

Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Permandian Alam Malela Menggunakan Metode *Fuzzy Service Quality* (Studi Kasus Di Desa Margolembo)

Indri Yanti^{1*}, Andi Pawennari², Yan Herdianzah³

^{1,2,3}Program Teknik Industri, Universitas Muslim Indonesia, Indonesia

Email: indrianti834@gmail.com

Abstrak (Indonesia)

Kabupaten Luwu Timur, yang terletak di Provinsi Sulawesi Selatan, memiliki berbagai destinasi wisata yang berpotensi untuk dikelola, dikembangkan, dan dipromosikan. Salah satu destinasi menarik di Luwu Timur adalah Desa Margolembo, yang memiliki permandian alam Malela sebagai daya tarik utamanya. Permandian alam ini terkenal dengan pemandangan alamnya yang memukau, air yang jernih, dan udara yang sejuk, menjadikannya tempat ideal untuk rekreasi dan relaksasi. Namun, fasilitas yang ada saat ini masih belum memadai, yang menghambat perkembangan wisata di Malela. Survei awal menunjukkan beberapa masalah, seperti fasilitas toilet dan mushola yang kurang memadai, harga sewa gazebo yang tinggi, dan akses jalan yang sulit. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung di permandian alam Malela dan Untuk memberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas di permandian alam Malela. Metode yang digunakan yaitu metode Fuzzy Service Quality yang melibatkan lima dimensi kualitas jasa yaitu bukti fisik (tangible), keandalan (reability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance) dan kepedulian (empathy). Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel tangible (0,75), reliability (0,76), responsiveness (0,79), assurance (0,78), dan empathy (0,76) hasil yang didapatkan $Q \leq 1$ maka pelayanan yang dilakukan kurang baik/kurang memuaskan. Diperoleh nilai GAP negatif dari 19 atribut yang menandakan bahwan pengunjung merasa tidak puas dengan pelayanan yang mereka dapatkan.

Sejarah Artikel

Submitted: 24 August 2024

Accepted: 2 September 2024

Published: 3 September 2024

Kata Kunci

Permandian Alam, Fuzzy

Servqual, Kepuasan

Pengunjung, Service Quality.

PENDAHULUAN

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor yang memiliki potensi besar dalam meningkatkan perekonomian suatu daerah. Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan, dalam Bab II pasal 4, kepariwisataan bertujuan untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi, meningkatkan kesejahteraan rakyat, menghapus kemiskinan, mengatasi pengangguran, melestarikan alam, lingkungan dan sumber daya [1]. Kabupaten Luwu Timur merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi Sulawesi Selatan yang memiliki wisata pantai strategis untuk dikelola, dikembangkan, dan dipasarkan. Potensi destinasi wisata bahari yang ada di Kabupaten Luwu Timur sangat menyimpan beragam kekayaan, baik kekayaan yang bersifat alam, maupun kekayaan yang bersifat budaya, serta adat istiadat yang terdapat dalam masyarakat Luwu Timur [2]. Desa Margolembo yang terletak di Luwu Timur merupakan salah satu potensi wisata yang dimiliki oleh Luwu Timur. Di desa ini terdapat sumber daya alam berupa permandian alam Malela. Permandian alam Malela memiliki potensi untuk dikembangkan menjadi destinasi wisata yang menarik. Sejalan dengan itu kepuasan yang didapatkan oleh wisatawan akan berpengaruh terhadap perkembangan objek wisata permandian alam Malela.

Kepuasan pengunjung terhadap suatu daya tarik wisata juga dapat diukur dengan perbandingan langsung antara harapan dan persepsi mereka terhadap dimensi terkait [3].

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar dapat mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan mitra serta dapat meyakinkan kepada mitra bahwa dengan pelayanan yang baik dapat menguntungkan pada umumnya perusahaan dan lebih khususnya mitra [4]

Berdasarkan hasil survei awal peneliti melalui metode wawancara dengan beberapa wisatawan yang berkunjung ke permandian alam Malela tersebut ternyata masih ditemui masalah yang menyangkut tidak terpenuhinya harapan wisatawan tersebut. Permasalahan tersebut diantaranya adalah fasilitas seperti toilet dan mushallah yang tidak memadai, harga sewa gazebo cukup mahal, dan akses jalan menuju lokasi permandian yang masih sulit untuk dilewati. Upaya dalam meminimalisir permasalahan tersebut, maka diperlukan analisis tingkat kepuasan pengunjung dengan menggunakan metode *Fuzzy Service Quality*. Konsep Fuzzy digunakan untuk membantu responden memberi nilai yang lebih obyektif, yang menawarkan pendekatan yang lebih adaptif dan akurat dalam mengukur kepuasan pengunjung untuk menangani data yang tidak pasti seperti perasaan dan persepsi, dengan memberikan nilai derajat keanggotaan yang lebih fleksibel dibandingkan metode lainnya [5].

