

KUALITAS LAYANAN (*SERVICE QUALITY*) DESTINASI WISATA DI KABUPATEN SAMPANG

Rattih Poerwarini

Teknik Industri, Sekolah Tinggi Teknik Malang, Jl. Sukarno Hatta 94 Malang

Email : rinihadilokajaya@yahoo.com

ABSTRAK. Tujuan penelitian ini adalah mendapatkan faktor yang menyebabkan destinasi wisata alam diminati maupun kurang diminati wisatawan, Hasil yang didapatkan adalah (1) Secara umum pengunjung tidak puas terhadap pelayanan yang ada di destinasi wisata Kabupaten Sampang, (2) Faktor yang menyebabkan destinasi wisata diminati wisatawan adalah : a. Bukti fisik (*tangible*) meliputi kelengkapan fasilitas fisik, sarana penunjang, keindahan panorama/pemandangan wisata yang menunjukkan melebihi harapan pengunjung, b. Keandalan (*reliability*) meliputi perhatian karyawan terhadap pengunjung yang mengalami kesulitan, pelayanan karyawan sesuai dengan yang dijanjikan, aktivitas pelayanan sesuai jadwal atau tepat waktu, yang menunjukkan adanya kesamaan kepuasan dan harapan pengunjung, (3) Faktor yang masih belum memenuhi harapan pengunjung adalah a. Daya tanggap (*responsiveness*), b. Jaminan (*assurance*), c. Empati (*empathy*).

Kata kunci : Kualitas Pelayanan (*Service Quality*), destinasi wisata alam

Pendahuluan

Kabupaten Sampang terletak 100 Km dari Surabaya, dapat ditempuh melalui Jembatan Suramadu kira-kira 1,5 jam atau dengan perjalanan laut kurang lebih 45 menit dilanjutkan dengan perjalanan darat 2 jam (Bappeda, 2015).

Kabupaten Sampang memiliki tiga jenis wisata, yaitu wisata alam, wisata budaya dan wisata purbakala yang mencakup lebih dari 15 (lima belas) destinasi wisata yang berpotensi untuk dikembangkan (Putri, 2012).

Secara berturut-turut, lima tahun terakhir, kunjungan wisatawan ke Kabupaten Sampang meningkat dari 31.453 orang, menjadi 57.786 orang. (BPS, 2017)

Hasil kajian Badan Pengembangan Wilayah Surabaya Madura (BPWS, 2015), tentang kriteria penilaian daya tarik destinasi wisata menunjukkan bahwa di Kabupaten Sampang terdapat 5 (lima) destinasi wisata yang memiliki daya tarik dan sering dikunjungi oleh wisatawan adalah Pantai Camplong, Gua Lebar, Hutan Kera Nepa, Air Terjun Toroan, Situs Makam Ratu Ebu.

Hasil kajian tersebut menunjukkan bahwa meskipun Kabupaten Sampang memiliki lebih dari 15 (lima belas) destinasi wisata, hanya terdapat 5 (lima) destinasi wisata di Kabupaten Sampang yang memiliki

daya tarik dan sering dikunjungi oleh wisatawan, sedangkan untuk destinasi wisata yang lain masih kurang diminati.

Berdasarkan fenomena tersebut perlu dilakukan penelitian untuk mendapatkan informasi penilaian yang berpotensi dapat meningkatkan kunjungan wisatawan ke kawasan destinasi wisata alam di Kabupaten Sampang melalui pendekatan Kualitas Pelayanan (*Service Quality*).

Tujuan penelitian ini adalah (1) Mendapatkan faktor yang menyebabkan destinasi wisata alam diminati maupun kurang diminati wisatawan, (2) Mengkaji Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) yang berpotensi meningkatkan kunjungan wisatawan destinasi wisata di Kabupaten Sampang.

