

SKRIPSI

PENILAIAN KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN (*SERVICE AND QUALITY*) DI TAMAN PRASEJARAH LEANG LEANG, TAMAN NASIONAL BANTIMURUNG BULUSARAUNG

Oleh:

ERIKA SEPTIANI YUSUF

M011 19 1024



**PROGRAM STUDI KEHUTANAN
FAKULTAS KEHUTANAN
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Penilaian Kepuasan Pengunjung terhadap Kualitas Pelayanan
(*Service and Quality*) di Taman Prasejarah Leang Leang,
Taman Nasional Bantimurung Bulusaraung

Nama Mahasiswa : Erika Septiani Yusuf

Nomor Pokok : M011 19 1024

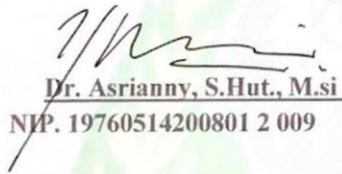
Skripsi ini Dibuat Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Kehutanan pada Program Studi Kehutanan
Fakultas Kehutanan
Universitas Hasanuddin

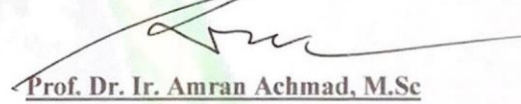
Menyetujui:

Komisi Pembimbing

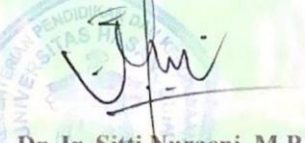
Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Asrianny, S.Hut., M.si
NIP. 19760514200801 2 009


Prof. Dr. Ir. Amran Achmad, M.Sc
NIP. 19570620198503 1 002

Mengetahui,
Ketua Program Studi,


Dr. Ir. Sitti Nuraeni, M.P
NIP. 1968010199512 2 001

Tanggal Pengesahan : 2024

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Erika Septiani Yusuf

Nim : M011191024

Program Studi : Kehutanan

Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulis saya berjudul :

“Penilaian Kepuasan Pengunjung terhadap Kualitas Pelayanan (Service and Quality) di Taman Prasejarah Leang Leang, Taman Nasional Bantimurung Bulusaraung”

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambil alihan tulisan orang lain, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar – benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

19 Juli 2024

Yang Menyatakan



Erika Septiani Yusuf

ABSTRAK

Erika Septiani Yusuf (M011 191024). Penilaian Kepuasan Pengunjung terhadap Kualitas Pelayanan (Service and Quality) Di Taman Prasejarah Leang Leang, Taman Nasional Bantimurung Bulusaraung di bawah bimbingan Dr. Asrianny, S.Hut., M.Si dan Prof. Dr. Ir. Amran Achmad, M.Sc.

Taman Prasejarah Leang Leang merupakan salah satu destinasi objek wisata sejarah yang diminati wisatawan yang terletak di Kabupaten Maros, Sulawesi Selatan. Kepuasan wisatawan sangat penting dalam pengembangan wisata alam berkelanjutan yang dapat diwujudkan melalui pemberian kualitas pelayanan yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan di Taman Prasejarah Leang Leang, yang terletak di Taman Nasional Bantimurung Bulusaraung. Metode yang digunakan adalah *non-probability sampling*, yaitu *sampling* insidental, dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada wisatawan yang pernah berkunjung ke Taman Prasejarah Leang Leang, yang kemudian dianalisis dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa wisatawan Taman Prasejarah Leang Leang sangat puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan pengelola, dengan nilai CSI sebesar 83,17%. Namun, pengelola Taman Prasejarah Leang Leang perlu meningkatkan beberapa aspek terutama informasi jaminan keamanan, penanganan keluhan pengunjung, dan kemudahan menghubungi pengelola, untuk meningkatkan nilai kepuasan secara signifikan.