Metode Serqual menggunakan pendekatan *user-based approach*, yakni mengukur kualitas jasa secara kuantitatif dalam bentuk kuisioner dan mengandung dimensi kualitas jasa berupa *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* [6]. Berdasarkan urgensi permasalahan yang dikemukakan bahwa pentingnya tingkat kepuasan pengunjung terhadap keberlangsungan Permandiaian Alam ini sehingga tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung di permandian alam Malela.

METODE PENELITIAN

Metode *Fuzzy service quality* berfungsi menyuguhkan suatu nilai lebih akurat dikarenakan responden bersifat subjektif saat pengisian kuesioner. Logika fuzzy merupakan alat yang lebih memadai untuk mengidentifikasi nilai kepuasan kerja secara keseluruhan [7].

Metode *Servqual* merupakan metode untuk mengukur kualitas suatu jasa atau pelayanan dari atribut

masing-masing dimensi, sehingga akan didapatkan nilai gap, di mana nilai ini merupakan selisih antara harapan responden terhadap layanan dengan kenyataan responden terhadap layanan yang diterima [8].

Servqual (untuk kualitas layanan), yang dibuat sebagai sarana untuk melacak kualitas layanan di seluruh industri dan menentukan pentingnya persepsi dan harapan konsumen utama [9].

a. Penentuan Sampel

Jumlah sampel adalah ditentukan berdasarkan perhitungan Rumus Slovin. Rumus Slovin menyediakan ukuran sampel (n) menggunakan ukuran populasi yang diketahui (N) dan margin yang diinginkan dari kesalahan (5% margin kesalahan atau 10%) (e).

b. Uji Validitas

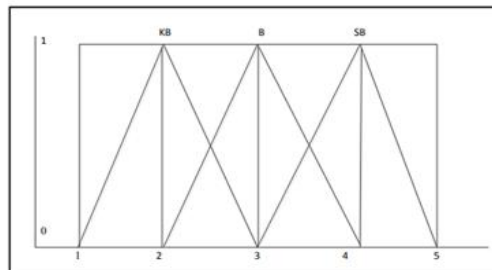
Uji Validitas dilakukan dengan membandingkan nilai *Corrected Item-Total Correlation* yang diperoleh dari *output software* SPSS 25 dengan nilai r tabel yang diperoleh dari table r uji statistik dengan nilai taraf signifikan sebesar 5%.

c. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik [10]. Pengujian reliabilitas yang dilakukan menggunakan bantuan *software SPSS 25* dengan teknik *Cronbach's Alpha*. Data dikatakan *reliable* bila nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$.

d. *Fuzzy Set*

Penentuan fuzzy set dilakukan untuk menentukan nilai atau skor yang harus diberikan oleh responden untuk setiap atribut yang berada pada kuesioner, adapun penentuan *fuzzy set* terlihat seperti gambar berikut :



Gambar 1 Penentuan Fuzzy Set

e. *Fuzzifikasi*

Fuzzifikasi adalah proses pengubahan data keanggotaan himpunan suatu bobot skor (*crisp*) ke dalam keanggotaan *fuzzy*, ini bertujuan agar masukan *fuzzy* bisa dipetakan menuju jenis yang sesuai dengan himpunan *fuzzy*. Nilai Triangular Fuzzy Number (TFN) diperoleh dari rata-rata jumlah hasil terbulasi jawaban responden tiap atribut yang sesuai dengan kategorinya. TFN terdiri dari tiga nilai batas yaitu (a) nilai batas atas, (b) nilai batas Tengah, (c) nilai batas bawah. Berikut merupakan rumus untuk menentukan TFN :

Perhitungan TFN untuk himpunan Kurang Baik :

$$\text{TFN (KB)} = \frac{\sum N1KB}{n}$$

N1KB = Nilai TFN kurang baik (N1KB=1,2,3)

n = jumlah responden yang menjawab kategori kurang baik

F. *Defuzzifikasi*

Defuzzifikasi yakni tahap untuk menentukan suatu nilai *crisp fuzzy* [11]. Dimana tujuannya adalah mengkonversi setiap hasil bilangan *fuzzy* yang diekspresikan dalam bentuk *fuzzy set* ke bilangan riil.

