



IMEJ

Industrial Management and Engineering Journal

<http://journal.unirow.ac.id/index.php/IMEJ>

**Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan
Dengan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* Dan *Importance
Performance Analysis (IPA)***

(Studi Kasus : Wisata Jatiwangi Park Dan Goa Djoyokusumo)

Khoirul Anam^{*1}, Novi Hendra Wirawan², Anggia Kalista³, Susanti Dhini Anggraini⁴

^{*}Email : anamk1706@gmail.com

^{1,2,3,4}Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas PGRI Ronggolawe Tuban

Informasi Artikel

Riwayat Artikel :

Received : 22 Oktober 2022

Revised : 05 Nopember 2022

Accepted : 22 Desember 2022

Kata kunci :

*Customer Satisfaction Index,
Importance Performance
Analysis, kualitas .*

Abstract

During the Covid-19 pandemic all countries in the world experienced difficulties, including Indonesia. A pandemic that hit the world has given a big change, especially tourism. Tuban Regency has many natural tourist attractions that present the charm of beauty. One of them is the tourist attraction Jatiwangi Park and Goa Djoyokusumo. In July 2021, the number of tourist visitors to Jatiwangi Park and Goa Djoyokusumo experienced a very drastic decline due to the PPKM for 3 months. To maximize income in the new normal era, it is necessary to carry out a human resource development program. One way is to know the satisfaction of visitors to the quality of service. Analysis that can be used to determine visitor satisfaction is the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). Based on the results of research that has been conducted on Jatiwangi Park and Goa Djoyokusumo tours, the conclusions obtained are as follows: a) Based on the results of the level of satisfaction and the level of importance of the Tangible, Reliability, Responsive, Assurance and Empathy dimensions, the interpretation of very satisfied ranges from 83.57% - 88.53% and the calculation of the Customer Satisfaction Index has an interpretation satisfaction level with an average of 86.90% showing very satisfied results. b) There are 2 attributes that need to improve the quality of service, namely opening and closing hours on time, there are adequate handwashing facilities and soap.

Abstrak

Di masa pandemi Covid-19 diseluruh negara di dunia mengalami kesulitan, termasuk Indonesia. Sebuah pandemi yang menimpa dunia telah memberikan suatu perubahan yang besar khususnya pariwisata. Kabupaten Tuban memiliki banyak tempat wisata alam yang menyajikan pesona keindahan. Salah satunya adalah

Anam, K., (2022). Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* Dan *Importance*

Performance Analysis (IPA),
IMEJ : industrial managemen and
engineering journal Universitas
PGRI Ronggolawe Tuban,
volume 1 (1), Halaman 1 – 13

objek wisata Jatiwangi Park dan Goa Djoyokusumo. Pada Bulan Juli 2021, jumlah pengunjung wisata Jatiwangi Park dan Goa Djoyokusumo mengalami penurunan yang sangat derastis dikarenakan adanya PPKM selama 3 bulan. Untuk memaksimalkan pendapatan di era *new normal* perlu dilakukan program pengembangan sumber daya. Salah satunya adalah dengan mengetahui kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan. Analisa yang dapat digunakan untuk mengetahui kepuasan pengunjung adalah *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan pada wisata Jatiwangi Park dan Goa Djoyokusumo kesimpulan yang didapat adalah sebagai berikut: a) Berdasarkan hasil tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan dari dimensi *Tangible, Reliability, Responsive, Assurance* dan *Emphaty* menunjukkan interpretasi sangat puas berkisar antara 83.57% - 88.53% serta perhitungan *Customer Satisfaction Index* memiliki tingkat kepuasan interpretasi dengan rata-rata 86.90% menunjukkan hasil yang sangat puas. b) Terdapat 2 atribut yang perlu di tingkatkan kualitas pelayanannya yaitu jam buka dan tutup tepat waktu, terdapat tempat cuci tangan dan sabun yang memadai.

