

STUDY DESKRIPTIF *SERVICE QUALITY* DI WATERBOM BALI

Elizabeth Kusumawati

Jurusan Manajemen Peminatan Manajemen Layanan Dan Pariwisata

elizabeth.margono@hotmail.com

Abstrak - Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana *Service Quality* yang diberikan oleh manajemen Waterbom Bali kepada pengunjung. Target populasi adalah konsumen yang pernah mengunjungi Waterbom Bali. Karakteristik populasi adalah pria atau wanita, minimal pendidikan terakhir SMA, pernah mengunjungi Waterbom Bali, minimal 1x dalam 6 bulan terakhir untuk menikmati fasilitas yang ada di Waterbom Bali. Total jumlah sampel sebanyak 130 responden.

Aras pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah aras interval. Aras interval adalah aras pengukuran yang memiliki jarak yang sama dan selisih yang jelas pada skala. Metode pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Persentase dalam tabulasi silang.

Secara umum responden mempersepsikan *Service Quality* di Waterbom Bali telah baik dengan variabel *emphaty* sebagai variabel yang mempunyai nilai mean tertinggi dan variabel *assurance* mempunyai nilai mean terendah.

Kata kunci: *Service Quality, empathy, assurance*

Abstract - *This study aims to describe how the Quality Service provided by management Waterbom to visitors. The target population is the consumer who has visited Waterbom Bali. Characteristics of the population was male or female, and the education at least high school, had visited Waterbom Bali, at least once in the last 6 months to enjoy the facilities at Waterbom Bali. Total of samples for this study was 130 respondents.*

Level measurements used in this study is interval level. Aras is cedar measurement intervals that have the same distance and a clear difference on the scale. Data processing methods used in this study include use of validity and reliability testing and percentage in the cross-tabulation.

Generally, respondents perceived about the Service Quality at Waterbom Bali is good with empathy variable as a variable that has the highest mean value and assurance of variables have the lowest mean value.

Keywords: Service Quality, empathy, assurance

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor dengan tingkat kecepatan pertumbuhan yang sangat dinamis dalam perekonomian global, terutama di negara-negara maju. WTO (Organisasi Pariwisata Dunia) bahkan telah memprediksikan bahwa pariwisata merupakan industri terbesar yang tumbuh di abad 21 dengan perkiraan mencapai 1,6 miliar wisatawan pada tahun 2020, dengan kemampuan pembelanjaan mencapai US\$ 2 triliun atau meningkat 5 kali lipat dibandingkan kondisi pada tahun 2005 yang hanya mencapai US\$ 445 miliar. Fenomena tersebut akan semakin meningkatkan gejolak persaingan baik pada tingkat regional maupun internasional. Negara-negara akan saling bersaing untuk dapat menarik perhatian wisatawan baik dalam hal *acquisition*, *satisfaction* dan *retention*. Hal tersebut akan berimplikasi kepada posisi Indonesia dalam kancah persaingan pariwisata dunia (<http://elissanindia.wordpress.com>).

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar dan berpenduduk terbanyak di dunia. Pantai-pantai di Bali, tempat menyelam di Bunaken, Gunung Rinjani di Lombok, dan berbagai taman nasional di Sumatera merupakan contoh tujuan wisata alam di Indonesia. Tempat-tempat wisata itu didukung dengan warisan budaya yang kaya yang mencerminkan sejarah dan keberagaman etnis Indonesia yang dinamis dengan 719 bahasa daerah yang dituturkan di seluruh kepulauan tersebut. Candi Prambanan dan Borobudur, Toraja, Yogyakarta, Minangkabau, dan Bali merupakan contoh tujuan wisata budaya di Indonesia. Hingga 2010, terdapat 7 lokasi di Indonesia yang telah ditetapkan oleh UNESCO yang masuk dalam daftar Situs Warisan Dunia. Sementara itu, empat wakil lain juga ditetapkan UNESCO dalam Daftar Representatif Budaya Takbenda Warisan Manusia yaitu wayang, keris, batik dan angklung.