$$\mu(x)_{KB} = 0; x \leq a \text{ atau } x \geq c$$

keterangan :

x = nilai klasifikasi

a = nilai batas bawah

b = nilai batas tengah

c = nilai batas atas

G. Perhitungan Nilai Servqual (GAP)

Langkah pertama dalam pengukuran Service Quality adalah melakukan perhitungan pada gap. Nilai *Servqual* (Gap) Selisih antara persepsi dengan harapan disebut dengan “Gap” atau kesenjangan kualitas layanan, yang diartikan sebagai berikut:

1. Jika gap positif (persepsi > harapan) maka layanan dikatakan “*surprise*” dan memuaskan.
2. Jika gap negatif (persepsi < harapan) maka layanan dikatakan tidak berkualitas dan tidak memuaskan[10].

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Penentuan Jumlah Responden

Adapun populasi pengunjung di permandian alam Malela yaitu sebanyak 700 pengunjung berdasarkan data dari pihak pengelola permandian alam Malela, maka :

$$n = \left(\frac{N}{1 + Ne^2} \right)$$
$$n = \left(\frac{700}{1 + 700 (0,05)^2} \right) = 255$$

Perhitungan sampel dengan menggunakan rumus Slovin dengan persentase kelonggaran 5% sehingga sampel minimum yang harus diperoleh adalah sebanyak 255 responden.

Tabel 1 Data Persepsi Pengunjung

Kode	Pernyataan	Persepsi				
		STS 1	TS 2	CS 3	S 4	SS 5
Tangible (Tampilan Fisik)						
X1	Fasilitas fisik (kebersihan, kenyamanan) di permandian alam ini terjaga dengan baik.	12	76	100	64	3
X2	Lokasi permandian alam ini mudah untuk diakses	67	100	80	6	2
X3	Area parkir yang disediakan cukup luas dan aman	54	67	80	51	3
X4	Kamar ganti / toilet di permandian alam ini bersih dan terawatt	58	67	76	50	4
X5	Adanya tempat ibadah dan perlengkapan ibadah (mukenah, sajadah, tempat wudhu) yang memadai	15	75	97	65	3
X6	Tempat istirahat dan area duduk di sekitar permandian alam ini nyaman dan memadai	13	87	84	68	3
Reability (Keandalan)						
X7	Pengelola permandian alam ini mampu menyelesaikan masalah dengan cepat dan efektif.	12	65	112	62	4
X8	Harga tiket masuk ke dalam objek wisata permandian alam cukup terjangkau	10	22	112	107	4
X9	Harga sewa tempat istirahat (gazebo) di dalam Kawasan permandian alam cukup terjangkau	80	82	86	6	1
X10	Harga jajanan/makanan yang ada di dalam kawasan objek wisata cukup terjangkau	45	81	77	52	0
Responsiviness (Ketanggapan)						
X11	Pengelola permandian alam ini responsif terhadap permintaan dan pertanyaan pengunjung.	13	75	96	69	2
X12	Dalam pembelian tiket pengunjung menunggu tidak terlalu lama	8	23	131	91	2
X13	Pengelola permandian alam cepat merespons keluhan atau masalah yang disampaikan pengunjung.	39	64	88	63	1
Assurance (Jaminan)						
X14	Pengelola permandian alam memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk memberikan layanan yang baik.	48	56	91	58	2
X15	Pengelola memilki sikap yang ramah, sopan, dan murah senyum	9	77	104	64	1
X16	Pengunjung merasa aman dan nyaman saat berada di permandian alam ini.	15	68	94	77	1
Empathy (Empati)						
X17	Pengelola permandian alam memberikan perhatian yang tulus kepada pengunjung.	56	51	97	47	4
X18	Pengunjung merasa dihargai dan diperhatikan selama berada di permandian alam ini	11	74	105	61	4

X19	Permandian alam ini memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan individu pengunjung.	16	63	106	66	4
-----	--	----	----	-----	----	---

