

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA OBJEK WISATA PT TAMAN NUSA GIANYAR

**OLEH :
KADEK AYU ADIYANI**

ABSTRAKSI

Tempat pariwisata baru telah menjadi kebutuhan utama bagi para wisatawan local dan mancanegara yang datang untuk berliburan ke Bali. Pemanfaatannya telah merambah ke seluruh aspek kehidupan, tidak terkecuali objek wisata yang penyampaian telah dilakukan sedemikian canggihnya sebagai dampak dari perkembangan teknologi informasi. Untuk mewujudkan kepuasan pengunjung tersebut, Objek wisata PT Taman Nusa sebagai tempat wisata yang berorientasi pada konsumen, dalam perkembangannya dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pengunjung dengan memperhatikan dimensi kualitas pelayanan itu sendiri, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Penelitian ini merupakan *exploratory research* dengan pendekatan kuantitatif melalui metode survei yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada Objek wisata PT Taman Nusa. Untuk mengetahui hal tersebut maka digunakan analisis regresi linier sederhana, analisis korelasi sederhana dan analisis determinasi. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan menggunakan teori penentuan sampel berdasarkan rumus slovin (sevilla et.al.,1960:182).

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan *SPSS version 20.0 for windows*. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y=87,139 + 0,385X$; artinya bahwa setiap kenaikan kualitas pelayanan sebesar 1 satuan maka akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata PT Taman Nusa Gianyar sebesar 0,385 satuan. Hasil analisis juga menunjukkan koefisien korelasi sebesar 0,479 yang memberi arti bahwa kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang sedang (cukup) terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata PT Taman Nusa Gianyar, dengan arah hubungan yang positif. Kemudian, besarnya sumbangan (kontribusi) variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung yang diketahui dengan analisis determinasi, nilainya adalah 22,94%, sedangkan sisanya sebesar 77,06% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Hasil analisis (*t-test*) juga menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} yang diperoleh adalah sebesar 3,656 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,679 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini berarti bahwa hipotesis diterima, dimana kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata PT Taman Nusa Gianyar

Kata kunci : *kualitas pelayanan, kepuasan pengunjung.*

PENDAHULUAN

Kabupaten Gianyar merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi Bali yang kaya akan keanekaragaman seni, adat dan budaya yang masih tetap lestari. Pembangunan kepariwisataan di Kabupaten Gianyar yang berbasis kemasyarakatan, berkelanjutan mempunyai daya saing global. Pariwisata di Gianyar juga berkembang cukup pesat, banyak objek wisata yang tersebar di Kabupaten ini, seperti Goa Gajah, museum-museum, pantai, Air terjun Tegenungan, Rekreasi rafting, dan tempat wisata baru.

Objek wisata PT Taman Nusa yang memperkenalkan Budaya bangsa Indonesia dari jaman sejarah hingga Indonesia masa kini. Taman nusa yang semakin bagus, semakin banyak pula wisatawan yang berkunjung untuk mengenal sejarah perjalanan bangsa Indonesia. Jika di tinjau dari sisi pengunjung, diakui bahwa latar belakang pengunjung yang berbeda dari segi ekonomi, pendidikan, dan sosial dapat membentuk persepsi dan harapan terhadap jasa PT Taman Nusa, oleh karena itu persepsi dan harapan pengunjung harus dapat ditangkap secara cermat oleh perusahaan agar dapat menampilkan kinerja sebagai salah satu upaya memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengunjung.

Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan atau jasa adalah jasa yang diharapkan dan jasa yang diterima. Apabila jasa yang diterima konsumen sama dengan yang diharapkan atau bahkan lebih baik, maka dipersepsikan bahwa kualitas jasa tersebut baik atau positif dan demikian pula sebaliknya. Oleh karena itu, baik tidaknya kualitas jasa atau pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan dari penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten (Panjaitan, 2007:53).

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata PT Taman Nusa Gianyar?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata PT Taman Nusa Gianyar.

