

PERSEPSI WISATAWAN NUSANTARA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI TMII JAKARTA PASCA REVITALISASI

I Komang Gede Rangga Raditya Kepakisan, I Nyoman Sudiarta, I Putu Sudana

Email: komangrangga15@gmail.com¹, sudiarta_ipw@unud.ac.id², sudana_ipw@unud.ac.id³

^{1,2,3}Program Studi S1 Industri Perjalanan Wisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

Abstract: This study aims to evaluate the quality of service at Taman Mini Indonesia Indah (TMII) post-revitalization based on the perceptions of domestic tourists. The research method used is descriptive quantitative, utilizing elements of service quality and involving 100 domestic tourist respondents through purposive sampling and the Hair et al. formula. This study employs two data sources: primary data involving respondent questionnaires, documentation, and observation results, and secondary data obtained from literature or library studies related to the research object. The data analysis techniques used are validity and reliability tests with the aid of a Likert scale. The results of the study show that the quality of service at Taman Mini Indonesia Indah post-revitalization, based on the responses of 100 domestic tourist respondents, obtained an average score of 3.22, which is categorized as "good." Therefore, it can be concluded that the perception of domestic tourists towards the quality of service at Taman Mini Indonesia Indah post-revitalization is satisfactory. This indicates that tourists feel satisfied, safe, and comfortable when visiting Taman Mini Indonesia Indah.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di Taman Mini Indonesia Indah (TMII) pasca revitalisasi berdasarkan persepsi wisatawan Nusantara. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan menggunakan elemen dari service quality, melibatkan 100 responden wisatawan Nusantara dengan teknik purposive sampling dan menggunakan rumus hair et al. Penelitian ini menggunakan dua sumber data: data primer yang melibatkan kuesioner responden, dokumentasi dan hasil observasi, serta data sekunder yang diperoleh dari literatur atau studi kepustakaan terkait objek penelitian. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas dengan bantuan skala likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Taman Mini Indonesia Indah pasca revitalisasi, berdasarkan tanggapan 100 responden wisatawan Nusantara, memperoleh skor rata-rata 3,22, yang dikategorikan sebagai "baik". Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa persepsi wisatawan Nusantara terhadap kualitas pelayanan di Taman Mini Indonesia Indah pasca revitalisasi sudah memuaskan. Hal ini menandakan bahwa wisatawan merasa puas, aman, dan nyaman ketika mengunjungi Taman Mini Indonesia Indah.

Keywords: service quality, tourist perception, tourist domestic.

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan suatu kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau lebih dengan tujuan untuk mencari kesenangan dan keluar dari rutinitas sehari-hari atau keinginan untuk mengetahui sesuatu atau mendapatkan pengalaman baru. Pariwisata merupakan salah satu penyumbang devisa terbesar di Indonesia. Bahkan saat ini, setelah mengalami keterpurukan yang disebabkan oleh pandemi *Covid*, industri pariwisata diharapkan dapat kembali menjadi tumpuan pemasukan devisa bagi negara. Sampai saat ini, Bali masih menjadi tumpuan utama untuk meningkatkan

jumlah kunjungan wisatawan mancanegara. Namun Jakarta yang menjadi pusat bisnis di Indonesia juga berupaya meningkatkan industri pariwisata di Jakarta yang salah satunya dengan merevitalisasi Taman Mini Indonesia Indah yang bertujuan untuk mengembalikan citra dari Taman Mini Indonesia Indah.

Menurut Badan Pusat Statistik DKI Jakarta, Taman Mini Indonesia Indah menjadi salah satu objek wisata unggulan di Jakarta yang menjadi sektor penggerak perekonomian masyarakat Jakarta dan tumpuan pariwisata di Jakarta. Taman Mini Indonesia Indah menjadi

salah satu destinasi wisata yang ramai dikunjungi wisatawan Nusantara dengan banyak pilihan tempat yang dikunjungi. Taman Mini Indonesia Indah menjadi salah satu icon kota Jakarta yang merupakan taman hiburan dengan tema kebudayaan di Indonesia. Berikut ini adalah data statistik kunjungan objek wisata unggulan di Jakarta menurut Badan Pusat Statistik dari survei Dinas Pariwisata DKI Jakarta. Berdasarkan data, dapat diketahui bahwa dibandingkan dengan objek wisata unggulan yang lain, Taman Mini Indonesia Indah pada tahun 2020 sampai 2022 mengalami penurunan kunjungan wisatawan. Pada akhirnya di awal tahun 2022 pemerintah Indonesia melakukan revitalisasi terhadap Taman Mini Indonesia Indah.