Tabel 2 Data Harapan Pengunjung

Kode	Pernyataan	Harapan				
		STS 1	TS 2	CS 3	S 4	SS 5
Tangible (Tampilan Fisik)						
X1	Fasilitas fisik (kebersihan, kenyamanan) di permandian alam ini terjaga dengan baik.	1	4	10	115	125
X2	Lokasi permandian alam ini mudah untuk diakses	0	0	11	118	126
X3	Area parkir yang disediakan cukup luas dan aman	0	4	4	121	126
X4	Kamar ganti / toilet di permandian alam ini bersih dan terawatt	0	1	10	112	132
X5	Adanya tempat ibadah dan perlengkapan ibadah (mukenhah, sajadah, tempat wudhu) yang memadai	0	3	6	109	137
X6	Tempat istirahat dan area duduk di sekitar permandian alam ini nyaman dan memadai	0	1	7	116	131
Reability (Keandalan)						
X7	Pengelola permandian alam ini mampu menyelesaikan masalah dengan cepat dan efektif.	0	4	5	121	125
X8	Harga tiket masuk ke dalam objek wisata permandian alam cukup terjangkau	0	0	9	110	136
X9	Harga sewa tempat istirahat (gazebo) di dalam Kawasan permandian alam cukup terjangkau	0	4	2	126	123
X10	Harga jajanan/makanan yang ada di dalam kawasan objek wisata cukup terjangkau	0	0	7	131	117
Responsiviness (Ketanggapan)						
X11	Pengelola permandian alam ini responsif terhadap permintaan dan pertanyaan pengunjung.	0	3	5	121	126
X12	Dalam pembelian tiket pengunjung menunggu tidak terlalu lama	0	0	9	128	118
X13	Pengelola permandian alam cepat merespons keluhan atau masalah yang disampaikan pengunjung.	0	4	6	117	128
Assurance (Jaminan)						
X14	Pengelola permandian alam memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk memberikan layanan yang baik.	0	2	4	110	139
X15	Pengelola memilki sikap yang ramah, sopan, dan murah senyum	0	2	2	129	122
X16	Pengunjung merasa aman dan nyaman saat berada di permandian alam ini.	0	1	3	116	135
Empathy (Empati)						
X17	Pengelola permandian alam memberikan perhatian yang tulus kepada pengunjung.	0	0	2	130	123
X18	Pengunjung merasa dihargai dan diperhatikan selama berada di permandian alam ini	0	0	0	115	140
X19	Permandian alam ini memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan individu pengunjung.	0	0	0	122	133

2. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan dengan membandingkan nilai Corrected Item-Total Correlation yang

diperoleh dari output software SPSS 25 dengan nilai r tabel yang diperoleh dari table r uji statistic dengan nilai $n=255$ taraf signifikan sebesar 5% yaitu 0,122

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel 3 dan 4 bahwa semua item memiliki koefisien korelasi (r hitung) bernilai positif dan lebih besar dari r tabel yaitu 0,122 yang berarti dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semua atribut pertanyaan dalam kuesioner penelitian ini adalah valid.

3. Uji Reabilitas

Dalam penelitian ini uji realibilitas menggunakan bantuan software SPSS 25 dengan teknik Cronbach's Alpha untuk menguji reliable tidaknya suatu kuisisioner. Kuisisioner dikatakan reliable bila nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$.

- Dari hasil perhitungan uji reliabilitas tingkat persepsi, diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha yaitu $0,855 > 0,6$ maka hubungan hasil kuesioner dikatakan reliabel atau berhubungan erat dan hasil perhitungan uji reliabilitas tingkat harapan, diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha yaitu $0,869 > 0,6$ maka hubungan hasil kuesioner dikatakan reliabel atau berhubungan erat.

4. Fuzzy Service Quality

a. Fuzzyfikasi

Perhitungan nilai *fuzzyfikasi* adalah: Kurang Baik (KB) dengan nilai 1,2,3 nilai untuk Baik (B) adalah 2,3,4 dan untuk nilai sangat baik (SB) adalah 3,4,5. Berikut adalah hasil perhitungan untuk *fuzzyfikasi* kepuasan dan kepentingan pelanggan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5 Nilai *Fuzzyfikasi* Tingkat Persepsi

No	Kode Atribut	KB	TFN B	SB
1	X1	2.47	2.95	3.42
2	X2	2.05	2.49	3.11
3	X3	2.13	2.92	3.43
4	X4	2.09	2.91	3.45
5	X5	2.44	2.96	3.43
6	X6	2.39	2.92	3.48
7	X7	2.53	2.99	3.39
8	X8	2.71	3.35	3.52
9	X9	2.02	2.56	3.09
10	X10	2.16	2.86	3.40
11	X11	2.45	2.98	3.44
12	X12	2.76	3.28	3.42
13	X13	2.26	3.00	3.43
14	X14	2.22	3.01	3.41
15	X15	2.50	2.95	3.39
16	X16	2.45	3.04	3.46
17	X17	2.20	2.98	3.37
18	X18	2.49	2.95	3.41
19	X19	2.49	3.01	3.42