Metodologi

Penelitian ini menggunakan metode Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) destinasi wisata di Kabupaten Sampang

Menurut (Husein, 2003). Metode Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) adalah sebuah skala dengan menggunakan Grafik Diagram Cartesius, yang mempertimbangkan aspek lima indikator tersebut mendeskripsikan GAP (kesenjangan/jarak) antara harapan konsumen dengan kenyataan dalam wujud kepuasan konsumen terhadap destinasi wisata

di Kabupaten Sampang kedalam 4 (empat) kuadran yaitu: *Low Priority*, *Under Action*, *Maintain*, *Over Action*

Subyek Penelitian

Populasi penelitian adalah destinasi wisata di Kabupaten Sampang Pulau Madura. Populasi berasal dari setiap pengunjung destinasi wisata di Kabupaten Sampang. Populasi tersebut berasal dari jumlah pengunjung pada tahun 2015 sebesar 57.786 orang

Sampel dari penelitian ini adalah instansi pemerintah, tokoh masyarakat, pelaku usaha pariwisata, akademisi yang berkaitan dengan pariwisata, serta wisatawan pengunjung destinasi wisata alam. Pengambilan sampel penelitian ini yaitu dengan metode *purposive sampling*, yaitu teknik sampling yang digunakan dengan memasukkan pertimbangan-pertimbangan tertentu dalam pengambilan sampelnya melalui penetapan kriteria-kriteria tertentu yang dianggap mewakili populasi. Pengambilan sampel ditetapkan dengan rumus Slovin (Husein, 2003)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

E : persentase kesalahan pengambilan sampel sebesar 10%.

$$n = \frac{57.786}{1 + (57.786 \times 0,10^2)} = 99,83 \approx 100$$

Berdasarkan kriteria yang dipilih, maka ada 100 orang sebagai sampel dalam penelitian ini.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Sampang, dan sebagai obyek penelitian ini adalah destinasi wisata di kabupaten Sampang, dan waktu penelitian kurang lebih 2 bulan, diawali dengan tahapan persiapan yang meliputi survei lapangan dan pengumpulan data sekunder. Tahap berikutnya adalah tahap pelaksanaan penelitian yang terdiri dari konsultasi dan observasi lapangan serta wawancara langsung.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan untuk pengumpulan data berupa kamera digital untuk merekam gambar dan *voice recorder* sebagai perekam suara, alat tulis untuk pencatatan informasi data yang diperlukan dalam penelitian, meliputi pedoman wawancara (*interview guide*) untuk kuesioner.

Pengisian kuesioner diukur dengan menggunakan skala *likert* yang dirancang untuk memungkinkan pelanggan menjawab dalam berbagai tindakan pada setiap butir yang menguraikan pelayanan produk. Kategori yang digunakan oleh skala *likert* berupa analisis tingkat harapan dan kepuasan dengan lima kategori sebagai berikut:

- Jawaban sangat setuju/sangat baik/sangat penting diberi bobot 5
- Jawaban setuju/baik/penting diberi bobot 4
- Jawaban cukup setuju/cukup baik/cukup penting diberi bobot 3
- Jawaban tidak setuju/tidak baik/tidak penting diberi bobot 2
- Jawaban sangat tidak setuju/sangat tidak baik/sangat tidak penting diberi bobot 1

Tabel 1. Desain Kuesioner Identitas Pengunjung Wisata

1. Jenis kelamin	: a. Pria	b. Wanita	
2. Pendidikan	: a. SMP	b. SMU	c. Perguruan Tinggi
3. Status	: a. Pelajar	b. Mahasiswa	c. Umum
4. Kendaraan yang digunakan	: a. Sepeda motor	b. Mobil	c. Bus
5. Waktu rekreasi	: a. 1-2 jam	b. 3-4 jam	c. > 4 jam
6. Frekuensi kunjungan	: a. 1-2 kali	b. 3-4 kali	c. > 4 kali

Tabel 2. Desain Kuesioner *Service Quality* Berupa Tingkat Kepuasan Pengunjung Destinasi Wisata

Variabel	Indikator	Kepuasan				
		STB (1)	TB (2)	CB (3)	B (4)	SB (5)
Bukti fisik (<i>tangible</i>)	Kelengkapan fasilitas fisik					
	Sarana penunjang					

