiliki kualitas layanan yang baik.

Elemen *Reliability* memiliki rata-rata hitung sebesar 5,29 dan standar deviasi sebesar 1,02; *Assurance* memiliki rata-rata hitung sebesar 5,08 dan standar deviasi sebesar 0,95; *Tangible* memiliki rata-rata hitung sebesar 5,19 dan standar deviasi sebesar 1,00; *Empathy* memiliki rata-rata hitung sebesar 5,29 dan standar deviasi sebesar 0,80; dan *Responsiveness* memiliki rata-rata hitung sebesar 5,19 dan standar deviasi sebesar 0,82.

Profil demografi responden adalah sebagai berikut: jumlah responden pria dan wanita sama banyak . Dari sisi pendidikan terakhir responden S1 memiliki jumlah terbanyak diikuti responden SMA, Diploma, S3 dan jumlah responden terendah adalah Sekolah Tinggi. Dari sisi usia, responden terbanyak adalah bekerja sebagai pelajar/mahasiswa, kemudian diikuti responden bekerja sebagai wiraswasta, bekerja sebagai karyawan, bekerja sebagai ibu rumah tangga , bekerja sebagai profesional dan jumlah responden terendah belum bekerja.

Rata-rata tertinggi dalam elemen *reliability* adalah mengenai keteraturan lokasi berjualan para PKL, kios dan toko souvenir di sekitar kawasan Tanjung Benoa Bali. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan karyawan Tanjung Benoa Bali untuk memberikan layanan yang dapat diandalkan dan tepat seperti yang dijanjikan paling terlihat dari PKL, kios dan toko souvenir yang teratur di sekitar kawasan Tanjung Benoa Bali.

Rata-rata tertinggi dalam elemen *assurance* adalah mengenai kemampuan karyawan Tanjung Benoa Bali dalam memberikan penjelasan detail mengenai obyek wisata yang dikunjungi. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan Tanjung Benoa Bali yang mampu memberikan penjelasan detail mengenai obyek wisata yang dikunjungi paling mencerminkan kemampuan badan usaha dan karyawan di Tanjung Benoa Bali untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada wisnus.

Rata-rata tertinggi dalam elemen *tangible* adalah mengenai kebersihan daerah wisata di Tanjung Benoa. Hal ini menunjukkan bahwa kebersihan daerah wisata di Tanjung Benoa merupakan bukti fisik nyata mengenai *destination image* yang positif menurut wisnus.

Rata-rata tertinggi dalam elemen *empathy* adalah mengenai kesediaan karyawan-karyawan di Tanjung Benoa untuk memberikan informasi tentang layanan publik dengan cepat. Hal ini menunjukkan bahwa perhaian dan kepedulian personal dari karyawan terhadap wisnus paling terlihat dari kesedian karyawan untuk memberikan informasi tentang layanan publik dengan cepat.

Rata-rata tertinggi dalam elemen *responsiveness* adalah mengenai kemampuan karyawan memberikan layanan terbaik. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan-karyawan di Tanjung Benoa paling menunjukkan *destination image* Tanjung Benoa dari sisi kesediaan karyawan untuk memberikan bantuan kepada wisnus dalam hal memberikan layanan terbaik.

Elemen dengan *mean* tertinggi pada elemen *Reliability* sebesar 5,29 dan *Empathy* sebesar 5,29 kemudian diikuti oleh elemen *Tangible* dan *Responsiveness* yang memiliki *mean* sebesar 5,19 sedangkan elemen dengan *mean* terendah adalah elemen *Assurance* sebesar 5,08 dan berdasarkan informasi mengenai profil responden untuk penelitian mengenai *Service Quality* di Tanjung Benoa, berdasarkan faktor-faktor demografis seperti: jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan usia.

B. REKOMENDASI

Rekomendasi yang bisa diberikan berdasarkan pembahasan hasil penelitian adalah:

1. Pihak pengelola wisata Tanjung Benoa di Bali bisa meningkatkan pengetahuan dan kesopanan karyawan karena elemen *assurance* menunjukkan rata-rata terendah. Karyawan bisa dibekali dengan pelatihan berupa pembekalan tentang wawasan konsep melayani, perkembangan layanan pariwisata di destinasi yang berbeda.
2. Penelitian selanjutnya bisa membahas topik yang sama pada wisatawan mancanegara atau objek yang berbeda

DAFTAR PUSTAKA

Blumberg, Donald F,2000., *Managing Service as a Strategic Profit Center*, McGraw-Hill Inc., New York.

Kinnear, Bernhardt, Krentler,2001, *Principles of Marketing*, Harper Collins Publisher, Fourth Edition, New York.

Kotler, Philip, and Gary Armstrong,2004, "*Principles of Marketing*", Prentice Hall International Inc., Englewood Cliffs, New Jersey, Nine Edition.

Pendit, Nyoman S. 2003. *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: Pradnya Paramita

Pitana, I Gede. 2005. Sosiologi Pariwisata, Kajian Sosiologis terhadap Struktur, Sistem, dan Dampak-dampak Pariwisata. Yogyakarta: Andi Offset.

Simatupang, Violetta , 2009, Pengaturan Hukum Kepariwisataan Indonesia, Alumni, Bandung

Spillane, James,S.J. 1997. “Wisata Minat Khusus Sebagai Sektor Andalan dalam Pariwisata Indonesia: *Ekoturism* dan Wisata Bahari”. *Makalah Seminar Nasional Gegama*, 8 September di Yogyakarta.

Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman and Leonard L. Berry, 2000,*Delivering Quality Servic:Balancing Consumer Perception and Expectation*, Macmillon Inc, The Free Press, New York.

<http://www.dinaspariwisata.go.id>

www.bps.go.id

<http://www.indonesia.go.id>