Bali merupakan tujuan wisata favorit wisatawan lokal maupun mancanegara, meskipun ada banyak tempat wisata di Indonesia yang top lainnya. Pulau “Seribu Pura” ini dikenal karena memiliki pantai yang indah, pemandangan yang menakjubkan, souvenir yang menarik, serta adat dan kebudayaan yang menawan. Sampai saat ini Bali masih menjadi tujuan wisatawan nomor satu di Indonesia. Keindahan panorama alam perpaduan lembah, gunung, pesisir pantai dan sawah yang terasering serta keunikan seni budaya yang diwarisi masyarakat

setempat menjadi daya tarik tersendiri bagi daerah tujuan wisata Pulau Bali. Meskipun Bali sebuah pulau kecil yang luasnya hanya 0,29 persen dari luas Nusantara (5.632,86 km²), namun memiliki semua unsur lengkap di dalamnya, mulai dari empat buah danau, ratusan sungai, gunung dan kawasan hutan yang membentang di pesisir utara dari barat ke timur.

Kuta, merupakan nama yang tidak asing lagi dalam dunia pariwisata Bali. Kuta merupakan salah satu kawasan wisata yang terletak di bagian selatan pulau Bali. Kuta yang terletak di bagian selatan pulau Bali, merupakan salah satu cikal bakal perkembangan pariwisata Bali. Sekarang kawasan Kuta telah berkembang menjadi ikon pariwisata Bali atau lebih dikenal dengan sebutan International City karena merupakan tempat bertemunya wisatawan dari seluruh dunia dan juga wisatawan lokal. Dilihat dari segi fasilitas Kuta memiliki fasilitas yang paling lengkap. Penginapan atau Hotel, Resort, Restoran, Spa dan aspek lain pendukung pariwisata lainnya banyak terdapat di sini. Dahulu, tempat ini merupakan perkampungan nelayan Bali, namun seiring dengan dengan berjalannya waktu, tempat ini menjadi kawasan wisata yang terkenal di Bali. Boleh dikatakan, saat ini Kuta merupakan tempat berkumpulnya wisatawan dari seluruh dunia, karena hampir seluruh wisatawan yang mengunjungi Pulau Bali, pasti tidak lupa pula singgah ke Kuta (<http://www.kebaliyuk.com>).

Waterbom Bali, merupakan salah satu objek wisata favorit di Pulau Bali. Nama Waterbom berasal dari kata *water* (air) dan BOM (PT. Bali Ocean Magic), pertama kali digunakan oleh Waterbom Park pada 1993 sebagai water park pertama di Indonesia yang memiliki standar internasional dan bertema Tropical Cool. Lokasi wisata air Waterbom Park ini sangat strategis karena terletak di pusat pariwisata Bali, Jl. Dewi Sartika (sekarang Jl. Kartika Plaza), yang hanya berjarak sekitar 200 m dari tepi pantai Kuta, dan dekat dengan pusat-pusat perbelanjaan, resort-resort yang ada di Kuta. Pada tahun 2000 taman rekreasi air kebanggaan warga Pulau Dewata ini berubah menjadi Waterbom Park & Spa karena memiliki fasilitas Janapada yang diakui sebagai salah satu spa terbaik di Bali. Dalam perkembangannya pada 2004 namanya menjadi Waterbom Bali.

Mengunjungi satu-satunya Water Park yang ada di Jl. Kartika Plaza, Waterbom Bali, memang tiada duanya di Bali. Waterbom Bali mengesankan

desain lanskap sebuah water park langka di dunia. Konsep ini sungguh berbeda dengan konsep desain lanskap water park di belahan bumi lain. Lanskap water park ini didesain seolah sebuah taman tirta yang berlokasi di rimba belantara. Arsitek lanskapnya Karl Princic dari California, AS. Konsep desain water park di tengah rimba ini tercatat yang pertama di dunia. Awal konsep desainnya dibuat beberapa tahun silam, Karl Princic terinspirasi dari suasana alami water park di lahan berhawa tropis. Keunikan Waterbom Bali itu menjadi ciri mencolok yang mengantarkan taman air modern ini sebagai water park dalam rimba (<http://nusaduapost.com>).