Berdasarkan data, Taman Mini Indonesia Indah mengalami penurunan kunjungan wisatawan yang cukup signifikan mencapai 82,38% dibandingkan dari tahun 2018 namun bukan hanya karena pandemi, tetapi bangunan dan beberapa fasilitas yang terdapat di Taman Mini Indonesia Indah memang perlu diperbarui. Masalah ini yang menjadikan pemerintah melakukan revitalisasi terhadap Taman Mini Indonesia Indah yang pada awalnya karena Taman Mini Indonesia Indah akan digunakan sebagai tempat side event G20, maka dari itu perlu dilakukan pembenahan agar lebih modern dan mendukung konsep *Green Tourism* dengan mengusung konsep *eco-park* yang 70% areanya merupakan area hijau, *inclusive* untuk semua lapisan masyarakat, *culture* di mana Taman Mini Indonesia Indah menjadi destinasi wisata yang mempresentasikan ragam budaya Indonesia, dan *smart* sebagai fokus dalam implementasi platform digital. Tidak hanya itu, dengan melakukan revitalisasi, pihak Taman Mini Indonesia Indah juga meningkatkan kualitas pelayanannya untuk menjadikannya tempat yang aman dan nyaman bagi wisatawan.

Dengan di revitalisasinya Taman Mini Indonesia Indah, pihak dari Taman Mini Indonesia Indah harus menyadari bahwa pelayanan berkualitas adalah salah satu faktor utama dalam memenangkan pelanggan dan mempertahankan mereka. wisatawan sering kali mencari pengalaman yang melebihi sekadar fasilitas fisik atau atraksi, mereka juga mencari interaksi manusia yang ramah, informasi yang akurat, dan bantuan dalam memecahkan masalah. Oleh karena itu, pelayanan yang responsif, personal, dan berorientasi pada kebutuhan individu menjadi

sangat penting. Dalam konteks globalisasi, wisatawan memiliki pilihan yang lebih besar dalam menentukan tujuan wisata mereka, sehingga pihak Taman Mini Indonesia Indah harus terus meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenangkan hati wisatawan, memastikan retensi pelanggan, dan memperkuat industri pariwisata sebagai salah satu penyumbang pertumbuhan ekonomi di DKI Jakarta.

Kualitas pelayanan memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan citra wajah baru dari Taman Mini Indonesia Indah terhadap wisatawan. Bagi wisatawan, pengalaman mereka dalam perjalanan mereka dipengaruhi oleh sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh penyedia wisata memenuhi harapan dan kebutuhan mereka. Seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Sinaga (2016) yang menyatakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka wisatawan akan loyal dan merasa puas. Namun setelah melakukan revitalisasi dan dengan mengusung konsep *Green Tourism* mengharuskan pihak Taman Mini Indonesia Indah meningkatkan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan tersebut ditingkatkan juga untuk memberikan edukasi kepada wisatawan yang datang mengenai konsep *Green Tourism* yang baru dijalankan setelah Taman Mini Indonesia Indah di revitalisasi. Dengan begitu kualitas pelayanan dari Taman Mini Indonesia Indah sangat penting karena dengan adanya konsep baru dari Taman Mini Indonesia Indah dapat berdampak kepada citra dari Taman Mini Indonesia Indahnya itu sendiri.