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Taman Nusa adalah taman wisata budaya Indonesia yang memberikan pengetahuan menyeluruh tentang budaya berbagai jenis etnis nusantara dengan cara yang menarik dan interaktif, dalam suasana pulau bali. Taman Nusa

merupakan destinasi baru di pulau Bali yang menampilkan lebih dari 60 rumah tradisional, yang sebagian telah berumur ratusan tahun. Taman Nusa didirikan pada tanggal 29 Desember 2003 dan Soft Opening tanggal 10 Juli 2012. Pendiri Taman Nusa adalah Bapak Ir. Santoso Senangsyah yang saat ini menjabat sebagai President Direktur. Taman Nusa berlokasi di Jalan Taman Bali Banjar Blahpane Kelod Desa Sidan – Gianyar , yang berjarak satu jam dari Kuta dan 30 menit dari Sanur dan Ubud. Di kawasan seluas 15 hektar, pengunjung diajak untuk menjelajah dan menikmati panorama perjalanan waktu Bangsa Indonesia. Dimulai dari masa prasejarah dengan suasana alam megalitik, lalu melintasi masa perunggu, pengunjung memasuki kawasan Masa Kerajaan yang terkenal dengan salah satu mahakaryanya berupa Candi Berobudur.

Deskripsi Responden Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung serta untuk menganalisis variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata PT Taman Nusa Gianyar . Untuk memudahkan proses penelitian ini, maka perlu ditunjang oleh adanya penentuan identitas responden, dimana yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah pengunjung objek wisata PT Taman Nusa Gianyar yang berjumlah sebanyak 100 orang. Berdasarkan uraian tersebut di atas, akan disajikan deskripsi responden penelitian yang dimaksudkan untuk menggambarkan profil atau identitas responden menurut jenis kelamin, usia responden, jenis pendidikan, lamanya bekerja dan status perkawinan yang dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Karakteristik Responden menurut jenis kelamin

Dalam suatu perusahaan atau organisasi, seringkali jenis kelamin menjadi salah satu hambatan karena adanya perbedaan perspektif antara pria dan wanita. Pengelompokkan responden dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui besarnya tingkat proporsi pengelompokkan jenis kelamin pria dan wanita, yang dapat dilihat melalui tabel berikut ini :

Tabel 1: Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	Pria	55	55,0
2.	Wanita	45	45,0
	Jumlah	100	100,0

Sumber : Hasil olahan data primer, 2016

Berdasarkan tabel 1 yakni karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, menunjukkan bahwa tingkat proporsi responden menurut jenis kelamin yang terbesar dalam penelitian ini adalah Pria dengan jumlah responden sebanyak pria sebanyak 55 orang dengan persentase 55 % dan sisanya adalah responden perempuan sebanyak 45 orang atau 45 %. Jumlah

responden pria yang lebih banyak dibanding responden wanita merupakan faktor kebetulan karena pada saat penyebaran kuesioner, responden yang berpartisipasi lebih banyak pengunjung pria, namun demikian perbedaan jenis kelamin bisa menimbulkan pendapat atau sudut pandang yang berbeda dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan pada objek wisata PT Taman Nusa Gianyar.

2. Karakteristik Responden menurut Pendidikan Terakhir

Deskripsi dalam penelitian ini, menggambarkan jenis pendidikan terakhir adapun deskripsi responden menurut jenis pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 2: Karakteristik Responden menurut Jenis Pendidikan

No.	Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	SD	4	4
2.	SMP	6	6
3.	SMA	29	29
4.	Diploma	26	26
5.	Sarjana	25	25
6.	Pasca Sarjana	10	10
	Jumlah	100	100,0

Sumber : Hasil olahan data primer, 2016

Berdasarkan tabel 2 di atas yang menguraikan deskripsi responden menurut jenis pendidikan, sehingga dapatlah dikatakan bahwa jenjang pendidikan terakhir responden yang terbesar dapat dilihat bahwa sebagian besar responden, 29 atau 29% diantaranya tamatan SMA, 29 orang atau 29% sarjana, 25 orang atau 25% pascasarjana, 10 orang atau 10% SMP, dan tamatan SD 4 orang atau 4%.Tingkat pendidikan yang ditempuh seseorang menunjukkan tingkat pengetahuan dan wawasan yang dimiliki, yang akan berpengaruh pada kemampuan analisis terhadap suatu permasalahan seperti pelayanan yang diberikan pada objek wisata PT Taman Nusa Gianyar.