1. Pendahuluan

Di masa pandemi Covid-19 Indonesia mengalami kesulitan karena bnyaknya penutupan akses ekonomi. Penyebaran virus covid-19 menyebar dengan cepat dibebaga negara[1]. Sebuah pandemi yang menimpa dunia telah memberikan suatu perubahan yang besar disua aspek salah satunya pariwisata. Pandemi mengakibatkan banyaknya obyek wisata yang ditutup dan mengakibatkan banyak hilangnya lapangan pekerjaan[2]. Kabupaten Tuban memiliki banyak tempat wisata alam yang menyajikan pesona keindahan. Salah satunya adalah objek wisata Jatiwangi Park dan Goa Djoyokusumo. Tempat-tempat wisata merupakan solusi yang baik untuk meningkatkan jumlah pendapatan masyarakat. Pendapatan wisata diperoleh dari pengunjung wisata, dimana semakin bnyak pengunjung maka pendapatan dari wisata akan semakin besar dan sebaliknya [3].

Untuk memaksimalkan pendapatan perlu dilakukan program pengembangan sumber daya. Salah satunya adalah dengan mengetahui kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan pada Jatiwangi Park dan Goa Djoyokusumo di era *new normal* agar pengunjung merasa puas dan aman saat berkunjung. Untuk itu, perlu dilakukan analisa tingkat kepuasan pengunjung dengan tujuan untuk mengetahui atribut pelayanan yang dapat memuaskan pengunjung serta mengetahui prioritas tindakan yang harus dilakukan pengelola wisata Jatiwangi Park dan Goa Djoyokusumo dalam meningkatkan kepuasan pengunjung tersebut.

Kepuasan adalah perasaan yang dirasakan oleh yang merupakan perbandingan tingkat perasaan seseorang dengan kinerja produk (atau hasil). Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*) [4][5]. Jika kinerja dibawah harapan atau tidak sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan merasa tidak puas, dan jika kinerja melampaui harapan pelanggan akan merasa sangat puas.

Untuk itu, perlu dilakukan analisa tingkat kepuasan pengunjung dengan tujuan untuk mengetahui atribut pelayanan yang dapat memuaskan pengunjung serta mengetahui prioritas tindakan yang harus dilakukan pengelola wisata Jatiwangi Park dan Goa Djoyokusumo dalam meningkatkan kepuasan pengunjung tersebut. Analisa yang dapat digunakan untuk mengetahui kepuasan pengunjung adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode CSI memiliki beberapa keunggulan antara lain yaitu mendapatkan informasi indek kepuasan dalam bentuk persesn dan endapatkan atribut apa saja yang harus perlu diperbaiki[6]. Sedangkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah metode analisi yang digunakan untuk mengetahui peringkat dari atribut – atribut layanan dan mengidentifikasi atribut apa saja yang dapat ditingkatkan, diperbaiki dan pertahankan.

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut: Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh wisata Jatiwangi Park dan Goa Djoyokusumo dan Apa saja atribut yang perlu ditingkatkan dalam kualitas pelayanan di wisata Jatiwangi Park dan Goa Djoyokusumo?

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan Studi Lapangan dan bahan tertulis. Studi lapangan merupakan suatu pengamatan pada objek penelitian yang dilakukan di tempat penelitian. Oleh karena itu studi yang di lakukan di perusahaan ditujukan langsung untuk mencari permasalahan yang terjadi dan ditemukan. Cara untuk mempelajari dengan membaca pendapat para ahli yang berhubungan dengan masalah yang sedang dibahas. Kemudian digunakan sebagai acuan untuk petunjuk penelitian agar bisa menyelesaikan permasalahannya.

Setelah itu kemudian dilakukan identifikasi permasalahan, maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pelanggan dan atribut-atribut pelayanan apa saja yang perlu di tingkatkan terhadap kualitas pelayanan

yang diberikan oleh Wisata Jatiwangi Park dan Goa Djoyokusumo. Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah: untuk mengetahui apa saja yang ingin dicapai dalam penelitian tersebut. Tujuan ini kemudian dijadikan acuan dalam pembahasan sehingga hasilnya sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Metode pengumpulan data pada penelitian ini dengan menggunakan kuesioner, yang merupakan daftar pertanyaan terperinci dan lengkap mengenai atribut yang diperlukan dalam penelitian yang diisi oleh responden. Daftar pertanyaan/pernyataan dalam penelitian ini bersifat tertutup artinya ada alternatif-alternatif jawaban yang telah disediakan. Kuesioner yang berupa lembar daftar pertanyaan dalam bentuk skala, yaitu sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas dan sangat puas. Responden dalam penelitian ini adalah pengunjung atau orang yang pernah berkunjung di Wisata Jatiwangi Park dan Goa Djoyokusumo. Mengingat saat ini Indonesia masih dilanda pandemi covid-19 maka kuesioner dilakukan menggunakan kuesioner online.