Persepsi merupakan sebuah proses yang digunakan individu untuk memilih, mengorganisasi, dan menginterpretasi masukan berupa informasi yang berguna untuk memberikan suatu gambaran. Oleh karena itu individu harus memiliki perhatian pada objek tertentu sehingga individu tersebut dapat mempersepsikan apa yang dirasakan atau diterima melalui alat indera. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan di Taman Mini Indonesia Indah setelah revitalisasi merupakan proses menilai dan merasakan sesuatu yang dipengaruhi oleh kondisi di lingkungan sekitar yang berhubungan dengan perasaan aman dan nyaman pada saat melakukan kunjungan wisata dengan menggunakan segala fasilitas yang telah disediakan.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat menjawab bagaimana persepsi wisatawan Nusantara terhadap kualitas pelayanan Taman Mini Indonesia Indah pasca revitalisasi, apakah sudah sesuai yang diharapkan atau belum, sehingga pihak pengelola dapat menetapkan strategi yang tepat dalam menciptakan rasa aman dan nyaman kepada wisatawan. Kualitas pelayanan sangat mempengaruhi persepsi wisatawan itu sendiri terhadap citra baru dari Taman Mini Indonesia Indah. Selain itu, dengan baiknya kualitas pelayanan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kunjungan wisatawan Nusantara ke Taman Mini Indonesia Indah yang diharapkan dapat menjadi ujung tombak destinasi wisata di Jakarta dengan wajah barunya setelah mengalami revitalisasi. Selain itu juga bisa memberikan manfaat bagi masyarakat sekitar, stakeholder, pengelola, pemerintah dan negara. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Persepsi Wisatawan Nusantara Terhadap Kualitas Pelayanan Di Taman Mini Indonesia Indah Pasca Revitalisasi”.

METODE

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Taman Mini Indonesia Indah yang terletak di Kecamatan Cipayung, Kota Jakarta Timur, Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta dan berjarak sekitar 3,5 Kilometer dari stasiun LRT TMII. Taman Mini Indonesia Indah merupakan taman hiburan dengan tema kebudayaan Indonesia yang didalamnya terdapat banyak sarana rekreasi. Dengan begitu, peneliti memilih lokasi penelitian di Taman Mini Indonesia Indah ini karena setelah dilakukan revitalisasi dari pemerintah, menjadikan Taman Mini Indonesia Indah ini menjadi salah satu ikon pariwisata di Jakarta.

Adapun variabel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan variabel kualitas pelayanan menurut Parasuraman et.al (1988) yang terdiri dari lima sub variabel yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangibles*. Penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yang terdiri dari observasi yaitu pengamatan langsung ke Daya Tarik Wisata Taman Mini Indonesia Indah. Studi kepustakaan dengan menelaah jurnal ataupun literatur yang berkaitan dengan penelitian ini. Selanjutnya melakukan penyebaran kuesioner kepada 100 orang

responden yang ditetapkan dengan menggunakan rumus Hair et al dengan jumlah 20 indikator dan menetapkan ciri khusus (*purposive sampling*) yang merupakan wisatawan nusantara yang pernah berkunjung ke Taman Mini Indonesia Indah pasca revitalisasi.

Pada penelitian ini juga menggunakan teknik pengumpulan data dokumentasi sebagai alat pendukung dalam penelitian ini. Dokumentasi dalam penelitian ini berupa foto-foto hasil pengamatan langsung peneliti berkunjung ke Taman Mini Indonesia Indah pasca revitalisasi. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif kuantitatif dengan menggunakan bantuan *skala likert* untuk mengetahui persepsi wisatawan nusantara terhadap kualitas pelayanan di Taman Mini Indonesia Indah pasca revitalisasi serta uji validitas dan uji reliabilitas dengan menggunakan bantuan *software SPSS 26 for windows*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan profil 100 responden dalam penelitian ini, terdapat beberapa temuan tentang karakteristik wisatawan yang berkunjung ke Taman Mini Indonesia Indah pasca revitalisasi. Mayoritas dari mereka adalah wanita, mencapai 60% dari total responden, yang disebabkan oleh seringnya Taman Mini Indonesia Indah menyelenggarakan kegiatan khusus yang menarik perhatian wisatawan wanita. Selain itu, wisatawan dengan usia antara 21 hingga 30 tahun, mencapai 61%, yang menjadi dominasi dalam kategori usia, karena kelompok usia ini memiliki kondisi fisik yang lebih baik untuk menjelajahi kompleks Taman Mini Indonesia Indah. Dari segi asal daerah, mayoritas wisatawan berasal dari DKI Jakarta, mencapai 35% dari total responden. Hal ini karena aksesibilitas yang lebih mudah bagi wisatawan dari Jakarta untuk mengunjungi Taman Mini Indonesia Indah, terutama untuk liburan singkat atau akhir pekan. Mayoritas responden pada penelitian ini yang berstatus belum menikah, mencapai 74%, yang memungkinkan mereka untuk bepergian bersama teman-teman dan memiliki waktu yang lebih luang.