Kata Kunci: Taman Prasejarah Leang Leang, Kepuasan Wisatawan, Kualitas Pelayanan, *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

ABSTRACT

Erika Septiani Yusuf (M011 191024). Assessment of Visitor Satisfaction with Service Quality (Service and Quality) at Leang Leang Prehistoric Park, Bantimurung Bulusaraung National Park. Supervised by Dr. Asrianny, S.Hut., M.Si dan Prof. Dr. Ir. Amran Achmad, M.Sc.

Leang Leang Prehistoric Park is a renowned historical tourist destination located in Maros Regency, South Sulawesi, attracting considerable interest from visitors. Ensuring tourist satisfaction is crucial for promoting sustainable natural tourism, which relies on delivering high-quality service. This study aims to assess visitor satisfaction with service quality at Leang Leang Prehistoric Park, located within the Bantimurung Bulusaraung National Park. Data collection employed non-probability sampling, specifically incidental sampling, with a total of 100 respondents. Questionnaires were distributed to tourists who had visited the park. The research utilized the Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) methods. Results indicate that tourists at Leang Leang Prehistoric Park are highly satisfied with the service quality, with a CSI score of 83.17%. However, there is room for improvement, particularly in providing information on security assurances, addressing visitor complaints, and enhancing communication with management to significantly boost satisfaction levels.

Keywords: Leang Leang Prehistoric Park, Tourist Satisfaction, Quality Service, Importance-Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan rahmat-Nya sehingga penyusunan skripsi dengan judul “*Penilaian Kepuasan Pengunjung terhadap Kualitas Pelayanan (Service and Quality) di Taman Prasejarah Leang Leang, Taman Nasional Bantimurung Bulusaraung*”, dapat diselesaikan dengan baik.

Dengan melaksanakan seluruh kegiatan penelitian ini, penulis telah banyak mendapat bimbingan, pelajaran, petunjuk serta uluran tangan dan bantuan yang telah penulis peroleh dari berbagai pihak. Karenanya, pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung penulis selama proses pengerjaan skripsi ini, khususnya kepada:

1. Ibu Dr. Asrianny, S.Hut., M.Si dan Bapak Prof. Dr. Ir. Amran Achmad, M.Sc. selaku pembimbing yang dengan sabar telah mencurahkan tenaga, waktu dan pikiran dalam mengarahkan dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Risma Illa Maulany, S.Hut., M.Nat.ResSt dan Bapak Emban Ibnurusyid Mas’ud, S.Hut, MP. selaku penguji yang telah memberikan saran, bantuan dan kritik guna perbaikan skripsi ini.
3. Dosen-dosen beserta staf tata usaha Fakultas Kehutanan Unhas.
4. Pengelola dan Staff Balai Pelestarian Kebudayaan Wilayah XIX atas bantuannya selama penelitian.

5. Saudari ku dan teman – teman yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu, yang telah memberikan semangat selama proses menulis skripsi.
6. Teman-teman Lab. KSDHE tanpa terkecuali atas kebersamaannya selama ini.
7. Teman-teman angkatan 2019 tanpa terkecuali atas kebersamaannya selama ini, sukses selalu buat kita semua.
8. Terkhusus Muharram Rosyadi, Adinda Julia, Aqsal Afghani, Michel O.R, Nur Amaliyah, Muh. Idham dan Hardiansyah Yusty Amada telah menjadi teman/sahabat yang membantu, mendukung, serta memotivasi penulis.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu per satu. Atas bantuan dari segala bantuan yang telah diberikan bernilai ibadah.

Akhirnya kebahagiaan ini saya persembahkan kepada orang tua tercinta, Alm. Ayahanda Yasin Utama Yusuf dan Ibunda Martini yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dan dukungan semangat kepada penulis. Tak lupa penulis sampaikan rasa terimakasih kepada adik – adik tercinta, Angelin Utama Yusuf, Farel Utama Yusuf dan Siska Amelia Azahra yang selalu turut memberikan dukungan, doa dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam tulisan ini tidak luput dari kesalahan dan kekurangan. Namun penulis berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat sebagaimana mestinya. Sekian dan terima kasih.