Pada penelitian ini dilakukan uji kecukupan data, uji validitas dengan SPSS-19 dan uji reliabilitas dengan rumus koefisien *Alpha Cronbach* [7],[8]. Pengukuran validitas dan reliabilitas mutlak dilakukan, karena jika instrument yang digunakan sudah tidak valid dan reliable maka dipastikan hasil penelitianpun tidak akan valid dan reliable. Keriteria penelitian uji reliabilitas adalah :

- a. Jika koefisien alpha $> 0,7$ maka kuesioner tersebut reliable
- b. Jika koefisien alpha $< 0,7$ maka kuesioner tersebut tidak reliable

3. Hasil dan Pembahasan

Pengumpulan data

Data yang dikumpulkan pada penelitian ini yaitu berupa data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner. Kuesioner yang telah disusun, disebarakan secara online kepada pengunjung atau yang pernah berkunjung di Wisata Jatiwangi Park Dan Goa Djoyokusumo. Kuesioner dalam penelitian ini bersifat kuesioner tertutup. Jumlah responden yang dibutuhkan sebanyak 30 orang yang merupakan kuesioner pendahuluan kemudian dilakukan uji kecukupan data, uji validitas dan reliabilitas.

Deskripsi Karakteristik Responden

Berdasarkan penyebaran kuesioner yang berisi pertanyaan tentang kepuasan pelanggan, juga berisi mengenai karakteristik dan data pribadi responden yang mengenai tentang jumlah pernah berkunjung paling banyak 1 kali sebesar 40%, jenis kelamin responden paling banyak laki-laki 67%, usia responden rata-rata 18-25 tahun, pekerjaan

responden paling banyak karyawan swasta 30%, dan pendidikan terakhir paling banyak SMA 50%.

Rekapitulasi Hasil Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

Atribut/variabel dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara dengan pengelola Wisata Jatiwangi Park Dan Goa Djoyokusumo. Terdapat 18 atribut yang dikelompokkan dalam 5 dimensi *servqual* yaitu *tangible*, *reliability*, *responsives*, *assurance*, dan *emphaty*.

Hasil rekapitulasi tingkat kepentingan dan kinerja yang telah diisi oleh 30 responden dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Hasil Rekapitulasi Tingkat Kepentingan

Item	Atribut	SKALA				
		STP (1)	TP (2)	KP (3)	P (4)	SP (5)
	TANGIBLES					
1	Kebersihan wisata selalu terjaga	2	0	0	7	21
2	Kebersihan kolam renang	0	1	2	5	22
3	Terdapat papan pengumuman	1	1	8	5	15
	RELIABILITY					
4	Jam buka dan tutup tepat waktu	1	0	4	6	19
5	Harga tiket masuk yang terjangkau	1	1	3	4	21
6	Kesesuaian harga kuliner	1	2	1	9	17
7	Sikap karyawan yang ramah dan sopan	0	2	3	5	20
	RESPONSIVE					
8	Karyawan cepat tanggap dalam mengatasi resiko	1	0	3	6	20
9	Kesiapan untuk merespon permintaan pengunjung	1	0	3	8	18
	ASSURANCE					
10	Karyawan menguasai segala informasi tentang wisata	1	2	4	6	17
11	Kemudahan dalam menjangkau lokasi	1	2	5	5	17
12	Mewajibkan memakai masker	1	1	4	6	18
13	Terdapat tempat cuci tangan dan sabun yang memadai	1	0	3	5	21
14	Terdapat pengecekan suhu	1	1	2	9	17
15	Adanya anjuran menjaga jarak	4	0	3	10	13
	EMPHATY					
16	Karyawan melayani pengunjung tanpa	1	0	3	5	21

	membedakan status social					
17	Pihak manajemen menerima complain dari pengunjung	0	1	2	6	21
18	Pihak manajemen sungguh-sungguh dalam mengutamakan kepentingan pengunjung	1	1	2	8	18