Dari segi pendidikan, mayoritas wisatawan memiliki gelar S1, mencapai 47%, karena Taman Mini Indonesia Indah menawarkan berbagai kegiatan edukatif dan

atraksi menarik. Dari segi profesi, pelajar/mahasiswa mendominasi dengan 38%, karena mereka memiliki jadwal yang lebih fleksibel dan memiliki rasa penasaran yang tinggi. Selanjutnya, dari segi pendapatan, wisatawan dengan pendapatan di atas Rp 3.000.000 mendominasi, mencapai 46%, karena mereka mencari pengalaman wisata yang lebih eksklusif yang ditawarkan oleh Taman Mini Indonesia Indah.

Persepsi Wisatawan Nusantara

Dari hasil penyebaran kuesioner terhadap 100 orang responden, diketahui bahwa variabel *reliability* menghasilkan nilai perhitungan sebesar 3,24, yang termasuk dalam kisaran skala antara 2,51 hingga 3,25, yang menunjukkan kualitas "baik". Dari hasil ini, terlihat bahwa persepsi wisatawan nusantara terhadap kualitas pelayanan di Taman Mini Indonesia Indah pasca revitalisasi sudah baik. Salah satu indikator dengan skor tertinggi dalam variabel ini adalah ketepatan waktu dalam proses pembayaran di berbagai fasilitas di Taman Mini Indonesia Indah, yang mendapat skor 3,38. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem pembayaran di Taman Mini Indonesia Indah menggunakan metode *cashless*, proses pembayarannya tetap berjalan tepat waktu. Sementara itu, indikator dengan skor terendah dalam penelitian ini adalah sistem pengelolaan antrian dan waktu tunggu di Taman Mini Indonesia Indah, yang diberi skor 3,05. Meskipun berdasarkan hasil observasi peneliti di lapangan menunjukkan bahwa sistem pengelolaan antrian dan waktu tunggu di Taman Mini Indonesia Indah sudah cukup baik namun pada saat libur panjang, beberapa titik antrian memiliki waktu tunggu yang lebih lama, sehingga indikator ini mendapat skor terendah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *reliability* dapat memenuhi kebutuhan wisatawan karena pihak Taman Mini Indonesia Indah telah memberikan pelayanan sesuai dengan harapan.

Selanjutnya, dalam variabel *responsiveness*, nilai perhitungan diperoleh sebesar 3,15, yang masuk ke dalam kisaran skala antara 2,51 hingga 3,25, menandakan kualitas "baik". Dari hasil ini, terlihat bahwa persepsi wisatawan nusantara terhadap kualitas pelayanan di Taman Mini Indonesia Indah pasca revitalisasi sudah baik. Salah satu indikator dengan skor tertinggi dalam variabel ini adalah kemauan dan kecepatan petugas

dalam menanggapi keluhan atau masalah yang dihadapi oleh wisatawan, yang mendapat skor 3,23. Hal ini menunjukkan bahwa petugas di Taman Mini Indonesia Indah sigap dalam membantu wisatawan yang mengalami kesulitan. Sedangkan indikator dengan skor terendah dalam variabel ini adalah penempatan staf yang merata di area-area strategis, seperti pintu masuk atau titik-titik informasi, dengan skor 3,01, yang masih masuk dalam kategori "baik". Namun, berdasarkan observasi peneliti dan beberapa pernyataan dari responden, terdapat beberapa titik di Taman Mini Indonesia Indah yang kurang diisi oleh petugas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* termasuk dalam kategori "baik" karena petugas telah memberikan layanan yang baik dan sigap dalam merespon kebutuhan wisatawan.

