

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN DI QUICKSILVER CRUISE

Ni Putu Happy Marini Sarasdiyanthi

I Putu Sudana

I Made Kusuma Negara

Email : happy_m@gmail.com

PS. S1 Industri Perjalanan Wisata

Fakultas Pariwisata UNUD

ABSTRACT

This research aims to determine the level of interest and satisfaction toward the service of Quicksilver Cruise. The type of data used are qualitative and quantitative data, while for data source is the primary and secondary data. Techniques of data collection is conducted through observation, interviews and questionnaire. The sampling technique used purposive sampling and applied particular consideration determined by the researcher itself. The method of analysis used likert scale and Cartesian diagram. The research result shows that tourist are satisfied by the service in Quicksilver Cruise, with an average rate of suitability is 72.2 percent. Being used cartesian diagram to analyze the indicators to be a top priority and must be done in accordance with expectations of tourist, such as: safety and comfortable during follow the activities, competent for handling problem, always quick understanding about what's the guests needed. Indicators are considered important and needed to be maintained its conditions and cruise facilities, friendly service and offering help, cleanliness and neatness of the cruise, safety assurance. Indicators considered less important by tourist but its implementation is quite well done, namely responsiveness in providing clear and concise information. Indicator that overestimated by tourist but it have done very well, such as the given individual notice toward to the guests

Key Words: Tourist Satisfaction and Service Quality.

PENDAHULUAN

Perkembangan pariwisata di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat. Pada tahun 2011 pariwisata di Indonesia menjadi salah satu menghasilkan devisa negara terbesar ketiga setelah komoditas minyak dan gas serta minyak kelapa sawit. Salah satu daerah yang menjadi tujuan wisata adalah Bali. Bali merupakan salah satu Daerah Tujuan Wisata yang memiliki tingkat kunjungan wisatawan yang cukup tinggi. Peningkatan wisatawan terlihat pada data dinas pariwisata Bali yaitu pada tahun 2008 jumlah wisatawan mancanegara yang mengunjungi Bali sebanyak 1.968.892 wisatawan. Pada tahun 2009 sejumlah 2.229.945 wisatawan, tahun 2010 sejumlah 2.493.058 wisatawan, tahun 2011 sebanyak 2.756.579 wisatawan dan sejumlah 2.892.019 wisatawan pada tahun 2012.

Tingkat kunjungan wisatawan yang meningkat tiap tahunnya, menjadikan banyak berdirinya usaha-usaha yang menawarkan jasa kepariwisataan salah satunya adalah pengembangan usaha wisata bahari / wisata tirta. Pesatnya perkembangan wisatawan membuat kegiatan wisata bahari di Bali sudah dikategorikan terpadat di Asia Tenggara. Ini terlihat dari data Gabungan Pengusaha Wisata Bahari (Gahawisri 2011) Bali pada tahun tahun 1992 anggota yang mengembangkan usaha wisata bahari atau tirta hanya bekisar 20 perusahaan. Tapi pada tahun 2011 usaha wisata bahari sudah mencapai mencapai 187 perusahaan. Salah satunya adalah Quicksilver cruise. Sama halnya dengan dengan perusahaan – perusahaan yang menyediakan paket wisata bahari lainnya, agar dapat bertahan dan bersaing Perusahaan Quicksilver cruise menyediakan paket wisata berlayar murah dan hemat ke Desa Toyapakeh Nusa

Penida dan melakukan kegiatan water sport yang sangat menyenangkan. Lamanya perjalanan menuju ke Nusa Penida adalah 45 menit dan selama perjalanan, awak Quicksilver mempersiapkan aneka hiburan dan permainan menarik. Dan dengan adanya paket murah dan hemat yang diberikan quicksilver cruise kemungkinan akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan quicksilver cruise terhadap tingkat kepuasan wisatawan yang menggunakan jasa tersebut. Sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Indrawan (2011) yang menyebutkan bahwa adanya perang tarif dapat membuat tingkat kepuasan wisatawan terhadap suatu pelayanan yang diberikan akan menurun.