(Sumber : diolah Peneliti, 2022)

Keterangan :

(1) = Sangat Tidak Penting (STP); (2) = Tidak Penting (TP); (3) = Kurang Penting (KP); (4) = Penting (P); (5) = Sangat Penting (SP)

Tabel 2. Hasil Rekapitulasi Tingkat Kinerja

Item	Atribut	SKALA				
		STP (1)	TP (2)	KP (3)	P (4)	SP (5)
1	Kebersihan wisata selalu terjaga	0	3	0	6	21
2	Kebersihan kolam renang	0	1	2	8	19
3	Terdapat papan pengumuman	0	2	4	9	15
4	Jam buka dan tutup tepat waktu	0	1	5	9	15
5	Harga tiket masuk yang terjangkau	0	2	3	5	20
6	Kesesuaian harga kuliner	0	1	4	7	18
7	Sikap karyawan yang ramah dan sopan	0	2	2	9	17
8	Karyawan cepat tanggap dalam mengatasi resiko	0	0	6	8	16
9	Kesiapan untuk merespon permintaan pengunjung	1	0	4	7	18
10	Karyawan menguasai segala informasi tentang wisata	2	0	4	6	18
11	Kemudahan dalam menjangkau lokasi	1	0	3	7	19
12	Mewajibkan memakai masker	3	1	4	4	18
13	Terdapat tempat cuci tangan dan sabun yang memadai	3	0	3	8	16
14	Terdapat pengecekan suhu	3	0	3	10	14
15	Adanya anjuran menjaga jarak	1	3	3	9	14
16	Karyawan melayani pengunjung tanpa membedakan status social	0	1	3	7	19
17	Pihak manajemen menerima complain dari pengunjung	1	0	3	8	18
18	Pihak manajemen sungguh-sungguh dalam mengutamakan kepentingan pengunjung	1	1	2	8	18

(Sumber : diolah Peneliti, 2022)

Keterangan :

(1) = Sangat Tidak Penting (STP); (2) = Tidak Penting (TP); (3) = Kurang Penting (KP); (4) = Penting (P); (5) = Sangat Penting (SP)

Pengolahan Data

Data yang diolah dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, dengan menggunakan metode CSI, dan metode IPA.

Pengujian Kuesioner

Pengolahan data terhadap kuesioner dilakukan dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Pengujian ini dilakukan setelah seluruh kuesioner yang disebar telah terkumpul dan telah direkap. Teknik pengujian pada penelitian ini berguna untuk melihat apakah atribut/variabel pernyataan dalam penelitian ini valid atau tidak serta reliabel atau tidak.

Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu uji yang digunakan untuk mengukur *valid* atau tidak suatu data kuesioner [10]. Uji ini dilakukan terhadap 30 responden yang telah mengisi kuesioner. Untuk perhitungan uji validitas dibantu dengan software SPSS 16.0. Dengan jumlah responden atau nilai n 30 dan taraf signifikan 5% maka nilai r tabel diperoleh 0,361. Pada penelitian ini seluruh atribut nilai r hitung lebih besar dari r tabel sehingga semua atribut valid.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas digunakan untuk menguji kehandalan instrumen. Reliabilitas dilakukan dengan dengan uji statistik *cronbach alpha*, jika memberikan nilai cronbach alpha $> 0,6$ [9].

Dari hasil uji reliabilitas didapat hasil *cronbach alpha* 0,958 yang berarti reliabel, yaitu pada tabel 3 Hasil dari uji validitas dan reliabilitas data diatas diperoleh hasil yang valid dan reliabel. Maka dari itu hasil kuesioner dapat dijadikan sebagai sampel bahan penelitian.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.958	18

(Sumber : diolah Peneliti, 2022)

Pengolahan data menggunakan metode CSI

Metode CSI dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dari wisata Jatiwangi Park dan Goa Djoyokusomo secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat

harapan dan kinerja atribut-atribut pelayanan. Berikut ini adalah perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah index yang digunakan untuk menetapkan level kepuasan secara keseluruhan menggunakan pendekatan yang memperhatikan atribut – atribut jasa yang di ukur. CSI menampilkan data secara rinci terkait level kepuasan *customer*, oleh karena itu bisa digunakan untuk merevisi hal-hal yang dianggap kurang dan meningkatkan kualitas pelayanan yang dianggap *customer* sebagai sebuah nilai tambah untuk ditingkatkan lagi. Perhitungan CSI digambarkan pada tabel 4 di bawah ini :