Penghargaan yang diterima Waterbom Bali tidak berhenti di situ saja. Situs perjalanan terbesar, TripAdvisor, pada Tahun 2013 mengeluarkan rilis penghargaan Travellers' Choice Attractions yang diberikan berdasarkan kualitas dan kuantitas review wisatawan untuk objek wisata yang ditampilkan di TripAdvisor. Penghargaan ini diberikan untuk berbagai kategori. Di kategori 10 Objek Wisata dan Water Park Teratas di Asia, Waterbom Bali di Kuta menduduki peringkat pertama. Waterpark ini berhasil mengalahkan Universal Studios Singapura dan Ocean Park, Hong Kong. Mengejutkan, Tokyo DisneySea dan Tokyo Disneyland di Urayasu, Jepang kalah dari Waterbom Bali dan menduduki peringkat keempat dan kelima. Sedangkan Hong Kong Disneyland berada di posisi 6. Dengan begini, Waterbom Bali mendapatkan penghargaan Travellers' Choice Attraction dari TripAdvisor atau yang berarti Objek Wisata Pilihan Wisatawan. Penghargaan ini sangat bergengsi di kalangan pelaku industri pariwisata yang bisa menambah kepercayaan wisatawan terhadap objek wisata tersebut. Berikut 10 objek wisata dan water park teratas di Asia: (1) Waterbom Bali, Kuta, Indonesia (2) Universal Studios Singapore, Sentosa Island, Singapura (3) Ocean Park, Hong Kong (4) Tokyo DisneySea, Urayasu, Jepang (5) Tokyo Disneyland, Urayasu, Jepang (6) Hong Kong Disneyland, Hong Kong (7) Skyline Luge Sentosa, Sentosa Island, Singapura (8) Wonderla Amusement Park, Bangalore, India (9) Universal Studios Japan, Osaka, Jepang (10) Shanghai Circus World, Shanghai, China (<http://travel.detik.com>).

Kualitas layanan merupakan salah satu hal yang penting bagi perusahaan. Pelayanan pelanggan yang bermutu merupakan kunci sukses dan dasar untuk

membangun keberhasilan dan keuntungan bagi perusahaan dalam bidang apapun. Zeithmal dan Bitner (2006:116-119) mengemukakan lima dimensi dalam menentukan kualitas layanan, yaitu: *Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy*. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhannya. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan pada gilirannya kepuasan tersebut dapat menciptakan kesetiaan/loyalitas konsumen.

Guna memperoleh fakta tentang kualitas layanan yang diberikan oleh Waterbom Bali, maka dilakukan sigi awal terhadap 30 responden dengan hasil seperti yang terdapat pada tabel 1.

Tabel 1
Tanggapan Responden terhadap Kualitas Layanan di Waterbom Bali

No.	Pertanyaan	Ya		Tidak	
		Frek.	%	Frek.	%
1	Apakah jam berkunjung layanan wisata yang diinformasikan sesuai dengan yang dijanjikan wisatawan?	27	90%	3	10%
2	Apakah karyawan Waterbom Bali melayani Anda dengan ramah?	27	90%	3	10%
3	Apakah petunjuk informasi mudah dipahami mengenai wahana permainan yang ada di Waterbom Bali?	28	93%	2	7%
4	Apakah Anda merasa aman ketika berkunjung/bermain di Waterbom Bali?	29	97%	1	3%
5	Apakah lingkungan sekitar Waterbom Bali bersih?	20	67%	10	33%
6	Apakah kondisi fasilitas publik (contoh: toilet, food court) di Waterbom Bali dikelola dengan baik?	23	77%	7	23%
7	Apakah karyawan Waterbom Bali memberikan perhatian yang baik terhadap kebutuhan wisatawan?	27	90%	3	10%
8	Apakah karyawan Waterbom Bali dapat memberikan informasi yang jelas dan tepat ketika Anda bertanya tentang lokasi fasilitas publik yang Anda butuhkan? (contoh: toilet, food court)	27	90%	3	10%
9	Apakah karyawan Waterbom Bali tanggap terhadap kebutuhan dan keinginan wisatawan?	24	80%	6	20%
10	Apakah karyawan Waterbom Bali selalu siap melayani Anda?	25	83%	5	17%
Rata-rata		86%		14%	

Berdasarkan tabel 1, diketahui bahwa tanggapan dari 30 responden terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Waterbom Bali sebesar 86%

mengatakan “ya” dan 14% mengatakan “tidak” atas pertanyaan-pertanyaan yang telah diajukan. Hal tersebut menunjukkan bahwa Waterbom Bali dinilai baik oleh pelanggan dan dianggap memenuhi 5 faktor (*reliability, assurance, responsiveness, tangible, empathy*) berdasarkan tanggapan responden yang pernah berkunjung ke Waterbom Bali.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan bagaimana *Service Quality* yang diberikan manajemen Waterbom oleh Bali kepada pengunjung.