Tabel 6 Nilai *Fuzzyfikasi* Tingkat Harapan

No	Kode Atribut	KB	TFN B	SB
1	X1	2.60	3.86	4.46
2	X2	3.00	3.91	4.45
3	X3	2.50	3.91	4.49
4	X4	2.91	3.90	4.48
5	X5	2.67	3.90	4.52
6	X6	2.88	3.93	4.49
7	X7	2.56	3.90	4.48
8	X8	3.00	3.92	4.50
9	X9	2.33	3.92	4.48
10	X10	3.00	3.95	4.43
11	X11	2.63	3.91	4.48
12	X12	3.00	3.93	4.43
13	X13	2.60	3.89	4.49
14	X14	2.67	3.93	4.53
15	X15	2.50	3.95	4.47
16	X16	2.75	3.96	4.52
17	X17	3.00	3.98	4.47
18	X18	0.00	4.00	4.55
19	X19	0.00	4.00	4.52

Nilai Triangular Fuzzy Number (TFN) diperoleh dari rata-rata jumlah hasil terbulasi jawaban responden tiap atribut yang sesuai dengan kategorinya. Kategorinya adalah sebagai berikut:

Kurang Baik = 1,2,3

Baik = 2,3,4

Sangat Baik = 3,4,5

Perhitungan TFN untuk himpunan Kurang Baik :

$$\begin{aligned}
 \text{TFN (KB)} &= \frac{\sum N1KB}{n} \\
 &= \frac{12 \times 1 + 76 \times 2 + 100 \times 3}{12 + 76 + 100} = 2.47
 \end{aligned}$$

b. Defuzzifikasi

Defuzzifikasi adalah langkah terakhir dalam suatu sistem logika *fuzzy* dimana tujuannya adalah mengkonversi setiap hasil bilangan *fuzzy* yang diekspresikan dalam bentuk *fuzzy* set ke bilangan riil. Berikut adalah hasil perhitungan untuk *Defuzzifikasi* kepuasan dan kepentingan pelanggan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 7 Nilai *Defuzzifikasi* Tingkat Persepsi

Kode Atribut	KB	TFN B	SB	Defuzzy Fikasi
X1	0.82	0.98	1.14	3.00
X2	0.68	0.83	1.04	2.62
X3	0.71	0.97	1.14	2.93
X4	0.70	0.97	1.15	2.93
X5	0.81	0.99	1.14	3.00
X6	0.80	0.97	1.16	3.00
X7	0.84	1.00	1.13	3.01
X8	0.90	1.12	1.17	3.23
X9	0.67	0.85	1.03	2.63
X10	0.72	0.95	1.13	2.90
X11	0.82	0.99	1.15	3.01
X12	0.92	1.09	1.14	3.18
X13	0.75	1.00	1.14	2.98
X14	0.74	1.00	1.14	2.96
X15	0.83	0.98	1.13	2.99
X16	0.82	1.01	1.15	3.04
X17	0.73	0.99	1.12	2.93
X18	0.83	0.98	1.14	3.00
X19	0.83	1.00	1.14	3.02

Tabel 8 Nilai *Defuzzifikasi* Tingkat Harapan

Kode Atribut	KB	TFN B	SB	Defuzzy fikasi
X1	0.87	1.29	1.49	3.81
X2	1.00	1.30	1.48	3.88
X3	0.83	1.30	1.50	3.83
X4	0.97	1.30	1.49	3.87
X5	0.89	1.30	1.51	3.86
X6	0.96	1.31	1.50	3.88
X7	0.85	1.30	1.49	3.82
X8	1.00	1.31	1.50	3.91
X9	0.78	1.31	1.49	3.81
X10	1.00	1.32	1.48	3.89
X11	0.88	1.30	1.49	3.84
X12	1.00	1.31	1.48	3.88
X13	0.87	1.30	1.50	3.83
X14	0.88	1.30	1.49	3.84
X15	1.00	1.31	1.48	3.88
X16	0.87	1.30	1.50	3.83
X17	1.00	1.33	1.49	3.91
X18	0.00	1.33	1.52	4.29
X19	0.00	1.33	1.51	4.28