Makassar, 19 Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|-----------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| PERNYATAAN KEASLIAN..... | iii |
| ABSTRAK | iv |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| I. PENDAHULUAN | 13 |
| 1.1 Latar Belakang | 13 |
| 1.2 Tujuan Penelitian | 15 |
| 1.3 Kegunaan Penelitian | 15 |
| II. TINJAUAN PUSTAKA | 16 |
| 2.1 Penilaian | 16 |
| 2.2 Kepuasan Konsumen | 16 |
| 2.2.1 Aspek – Aspek Kepuasan Konsumen | 17 |
| 2.3 Kualitas Pelayanan..... | 17 |
| 2.4 Hubungan Kualitas Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan | 18 |
| 2.5 Indikator Kualitas Pelayanan | 19 |
| 2.6 Taman Prasejarah Leang Leang..... | 20 |
| 2.7 Analisis Kepuasan Pengunjung..... | 21 |
| III. METODE PENELITIAN | 24 |
| 3.1 Waktu dan Tempat Penelitian | 24 |
| 3.2 Alat, Bahan dan Sasaran Penelitian | 24 |
| 3.3 Metode Pengambilan Data | 25 |
| 3.3.1 Teknik Pengambilan Sampel..... | 25 |

| | | |
|------------|---|-----------|
| 3.3.2 | Variabel Penelitian | 25 |
| 3.3.3 | Jenis Data yang Dikumpulkan | 27 |
| 3.4 | Metode Analisis Data | 27 |
| 3.4.1 | Menghitung Jumlah Respoden | 27 |
| 3.4.2 | Skala Likert | 29 |
| 3.4.3 | Importance – Performance Analysis (IPA) | 29 |
| 3.4.4 | Analisis Customer Satisfaction Index (CSI) | 30 |
| IV. | HASIL | 34 |
| 4.1 | Gambaran Umum Lokasi | 34 |
| 4.2 | Karakteristik Responden | 35 |
| 4.3 | Penilaian Kepuasan Pengunjung | 37 |
| 4.3.1 | Penilaian Importance-Performance Analysis (IPA) | 37 |
| 4.3.2 | Penilaian Customer Satisfaction Index (CSI) | 42 |
| 4.4 | Pembahasan Hasil Penelitian | 43 |
| 4.4.1 | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung | 43 |
| 4.4.2 | Pengaruh dimensi paling dominan dari kelima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung | 45 |
| 4.4.3 | Pengaruh 4 dimensi kualitas pelayanan lainnya terhadap kepuasan pengunjung | 47 |
| V. | PENUTUP | 49 |
| 5.1 | Kesimpulan | 49 |
| 5.2 | Saran | 49 |
| | DAFTAR PUSTAKA | 50 |
| | LAMPIRAN | 54 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Judul | Halaman |
|-----------------|--|----------------|
| Tabel 1. | Jumlah Pengunjung Taman Prasejarah Leang Leang..... | 28 |
| Tabel 2. | Skala Linkert..... | 29 |
| Tabel 3. | Interprestasi Customer Satisfaction Index (CSI)..... | 33 |
| Tabel 4. | Hasil Perhitungan Dimensi Keandalan..... | 37 |
| Tabel 5. | Hasil Perhitungan Dimensi Daya Tanggap | 38 |
| Tabel 6. | Hasil Perhitungan Dimensi Jaminan..... | 39 |
| Tabel 7. | Hasil Perhitungan Dimensi Empati | 40 |
| Tabel 8. | Hasil Perhitungan Dimensi Bukti Fisik | 41 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Judul | Halaman |
|------------------|--|----------------|
| Gambar 1. | Peta lokasi penelitian Taman Prasejarah Leang – Leang, Bantimurung Bulusaraung, Kab Maros, Sulawesi Selatan | 12 |
| Gambar 2. | Karakteristik Responden Pengunjung Taman Prasejarah Leang Leang.. | 22 |
| Gambar 3. | Gambar Ketersediaan Tempat Sampah | 28 |
| Gambar 4. | Fasilitas Gazebo dan Toilet Umum | 28 |

DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Judul | Halaman |
|--------------------|---|----------------|
| Lampiran 1. | Dokumentasi Kegiatan..... | 40 |
| Lampiran 2. | Kuisisioner Penelitian..... | 43 |
| Lampiran 3. | Hasil Pengolahan Data Kuisisioner | 46 |