Variabel	Indikator	Kepuasan				
		STB (1)	TB (2)	CB (3)	B (4)	SB (5)
Keandalan (reliability)	Keindahan panorama/ pemandangan wisata					
	Perhatian karyawan terhadap pengunjung yang mengalami kesulitan					
	Pelayanan karyawan sesuai dengan yang dijanjikan					
Daya Tanggap (responsiveness)	Aktivitas pelayanan sesuai jadwal atau tepat waktu					
	Karyawan cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul					
	Karyawan memberikan layanan secara cepat dan tepat					
Jaminan (assurance)	Karyawan selalu siap dan bersedia membantu kesulitan yang dihadapi pengunjung					
	Karyawan memiliki keahlian dalam pengelolaan bidang jasa wisata					
	Karyawan dapat memberikan rasa aman dan nyaman pengunjung selama beinteraksi dengan mereka					
Empati (emphaty)	Karyawan sabar dalam memberikan layanan kepada pengunjung					
	Karyawan memberikan perhatian secara individual kepada pengunjung					
	Jam kunjungan sesuai dengan kebutuhan konsumen					
	Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pengunjung					

Keterangan :

STB=Sangat Tidak Baik; TB=Tidak Baik; CB=Cukup Baik; B=Baik; SB=Sangat Baik

Tabel 3. Desain Kuesioner *Service Quality* Berupa Tingkat Harapan Pengunjung Destinasi Wisata

Variabel	Indikator	Harapan				
		STP (1)	TP (2)	CP (3)	P (4)	SP (5)
Bukti fisik (tangible)	Kelengkapan fasilitas fisik					
	Sarana penunjang					
	Keindahan panorama/ pemandangan wisata					
Keandalan (reliability)	Perhatian karyawan terhadap pengunjung yang mengalami kesulitan					
	Pelayanan karyawan sesuai dengan yang dijanjikan					
	Aktivitas pelayanan sesuai jadwal atau tepat waktu					
Daya Tanggap (responsiveness)	Karyawan cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul					
	Karyawan memberikan layanan secara cepat dan tepat					
	Karyawan selalu siap dan bersedia membantu kesulitan yang dihadapi pengunjung					
Jaminan (assurance)	Karyawan memiliki keahlian dalam pengelolaan bidang jasa wisata					
	Karyawan dapat memberikan rasa aman dan nyaman pengunjung selama beinteraksi dengan mereka					
	Karyawan sabar dalam memberikan layanan kepada pengunjung					
Empati (emphaty)	Karyawan memberikan perhatian secara individual kepada pengunjung					
	Jam kunjungan sesuai dengan kebutuhan konsumen					
	Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pengunjung					

Keterangan :

STP=Sangat Tidak Penting; TP=Tidak Penting; CP=Cukup Penting; P=Penting; SP=Sangat Penting

Jenis Data

- Data Kualitatif adalah data yang tidak berupa angka tetapi berupa keterangan mengenai variabel yang diteliti, dalam penelitian ini ruang lingkupnya berupa pendekatan melalui pendekatan berbasis pariwisata berkelanjutan dan alternatif
- Data kuantitatif berupa data dalam bentuk angka pengukuran yang dapat dihitung atau diolah secara statistik kemudian ditarik suatu simpulan. Data ini terdiri dari rata-rata pembobotan,

perangkingan pengukuran terhadap setiap kawasan pariwisata

Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi 2 yaitu:

- Data primer yang diperoleh dari sumber pertama atau secara langsung diperoleh pada tempat penelitian di Kabupaten Sampang secara lisan dan secara tertulis dari para responden dan informan. Data tersebut meliputi data hasil observasi, wawancara dengan informan (instansi

pemerintah, tokoh masyarakat, pelaku usaha pariwisata dan akademisi), dan hasil pengisian kuesioner.

- b. Data sekunder yang diperoleh bukan dari pihak pertama melainkan dari pihak tertentu yang terkait dengan penelitian ini. Data tersebut berupa dokumen atau arsip resmi, seperti monografi Kabupaten Sampang dan data kunjungan wisatawan

Prosedur Pengumpulan Data

Didalam teknik pengambilan data, digunakan beberapa teknik pengambilan yaitu:

- a. Teknik wawancara, yaitu untuk mendapatkan data dengan jalan melakukan wawancara atau tanya jawab mendalam secara langsung antara peneliti dengan informan.
- b. Observasi Partisipatif yaitu observasi yang sekaligus melibatkan diri selaku 'orang dalam' pada suatu situasi sosial. Hal ini dimaksudkan agar peneliti tidak hanya berdiri sebagai orang luar dalam situasi sosial yang tengah diobservasi tetapi juga sekaligus melibatkan diri selaku orang dalam.
- c. Studi Kepustakaan, yaitu untuk mendapatkan data dengan jalan menggunakan literatur yang ada di perpustakaan