Hasil perhitungan pada variabel *assurance* menunjukkan nilai sebesar 3,28, yang masuk dalam rentang skala antara 3,26 hingga 4,00, menandakan kualitas "sangat baik". Dari hasil ini, dapat disimpulkan bahwa persepsi wisatawan nusantara terhadap kualitas layanan di Taman Mini Indonesia Indah pasca revitalisasi sudah sangat baik. Salah satu indikator dengan skor tertinggi dalam variabel ini adalah kemampuan petugas untuk berkomunikasi dengan bahasa yang baik, sopan, dan mudah dimengerti, yang mendapat skor 3,48. Hal ini menunjukkan bahwa petugas mampu berkomunikasi dengan baik sehingga wisatawan merasa mudah untuk memahaminya. Sedangkan indikator dengan skor terendah dalam penelitian ini adalah ketersediaan informasi yang akurat dan terkini mengenai layanan, acara, dan fasilitas di Taman Mini Indonesia Indah, yang mendapat skor 3,11, tetapi masih termasuk dalam kategori "baik". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *assurance* telah mencapai tingkat yang sangat baik, dan pihak Taman Mini Indonesia Indah telah memberikan layanan yang membuat wisatawan merasa nyaman dan dapat dipercaya.

Hasil perhitungan pada variabel *empathy* menunjukkan nilai sebesar 3,16, yang termasuk dalam rentang skala antara 2,51 hingga 3,25, menandakan kualitas "baik". Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi wisatawan nusantara terhadap kualitas pelayanan di Taman Mini Indonesia Indah pasca revitalisasi sudah baik. Salah satu indikator dengan skor tertinggi dalam variabel

ini adalah kemampuan petugas untuk berlaku adil dalam melayani wisatawan, yang mendapat skor 3,23. Hal ini menunjukkan bahwa wisatawan merasa tidak dibedakan oleh petugas dalam pelayanan. Sedangkan indikator dengan skor terendah dalam variabel ini adalah inisiatif petugas dalam menawarkan bantuan, yang mendapat skor 3,02. Hal ini menandakan bahwa wisatawan merasa petugas kurang inisiatif dalam menawarkan bantuan atau memberikan informasi tambahan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *empathy* masuk dalam kategori baik karena petugas di Taman Mini Indonesia Indah peduli terhadap wisatawan yang berkunjung.

Pada variabel *tangibles* mendapat skor perhitungan sebesar 3,25, yang termasuk dalam rentang skala antara 2,51 hingga 3,25, menandakan tingkat kualitas "baik". Dari hasil ini, dapat disimpulkan bahwa persepsi wisatawan nusantara terhadap pelayanan di Taman Mini Indonesia Indah pasca revitalisasi dianggap memuaskan. Salah satu indikator dengan skor tertinggi dalam variabel ini adalah penampilan fisik fasilitas, yang mendapat skor 3,45. Hal ini menunjukkan bahwa wisatawan merasa kebersihan, perawatan, dan penampilan umum fasilitas fisik di Taman Mini Indonesia Indah pasca revitalisasi sudah memadai. Sedangkan indikator dengan skor terendah dalam penelitian ini adalah kemudahan aksesibilitas fasilitas, dengan skor 2,98. Hal ini karena wisatawan merasakan bahwa ketersediaan fasilitas masih kurang, terutama bagi mereka dengan kebutuhan khusus. Meskipun demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *tangibles* masih dianggap baik karena sebagian besar fasilitas dan aksesibilitas di Taman Mini Indonesia Indah dinilai cukup memadai.

Persepsi wisatawan nusantara terhadap kualitas pelayanan di Taman Mini Indonesia Indah pasca revitalisasi diperoleh hasil skor 3,22 termasuk dalam kategori "setuju". Yang berarti kualitas pelayanan di Taman Mini Indonesia Indah pasca revitalisasi sudah baik. Hal ini didukung dengan ketepatan waktu dalam proses pembayaran di berbagai fasilitas di Taman Mini Indonesia Indah, petugas membantu wisatawan yang mengalami kesulitan, kemauan dan kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan atau masalah yang dihadapi oleh wisatawan, kemampuan petugas untuk berkomunikasi dengan bahasa yang baik, sopan, dan mudah dimengerti. Kemudian