METODE PENELITIAN

Variabel yang dibahas pada penelitian ini adalah variabel *Service Quality*. Definisi operasional dari *Service Quality* adalah keunggulan yang dirasakan oleh pengunjung Waterbom Bali dari perbandingan antara apa yang diinginkan pengunjung dengan apa yang diterima setelah melakukan pembelian jasa. *Service Quality* memiliki 5 atribut, yaitu: *reliability, assurance, tangible, empathy, dan responsiveness*

Jenis data yang digunakan adalah data primer yaitu data yang didapat langsung dari responden melalui kuesioner untuk memperoleh tanggapan atau pendapat responden terhadap pertanyaan-pertanyaan tertulis dalam kuesioner tersebut. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah tanggapan konsumen yang diperoleh melalui kuesioner tentang kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik. Aras pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah aras interval. Nilai yang semakin mendekati angka 1 berarti semakin rendah penilaian dengan pernyataan yang diberikan, sedangkan semakin mendekati angka 7 berarti semakin tinggi penilaian dengan pernyataan yang diberikan.

Target populasi adalah konsumen yang pernah mengunjungi Waterbom Bali. Dipilihnya responden tersebut dimaksudkan agar informasi atau data yang didapat untuk kebutuhan penelitian sesuai dengan kenyataan (obyektif). Karakteristik populasi adalah pria atau wanita, minimal pendidikan terakhir SMA, pernah mengunjungi Waterbom Bali, minimal 1x dalam 6 bulan terakhir untuk menikmati fasilitas yang ada di Waterbom Bali. Sampel adalah sebagian dari

jumlah populasi yang karakteristiknya hendak diteliti dan biasanya mewakili keseluruhan populasi.

$$n = \frac{(Z)^2 \cdot P \cdot Q}{d^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot 90,91 \cdot 9,09}{5^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 826,3719}{25}$$

$$n = 126,9836 = 130 \text{ orang}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

Z α = Nilai distribusi normal

P = proporsi populasi

Q = Proporsi sisa di dalam populasi

d = kesalahan maksimum yang diijinkan

Teknik pengambilan sampel adalah *non probability sampling*, hal ini disebabkan tidak diketahuinya probabilitas sampel yang dipilih. Jumlah populasi yang dipilih sebagai sampel adalah berdasarkan atas keputusan peneliti dan dibatasi oleh karakteristik tertentu yang telah ditetapkan. Jenis *non probability sampling* yang digunakan adalah *convenience sampling*, yaitu bentuk *non probability sampling* dimana anggota sampel yang dipilih, diambil berdasarkan kemudahan menemui responden yang diperlukan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah responden yang pernah mengunjungi dan menikmati fasilitas yang ada di Waterbom Bali. Hasil perhitungan diperoleh dari sampel sebanyak 126,9836 orang, dilakukan pembulatan ke atas menjadi 130 orang. Dalam penelitian ini akan digunakan 130 responden yang diperoleh dari penyebaran kuisioner yang dilakukan kepada responden. Sampel tersebut merupakan representatif dari populasi, jumlah tersebut diharapkan dapat mewakili populasi yang ideal dan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang *Service Quality* di Waterbom Bali.

Data primer diperoleh melalui pembagian kuesioner kepada responden, yang dianggap mampu dalam memahami pertanyaan yang diberikan. Langkah-langkah pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Membuat kuesioner mengenai *Service Quality* Waterbom Bali.
2. Membagikan kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria responden yang telah ditentukan.
3. Mengumpulkan jawaban kuesioner sampai terkumpul 130 kuesioner yang benar-benar layak diteliti.
4. Membuat Tabulasi Data

Untuk kepentingan pengolahan data menggunakan program *SPSS 16.0 for windows*. Pengolahan data yang digunakan antara lain:

1. Uji validitas dan uji reliabilitas

Validitas berguna untuk menunjukkan apakah instrument yang digunakan untuk mengukur suatu atribut benar-benar mengukur atribut yang dimaksud, sehingga dapat diketahui instrument itu berguna atau tidak. Cara mengukur validitas menggunakan konsistensi internal (*internal consistency*) yaitu dengan melihat hasil *corrected item – total correlation corrected item – total correlation* $> r_{\text{tabel}}$, maka item pernyataan dalam kuesioner valid. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *SPSS for windows version 16.0*. Sedangkan uji reliabilitas digunakan dengan menggunakan Cronbach Alpha yang bertujuan untuk mengetahui reliabilitas pernyataan dalam kuesioner, untuk mengetahui apakah responden telah menjawab setiap pernyataan dengan konsisten atau tidak. Variabel dianggap reliabel jika nilai Cronbach Alfa $> 0,6$. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *SPSS for windows version 16.0*.

2. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif yaitu statistik yang digunakan untuk memberikan informasi kepada peneliti mengenai karakteristik variabel yang digunakan dalam penelitian. Statistik deskriptif pada umumnya digunakan oleh para peneliti untuk memberikan informasi mengenai karakteristik variabel penelitian yang utama. Ukuran yang digunakan dalam statistik deskriptif antara lain berupa mean, dan deviasi standard. Mean (rata-rata) adalah nilai tengah suatu jumlah keseluruhan bilangan yang berasal dari jumlah keseluruhan nilai

bilangan serta terlebih dahulu dibagi dengan kebanyakan unit dari keseluruhan bilangan tersebut. Sedangkan standard deviasi digunakan untuk mendeskripsikan variabilitas dalam suatu distribusi maupun variabilitas beberapa distribusi dengan tujuan untuk mengetahui sebaran (Bungin, 2005 : 171). Untuk menghitung rata-rata (mean) adalah seperti berikut :

Mean (rata-rata) :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Keterangan :

N = banyak data

X_i = jawaban responden item ke-i

\bar{X} = Nilai rata-rata perbedaan pengalaman konsumen terhadap dimensi *Servqual* Waterbom Bali.

Sedangkan rumus untuk menghitung Standard deviasi sebagai berikut:

$$\text{Standard Deviation (SD)} = S = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{x})^2}{n - 1}}$$

Standar deviasi, yaitu besarnya penyimpangan tanggapan responden di sekitar nilai rata-ratanya, semakin besar deviasi standar semakin besar pula penyimpangan tanggapan responden.

3. Persentasi diagram batang

Diagram batang digunakan untuk mengukur *Service Quality* Waterbom Bali. Diagram batang digunakan untuk mengolah lebih lanjut data deskriptif murni yang diperoleh berdasarkan hasil perhitungan kuesioner. Pembuatan diagram ini dimaksudkan untuk mempermudah menganalisis data sehingga terlihat lebih jelas proporsi masing-masing.

4. Tabulasi Silang

Metode analisis data selanjutnya dilakukan dengan membuat tabulasi silang (*cross tab*) antara beberapa karakteristik responden, seperti: jenis kelamin (Cooper & Schindler, 2006:205-206) dengan elemen-elemen *Service Quality* Waterbom Bali.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengujian validitas diketahui bahwa nilai r hitung $>$ r tabel. Hal ini dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian yang dilakukan pada 30 responden untuk seluruh atribut *Service Quality* di Waterbom Bali sudah valid, sedangkan dari hasil pengujian reliabilitas diketahui nilai *cronbach alpha* yang lebih besar dari pada 0,06 hal tersebut menunjukkan pernyataan yang digunakan untuk mengukur *Service Quality* Waterbom Bali adalah reliabel. Setelah memperoleh data hasil tanggapan dari 30 kuesioner dan dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas, diketahui bahwa kuesioner dinyatakan valid dan reliabel sehingga kembali melakukan penyebaran kuesioner sejumlah 100 responden guna melengkapi jumlah sampel yang ditentukan yakin 130 responden.

Pada tabel 2 akan ditampilkan hasil pengolahan berdasarkan kuesioner yang telah disebar sebanyak 130 responden dan dibahas secara keseluruhan dan tiap atribut harapan dan persepsi *Service Quality* di Waterbom Bali.

Berdasarkan tabel 9 dapat diketahui bahwa nilai mean tertinggi ada pada atribut *Empathy* (Empati) dengan nilai mean tertinggi sebesar 5,484 hal tersebut menunjukkan bahwa responden menganggap positif mengenai karyawan Waterbom Bali yang memperhatikan kebutuhan wisatawan, pengunjung mendapatkan layanan yang ramah dari karyawan Waterbom Bali, karyawan Waterbom Bali serius dalam membantu pengunjung dan karyawan Waterbom Bali dapat memberikan informasi dengan jelas ketika pengunjung bertanya fasilitas publik yang dibutuhkan (contoh: toilet, *food court*) dibandingkan atribut lainnya.

Nilai standar deviasi *Service Quality* di Waterbom Bali tertinggi ada pada atribut *Assurance* (Jaminan) sebesar 1,104 hal tersebut menunjukkan bahwa responden memiliki jawaban yang beragam mengenai penilaian terhadap manajemen Waterbom Bali menyediakan informasi yang mudah dipahami oleh pengunjung, pengunjung merasa aman selama berkunjung di Waterbom Bali, karyawan Waterbom Bali selalu menunjukkan kesopanan kepada para pengunjung, dan pengunjung mendapatkan penjelasan mendalam dari karyawan yang berpengetahuan dan berpengalaman di Waterbom Bali.