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Provinsi Sulawesi Selatan merupakan salah satu destinasi wisata populer di Indonesia yang memiliki sumber daya alam dan budaya yang beragam, salah satunya adalah objek wisata sejarah yang terdapat di Taman Prasejarah Leang Leang. Taman Prasejarah Leang Leang merupakan bagian dari kawasan Taman Nasional Bantimurung Bulusaraung, Kabupaten Maros, yang berada pada kompleks pegunungan karst berusia ribuan tahun dan diakui sebagai salah satu daerah karst terbesar kedua di dunia setelah Guangzhou di China (Fadlan dkk, 2012). Hal ini menjadikannya sebagai objek wisata taman arkeologi yang menggabungkan aspek budaya dan pelestarian alam.

Sebagaimana tujuan wisata pada umumnya, pengelolaan objek wisata ini senantiasa berusaha menarik pengunjung wisata secara maksimal. Usaha menarik wisatawan dapat tercapai apabila destinasi wisata mampu memberikan kepuasan kepada pengunjungnya dengan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang baik sering kali dinilai oleh konsumen secara langsung dari fasilitas yang tersedia serta karyawan sebagai orang yang melayani (Suhartapa, 2022).

Menurut Tjiptono (2016), kualitas pelayanan merupakan harapan tingkat keunggulan dan pengendalian dari keunggulan tersebut guna memenuhi keinginan pelanggan. Jika kualitas pelayanan yang diharapkan sesuai dengan kenyataan diterima konsumen maka akan bisa memberi kepuasan pengunjung. Pengunjung yang puas atas layanannya juga akan bisa merekomendasikan ke semua orang (*word of mouth*) untuk datang berkunjung di tempat wisata tersebut.

Pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam usaha menjaga kelangsungan hidup suatu industri jasa khususnya industri yang menyuguhkan objek wisata. Dalam rangka mengoptimalkan pelayanan diantaranya adalah dengan meminimalkan rasa ketidakpuasan konsumen. Apabila kinerja atau kualitas pelayanan suatu perusahaan yang telah sesuai dengan harapan pelanggan maka kepuasan

pelanggan dapat tercapai. Tingkat kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan (Fadillah dkk, 2020).

Untuk mengetahui kualitas bagaimana pelayanan yang baik serta membentuk manajemen kualitas yang efektif, suatu objek wisata perlu mengetahui detail dan aktivitas yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang diberikan atau umpan balik (feedback) dari para pengunjung. Hal ini sejalan dengan pendapat Suhartapa (2022) yang mengemukakan bahwa pengelola atau penyedia jasa perlu melakukan interaksi langsung dengan pengunjung untuk mendapatkan umpan balik berupa respon atau tanggapan tentang sarana prasarana dan layanan yang didapatkan. Hal tersebut dilakukan sebagai bentuk pengawasan sekaligus ukuran keberhasilan dalam pemberian kepuasan kepada para pengunjung.

Dalam penentuan mengukur kualitas layanan (jasa) yang terdapat pada industri pariwisata terdapat beberapa metode yang sering digunakan, salah satunya yaitu *Service Quality Model (SQM)*. Menurut Prabaharan dkk, (2008) dalam Marlyana dan Khoiriyah (2016) *SQM* telah ditawarkan sebagai sebuah model untuk mengukur kualitas jasa selama lebih dari 10 tahun dan model ini dapat diterapkan pada beragam konteks layanan. Telah banyak penelitian dalam bidang pariwisata yang menggunakan model ini untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan dalam bidang pariwisata dan industri-industri terkait. Menurut Parasurman dkk., (1998) dalam Kotler dan Keller (2016) mendefinisikan konsep kualitas layanan ke dalam 5 (lima) dimensi utama yaitu : Keandalan (*reability*), Bukti fisik (*tangibles*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*).