kemampuan petugas untuk berlaku adil dalam melayani wisatawan dan Kebersihan, perawatan, dan penampilan umum fasilitas fisik di Taman Mini Indonesia Indah pasca revitalisasi juga sudah baik. Sehingga wisatawan merasa aman dan nyaman saat berkunjung ke Taman Mini Indonesia Indah pasca revitalisasi dan dimudahkan dengan pelayanan yang diberikan petugas dan memastikan bahwa produk atau pengalaman wisata yang ditawarkan sesuai dengan konsep *Green Tourism* yang diusung oleh pihak Taman Mini Indonesia Indah pasca revitalisasi.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Karakteristik mayoritas wisatawan nusantara yang berkunjung ke Taman Mini Indonesia Indah pasca revitalisasi adalah wanita (60%), dipengaruhi oleh kegiatan khusus yang menarik perhatian wanita. Usia dominan wisatawan adalah 21-30 tahun (61%), karena kelompok usia ini lebih mampu menjelajahi kompleks tersebut. Mayoritas berasal dari DKI Jakarta (35%), karena aksesibilitas yang mudah. Sebagian besar belum menikah (74%), memungkinkan mereka bepergian bersama teman-teman. Mayoritas memiliki gelar S1 (47%) dan bekerja sebagai pelajar/mahasiswa (38%), karena fleksibilitas jadwal. Pendapatan di atas Rp 3.000.000 mendominasi (46%) karena mencari pengalaman wisata eksklusif.

Mengenai persepsi wisatawan nusantara terhadap kualitas pelayanan di Taman Mini Indonesia Indah, pada Variabel *reliability*, dengan nilai 3,24, menunjukkan kualitas "baik", dan menunjukkan bahwa persepsi wisatawan terhadap pelayanan di Taman Mini Indonesia Indah pasca revitalisasi sudah baik. Salah satu indikator tertinggi adalah ketepatan waktu dalam proses pembayaran, dengan skor 3,38. Namun, sistem pengelolaan antrian dan waktu tunggu memiliki skor terendah, 3,05, terutama saat libur panjang. Variabel *responsiveness* juga masuk dalam kategori "baik", dengan nilai 3,15, menunjukkan bahwa petugas sigap dalam merespon kebutuhan wisatawan, meskipun penempatan staf masih perlu diperhatikan. Variabel *assurance* mencapai tingkat "sangat baik" dengan nilai 3,28, menunjukkan bahwa petugas mampu berkomunikasi dengan baik, meskipun ketersediaan informasi masih perlu

ditingkatkan. Variabel *empathy*, dengan nilai 3,16, juga masuk dalam kategori "baik", menunjukkan bahwa petugas peduli terhadap wisatawan, meskipun inisiatif dalam menawarkan bantuan perlu ditingkatkan. Variabel *tangibles* mendapat skor 3,25, menunjukkan kualitas "baik", walaupun kemudahan aksesibilitas fasilitas masih kurang. Dari hasil keseluruhan, dengan skor rata-rata 3,22, dapat disimpulkan bahwa persepsi wisatawan terhadap pelayanan di Taman Mini Indonesia Indah pasca revitalisasi sudah baik bagi wisatawan.

Saran

Dalam penelitian ini ada beberapa pernyataan yang mendapat skor rendah, maka dari itu pihak Taman Mini Indonesia Indah perlu meningkatkan beberapa aspek tersebut. Salah satunya adalah memperbaiki sistem pengelolaan antrian dan waktu tunggu di Taman Mini Indonesia Indah pada saat libur panjang. Selain itu, perbaikan dapat difokuskan pada peningkatan ketersediaan informasi kepada pengunjung untuk memastikan pengalaman wisata yang lebih baik. Perlu juga dilakukan evaluasi untuk meningkatkan inisiatif petugas dalam menawarkan bantuan kepada wisatawan. Pihak Taman Mini Indonesia Indah juga perlu meningkatkan ketersediaan fasilitas untuk wisatawan berkebutuhan khusus, karena wisatawan merasa bahwa ketersediaan fasilitas untuk wisatawan dengan kebutuhan khusus masih kurang. Hal ini dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan dan memastikan bahwa persepsi wisatawan terhadap Taman Mini Indonesia Indah pasca revitalisasi tetap memuaskan. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini lebih jauh dan lebih mendalam dengan menggunakan variabel lain yang sesuai dengan situasi di lapangan.