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah sebagai berikut :

1. Identifikasi Karakteristik Pengunjung Wisata di Kabupaten Sampang

- a. Data Karakteristik Responden
Dari hasil kuesioner, didapatkan data karakteristik responden, berupa data jenis kelamin, pendidikan, status, kendaraan yang digunakan, waktu rekreasi, frekuensi kunjungan
- b. Distribusi Frekuensi Jawaban Kuesioner
Pada tahap ini dilakukan identifikasi tanggapan responden sebagai wisatawan yang mengunjungi pariwisata

2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Pengisian kuesioner diukur dengan menggunakan skala likert yang dirancang untuk memungkinkan pelanggan menjawab

dalam berbagai tindakan pada setiap butir yang menguraikan pelayanan produk. Kategori yang digunakan oleh skala likert berupa analisis tingkat harapan dan kepuasan dengan lima kategori sebagai berikut:

- 1) Jawaban sangat setuju/sangat baik/sangat penting diberi bobot 5
- 2) Jawaban setuju/baik/penting diberi bobot 4
- 3) Jawaban cukup setuju/cukup baik/cukup penting diberi bobot 3
- 4) Jawaban tidak setuju/tidak baik/tidak penting diberi bobot 2
- 5) Jawaban sangat tidak setuju/sangat tidak baik/sangat tidak penting diberi bobot 1

Instrumen penelitian (kuesioner) yang baik harus memenuhi persyaratan yaitu valid dan reliabel. Valid menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur (kuesioner) mengukur apa yang diinginkan. Reliabel menunjukkan tingkat ketepatan suatu alat ukur. Apakah ukuran yang diperoleh merupakan ukuran yang benar dari sesuatu yang ingin diukur. Pertanyaan yang tepat adalah pertanyaan yang jelas, mudah dimengerti dan terperinci. Pertanyaan yang tepat menjamin pula bahwa walaupun pertanyaan disampaikan berulang-ulang, interpretasinya tetap sama dari responden ke responden yang lain dan dari satu waktu ke waktu yang lain. Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas kuesioner perlu dilakukan pengujian menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas (Azwar, 2007).

Uji validitas kuesioner yang dilakukan adalah melihat korelasi dari skor setiap variabel bebas, dalam hal ini skor X_1 sampai X_n terhadap skor jumlah total (X_{total}) variabel bebas tersebut. Selanjutnya dilakukan uji korelasi terkoreksi (r_c).

Langkah-langkah uji validitas adalah sebagai berikut :

- a. Membuat tabel tabulasi skor pernyataan

Tabel 4. Tabulasi Skor Pernyataan

Responden	Pernyataan					Jumlah
	X_{11}	X_{12}	X_{13}		X_{1n}	X_{total}
1						
2						
3						
...						
N						

- b. Menentukan uji hipotesis

H_0 : $r_c < 0,3$: variabel tidak valid

H_1 : $r_c \geq 0,3$: variabel valid

c. Statistik uji :

$$r = \frac{n(\sum x \cdot x_{\text{total}}) - (\sum x)(\sum x_{\text{total}})}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)} \sqrt{(n \sum x_{\text{total}}^2 - (\sum x_{\text{total}})^2)}}$$

$$r_c = \frac{r \cdot S_t - S_b}{\sqrt{[S_t^2 + S_b^2 - 2 \cdot r \cdot S_b \cdot S_t]}}$$

di mana :

x : skor butir X

x_{total} : skor butir X_{total}

r : koefisien korelasi antara skor butir X dan skor butir X_{total}

S_b : standar deviasi skor butir X

S_t : standar deviasi skor butir X_{total}

n : jumlah responden

d. Jika $r < 0,3$, maka H_0 diterima, berarti X tidak valid untuk analisis selanjutnya.

Jika $r \geq 0,3$, maka H_0 ditolak, berarti X valid untuk analisis selanjutnya.