Tabel 4. Hasil Uji Dimensi Kualitas dengan CSI

Dimensi Kualitas Jasa	Kepuasan	Kepentingan	Nilai Kepuasan	Interpretasi	Rank
<i>Tangibles</i>	4,39	4,41	88,35%	SangatPuas	1
<i>Emphaty</i>	4,48	4,41	88,23%	SangatPuas	2
<i>Reliability</i>	4,39	4,37	87,33%	SangatPuas	3
<i>Responsive</i>	4,43	4,35	87,00%	SangatPuas	4
<i>Assurance</i>	4,25	4,18	83,57%	SangatPuas	5
Rata-rata			86,90%		

(Sumber : diolah Peneliti, 2022)

Berdasarkan Tabel 4 diatas ditunjukkan bahwa hasil tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan dari dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsive*, *Assurance* dan *Emphaty* menunjukkan interpretasi Sangat Puas berkisar antara 83.57% sampai dengan 88.53%. Untuk hasil tingkat interprstasi tertinggi ada di dimensi *Tangibles* 88,35% dan untuk yang terendah ada di dimensi *Assurance* 83,57%. Dengan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* memiliki tingkat kepuasan interpretasi dengan rata-rata 86.90% menunjukkan hasil yang sangat puas.

Pengolahan Data dengan Metode IPA

Dalam metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dilakukan perhitungan selanjutnya yaitu perhitungan nilai tingkat kepentingan / harapan dan tingkat kepuasan pelanggan di waisata Jatiwangi Park dan Goa Djoyokusumo. Kemudian menghitung rata-rata tingkat kepuasan dan rata-rata tingkat kepentingan dan kemudian hasilnya akan dipetakan ke dalam diagram kartesius yang terbagi dalam 4 kuadran.

Rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan

Sebelum menentukan nilai kepentingan dan nilai kepuasan konsumen ke dalam diagram kartesius terlebih dahulu mencari rata-rata dari tiap atribut dari nilai kepentingan dan nilai kepuasan konsumen. Contoh perhitungan untuk mencari rata-rata nilai dapat dilihat pada rumus.

Contoh perhitungan rata – rata atribut 1 :

Rata-rata kepentingan :

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} = \frac{5 + 5 + 5 + 5 + 1 \dots + 4}{20} = 4,50$$

Rata-rata kepuasan :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} = \frac{5 + 4 + 5 + 5 + 2 \dots + 5}{20} = 4,50$$

Tabel 5 Nilai Rata-Rata Tiap Atribut

No	Atribut	Rata-rata Kepentingan	Rata-rata Kepuasan
1	Kebersihan wisata selalu terjaga	4,50	4,50
2	Kebersihan kolam renang	4,60	4,50
3	Terdapat papan pengumuman	4,07	4,23
4	Jam buka dan tutup tepat waktu	4,40	4,27
5	Harga tiket masuk yang terjangkau	4,43	4,43
6	Kesesuaian harga kuliner	4,30	4,40
7	Sikap karyawan yang ramah dan sopan	4,43	4,37
8	Karyawan cepat tanggap dalam mengatasi resiko	4,47	4,33
9	Kesiapan untuk merespon permintaan pengunjung	4,40	4,37
10	Karyawan menguasai segala informasi tentang wisata	4,20	4,27
11	Kemudahan dalam menjangkau lokasi	4,27	4,43
12	Mewajibkan memakai masker	4,30	4,17
13	Terdapat tempat cuci tangan dan sabun yang memadai	4,47	4,13
14	Terdapat pengecekan suhu	4,33	4,07
15	Adanya anjuran menjaga jarak	3,93	4,07
16	Karyawan melayani pengunjung tanpa membedakan status social	4,50	4,47

17	Pihak manajemen menerima complain dari pengunjung	4,57	4,40
18	Pihak manajemen sungguh-sungguh dalam mengutamakan kepentingan pengunjung	4,37	4,37
Total		78,53	77,77