Kepustakaan

- Andih, D., & Djamali, R. (2021). Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Objek Wisata Danau Linow di Kota Tomohon. *HOSPITALITY AND TOURISM*, 4(1), 131-143.
- Artajaya, M., & Yanti, K. N. K. 2020. Persepsi Wisatawan Jerman Terhadap Kualitas Pelayanan Pramuwisata Berbahasa Jerman Di Denpasar. *JURNAL KEPARIWISATAAN*, 19(2), 5363-5363.
- Astuti, N. S., & Dewi, L. (2022). Analysis of Service Quality and Tourism Destination Parts on Visitor Satisfaction at Taman Mini Indonesia Indah. *TRJ Tourism Research Journal*, 6(1), 140-151.
- Badan Pusat Statistik. Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Obyek Wisata Unggulan di DKI Jakarta tahun 2018-2022 <https://jakarta.bps.go.id/indicator/16/77/7/1/jumlah-kunjungan-wisatawan-ke-obyek-wisata-unggulan-menurut-lokasi-di-dki-jakarta.html> (Di unduh pada tanggal 24 oktober 2023).
- Dai, N. F., & Sunarti, S. (2022). Persepsi Wisatawan Domestik Terhadap Kualitas Pelayanan Desa Wisata Kete'kesu Toraja Utara. *Tulisan Ilmiah Pariwisata (TULIP)*, 5(1), 1-7.
- Hair, Jr et.al. (2010). *Multivariate Data Analysis (7th ed)*. United States : Pearson
- Kusumasitta, K. (2014). Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Puasan Pelanggan Bagi Pengunjung Museum Di Taman Mini Indonesia Indah. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 7(1), 153-176.
- Lestari, N. P., & Pratika, Y. (2020). Tourist perception of the intention to visit green open space. *Jurnal Inovasi Ekonomi*, 5(01).
- Liestiandre, H. K. (2021). Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Destinasi Pariwisata Bali. *Jurnal Kepariwisata*, 20(1), 1-17.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal of Marketing*, Vol;. 49 (Fall), pp. 41- 50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12.
- Ramadhan, L. G., Sendra, I. M., & Wijaya, N. M. S. Persepsi Wisatawan Domestik Terhadap Kualitas Pelayanan Berbasis CHSE Pada Era Kenormalan Baru Di Daya Tarik Wisata Curug Ciherang. (2021). *Jurnal IPTA*
- Santoso, S., & Asim, A. (2020). Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Dunia Air Tawar Taman Mini Indonesia Indah. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen*, 10(2), 112-116.
- Sari, S. N. (2021). The Role of Service Quality in Increasing Tourist Satisfaction: A Case Study at Taman Mini Indonesia Indah Jakarta. *Technium Soc. Sci. J.*, 26, 668.
- Sebastian, R., Negara, I. M. K., & Sudana, I. P. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Anjungan Dki Jakarta Taman Mini Indonesia Indah. *Jurnal IPTA ISSN*, 2338(863), 3.
- Sinaga, C. H., Sudiarta, I. N., & Mananda, I. G. P. B. (2016). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Wisatawan Nusantara Pada Maskapai Lion Air Di Bali. *Jurnal IPTA ISSN*, 2338(863),3.
- Sitinjak, M. F., Arief, M., Kuncoro, E. A., & Hamsal, M. (2021, March). The impact of Covid-19 on millennial perceptions of experience quality and flow of experience and its influence on behavior intention to revisit a nature and rural destination (Case on Jakarta, Indonesia). In *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science (Vol. 704, No. 1, p. 012030)*. IOP Publishing.
- Ulhaq, S. D., Astuti, N. S., Fadillah, J., Yusuf, R. S., & Dewi, L. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Mini Indonesia Indah. *Jurnal Syntax Transformation*, 2(11), 1657-1663.
- Vernia, D. M., & Wulansari, L. (2019). Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Persepsi Wisatawan Museum Bank Indonesia. *Altasia Jurnal Pariwisata Indonesia*, 2(2).
- Wiramatika, I. G., Mahadewi, N. P. E., & Dewi, N. G. A. S. (2018). Motivasi

Berkunjung Dan Persepsi Wisatawan
Domestik Terhadap Kualitas Pelayanan
Di Toya Devasya Desa Batur
Kintamani. Jurnal IPTA (Industri
Perjalanan Wisata), 6(1), 42-54.