Uji reliabilitas kuesioner yang digunakan adalah uji Cronbach's Alpha. Langkah-langkah uji Cronbach's Alpha, sebagai berikut

a. Menentukan hipotesis uji reliabilitas

H_0 : $CA \leq 0,6$: kuesioner tidak reliabel

H_1 : $CA > 0,6$: kuesioner reliabel

b. Statistik uji :

$$CA = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right)$$

di mana :

CA : nilai Cronbach's Alpha

k : jumlah variabel pernyataan

S_i^2 : nilai varians dari setiap pernyataan variabel

S_t^2 : nilai varians dari total pernyataan variabel

c. Jika $CA \leq 0,6$, berarti kuesioner tidak reliabel

Jika $CA > 0,6$, berarti kuesioner reliabel

3. Kepuasan dan Harapan Pengunjung Destinasi Wisata di Kabupaten Sampang

Kepuasan pengunjung destinasi wisata di Kabupaten Sampang terhadap lima indikator kualitas pelayanan yang terdiri dari indikator bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) menggunakan analisis *Customer Satisfaction*.

Analisis ini digunakan untuk mengukur kepuasan yang ditentukan dua unsur terhadap kelima indikator yang dihubungkan dengan unsur harapan pengunjung (*expectation*) dan kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung. Skala pengukuran menggunakan rentang nilai 1 (satu) untuk sangat tidak puas sampai 5 (lima) untuk sangat puas.

Hasil dan Diskusi

1. Identifikasi Karakteristik Pengunjung Wisata di Kabupaten Sampang

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner yang telah dilakukan di salah satu destinasi wisata, yaitu kawasan wisata pantai Camplong yang terletak di Desa Dharma Camplong, Kec. Camplong, dengan jarak ± 9 km dari pusat kota Sampang dapat diketahui karakteristik responden sebagai berikut :

a. Jenis kelamin

Pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut :

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Pria	55	55%
2.	Wanita	45	45%
Jumlah Total		100	100%

Sumber : Diolah dari Hasil Kuesioner

Berdasarkan tabel 5 diketahui bahwa jenis kelamin pengunjung sebagian besar adalah pria terdapat 55 orang atau 55% dari jumlah keseluruhan responden. Sedangkan jenis kelamin wanita terdapat 45 orang atau 45% dari jumlah keseluruhan responden.

b. Pendidikan

Pengelompokan responden berdasarkan pendidikan sebagai berikut :

Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SMP	20	20%
2.	SMU	55	55%
3.	Perguruan Tinggi	25	25%
Jumlah Total		100	100%

Sumber : Diolah dari Hasil Kuesioner

Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa pendidikan pengunjung sebagian besar adalah Sekolah Menengah Umum (SMU) terdapat 55 orang atau 55% dari jumlah keseluruhan responden. Sedangkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) sebesar 20 orang atau 20% dan pendidikan Perguruan Tinggi terdapat 25 orang atau 25% dari jumlah seluruh responden.

c. Status

Pengelompokan responden berdasarkan status sebagai berikut :

Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Status

No.	Status	Jumlah	Persentase
1.	Pelajar	27	27%
2.	Mahasiswa	23	23%
3.	Umum	50	50%
Jumlah Total		100	100%

Sumber : Diolah dari Hasil Kuesioner

Berdasarkan tabel 7 diketahui bahwa pengunjung sebagian besar adalah orang umum terdapat 50 orang atau 50% dari jumlah keseluruhan responden. Sedangkan pengunjung yang berstatus pelajar terdapat 27 orang atau 27% dari jumlah keseluruhan responden dan mahasiswa terdapat 23 orang atau 23% dari keseluruhan responden.

d. Kendaraan yang digunakan

Pengelompokan responden berdasarkan kendaraan yang digunakan sebagai berikut :

Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Kendaraan yang Digunakan

No.	Kendaraan	Jumlah	Persentase
1.	Sepeda motor	48	48%
2.	Mobil	35	35%
3.	Bus	17	17%
Jumlah Total		100	100%

Sumber : Diolah dari Hasil Kuesioner

Berdasarkan tabel 8 diketahui bahwa jenis kendaraan yang digunakan pengunjung paling banyak adalah sepeda motor terdapat 48 orang atau 48% dari jumlah keseluruhan responden. Sedangkan pengunjung yang menggunakan mobil terdapat 35 orang atau 35% dari jumlah keseluruhan responden dan pengunjung yang menggunakan bus terdapat 17 orang atau 17% dari keseluruhan responden.