Tabel 2
Tanggapan Responden Mengenai Service Quality
Waterbom Bali

No	<i>Reliability (Kehandalan)</i>	Mean	SD
1	Kenyamanan pengunjung sesuai dengan yang dijanjikan	5,277	0,996
2	Jam kunjungan yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung	5,331	1,074
3	Karyawan Waterbom Bali melayani pengunjung dengan ramah	5,415	0,994
4	Manajemen Waterbom Bali dapat mengelola dengan baik kios/toko souvenir untuk berjualan dengan tertib di sekitar kawasan Waterbom Bali.	5,323	1,005
Rata-Rata		5,337	1,017
No	<i>Assurance (Jaminan)</i>	Mean	SD
5	Manajemen Waterbom Bali menyediakan informasi yang mudah dipahami oleh pengunjung	5,408	1,024
6	Anda merasa aman selama berkunjung di Waterbom Bali	5,139	1,119
7	Karyawan Waterbom Bali selalu menunjukkan kesopanan kepada Anda	5,054	1,157
8	Anda mendapatkan penjelasan mendalam dari karyawan yang berpengalaman dan berpengalaman di Waterbom Bali.	5,231	1,117
Rata-Rata		5,208	1,104
No	<i>Tangible (Bukti langsung)</i>	Mean	SD
9	Manajemen dapat mengelola lingkungan sekitar Waterbom Bali dengan baik	5,215	1,141
10	Lingkungan sekitar Waterbom Bali bersih	5,292	1,082
11	Karyawan Waterbom Bali berpakaian rapi	5,362	0,932
12	Manajemen Waterbom Bali mengelola fasilitas umum yang disediakan dengan baik (contoh: tempat parkir, toilet, kamar mandi, food court dll)	5,239	0,930
Rata-Rata		5,277	1,021
No	<i>Empathy (Empati)</i>	Mean	SD
13	Karyawan Waterbom Bali memperhatikan kebutuhan wisatawan	5,368	0,933
14	Anda mendapatkan layanan yang ramah dari karyawan Waterbom Bali	5,500	1,029
15	Waterbom Bali serius dalam membantu Anda	5,654	1,061
16	Karyawan Waterbom Bali dapat memberikan informasi dengan jelas ketika pengunjung bertanya fasilitas publik yang dibutuhkan (contoh: toilet, food court).	5,415	1,091
Rata-Rata		5,484	1,029
No	<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>	Mean	SD
17	Karyawan Waterbom Bali selalu siap melayani kebutuhan Anda	5,454	1,057
18	karyawan Waterbom Bali tidak pernah sibuk untuk membatu Anda dengan cepat	5,192	1,227
19	Anda mendapatkan layanan terbaik dari karyawan Waterbom Bali	5,315	1,128
20	Tidak ada antrian yang lama di pintu masuk, karena karyawan melayani dengan cepat dan cekatan.	5,236	0,896
Rata-Rata		5,299	1,077
Total Rata-Rata		5,321	1,049