Saat ini pemanfaatan Obyek dan Daya tarik Wisata (ODTW) di Taman Prasejarah Leang Leang dipandang belum optimal dikarenakan masih lemahnya tata kelola yang baik dan inovatif terhadap suatu obyek wisata sejarah, ketersediaan Sumber Daya manusia (SDM) tenaga ahli di bidang perencanaan pengelolaan kawasan pariwisata khusus masih minim bahkan belum ada. Kualitas pelayanan sangat penting seiring dengan berkembangnya Masyarakat sebagai pengunjung, tidak lagi bertidak sebagai objek melainkan telah menjadi subjek penentu dalam menilai kualitas pelayanan/jasa suatu perusahaan. Kemudian, terciptanya pelayanan tentunya akan menciptakan

kepuasan pengunjung objek wisata ini menjadi salah satu tempat wisata yang begitu ramai (Lestari, dkk., 2021).

Mengacu pada informasi yang bersumber dari latar belakang serta penjelasan fenomena yang ada, maka penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Taman Prasejarah Leang Leang berdasarkan lima aspek kualitas pelayanan dalam *Service Quality* guna memenuhi kepuasan pengunjung serta dapat mengoptimalkan pengelolaan kawasan.

1.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengukur kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan di Taman Prasejarah Leang Leang, Taman Nasional Bantimurung Bulusaraung.

1.3 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, penelitian ini merupakan bagian dari proses pembelajaran untuk dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang telah di peroleh selama masa perkuliahan sehingga menambah wawasan tentang masalah yang di teliti.
2. Bagi pengelola kawasan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan informasi yang berguna untuk pengelola kawasan dalam melakukan kebijakan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung.
3. Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam perbaikan kualitas pelayanan pengelolaan wisata alam yang lebih baik.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penilaian

Penilaian adalah proses pengumpulan data atau informasi yang digunakan untuk mengukur ketercapaian suatu tujuan. Menurut Slavin (2011) menyatakan penilaian adalah suatu pengukuran sejauh mana seseorang telah mempelajari tujuan yang ditetapkan bagi mereka. Secara sistematis hasil penilaian mengandung pengumpulan informasi, menganalisis, dan menginterpretasi informasi tersebut untuk membuat keputusan- keputusan (Kunandar, 2007).

Sehingga dapat didefinisikan penilaian sebagai komponen dalam evaluasi yang digunakan untuk mendapatkan informasi dalam berbagai bentuk yang bersifat kuantitatif sebagai dasar pengambilan keputusan tentang tingkatan pengetahuan seseorang secara menyeluruh.

2.2 Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu yang memadai. Pada dasarnya, kepuasan konsumen itu suatu keadaan yang mana kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen dapat terpenuhi melalui jasa atau produk yang dikonsumsi (Nasution, 2005).

Kepuasan konsumen merupakan perbedaan antara yang diharapkan konsumen (nilai harapan) dengan situasi yang diberikan perusahaan dalam usaha untuk memenuhi harapan konsumen (Mowen, 2001). Kotler dan Keller (2008) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai perasaan konsumen, baik itu berupa kesenangan atau kekecewaan yang timbul dari membandingkan penampilan sebuah produk dihubungkan dengan harapan konsumen atas produk tersebut.

2.2.1 Aspek – Aspek Kepuasan Konsumen

Menurut Suparto (1997) ada lima aspek kepuasan konsumen yaitu:

- a. Tanggapan pelayanan (*responsiveness of service*)
- b. Kecepatan transaksi (*speed of transaction*)
- c. Profesionalisme
- d. Kepuasan menyeluruh dengan jasa atau pelayanan (*over all satisfaction with service*)
- e. Keberadaan pelayanan (*availability of service*)

Sebaguna (2004) menyatakan ada beberapa aspek kepuasan konsumen yaitu:

- a. Aspek kenyamanan yaitu meliputi lokasi perusahaan, kebersihan, dan kenyamanan
- b. Aspek hubungan konsumen dengan karyawan yaitu meliputi keramahan karyawan, informasi yang di berikan oleh karyawan, komunikatif, responsif, suportif dan cekatan dalam melayani konsumen.
- c. Aspek kompetensi teknis petugas yaitu meliputi keberanian bertindak dan pengalaman
- d. Aspek biaya yaitu meliputi mahalnnya produk, terjangkau tidaknya oleh konsumen.