e. Waktu Berkunjung

Pengelompokan responden berdasarkan lama waktu berkunjung di destinasi wisata sebagai berikut :

Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Berkunjung

No.	Waktu	Jumlah	Persentase
1.	1-2 jam	15	15%
2.	3-4 jam	37	37%
3.	> 4 jam	48	48%
Jumlah Total		100	100%

Sumber : Diolah dari Hasil Kuesioner

Berdasarkan tabel 9 diketahui bahwa sebagian besar pengunjung menghabiskan waktunya di tempat ini cukup lama, hal itu ditunjukkan dengan lama kunjungan yang dilakukan sebagian besar adalah lebih dari 4 jam terdapat 48 orang atau 48% dari jumlah

Keseluruhan responden. Sedangkan pengunjung lama kunjungannya antara 3 sampai 4 jam terdapat 37 orang atau 37% dari jumlah keseluruhan responden dan lama kunjungan antara 1 sampai 2 jam terdapat 15 orang atau 15% dari keseluruhan responden.

f. Frekuensi Kunjungan

Pengelompokan responden berdasarkan frekuensi kunjungan di destinasi wisata yang sama sebagai berikut :

Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan

No.	Frekuensi	Jumlah	Persentase
1.	1-2 kali	17	17%
2.	3-4 kali	45	45%
3.	> 4 kali	38	38%
Jumlah Total		100	100%

Sumber : Diolah dari Hasil Kuesioner

Berdasarkan tabel 10 diketahui bahwa sebagian besar responden berkunjung sebanyak 3 sampai 4 kali ke destinasi wisata yang sama terdapat 45 orang atau 45% dari jumlah keseluruhan responden. Sedangkan responden yang berkunjung sebanyak 1 sampai 2 kali terdapat 17 orang atau 17% dari jumlah keseluruhan responden dan responden yang berkunjung lebih dari 4 kali terdapat 38 orang atau 38 % dari keseluruhan responden.

2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Langkah awal dilakukan penyebaran kuesioner kepada 30 orang sebagai responden. Setelah kuesioner diisi oleh responden, selanjutnya dilakukan kelayakan kuesioner, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

a. Uji Validitas

Uji Validitas menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat mengukur apa yang diukur. Hasil penelitian dikatakan valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti.

Uji Hipotesis :

$H_0: r_c < 0,3$: variabel tidak valid

$H_1: r_c \geq 0,3$: variabel valid

Dengan menggunakan bantuan program SPSS, koefisien korelasi terkoreksi didapatkan dari *Corrected Item-Total Correlation* sebagai berikut :

Tabel 11. Hasil Uji validitas Setiap Indikator Kepuasan dan Harapan

Variabel	Indikator	Corrected Item-Total Correlation (r _c)		
		Kepuasan	Harapan	Keterangan
Bukti fisik (<i>tangible</i>)	Kelengkapan fasilitas fisik	0,874	0,871	Valid
	Sarana penunjang	0,486	0,454	Valid
	Keindahan panorama/ pemandangan wisata	0,587	0,636	Valid
Keandalan (<i>reliability</i>)	Perhatian karyawan terhadap pengunjung yang mengalami kesulitan	0,408	0,466	Valid
	Pelayanan karyawan sesuai dengan yang dijanjikan	0,757	0,824	Valid
	Aktivitas pelayanan sesuai jadwal atau tepat waktu	0,491	0,465	Valid
Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	Karyawan cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul	0,417	0,479	Valid
	Karyawan memberikan layanan secara cepat dan tepat	0,498	0,656	Valid
	Karyawan selalu siap dan bersedia membantu kesulitan yang dihadapi pengunjung	0,530	0,489	Valid
Jaminan (<i>assurance</i>)	Karyawan memiliki keahlian dalam pengelolaan bidang jasa wisata	0,458	0,505	Valid
	Karyawan dapat memberikan rasa aman dan nyaman pengunjung selama beinteraksi dengan mereka	0,683	0,531	Valid
	Karyawan sabar dalam memberikan layanan kepada pengunjung	0,494	0,497	Valid
Empati (<i>emphaty</i>)	Karyawan memberikan perhatian secara individual kepada pengunjung	0,723	0,595	Valid
	Jam kunjungan sesuai dengan kebutuhan konsumen	0,647	0,439	Valid
	Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pengunjung	0,555	0,604	Valid

Sumber : Diolah dari Hasil Kuesioner

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas kuesioner yang digunakan adalah uji Cronbach's Alpha.