3. Karakteristik Responden menurut Profesi/Pekerjaan Responden

Deskripsi dalam penelitian ini, menggambarkan profesi/pekerjaan responden, adapun deskripsi responden menurut profesi/pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3: Karakteristik Responden menurut Profesi/Pekerjaan Responden

No.	Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	Pelajar	14	14
2.	Pegawai/karyawan	42	42
3.	Wiraswasta	22	22
4.	Lain-lain	22	22
	Jumlah	100	100,0

Sumber : Hasil olahan data primer, 2016

Berdasarkan tabel 3 atas diketahui karakteristik responden yang paling dominan yaitu pegawai/karyawan sebanyak 42 orang atau 42%, diikuti Wiraswasta sebanyak 22 orang atau 22%, selanjutnya lain-lain 22 orang atau 22% dan terakhir pelajar/mahasiswa sebanyak 14 orang atau 14%.

4. Karakteristik Responden berdasarkan Status Perkawinan

Deskripsi identitas responden berdasarkan status perkawinan menunjukkan apakah pasien tersebut sudah menikah atau belum, untuk lebih jelasnya karakteristik responden berdasarkan status perkawinan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4: Karakteristik Responden berdasarkan Status Perkawinan

No.	Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	Belum kawin	85	85,0
2.	Kawin	15	15,0
	Jumlah	100	100,0

Sumber : Hasil olahan data primer, 2016

Berdasarkan Tabel 4 di atas menunjukkan bahwa distribusi frekuensi responden berdasarkan status perkawinan dalam penelitian ini adalah didominasi oleh responden yang mempunyai status belum kawin yakni sebanyak 85 orang atau sebesar 85%, hal ini berarti bahwa sebagian besar pengunjung objek wisata PT Taman Nusa Gianyar adalah berstatus belum kawin.

Hasil Rekapitulasi Data Tentang Kualitas Pelayanan

Hasil pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan kuesioner pada penelitian tentang kualitas pelayanan (X) pada Objek wisata PT Taman Nusa Gianyar (lampiran 1) dengan 20 pertanyaan terhadap 100 responden, tabulasinya disajikan pada lampiran 3. Berdasarkan hasil tabulasi tersebut, maka dapat dilakukan analisis terhadap variabel penelitian melalui jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan variabel kualitas pelayanan tersebut.

Analisis terhadap penilaian kualitas pelayanan pada Objek wisata PT taman Nusa Gianyar, diklasifikasikan menjadi empat bagian yaitu jawaban SS (sangat setuju), jawaban S (setuju), jawaban TS (tidak setuju) dan jawaban STS (sangat tidak setuju). Tabulasi penelitian terhadap kualitas pelayanan di Objek wisata PT

Taman Nusa Gianyar untuk masing-masing kategori terlihat pada Tabel 5.5 berikut

Tabel 5 Persentase Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan

Jawaban	Kategori Jawaban	Jumlah Jawaban	Bobot Jawaban	Total Bobot	Persentase Bobot
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
SS	Sangat setuju	744	4	2976	69
S	Setuju	1225	3	1168	27
TS	Tidak setuju	86	2	172	3,9
STS	Sangat tidak setuju	2	1	2	0,1
Jumlah		2100		4318	100%

Sumber : Data Diolah 2016

Berdasarkan tabel 5 di atas tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan yang diberikan, maka dari 100 orang responden yang diteliti, menyatakan sangat setuju sebesar 68%, menyatakan setuju 27 %, menyatakan tidak setuju 3,9% dan 0,1% menyatakan sangat tidak setuju, didominasi jawaban sangat setuju artinya kualitas pelayanan yang diberikan oleh objek wisata PT Taman Nusa Gianyar sesuai harapan pengunjung