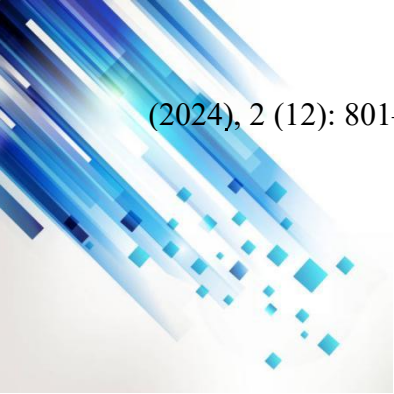
a. Perhitungan GAP Tiap Atribut

Langkah pertama dalam pengukuran Service Quality adalah melakukan perhitungan pada gap.

Nilai gap ini diperoleh berdasarkan hasil selisih antara skor tingkat persepsi dengan skor harapan [4]. Berikut ini adalah hasil perhitungan dari *Service Quality* :

Tabel 9 Perhitungan *Servqual* Tiap Atribut

No	Kode Atribut	Defuzzyfikasi Persepsi	Defuzzyfikasi Harapan	GAP
1	X1	3.00	3.81	-0.81
2	X2	2.62	3.88	-1.26
3	X3	2.93	3.83	-0.90
4	X4	2.93	3.87	-0.95
5	X5	3.00	3.86	-0.86
6	X6	3.00	3.88	-0.89
7	X7	3.01	3.82	-0.81
8	X8	3.23	3.91	-0.68
9	X9	2.63	3.81	-1.18
10	X10	2.90	3.89	-0.99
11	X11	3.01	3.84	-0.82
12	X12	3.18	3.88	-0.70
13	X13	2.98	3.83	-0.85



14	X14	2.96	3.87	-0.91
15	X15	2.99	3.83	-0.84
16	X16	3.04	3.89	-0.85
17	X17	2.96	3.87	-0.91
18	X18	2.99	3.83	-0.84
19	X19	3.04	3.89	-0.85

b. Perhitungan GAP Tiap Dimensi

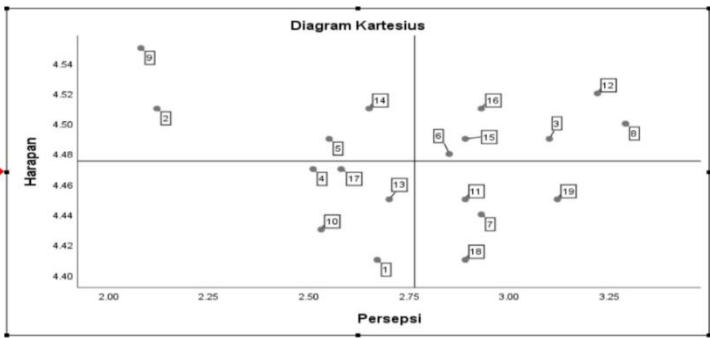
Setelah melakukan perhitungan gap dan didapatkan hasil gap antara persepsi dengan harapan. Jika hasil yang didapatkan menunjukkan $Q \geq 1$ maka kualitas pelayanan dikatakan baik, begitu juga sebaliknya jika hasil yang didapatkan $Q \leq 1$ maka pelayanan yang dilakukan kurang baik.

Tabel 10 Perhitungan *Servqual* Tiap Dimensi

No	Dimensi	Persepsi	Harapan	GAP	Kualitas $Q=P/H$
1	Tangible	2.91	3.85	-0.94	0.75
2	Reability	2.94	3.86	-0.91	0.76
3	Responsiviness	3.06	3.85	-0.79	0.79
4	Assurance	3.00	3.86	-0.86	0.78
5	Empathy	2.92	3.84	-0.92	0.76

5. Diagram Kartesius

Diagram kartesius untuk tiap atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hasil dari tingkat tingkat unsur yang mempengaruhi kepuasan pelanggan tiap atribut akan dijabarkan kedalam empat bagian kuadran yang ada di diagram kartesius seperti berikut :



Gambar 5 Diagram Kartesius

Dari hasil pengolahan diagram kartesius di atas, selanjutnya dapat dikelompokkan atribut-atribut kedalam masing-masing kuadran sebagai berikut :

a. Kuadran I (Pertahankan Prestasi)