Karena itu salah satu hal yang harus diperhatikan oleh pihak quicksilver adalah kepuasan pelanggan, untuk dapat bertahan, bersaing dan menguasai pangsa pasar. Manajemen harus lebih mengetahui hal – hal apa saja yang dibutuhkan oleh wisatawan sehingga kualitas pelayanan dapat diberikan dengan sebaik mungkin agar dapat memuaskan wisatawan.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti ingin menganalisa tingkat kepuasan wisatawan yang menggunakan jasa quicksilver cruise, terhadap pelayanan yang diberikan.

METODE

Metode yang diterapkan untuk variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini menggunakan teori parasuraman et al. Teori parasuraman et al menyebutkan bahwa ada lima faktor yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Variabel itu terdiri dari *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance (yang mencakup Competence, Credibility dan Secure) Emphaty (yang mencakup Access, Courtesy, Communication dan Understanding)*. Dalam penelitian ini juga, untuk variabel kepuasan wisatawan digunakan perbandingan sebagai berikut : - Kinerja (performance) merupakan pendapat wisatawan terhadap kenyataan kualitas jasa pelayanan karyawan yang diberikan. - Derajat kepentingan (importance) adalah perasaan wisatawan terhadap derajat kepentingan setiap karakteristik kualitas pelayanan karyawan. Dari kedua tingkat perbandingan diatas digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan pada suatu variabel dalam kualitas pelayanan. Yang

diukur melalui indek kepuasan wisatawan, dengan rumus menurut fandy Tjiptono, 2005:100. Dalam memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini dipergunakan beberapa metode observasi, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi. Untuk memberikan kadar penelitian ini, data jawaban responden terhadap jawaban pernyataan atau pertanyaan yang nantinya dapat dijumlahkan sehingga mendapatkan sebuah hasil/nilai. Untuk itu, maka setiap jawaban akan diberi skor, seperti misalnya : 5 = Excellent (sangat baik), 4 = Good (baik), 3 = Fair (cukup), 2 = Poor (kurang), 1 = Bad (sangat kurang). Sedangkan untuk tingkat kepentingan diberikan penilaian dengan bobot sebagai berikut : 5 = sangat penting, 4 = penting, 3 = cukup penting, 2 = kurang penting, 1 = tidak penting.

Persentase tingkat kesesuaian masing-masing item dapat diukur sebagai berikut :

Angka	Kategori
0%-20%	Tidak Puas
20%-40%	Kurang Puas
40%-60%	Cukup Puas
60%-80%	Puas
80%-100%	Sangat Puas

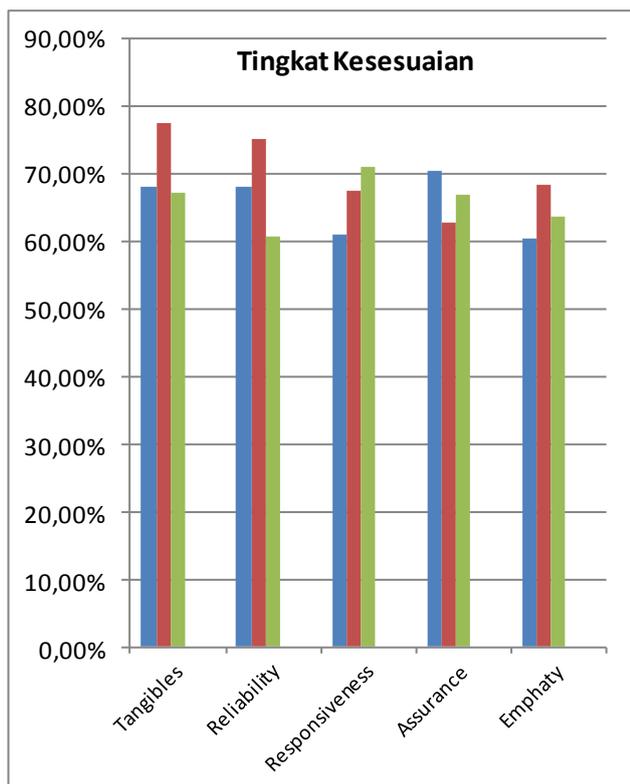
Teknik penentuan sampel ditentukan dengan metode *purposive sampling*.