Uji hipotesis :

H₀: CA ≤ 0,6 : kuesioner tidak reliabel

H₁: CA > 0,6 : kuesioner reliabel

Dengan menggunakan bantuan program SPSS diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebagai berikut :

Tabel 12. Hasil Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha Setiap Indikator Kepuasan dan Harapan

Variabel	Indikator	Cronbach's Alpha (CA)		
		Kepuasan	Harapan	Keterangan
Bukti fisik (<i>tangible</i>)	Kelengkapan fasilitas fisik	0,873	0,871	Reliabel
	Sarana penunjang	0,892	0,890	Reliabel
	Keindahan panorama/ pemandangan wisata	0,888	0,882	Reliabel
Keandalan (<i>reliability</i>)	Perhatian karyawan terhadap pengunjung yang mengalami kesulitan	0,894	0,889	Reliabel
	Pelayanan karyawan sesuai dengan yang dijanjikan	0,880	0,874	Reliabel
	Aktivitas pelayanan sesuai jadwal atau tepat waktu	0,891	0,889	Reliabel
Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	Karyawan cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul	0,897	0,889	Reliabel
	Karyawan memberikan layanan secara cepat dan tepat	0,891	0,881	Reliabel
	Karyawan selalu siap dan bersedia membantu kesulitan yang dihadapi pengunjung	0,890	0,889	Reliabel
Jaminan (<i>assurance</i>)	Karyawan memiliki keahlian dalam pengelolaan bidang jasa wisata	0,892	0,889	Reliabel
	Karyawan dapat memberikan rasa aman dan nyaman pengunjung selama beinteraksi dengan mereka	0,884	0,887	Reliabel
	Karyawan sabar dalam memberikan layanan kepada pengunjung	0,891	0,888	Reliabel
Empati (<i>emphaty</i>)	Karyawan memberikan perhatian secara individual kepada pengunjung	0,882	0,884	Reliabel
	Jam kunjungan sesuai dengan kebutuhan konsumen	0,887	0,890	Reliabel
	Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pengunjung	0,891	0,886	Reliabel

Sumber : Diolah dari Hasil Kuesioner

3. Kepuasan dan Harapan Pengunjung Destinasi Wisata di Kabupaten Sampang

Kepuasan pengunjung destinasi wisata di Kabupaten Sampang terhadap lima indikator kualitas pelayanan yang terdiri dari indikator bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) menggunakan analisis *Customer Satisfaction*.

Analisis ini digunakan untuk mengukur kepuasan yang ditentukan dua unsur terhadap kelima indikator yang dihubungkan dengan unsur harapan pengunjung (*expectation*) dan kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung. Skala pengukuran menggunakan rentang nilai 1 (satu) untuk sangat tidak puas sampai 5. Selanjutnya akan disajikan tentang kepuasan dan harapan yang dirasakan pengunjung

berserta gap di setiap indikator. (lima) untuk sangat puas sebagai berikut :