Sumber : Kuisioner Diolah

Tabel 3
Hasil Tabulasi Silang *Service Quality* dan Jenis Kelamin

No	<i>Service Quality</i>	Laki-Laki		Perempuan	
		Mean	SD	Mean	SD
Reliability (Kehandalan)					
1	Kenyamanan pengunjung sesuai dengan yang dijanjikan	5,329	1,019	5,187	0,960
2	Jam kunjungan yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung	5,366	1,083	5,271	1,067
3	Karyawan Waterbom Bali melayani pengunjung dengan ramah	5,439	1,067	5,375	0,866
4	Manajemen Waterbom Bali dapat mengelola dengan baik kios/toko souvenir untuk berjualan dengan tertib di sekitar kawasan Waterbom Bali.	5,378	1,038	5,229	0,951
Rata-Rata		5,378	1,052	5,266	0,961
Assurance (Jaminan)					
5	Manajemen Waterbom Bali menyediakan informasi yang mudah dipahami oleh pengunjung	5,439	1,078	5,354	0,934
6	Anda merasa aman selama berkunjung di Waterbom Bali	5,098	1,129	5,208	1,110
7	Karyawan Waterbom Bali selalu menunjukkan kesopanan kepada Anda	5,000	1,267	5,146	0,945
8	Anda mendapatkan penjelasan mendalam dari karyawan yang berpengalaman dan berpengalaman di Waterbom Bali.	5,232	1,199	5,229	0,973
Rata-Rata		5,192	1,168	5,234	0,991
Tangible (Bukti langsung)					
9	Manajemen dapat mengelola lingkungan sekitar Waterbom Bali dengan baik	5,159	1,212	5,313	1,014
10	Lingkungan sekitar Waterbom Bali bersih	5,281	1,147	5,313	0,971
11	Karyawan Waterbom Bali berpakaian rapi	5,402	0,928	5,292	0,944
12	Manajemen Waterbom Bali mengelola fasilitas umum yang disediakan dengan baik (contoh: tempat parkir, toilet, kamar mandi, food court dll)	5,146	0,944	5,396	0,893
Rata-Rata		5,247	1,058	5,329	0,956
Empathy (Empati)					
13	Karyawan Waterbom Bali memperhatikan kebutuhan wisatawan	5,439	0,970	5,250	0,863
14	Anda mendapatkan layanan yang ramah dari karyawan Waterbom Bali	5,366	1,072	5,729	0,917
15	Waterbom Bali serius dalam membantu Anda	5,695	1,039	5,583	1,108
16	Karyawan Waterbom Bali dapat memberikan informasi dengan jelas ketika pengunjung bertanya fasilitas publik yang dibutuhkan (contoh: toilet, food court).	5,476	1,057	5,313	1,151
Rata-Rata		5,494	1,035	5,469	1,009
Responsiveness (Daya Tanggap)					
17	Karyawan Waterbom Bali selalu siap melayani kebutuhan Anda	5,451	1,068	5,458	1,051
18	karyawan Waterbom Bali tidak pernah sibuk untuk membantu Anda dengan cepat	5,219	1,286	5,146	1,130
19	Anda mendapatkan layanan terbaik dari karyawan Waterbom Bali	5,392	1,176	5,292	1,051
20	Tidak ada antrian yang lama di pintu masuk, karena karyawan melayani dengan cepat dan cekatan.	5,268	0,930	5,188	0,896
Rata-Rata		5,333	1,115	5,271	1,032

Sumber : Kuisisioner Diolah

Berdasarkan tabel 10 dapat diketahui berdasarkan jenis kelamin responden, dapat diketahui bahwa responden laki-laki dan perempuan pada

elemen *Reliability* (Kehandalan) nilai mean tertinggi terletak pada pernyataan yang sama yaitu mengenai karyawan Waterbom Bali melayani pengunjung dengan ramah dengan nilai mean sebesar 5,439 untuk responden laki – laki sedangkan untuk responden perempuan sebesar 5,375. Pada elemen *Assurance* (Jaminan) responden laki-laki dan perempuan memiliki nilai mean tertinggi yang terletak pada pernyataan yang sama yaitu mengenai manajemen Waterbom Bali menyediakan informasi yang mudah dipahami oleh pengunjung dengan nilai mean sebesar 5,439 untuk responden laki – laki dan 5,354 untuk responden perempuan. Pada Elemen *Tangible* (Bukti langsung) responden laki-laki dan perempuan memiliki nilai mean tertinggi yang terletak pada pernyataan yang tidak sama yaitu untuk laki-laki pada pernyataan mengenai karyawan Waterbom Bali berpakaian rapi dengan nilai mean sebesar 5,402 dan untuk responden perempuan terletak pada pernyataan mengenai manajemen Waterbom Bali mengelola fasilitas umum yang disediakan dengan baik (contoh: tempat parkir, toilet, kamar mandi, food court dll) dengan nilai mean sebesar 5,396. Pada elemen *Empathy* (Empati) responden laki-laki dan perempuan memiliki nilai mean tertinggi yang terletak pada pernyataan yang juga tidak sama yaitu untuk laki-laki pada pernyataan mengenai Waterbom Bali serius dalam membantu pengunjung dengan nilai mean sebesar 5,695 dan untuk responden perempuan terletak pada pernyataan mengenai pengunjung mendapatkan layanan yang ramah dari karyawan Waterbom Bali dengan nilai mean sebesar 5,729. Pada elemen *Responsiveness* (Daya Tanggap) responden laki-laki dan perempuan memiliki nilai mean tertinggi yang terletak pada pernyataan yang sama yaitu mengenai karyawan Waterbom Bali selalu siap melayani kebutuhan pengunjung dengan nilai mean sebesar 5,451 untuk responden laki – laki dan 5,458 untuk responden perempuan.

RINGKASAN DAN REKOMENDASI

Pada Bab V telah dibahas mengenai tampilan data dan informasi, pengujian dan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan. Langkah terakhir dari penelitian ini adalah memberikan ringkasan untuk dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi badan usaha yang bersangkutan dalam menjalankan usahanya di masa yang akan datang.