Hasil Rekapitulasi Data Tentang Variabel Kepuasan Pengunjung

Kepuasan pengunjung pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu. Kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja (Rivai, 2009 : 475) Tanggapan atau persepsi responden mengenai kepuasan pengunjung yang dapat dilihat melalui tabel berikut ini :

Tabel 6 Persentase Jawaban Responden Tentang Kepuasan Pengunjung

Jawaban	Kategori Jawaban	Jumlah Jawaban	Bobot Jawaban	Total Bobot	Persentase Bobot
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
SP	Sangat Puas	160	4	640	47,5
P	Puas	225	3	675	50
TP	Tidak Puas	15	2	30	2,5
STP	Sangat tidak Puas	0	1	0	0
Jumlah		2100		1345	100%

Sumber : Data Diolah 2016

Berdasarkan tabel 6 di atas tanggapan responden mengenai kepuasan pengunjung yang diberikan, maka dari 100 orang responden yang diteliti,

menyatakan sangat puas sebesar 47,5%, menyatakan puas 50%, menyatakan tidak puas 2,5% dan 0% menyatakan sangat tidak puas, didominasi jawaban sangat puas artinya pengunjung merasa puas akan pelayanan yang diberikan objek wisata PT Taman Nusa Gianyar sesuai harapan pengunjung

Analisis dan Pembahasan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung pada objek wisata PT Taman Nusa Gianyar

Berdasarkan hasil pengujian mengenai uji kualitas data dari setiap instrumen penelitian, maka dapat dilakukan analisis regresi linear sederhana mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung, dimana dalam melakukan pengujian dalam penelitian ini digunakan analisis Regresi Linear Sederhana. Guna memudahkan dalam pengolahan data, peneliti menggunakan bantuan komputer, yaitu menggunakan program SPSS (*Statistic Product and Service Solution*) *Version 20.0 For Windows*. Rangkuman hasil analisis yang diperoleh terlihat pada tabel 5.7 berikut di bawah ini.

Tabel 7: Rangkuman Hasil Analisis Statistik Antara kualitas pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) Dengan Program SPSS *Version 20.0 For Windows*

Variabel Bebas (X)	Variabel Terikat (Y)	Korelasi (r)	R Square (R ²)	t-hitung	Sig.t
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
kualitas pelayanan (X)	Kepuasan Pengunjung (Y)	0,479	0,2294	3,656	0,000
N = 100					
Persamaan regresi, $Y = 87,139 + 0,385 X$					
T table (0,05;45) = 1,679					

Sumber: Lampiran 5

Analisis Regresi Linier Sederhana

Pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan (X) terhadap variabel terikat (kepuasan pengunjung) dapat diketahui dengan analisis regresi linier sederhana, sebagai berikut :

$$Y = a + bx$$

Berdasarkan tabel 7 tersebut di atas, maka persamaan regresi linier sederhananya adalah: $Y = 87,139 + 0,385 X$. Hasil analisis persamaan regresi linier sederhana di atas, terlihat bahwa koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 0,385, yang mengandung arti jika kualitas pelayanan mengalami kenaikan 1 satuan, maka kepuasan kerja pengunjung (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,385 satuan. Koefisien bernilai positif artinya ,terjadi hubungan positif antara kualitas

pelayanan dengan kepuasan pengunjung .Semakin meningkat kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin meningkat pula kepuasan pengunjung.