PEMBAHASAN

Karakteristik responden pada penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Wisatawan di Quicksilver Cruise dari total 50 responden, dapat dilihat dari beberapa criteria yaitu : jenis kelamin, umur, asal wisatawan, dan frekuensi penggunaan jasa Quicksilver cruise. Adapun karakteristik responden Quicksilver Cruise adalah sebagai berikut :

Responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 19 orang (38 persen) dan jumlah responden perempuan sebanyak 31 orang atau 62 persen. Rentang umur responden dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berumur 15-20 tahun sebanyak 27 orang, jumlah responden yang berumur 21-30 tahun sebanyak 16 orang (32 persen), yang berumur 31-40 tahun sebanyak 4 orang (8 persen), dan berumur diatas 40 tahun sebanyak 3 orang atau 6 persen. Berdasarkan asal wisatawannya, jumlah wisatawan domestik yaitu sebanyak 48 orang (96 persen) sedangkan wisatawan asing sebanyak 2 orang (4 persen).

Manganalisis hubungan antara kualitas pelayanan pada Quicksilver Cruise dengan tingkat kepuasan wisatawan pada Quicksilver Cruise, maka dalam penelitian ini masing-masing kinerja dan kepentingan terdiri dari variabel: bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). Nilai rata-rata tingkat kesesuaian dari indikator-indikator pada setiap variabel dapat dilihat pada diagram berikut ini.



Berdasarkan diagram tingkat kesesuaian diatas, adapun analisis deskriptif dan indikator dari masing-masing variabel yang disajikan adalah sebagai berikut :

Analisis indikator bukti langsung (*tangibles*)

- Kerapian dan kebersihan cruise saat digunakan

Berdasarkan dari jumlah responden terhadap indikator kerapian dan kebersihan cruise saat digunakan,maka tingkat kinerja memperoleh skor 142 dan tingkat kepentingan sebesar 208. Maka dapat diperoleh tingkat kesesuaian dengan rata-rata 68,26 persen, yang artinya wisatawan merasa puas. Skor rata-rata tingkat kinerja adalah sebesar 2,84 yang artinya tingkat kinerja cukup baik sedangkan skor rata-rata untuk tingkat kepentingan adalah sebesar 4,16 yang artinya adalah penting.

- Kondisi dan fasilitas cruise

Berdasarkan dari jumlah responden terhadap indikator kondisi dan fasilitas cruise,maka tingkat kinerja memperoleh skor 159 dan tingkat kepentingan sebesar 205. Maka dapat diperoleh tingkat kesesuaian dengan rata-rata 77,56 persen, yang artinya wisatawan merasa puas. Skor rata-rata tingkat kinerja dari adalah sebesar 3,18 yang artinya tingkat kinerja cukup baik sedangkan skor rata-rata untuk tingkat kepentingan adalah sebesar 4,1 yang artinya adalah penting.

- Penampilan dan kerapian staf quicksilver

Berdasarkan dari jumlah responden terhadap indikator penampilan dan kerapian staf quicksilver ,maka tingkat kinerja memperoleh skor 230 dan tingkat kepentingan sebesar 342. Maka dapat diperoleh tingkat kesesuaian dengan rata-rata 67,25 persen, yang artinya wisatawan merasa cukup puas. Skor rata-rata tingkat kinerja dari adalah sebesar 3,06 yang artinya tingkat kinerja cukup baik sedangkan skor rata-rata untuk tingkat kepentingan adalah sebesar 4,56 yang artinya adalah cukup penting.

Analisis indikator keandalan (*reliability*)

- Ketepatan waktu dalam penjemputan wisatawan

Berdasarkan dari jumlah responden terhadap indikator ketepatan waktu dalam penjemputan wisatawan ,maka tingkat kinerja memperoleh skor 225 dan tingkat kepentingan sebesar 330. Maka dapat diperoleh tingkat kesesuaian dengan rata-rata 68,18 persen, yang artinya wisatawan merasa cukup puas. Skor rata-rata tingkat kinerja adalah sebesar 3,0 yang artinya tingkat kinerja cukup baik sedangkan skor rata-rata untuk tingkat kepentingan adalah sebesar 4,4 yang artinya adalah cukup penting.

- Pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong

Berdasarkan dari jumlah responden terhadap indikator pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong ,maka tingkat kinerja memperoleh skor 171 dan tingkat kepentingan sebesar 227. Maka dapat diperoleh tingkat kesesuaian dengan rata-rata 75,33 persen, yang artinya wisatawan merasa puas. Skor rata-rata tingkat kinerja adalah sebesar 3,42 yang artinya tingkat kinerja cukup baik sedangkan skor rata-rata untuk tingkat kepentingan adalah

sebesar 4,54 yang artinya adalah cukup penting.

- Staf datang tepat pada saat yang diperlukan

Berdasarkan dari jumlah responden terhadap indikator staf datang tepat pada saat yang diperlukan ,maka tingkat kinerja memperoleh skor 204 dan tingkat kepentingan sebesar 335. Maka dapat diperoleh tingkat kesesuaian dengan rata-rata 60,80 persen, yang artinya wisatawan merasa cukup puas. Skor rata-rata tingkat kinerja adalah sebesar 2,72 yang artinya tingkat kinerja cukup baik sedangkan skor rata-rata untuk tingkat kepentingan adalah sebesar 4,46 yang artinya adalah cukup penting.

Analisis indikator daya tanggap (*responsiveness*)

- Kecakapan staf dalam memberikan informassi yang jelas

Berdasarkan dari jumlah responden terhadap indikator kecakapan staf dalam memberikan informassi yang jelas ,maka tingkat kinerja memperoleh skor 122 dan tingkat kepentingan sebesar 200. Maka dapat diperoleh tingkat kesesuaian dengan rata-rata 61 persen, yang artinya wisatawan merasa puas. Skor rata-rata tingkat kinerja adalah sebesar 2,44 yang artinya tingkat kinerja kurang baik sedangkan skor rata-rata untuk tingkat kepentingan adalah sebesar 4,0 yang artinya adalah penting.

- Kemampuan untuk cepat tanggap menghadapi permasalahan yang timbul

Berdasarkan dari jumlah responden terhadap indikator kemampuan untuk cepat tanggap menghadapi permasalahan yang timbul, maka tingkat kinerja memperoleh skor 144 dan tingkat kepentingan sebesar 213. Maka dapat diperoleh tingkat kesesuaian dengan rata-rata 67,6 persen, yang artinya wisatawan merasa puas. Skor rata-rata tingkat kinerja adalah sebesar 2,88 yang artinya tingkat kinerja cukup baik sedangkan skor rata-rata untuk tingkat kepentingan adalah sebesar 4,26 yang artinya adalah penting.

- Mengerti dengan cepat apa yang diinginkan dan dikeluhkan oleh wisatawan

Berdasarkan dari jumlah responden terhadap indikator mengerti dengan cepat apa yang diinginkan dan dikeluhkan oleh wisatawan, maka tingkat kinerja memperoleh skor 146 dan tingkat kepentingan sebesar 205.

Maka dapat diperoleh tingkat kesesuaian dengan rata-rata 71,21 persen, yang artinya wisatawan merasa puas. Skor rata-rata tingkat kinerja adalah sebesar 2,29 yang artinya tingkat kinerja cukup baik sedangkan skor rata-rata untuk tingkat kepentingan adalah sebesar 4,1 yang artinya adalah penting.

Analisis indikator jaminan (*assurance*)

- Kepercayaan terhadap *guard staff*

Berdasarkan dari jumlah responden terhadap indikator kepercayaan terhadap *guard staff*, maka tingkat kinerja memperoleh skor 245 dan tingkat kepentingan sebesar 347. Maka dapat diperoleh tingkat kesesuaian dengan rata-rata 70,60 persen, yang artinya wisatawan merasa cukup puas. Skor rata-rata tingkat kinerja adalah sebesar 3,26 yang artinya tingkat kinerja cukup baik sedangkan skor rata-rata untuk tingkat kepentingan adalah sebesar 4,62 yang artinya adalah cukup penting.