2.3 Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof (dalam Lovelock, 1988), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2002:59).

Kualitas layanan dibangun atas adanya perbandingan dua factor utama yaitu persepsi pengunjung atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan

layanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan (*expected service*). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka dikatakan tidak bermutu. Dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan disebut memuaskan. *Service quality* dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh (Lupiyoadi, 2001: 148).

Kualitas dianggap sebagai ukuran relative kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk sedangkan kualitas kesesuaian merupakan suatu ukuran seberapa jauh suatu produk memenuhi persyaratan atau spesifikasi yang telah ditetapkan (Tjiptono, 2002 : 51). Kualitas ditentukan oleh pelanggan, pelanggan menginginkan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan harapannya pada suatu tingkat harga tertentu yang menunjukkan nilai produk tersebut.

2.4 Hubungan Kualitas Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas layanan sangat penting dalam memastikan kepuasan pelanggan. Bagaimana pelanggan menilai kualitas layanan suatu perusahaan akan bergantung pada sejauh mana layanan tersebut sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka. Untuk perusahaan jasa, kualitas layanan menjadi tolok ukur utama kepuasan pelanggan. Jika kualitas layanan yang dirasakan pelanggan lebih rendah dari yang diharapkan, hal ini dapat menyebabkan kekecewaan dan ketidakpuasan, bahkan dapat berdampak negatif pada perusahaan.

Menurut Fandy Tjiptono (2015:125), indeks kepuasan konsumen yang diukur dalam berbagai dimensi seperti *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen. Hal ini diperkuat oleh penelitian Wayan Widya Suryadharma dan Ketut Nurcahya (2015), yang menunjukkan bahwa kualitas layanan secara keseluruhan secara signifikan

memengaruhi kepuasan pelanggan. Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Turgay Bucak (2014), yang menegaskan bahwa kualitas layanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

2.5 Indikator Kualitas Pelayanan

Parasuraman dkk, 1988) menjelaskan bahwa indikator kualitas pelayanan dapat dilihat pada lima dimensi. Kelima dimensi utama kualitas pelayanan tersebut adalah:

a. *Reliability* (Kehandalan)

Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam arti luas, keandalan berarti bahwa perusahaan memberikan janji - janjinya tentang penyediaan, penyelesaian masalah dan harga. Reliabilitas berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

b. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan. Daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara tepat.

c. *Assurance* (Jaminan)

Pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi. Jaminan yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan dan masalah pelanggan.

d. *Emphaty* (Empati)

Kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu spesial, dan kebutuhan mereka dapat dimengerti dan dipenuhi. Empati berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman.

e. *Tangible* (Bukti Langsung)

Tangible berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, staff, dan bangunannya. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen.

Berdasarkan beberapa teori di atas, maka dapat dijelaskan bahwa pengukuran kualitas pelayanan dapat diukur menggunakan lima dimensi yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*).

2.6 Taman Prasejarah Leang Leang

Taman Prasejarah Leang Leang merupakan salah satu objek wisata alam yang terletak di Kecamatan Bantimurung, Kabupaten Maros, Sulawesi Selatan. Pada tanggal 4 Oktober 1999, Taman Prasejarah Leang Leang ditetapkan sebagai Situs Cagar Budaya oleh Menteri Pendidikan.

Kawasan cagar budaya ini memiliki objek wisata berupa wisata budaya peradaban manusia purba, lukisan telapak tangan manusia dan babi rusa yang terpampang di dinding – dinding gua, serta seragam artefak menjadi bukti kehadiran manusia prasejarah di daerah ini. Di sekitar Taman Prasejarah Leang Leang juga terdapat banyak gua- gua lainnya yang memiliki karakteristik berbeda dan menyimpan berbagai peninggalan prasejarah dengan masing- masing keunikannya.