Dalam kuadran pertama ini menunjukkan atribut yang penting dan dianggap dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung, dan pihak Permandian Alam Malela sudah dapat memenuhi keinginan pengunjung sehingga pengunjung telah merasa puas dengan pelayan yang diberikan pihak Permandian Alam Malela sehingga pihak perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanannya. Dalam kuadran pertama ini terdapat 6 atribut yaitu :

Area parkir yang disediakan cukup luas dan aman (X3), tempat istirahat dan area duduk di sekitar permandian alam ini nyaman dan memadai (X6), harga tiket masuk ke dalam objek wisata permandian alam cukup terjangkau (X8), dalam pembelian tiket pengunjung menunggu tidak terlalu lama (X12), pengelola memiliki sikap yang ramah, sopan, dan murah senyum (X15), pengunjung merasa aman dan nyaman saat berada di permandian alam ini (X16).

b. Kuadran II (Prioritas Utama)

Dalam kuadran kedua ini menunjukkan atribut yang penting dan dianggap dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung, namun pihak Permandian Alam Malela belum dapat memenuhi keinginan pengunjung sehingga menyebabkan pengunjung merasa tidak puas. Oleh karena itu pihak Permandian Alam Malela harus meningkatkan kualitas pelayanannya. Dalam kuadran kedua ini terdapat 4 atribut yaitu:

Lokasi permandian alam ini mudah untuk diakses (X2), adanya tempat ibadah dan perlangkapan ibadah (mukeneh, sajadah, tempat wudhu) yang memadai (X5), harga sewa tempat istirahat (gazebo) di dalam Kawasan permandian alam cukup terjangkau (X9), pengelola permandian alam memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk memberikan layanan yang baik (X14)

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Dalam kuadran ketiga ini menunjukan atribut pelayanan yang mempengaruhi pelayanan di Permandian Alam Malela dimana atribut tersebut menurut pengunjung tidak begitu penting dan juga pelayanan dari pihak Permandian alam Malela tidak memuaskan. Hal tersebut bukan berarti menjadi terabaikan karena di masa yang akan datang atribut-atribut tersebut bisa menjadi tuntutan dalam menjalankan kinerja kualitas pelayanannya. Dalam kuadran ketiga ini terdapat 5 atribut yaitu :

Fasilitas fisik (kebersihan, kenyamanan) di permandian alam ini terjaga dengan baik (X1), kamar ganti / toilet di permandian alam ini bersih dan terawat (X4), harga jajanan/makanan yang ada di dalam kawasan objek wisata cukup terjangkau (X10), pengelola permandian alam cepat merespons keluhan atau masalah yang disampaikan pengunjung (X13), pengelola permandian alam memberikan perhatian yang tulus kepada pengunjung (X17).

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Dalam kuadran ini memperlihatkan atribut-atribut yang dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini dikarenakan pengunjung menganggap bahwa atribut-atribut tersebut tidak terlalu penting akan tetapi pelaksanaannya dilakukan sangat baik oleh pihak Permandian Alam Malela sehingga pengunjung terpuaskan. Oleh karena itu atribut-atribut dalam kuadran ini tidak menjadi prioritas yang perlu dibenahi. Namun atribut ini tidak dikesampingkan karena mungkin menurut pengunjung tidak terlalu penting akan tetapi sebenarnya kalau atribut-atribut ini ditiadakan maka pelanggan akan merasa kesulitan. Dalam kuadran keempat ini terdapat 4 atribut yaitu :

Pengelola permandian alam ini mampu menyelesaikan masalah dengan cepat dan efektif (X7), pengelola permandian alam ini responsif terhadap permintaan dan pertanyaan pengunjung (X11), pengunjung merasa dihargai dan diperhatikan selama berada di permandian alam ini (X18), permandian alam ini memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan individu pengunjung (X19).

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dari analisa dan pembahasan mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Permandian Alam Malela Menggunakan Metode *Servqual*, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Dilihat dari hasil pengolahan data pengunjung dan setelah di defuzzyfikasi diketahui bahwa nilai yang terbentuk antara persepsi dan harapan pengunjung berdasarkan metode *fuzzy-servqual* masih mencapai nilai persepsi/kenyataan sebesar 2,96 yang menandakan bahwa pengunjung masih merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Permandian Alam Malela. Dan tingkat pengukuran kualitas layanan berdasarkan hasil dari diagram kartesius dan dianggap sebagai prioritas utama yang harus dibenahi yaitu kuadran kedua atribut ke-2, atribut ke-5, atribut ke-9 dan atribut ke-14. Kuadran ini dianggap sebagai prioritas utama yang harus dibenahi karena pihak Permandian Alam Malela belum dapat memenuhi keinginan pengunjung sehingga menyebabkan pengunjung merasa tidak puas. Pengelola permandian alam Malela harus lebih meningkatkan kualitas pelayanannya serta melakukan perbaikan-perbaikan sesuai dengan prioritas yang telah dijabarkan sebelumnya, sehingga dapat semakin baik dalam memenuhi harapan konsumen/pengunjungnya.