Analisis Korelasi Sederhana

Analisis korelasi sederhana digunakan untuk mengetahui derajat hubungan dan arah hubungan antar variabel yang diteliti, yaitu hubungan antarvariabel bebas (kualitas pelayanan) dengan variabel terikat (kepuasan pengunjung) pada objek wisata PT Taman Nusa Gianyar. Berdasarkan hasil perhitungan SPSS *version 20.0 for windows* pada Tabel 7, dapat diketahui koefisien korelasi sebesar 0,479. Artinya ada hubungan positif yang sedang (cukup) antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata PT Taman Nusa Gianyar. Hal ini menunjukkan, jika kualitas pelayanan ditingkatkan, maka kepuasan pengunjung akan meningkat pula. Nampak pada kolom Sig t (signifikan) pada tabel 8, terdapat nilai 0.000 atau probabilitas jauh di bawah 0.05. Ini berarti bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata PT Taman Nusa Gianyar

Analisis Determinasi

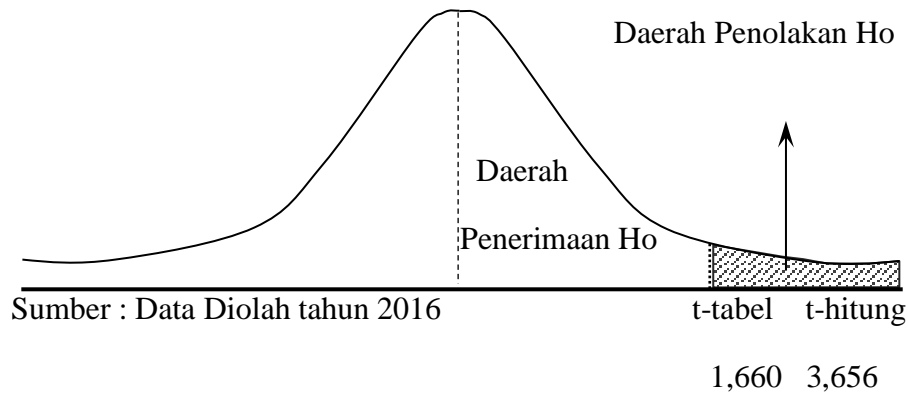
Analisis Determinasi dipergunakan untuk mengetahui besar kecilnya sumbangan (kontribusi) antara variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan pengunjung). Oleh karena itu, maka digunakanlah koefisien determinasi. Karena besarnya $r = 0,479$, maka besarnya koefisien determinasi $= r^2 \times 100\%$ atau $0,479^2 \times 100\% = 22,94\%$ atau dari nilai *R Square* (hasil perhitungan SPSS *version 20.0 for windows* pada Tabel 5.8) sebesar $0,2294 \times 100\% = 22,94\%$. Ini berarti kualitas pelayanan memberikan sumbangan terhadap kepuasan pengunjung sebesar 22,94%, sedangkan sisanya 77,06% disumbangkan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Analisis Uji t (*t-test*)

Sesuai dengan hipotesis alternatif (H_a) yang diajukan, yang menyatakan bahwa > 0 atau ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata PT Taman Nusa Gianyar .Oleh karena itu, dalam pengujian ini digunakan uji satu pihak, yaitu uji pihak kanan dengan rumus $t_{tabel} = t_{(\beta,df)}$. *Level of significant* (β), ditentukan sebesar 5% yang merupakan tingkat kesalahan (*error*), dan tingkat kepercayaan atau kebenarannya adalah sebesar 95%. Sedangkan, *df* (*degrees of freedom* = derajatbebas) dapat dicari dengan rumus $df = n-k$. Untuk $n=100$ dan $k=2$, maka besarnya $df= n-k = 100 - 2 = 98$. Sehingga besarnya $t_{tabel}=t_{(\beta,df)}$ yang dicari adalah $t_{(5\%,98)}$ pada Tabel t dalam lampiran 6, dengan hasil akhir sebesar 1,660. Besarnya t_{hitung} berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS *version 20.0 for windows* pada Tabel 5.8, adalah sebesar 3,656. Apabila digambarkan antara nilai t_{tabel} dengan t_{hitung}

dalam sebuah kurva penerimaan atau penolakan hipotesis, maka akan nampak seperti pada gambar 1 di bawah ini.