- Rasa aman dan nyaman selama mengikuti kegiatan

Berdasarkan dari jumlah responden terhadap indikator rasa aman dan nyaman selama mengikuti kegiatan, maka tingkat kinerja memperoleh skor 136 dan tingkat kepentingan sebesar 216. Maka dapat diperoleh tingkat kesesuaian dengan rata-rata 62,96 persen, yang artinya wisatawan merasa cukup puas. Skor rata-rata tingkat kinerja adalah sebesar 2,72 yang artinya tingkat kinerja cukup baik sedangkan skor rata-rata untuk tingkat kepentingan adalah sebesar 4,32 yang artinya adalah cukup penting.

- Jaminan keselamatan yang diberikan kepada wisatawan

Berdasarkan dari jumlah responden terhadap indikator jaminan keselamatan yang diberikan kepada wisatawan, maka tingkat kinerja memperoleh skor 153 dan tingkat kepentingan sebesar 228. Maka dapat diperoleh tingkat kesesuaian dengan rata-rata 67,1 persen, yang artinya wisatawan merasa puas. Skor rata-rata tingkat kinerja adalah sebesar 3,06 yang artinya tingkat kinerja cukup baik sedangkan skor rata-rata untuk tingkat kepentingan adalah sebesar 4,56 yang artinya adalah cukup penting.

Analisis indikator empati (*empathy*)

- Kesopanan staf dalam berkomunikasi dengan wisatawan

Berdasarkan dari jumlah responden terhadap indikator kesopanan staf dalam

berkomunikasi dengan wisatawan, maka tingkat kinerja memperoleh skor 204 dan tingkat kepentingan sebesar 337. Maka dapat diperoleh tingkat kesesuaian dengan rata-rata 60,53 persen, yang artinya wisatawan merasa cukup puas. Skor rata-rata tingkat kinerja adalah sebesar 2,72 yang artinya tingkat kinerja cukup baik sedangkan skor rata-rata untuk tingkat kepentingan adalah sebesar 4,49 yang artinya adalah cukup penting.

- Kemudahan wisatawan dalam berkomunikasi dengan para staf

Berdasarkan dari jumlah responden terhadap indikator kemudahan wisatawan dalam berkomunikasi dengan para staf, maka tingkat kinerja memperoleh skor 235 dan tingkat kepentingan sebesar 344. Maka dapat diperoleh tingkat kesesuaian dengan rata-rata 68,31 persen, yang artinya wisatawan merasa puas. Skor rata-rata tingkat kinerja adalah sebesar 3,31 yang artinya tingkat kinerja cukup baik sedangkan skor rata-rata untuk tingkat kepentingan adalah sebesar 4,58 yang artinya adalah cukup penting.

- Memberikan perhatian individu terhadap wisatawan

Berdasarkan dari jumlah responden terhadap indikator memberikan perhatian individu terhadap wisatawan, maka tingkat kinerja memperoleh skor 114 dan tingkat kepentingan sebesar 179. Maka dapat diperoleh tingkat kesesuaian dengan rata-rata 63,68 persen, yang artinya wisatawan merasa cukup puas. Skor rata-rata tingkat kinerja adalah sebesar 2,28 yang artinya tingkat kinerja kurang baik sedangkan skor rata-rata untuk tingkat kepentingan adalah sebesar 3,58 yang artinya adalah cukup penting.

Berdasarkan jawaban kuisisioner penilaian terhadap kualitas pelayanan dan harapan/kepentingan wisatawan maka dapat dilakukan perhitungan kepuasan wisatawan sesuai dengan rumus menurut Suprpto, 1997: 239, terdapat hasil rata-rata dari tingkat kesesuaian masing-masing item atau variabel yaitu sebesar 72,4 persen dan termasuk dalam kategori puas

Berdasarkan hasil olah data yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan dengan hasil rata-rata dari tingkat kesesuaian masing-masing variabel sebesar 72,4 persen. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang

diberikan oleh quicksilver cruise telah mampu memenuhi harapan atau kebutuhan wisatawan. Apalagi pengaruh dari kelima dimensi tersebut mempunyai nilai yang tidak jauh berbeda, yang artinya semua dimensi itu berpengaruh sama terhadap kualitas pelayanannya. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Parasuraman et al (1985) dimana dimensi kualitas pelayanan ini berpengaruh pada harapan dan kenyataan yang diterima.