1. Ringkasan

Berdasarkan hasil pengolahan data pada bab sebelumnya didapatkan ringkasan sebagai berikut :

- a. Secara umum responden mempersepsikan *Service Quality* di Waterbom Bali telah baik. Hal ini dapat dilihat dari *mean* total dari 5 atribut tersebut sebesar 5,321 yang berarti Waterbom Bali memiliki kualitas layanan yang baik.
- b. Pada dimensi *Reliability* (Kehandalan) secara keseluruhan responden memberikan nilai positif terhadap layanan yang diberikan Waterbom Bali. Hal ini dapat dilihat dari nilai *mean* sebesar 5,337, nilai tertinggi ada pada pernyataan karyawan Waterbom Bali melayani pengunjung dengan ramah.
- c. Pada dimensi *Assurance* (Jaminan) secara keseluruhan responden memberikan respon positif hal ini dapat dilihat dari nilai *mean* sebesar 5,208, nilai tertinggi ada pada pernyataan manajemen Waterbom Bali menyediakan informasi yang mudah dipahami oleh pengunjung.
- d. Pada dimensi *Tangible* (Bukti fisik) secara keseluruhan responden memberikan respon positif terhadap hal ini dapat dilihat dari nilai *mean* sebesar 5,277, nilai tertinggi ada pada pernyataan karyawan Waterbom Bali berpakaian rapi.
- e. Pada dimensi *Empathy* (Empati) secara keseluruhan responden memberikan respon positif hal ini dapat dilihat dari nilai *mean* sebesar 5,484, nilai tertinggi ada pada pernyataan Waterbom Bali serius dalam membantu pengunjung.
- f. Pada dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) secara keseluruhan responden memberikan respon positif hal ini dapat dilihat dari nilai *mean*

sebesar 5,299, penilaian tertinggi ada pada pernyataan karyawan Waterbom Bali selalu siap melayani kebutuhan pengunjung.

- g. Dilihat berdasarkan jenis kelamin dapat diketahui bahwa responden laki-laki dan perempuan sama – sama memberikan respon positif hal ini dapat di lihat dari nilai mean tertinggi ada pada pernyataan mengenai Waterbom Bali serius dalam membantu pengunjung dan layanan yang ramah dari karyawan Waterbom Bali dengan nilai mean sebesar 5,695 dan 5,729 hal tersebut menjelaskan bahwa responden laki-laki dan perempuan sama-sama merasa karyawan Waterbom Bali memberikan layanan yang ramah.
- h. Berdasarkan berdasarkan pekerjaan responden, dapat diketahui bahwa nilai tertinggi ada pada responden mahasiswa dengan nilai mean terbesar yang ada pada pernyataan mengenai pengunjung mendapatkan layanan yang ramah dari karyawan Waterbom Bali.
- i. Berdasarkan pendapatan responden, dapat diketahui bahwa penilaian tertinggi ada pada responden berpendapatan > Rp 3.000.000-4.000.000 nilai mean terbesar yang ada pada pernyataan mengenai Karyawan Waterbom Bali dapat memberikan informasi dengan jelas ketika pengunjung bertanya fasilitas publik yang dibutuhkan (contoh: toilet, food court).

2. Rekomendasi

Berdasarkan keseluruhan pembahasan dalam penelitian ini, maka akan disampaikan beberapa rekomendasi kepada Waterbom Bali atau peneliti selanjutnya, yaitu :

- a. Bila dilihat dari hasil penelitian, pada dimensi *Assurance* (Jaminan) skor terendah ada pada pernyataan Karyawan Waterbom Bali selalu menunjukkan

kesopanan kepada pengunjung diharapkan karyawan agar selalu sopan terhadap semua pelanggannya hal ini bisa dilakukan dengan jalan memberikan pelatihan kepribadian.

- b. Pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) score terendah ada pada pernyataan karyawan Waterbom Bali tidak pernah sibuk untuk membantu pengunjung dengan cepat diharapkan dapat memperbaiki kualitas layanan dari Waterbom Bali seperti memberikan motivasi (seperti: reward, bonus atau pemberian penghargaan berupa *employee of the month*) kepada para karyawan agar para karyawan dapat bekerja dengan lebih baik lagi.
- c. Bagi peneliti selanjutnya dapat direkomendasikan untuk melakukan penelitian dengan topik yang sama namun objek yang berbeda.