(Sumber : diolah Peneliti, 2022)

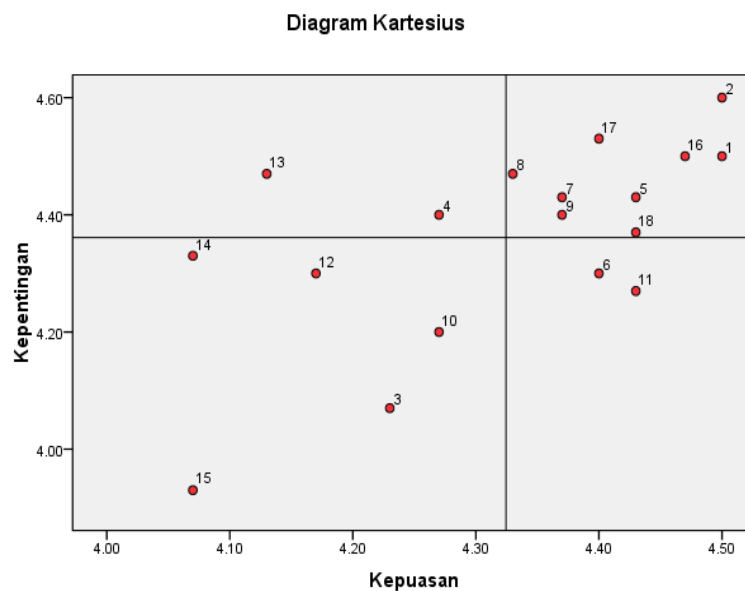
Diagram Kartesius

Untuk menentukan perpotongan dari dua buah garis yang tegak lurus () dan () sebagai

$$\bar{X} \quad \bar{Y}$$

pembagian daerah dapat dilihat pada rumus 2.9

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}}{K} = \frac{77,77}{18} = 4,32 \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}}{K} = \frac{78,53}{18} = 4,36$$



Gambar 1 Hasil Diagram IPA
 (Sumber : diolah Peneliti, 2022)

Pada hasil diagram IPA atau *Importance-Performance Matrix*, terlihat posisi atribut-atribut dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung Wisata Jatiwangi dan Goa Djoyokusumo yang terbagi menjadi empat kuadran. Interpretasi singkat dari *Importance-Performance Matrix* adalah sebagai berikut:

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Pada kuadran I penanganannya perlu diprioritaskan dan terus ditingkatkan agar dapat masuk kedalam kuadran II. Adapun atribut-atribut yang masuk kedalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- a. Jam buka dan tutup tepat waktu (4)
- b. Terdapat tempat cuci tangan dan sabun yang memadai (13)

2. **Kuadran II (Pertahankan Prestasi)**

Atribut-atribut kualitas jasa yang terdapat dalam kuadran ini merupakan atribut-atribut yang menjadi kekuatan perusahaan karena memiliki *importance* dan *performance* yang tinggi, yaitu tingkat pelaksanaannya sudah sesuai dengan harapan pelanggan. Atribut-atribut yang harus dipertahankan antara lain :

- a. Kebersihan wisata selalu terjaga (1)
- b. Kebersihan kolam renang (2)
- c. Harga tiket masuk yang terjangkau (5)
- d. Sikap karyawan yang ramah dan sopan (7)
- e. Karyawan cepat tanggap dalam mengatasi resiko (8)
- f. Kesiapan untuk merespon permintaan pengunjung (9)
- g. Karyawan melayani pengunjung tanpa membedakan status social (16)
- h. Pihak manajemen menerima complain dari pengunjung (17)
- i. Pihak manajemen sungguh-sungguh dalam mengutamakan kepentingan pengunjung (18)

3. **Kuadran III (Prioritas Rendah)**

Pada kuadran III atribut-atribut ini perlu diperhatikan karena ketidakpuasan pelanggan biasanya berasal dari atribut-atribut tersebut. Atribut-atribut yang perlu untuk ditingkatkan lagi pelaksanaannya antara lain :