SARAN

Dengan mempertimbangkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis mengajukan saran perlu diadakan perbaikan kualitas pelayanan pada beberapa dimensi dan kriteria yang sebagaimana telah dipaparkan pada perhitungan sebelumnya.

Untuk dimensi *tangible* (tampilan fisik) yang memiliki nilai GAP terbesar kiranya menjadi prioritas perbaikan pengelola karena tampilan fisik merupakan hal yang langsung dirasakan oleh konsumen atau pengunjung. Selain itu, sehubungan dengan diketahui kebanyakan responden belum puas terhadap kinerja dan harapan di permandian alam Malela, maka dapat disarankan melakukan perbaikan kualitas pelayanan sarana dan prasarana secara bertahap dengan melihat usulan perbaikan dan urutan prioritas perbaikan.

REFERENSI

- [1] F. Anwar, S. Syafri, And I. Yahya, “Strategi Pengembangan Objek Wisata Permandian Alam Lewaja Di Kabupaten Enrekang,” *J. Urban ...*, Vol. 1, No. 3, Pp. 247–255, 2021, [Online]. Available: <https://www.ejournal.fakultasteknik.unibos.id/index.php/jups/article/view/30%0ahttps://www.ejournal.fakultasteknik.unibos.id/index.php/jups/article/download/30/53>
- [2] E. M. Mustika, A. Parawangi, And Sudarmi, “Pengembangan Objek Wisata Pantai Lemo Di Kecamatan Burau Kabupaten Luwu Timur,” *Kaji. Ilm. Mhs. Adm. Publik*, Vol. 2, No. 5, Pp. 1722–1733, 2021, [Online]. Available: <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- [3] Ihyaulumuddin, A. Padhil, And M. Fachry Hafid, “Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Grab Terhadap Driver Grabbike Dengan Menggunakan Metode *Servqual*,” *J. Apl. Dan Pengemb. Sist. Ind.*, Vol. 1, No. 1, Pp. 1–9, 2023.
- [4] F. Matematika, D. A. N. Ilmu, And U. N. U. Al-Ghazali, *Metode Fuzzy Service Quality Untuk Analisis Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Kecamatan Kesugihan) Skripsi*. 2021.
- [5] A. Pawennari, I. N. Afiah, V. Vewawati, M. Nusran, And M. F. Arham, “Analisis Kualitas Layanan Bank Syariah Dengan Menggunakan Metode *Servqual* Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Di Makassar,” *Int. J. Mathla’ul Anwar Halal*

- Issues*, Vol. 1, No. 2, Pp. 11–17, 2021, Doi: 10.30653/Ijma.202112.17.
- [6] S. Z. Eyupoglua, K. Jabbarovab, And T. Sanerc, “Sains Langsung Sains Langsung Komputasi Kepuasan Kerja : Evaluasi Dengan Menggunakan Pendekatan Fuzzy,” Vol. 00, No. 2017, 2018.
- [7] R. Apriani And G. W. Nurcahyo, “Jurnal Sistim Informasi Dan Teknologi Tingkat Kepuasan Pasien Rsia Siti Hawa Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual),” Vol. 3, Pp. 150–155, 2021, Doi: 10.37034/Jsifotek.V3i3.59.
- [8] N. Ma, C. Filho, And A. Pd, “Machine Translated By Google Sains Langsung Metode Berbasis Servqual Fuzzy Untuk Mengevaluasi Kualitas Layanan Di Industri Perhotelan Machine Translated By Google,” Vol. 30, Pp. 433–438, 2015, Doi: 10.1016/J.Procir.2015.02.140.
- [9] O. I. Engineering, “Journal Of Industrial Engineering Management,” *Tek. Ind.*, Vol. 4, No. 1, Pp. 40–48, 2019.
- [10] Y. Dipinta, “Fuzzy Service Quality Dalam Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Objek Wisata Kapalo Banda,” Vol. 7, No. 4, Pp. 39–49, 2022.