2.7 Analisis Kepuasan Pengunjung

Evaluasi kinerja pengelolaan dalam analisis kepuasan pengunjung dapat menggunakan dua metode yaitu:

1. Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA)

Importance-Performance Analysis (IPA) adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor – faktor kinerja penting apa saja yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi atau instansi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa atau konsumen. IPA digunakan untuk menjawab perumusan masalah mengenai sejauh mana tingkat kepentingan pengunjung yang didasarkan atas persepsi nilai terhadap kinerja perusahaan (Rangkuti, 2006). Kelebihan dari menggunakan metode IPA adalah dapat menunjukkan hal apa saja yang perlu ditingkatkan atau dikurangi dari suatu atribut produk atau jasa untuk menjaga dan memenuhi kepuasan pengunjung. Dua aspek yang diukur dengan menggunakan metode IPA yaitu:

a. *Performance* (kinerja pelayanan)

Performance atau kinerja pelayanan adalah evaluasi pengunjung terhadap kinerja perusahaan yang telah diterima pengunjung

b. *Importance* (tingkat kepentingan pengunjung)

Importance atau tingkat kepentingan pengunjung merupakan evaluasi konsumen dalam menilai atribut yang terdapat di suatu perusahaan

Apabila *performance* kurang dari *importance* berarti layanan yang diberikan kurang baik dan belum memuaskan. Apabila *performance* sama dengan *importance*, maka layanan yang diberikan masih normal dan telah memuaskan pengunjung. Apabila *performance* lebih besar dari *importance*, berarti layanan yang diberikan sangat memperhatikan kepentingan pengunjung sekaligus sangat memuaskan pengunjung.

Hasil dari penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja akan diperoleh suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya oleh penyedia jasa. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan

antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan, sehingga tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam penanganan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen (Suhendra dan Prasetyanto, 2016).

Metode IPA menggunakan analisis diagram, tepatnya diagram kartesius. Diagram kartesius merupakan diagram yang terdiri dari dua sumbu yang berpotongan yang terdiri dari sumbu X yang menunjukkan tingkat kinerja (*performance*) dan sumbu Y yang menunjukkan tingkat kepentingan (*importance*). Di dalam diagram kartesius terdapat empat kuadran yang setiap kuadrannya menunjukkan posisi dimensi kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan ke konsumen (Supranto, 2001).

2. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Siyamto (2017) menyatakan untuk mengukur kepuasan pelanggan secara keseluruhan dapat diukur menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. CSI merupakan analisis kuantitatif berupa persentase pengguna yang senang dalam suatu survei kepuasan pengguna. CSI diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut – atribut produk atau jasa.

Customer Satisfacton Index (CSI) merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur. Index kepuasan konsumen sangat berguna untuk kepentingan internal lembaga atau organisasi atau perusahaan dimana CSI memberikan data yang jelas mengenai tingkat kepuasan pengguna sehingga pada satuan waktu tertentu dapat melakukan evaluasi secara berkala untuk memperbaiki apa yang kurang dan meningkatkan pelayanan yang dinilai *customer* adalah sebuah nilai lebih. Kelebihan dari metode *Customer Satisfaction Index* sendiri yaitu efisiensi dimana tidak hanya kepuasan tetapi sekaligus memperoleh informasi yang berhubungan dengan dimensi atau atribut yang perlu diperbaiki, mudah digunakan dan sederhana, serta menggunakan skala yang memiliki sensitivitas atau reliabilitas cukup tinggi (Amri dkk, 2020).

Index kepuasan digunakan untuk mengukur sejauh mana pelanggan puas atas pelayanan yang didapatkan. Beberapa manfaat dari index kepuasan pelanggan, yaitu (Nugraha dkk, 2014):

- a. Hasil pengukuran selalu dijadikan sebagai acuan untuk menentukan sasaran di tahun – tahun yang akan datang
- b. Indeks diperlukan karena proses pengukuran kepuasan pelanggan yang bersifat kontinyu
- c. Indeks diperlukan juga untuk melakukan perbandingan antara tingkat kepuasan pelanggan suatu perusahaan dan tingkat kepuasan pelanggan dari pelanggan pesaing.