- a. Terdapat papan pengumuman (3)
- b. Karyawan menguasai segala informasi tentang wisata (10)
- c. Mewajibkan memakai masker (12)
- d. Terdapat pengecekan suhu (14)
- e. Adanya anjuran menjaga jarak (15)

4. **Kuadran IV (Berlebihan)**

Atribut yang berada pada kuadran ini menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi oleh perusahaan dilaksanakan dengan baik. Atribut – atribut yang masuk kedalam kuadran ini antara lain:

- a. Kesesuaian harga kuliner (6)
- b. Kemudahan dalam menjangkau lokasi (11)

Adapun atribut-atribut yang masuk kedalam kuadran I adalah sebagai berikut :

- a. Jam buka dan tutup tepat waktu (4)
- b. Terdapat tempat cuci tangan dan sabun yang memadai (13)

Untuk memperbaiki kualitas pelayanan agar pengunjung merasa puas pihak wisata Jatiwangi Park dan Goa Djoyokusumo seharusnya datang lebih pagi untuk membuka tempat wisata agar bisa tepat waktu dan untuk tempat cuci tangan sendiri sebaiknya diperbaiki dan diperbanyak jumlahnya agar pengunjung dapat mengaksesnya lebih mudah.

4. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan pada wisata Jatiwangi Park dan Goa Djoyokusumo, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Tingkat kepuasan pelanggan sudah berada pada kategori sangat puas. Berdasarkan hasil tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan dari dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsive*, *Assurance* dan *Emphaty* menunjukkan interpretasi sangat puas berkisar antara 83.57% sampai dengan 88.53%. Untuk hasil tingkat interprtasi tertinggi ada di dimensi *Tangibles* 88,35% dan untuk yang terendah ada di dimensi *Assurance* 83,57%. Dengan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* memiliki tingkat kepuasan interpretasi dengan rata-rata 86.90% menunjukkan hasil yang sangat puas. Terdapat 2 atribut yang perlu di tingkatkan kualitas pelayanannya. Berdasarkan dari hasil analisis dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) memperlihatkan hasil diagram yang berada pada kuadran I yaitu jam buka dan tutup tepat waktu, terdapat tempat cuci tangan dan sabun yang memadai.

Daftar Pustaka

- [1] Guntur Izha Alkahfi, G. I. A. (2021). *Dampak Corona Virus Disease (Covid-19) Terhadap Kinerja Operasional Angkutan Perkotaan Bandar Lampung* (Doctoral dissertation, Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD).
- [2] Awali, H. (2020). Urgensi Pemanfaatan E-Marketing Pada Keberlangsungan Umkm Di Kota Pekalongan Di Tengah Dampak Covid-19. *BALANCA: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 2(1), 1-14.
- [3] Sobrowi, A., Safri, M., & Achmad, E. (2021). Analisis penerimaan retribusi obyek pariwisata di Kota Jambi. *e-Jurnal Perspektif Ekonomi dan Pembangunan Daerah*, 10(1), 39-48.

- [4] Wibisono, A. P. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Pondok Tingal Di Kabupaten Magelang. *Diponegoro Journal Of Management*, 311-323.
- [5] Muchsin, M. (2018). Pengaruh Gaya Hidup terhadap Kepuasan Konsumen Blackberry di Kecamatan Dewantara Kabupaten Aceh Utara. *Jurnal Visioner & Strategis*, 6(1).
- [6] Sinnun, A. (2017). Analisis Kepuasan Pengguna LMS Berbasis Web Dengan Metode Servqual, IPA dan CSI. *Jurnal Informatika*, 4(1).
- [7] Hakim, L., & Pertiwi, T. (2018). Analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap website stkip PGRI Lubuklinggau menggunakan metode pieces. *Jurnal TIPS: Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer Politeknik Sekayu*, 9(2), 26-36.
- [8] Adi, R. (2021). *Metodologi penelitian sosial dan hukum*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- [9] Sugiono, S., Noerdjanah, N., & Wahyu, A. (2020). Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur SG Posture Evaluation. *Jurnal Keterampilan Fisik*, 5(1), 55-61.
- [10] Dewi, S. K., & Sudaryanto, A. (2020). Validitas dan Reliabilitas Kuisioner Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Pencegahan Demam Berdarah. Prosiding Seminar Nasional Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta 2020.