Gambar 1: Kurva Normal Penerimaan dan Penolakan Hipotesis Dengan *t-test* Pengaruh Antara kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung



Berdasarkan 1, dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} diperoleh sebesar 3,656 sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,660. Hal tersebut menunjukkan nilai t_{hitung} lebih besar dari pada nilai t_{tabel} . Dengan demikian, ini berarti bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga hipotesis diterima dimana pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata PT Taman Nusa Gianyar dan nyata, atau benar-benar terjadi dan bukan merupakan suatu kebetulan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, diperoleh persamaan regresi $Y = 87,139 + 0,385 X$, artinya bahwa setiap kenaikan kualitas pelayanan sebesar 1 satuan maka akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata PT Taman Nusa Gianyar sebesar 0,385 satuan. Hasil analisis juga menunjukkan koefisien korelasi sebesar 0,479 yang memberi arti bahwa kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang sedang (cukup) terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata PT Taman Nusa Gianyar, dengan arah hubungan yang positif. Kemudian, besarnya sumbangan (kontribusi) variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung yang diketahui dengan analisis determinasi, nilainya adalah 22,94%, sedangkan sisanya sebesar 77,06% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Hasil analisis (*t-test*) juga menunjukkan bahwa nilai bahwa t_{hitung} yang diperoleh adalah sebesar 3,656 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,660 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini berarti bahwa hipotesis diterima, dimana kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif

dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata PT Taman Nusa Gianyar.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka disarankan bagi objek wisata PT Taman Nusa Gianyar untuk dapat meningkatkan kepuasan pengunjung terutama pelaksanaannya yang belum dapat memuaskan pengunjung, seperti pelayanan fasilitas area yang nyaman, kondusif dan tertata bagus. Fasilitas internet gratis bagi pelanggan secara bergantian adat. Ketersediaan kamar mandi (toilet) yang bersih. Tempat parkir yang aman. Tempat penitipan barang (rak penyimpanan) yang aman. Area yang bersih dan sejuk. Bersikap simpati dan sanggup menenangkan pengunjung setiap ada masalah. Pelayanan administrasi yang mudah. pegawai tanggap dalam merespon keluhan pengunjung. Sikap pegawai yang ramah dan sopan. Pegawai yang jujur dan dapat dipercaya. Tidak melakukan sesuatu yang kurang pantas dihadapan pengunjung.

DAFTAR PUSTAKA

Anonim. 2015. *PT Taman Nusa*. Gianyar 2015

Affifudin. 2009. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT (Persero) Angkasa Pura I di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang", *Tesis*, Program Pasca Sarjana, Universitas Terbuka, Jakarta.

<http://pustaka.ut.ac.id/pustaka/pdf/40251.pdf>

Alma. 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. Bandung: Alfabeta.

Atmawati dan Wahyuddin. 2004. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall*. <http://eprints.ums.ac.id/834/1/rustika.pdf>

Arief, Muhtosim. 2007. *Pemasaran jasa dan Kualitas pelayanan*. Bayumedia Publishing, Malang.

Basu Swastha. 2002. *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua. Cetakan Kedelapan*. Jakarta: Penerbit Liberty

Daryanto, 2011, *Kepala Sekolah sebagai Pemimpin Pembelajaran*, Yogyakarta : Gava Media

Ghozali, Imam, 2005. *Analisis Multiveiate dengan Program SPSS*. Penerbit Universitas Diponegoro (Undip) Semarang.

Hafidhuddin, Didin. Hendri Tanjung, 2003. *Manajemen Syariah Dalam Praktik*. Penerbit Gema Insani Press, Jakarta.

Irawan, Hadi 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elexmedia Komputindo, Jakarta.

Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Mellenium. PT. Prenhallindo. Jakarta.

Kuncoro, Mudrajad, 2004. *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*. Penerbit AMP YKPN, Yogyakarta.

Lovelock dan Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Index

Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Dua. Selemba Empat, Jakarta.

Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta

Sumarni dan soeprihanto. 2005. *Pengantar Bisnis (Dasar-dasar Ekonomi Perusahaan)*. Edisi Kelima. Yogyakarta: Liberty.

Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: penerbit Andi