Tabel 13. Pengukuran Kepuasan dan Harapan Pengunjung

No.	Indikator	Rata-rata Skor		
		Kepuasan (Satisfaction)	Harapan (Expectation)	Gap
1	Bukti Fisik (<i>tangible</i>)	4,1767	4,1533	0,0233
	a. Kelengkapan fasilitas fisik	4,6800	4,5800	0,1000
	b. Sarana penunjang	3,9200	3,9500	-0,0300
	c. Keindahan panorama/ pemandangan wisata	3,9300	3,9300	0,0000
2	Keandalan (<i>reliability</i>)	3,9133	3,9133	0,0000
	a. Perhatian karyawan terhadap pengunjung yang mengalami kesulitan	4,0900	4,0900	0,0000
	b. Pelayanan karyawan sesuai dengan yang dijanjikan	3,6300	3,6300	0,0000
	c. Aktivitas pelayanan sesuai jadwal atau tepat waktu	4,0200	4,0200	0,0000
3	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	3,9400	4,0467	-0,1067
	a. Karyawan cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul	4,1200	4,3200	-0,2000
	b. Karyawan memberikan layanan secara cepat dan tepat	3,6700	3,8400	-0,1700
	c. Karyawan selalu siap dan bersedia membantu kesulitan yang dihadapi pengunjung	4,0300	3,9800	0,0500
4	Jaminan (<i>assurance</i>)	2,5500	3,0033	-0,4533
	a. Karyawan memiliki keahlian dalam pengelolaan bidang jasa wisata	1,7300	2,4000	-0,6700
	b. Karyawan dapat memberikan rasa aman dan nyaman pengunjung selama berinteraksi dengan mereka	2,4100	2,9500	-0,5400
	c. Karyawan sabar dalam memberikan layanan kepada pengunjung	3,5100	3,6600	-0,1500
5	Empati (<i>empathy</i>)	4,0467	4,0633	-0,0167
	a. Karyawan memberikan perhatian secara individual kepada pengunjung	4,3300	4,2900	0,0400
	b. Jam kunjungan sesuai dengan kebutuhan konsumen	3,8100	3,8700	-0,0600
	c. Karyawan memahami kebutuhan dan harapan pengunjung	4,0000	4,0300	-0,0300
Total Rata-rata		18,6267	19,1800	-0,5533

Sumber : Diolah dari Hasil Kuesioner

Tabel 13 menunjukkan bahwa secara umum terdapat perbedaan negatif antara kepuasan dan harapan, yang ditunjukkan oleh nilai gap sebesar -0,5533. Nilai harapan lebih tinggi dari kepuasan pengunjung. Hal tersebut berarti secara umum pengunjung tidak puas terhadap pelayanan yang ada di destinasi wisata Kabupaten Sampang.

Skor tertinggi diperoleh dari indikator bukti fisik (*tangible*) dengan rata-rata gap sebesar 0,0233. Hal ini menunjukkan bahwa kelengkapan fasilitas fisik, sarana penunjang, keindahan panorama/ pemandangan wisata melebihi harapan pengunjung. Sedangkan hanya indikator Keandalan (*reliability*) dengan gap sebesar 0,0000 yang menunjukkan adanya kesamaan kepuasan dan harapan pengunjung.

Untuk indikator daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) masih belum memenuhi harapan pengunjung, hal tersebut ditunjukkan dengan nilai gap yang negatif

Kesimpulan

Berdasarkan analisis kepuasan dan harapan pengunjung didapatkan bahwa :

- Secara umum pengunjung tidak puas terhadap pelayanan yang ada di destinasi wisata Kabupaten Sampang.
- Faktor yang menyebabkan destinasi wisata diminati wisatawan adalah :
 - Bukti fisik (*tangible*) meliputi kelengkapan fasilitas fisik, sarana penunjang, keindahan panorama/ pemandangan wisata yang menunjukkan melebihi harapan pengunjung.
 - Keandalan (*reliability*) meliputi perhatian karyawan terhadap pengunjung yang mengalami kesulitan, pelayanan karyawan sesuai dengan yang dijanjikan, aktivitas pelayanan sesuai jadwal atau tepat waktu, yang menunjukkan adanya kesamaan kepuasan dan harapan pengunjung.
- Faktor yang masih belum memenuhi harapan pengunjung adalah :
 - Daya tanggap (*responsiveness*)
 - Jaminan (*assurance*)
 - Empati (*empathy*),

Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai gap antara kepuasan dan harapan pengunjung negatif, menyebabkan destinasi wisata kurang diminati pengunjung wisata

Daftar Pustaka

- Azwar, Saifuddin. (2007). *Reliabilitas dan Validitas*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Badan Pengembangan Wilayah Surabaya Madura (BPWS). (2015). *Penyusunan Studi Kelayakan Kawasan Wisata Kawasan Kaki Jembatan Sisi Madura*.
- Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Sampang. (2017). *Kabupaten Sampang Dalam Angka 2017*.
- Bappeda Kabupaten Sampang. (2015). *Profil Kabupaten Sampang Tahun 2015*.
- Husein, Umar. (2003). *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Putri, Ovi Resia Arianti dan Eko Budi Santoso, 2012, "Pengembangan Daerah Tertinggal di Kabupaten Sampan", *Jurnal Teknik ITS*, Vol. 1, Sept, 2012 ISSN: 2301-9271