Dalam mengukur derajat kepentingan dari seluruh indikator yang mempengaruhi kepuasan wisatawan, hasil olahan data dari responden yang telah dihitung dengan rumus akan membentuk diagram kartesius. Diagram kartesius adalah suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y) dimana X adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja dan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan. Adapun hasil letak indikator – indikator dalam diagram kartesius setelah data diolah di jelaskan sebagai berikut :

Kuadran A

Pada kuadran A menunjukkan indikator yang mempengaruhi kepuasan wisatawan. Indikator dalam kuadran ini perlu mendapat prioritas dalam pelaksanaannya oleh pihak Quicksilver Cruise Bali, karena keberadaannya dianggap penting oleh wisatawan. Sedangkan kinerja ataupun pelaksanaannya masih belum memuaskan. Adapun indikator yang berada pada Kuadran A adalah :

- Rasa aman dan nyaman yang diberikan selama mengikuti kegiatan, kemampuan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul, mengerti dengan cepat apa yang diinginkan dan dikeluhkan wisatawan, kepercayaan terhadap guard staf, ketepatan waktu dalam penjemputan wisatawan, staf datang tepat pada saat yang diperlukan, kesopanan para staf dalam berkomunikasi dengan wisatawan, penampilan dan kerapian staf quicksilver, kemudahan wisatawan dalam berinteraksi dengan para staf.

Kuadran B

Pada kuadran B menunjukkan indikator yang mempengaruhi kepuasan wisatawan yang dianggap penting oleh wisatawan dan pelaksanaannya telah sesuai dengan apa yang

diharapkan. Oleh karena itu, perlu dipertahankan oleh pihak Quicksilver Cruise Bali. Adapun indikator yang berada pada Kuadran B adalah :

- Kondisi dan fasilitas cruise, pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong, kebersihan dan kerapian cruise saat digunakan, jaminan keselamatan yang diberikan kepada wisatawan.

Kuadran C

Pada kuadran C indikator yang mempengaruhi kepuasan wisatawan dinilai kurang penting oleh wisatawan, sedangkan kinerjanya oleh Quicksilver Cruise bisa dikatakan cukup atau biasa-biasa saja. Hal tersebut perlu mendapatkan perhatian sehingga seluruh indikator dalam kuadran C bisa lebih ditingkatkan lagi dan mampu memberikan kepuasan kepada wisatawan. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Kecakapan staf dalam memberikan informasi yang jelas

Kuadran D

Pada kuadran D indikator yang mempengaruhi kepuasan wisatawan yang dinilai kurang penting oleh wisatawan namun pelaksanaannya berlebihan. Indikator yang terdapat pada kuadran D adalah sebagai berikut :

- Memberikan perhatian individu terhadap wisatawan

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan wisatawan di Quicksilver Cruise Bali menggunakan skala likert dan teknik kepentingan kinerja (*Importance Performance Analysis*) dari jumlah responden sebesar 50 orang, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kepuasan wisatawan yang menggunakan jasa pelayanan Quicksilver Cruise dan tingkat kesesuaian antara rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh indikator yang mempengaruhi kepuasan wisatawan diperoleh bahwa wisatawan yang menggunakan jasa pelayanan Quicksilver Cruise Bali merasa puas terhadap kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh pihak Quicksilver Cruise.

Berdasarkan hasil diagram Cartesius, maka diperoleh indikator-indikator yang

dinilai penting oleh wisatawan dan perlu dipertahankan kinerjanya untuk meningkatkan kepuasan wisatawan antara lain : Kondisi dan fasilitas cruise, Pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong, Kebersihan dan kerapian cruise saat digunakan, jaminan keselamatan yang diberikan kepada wisatawan.

Saran

Berdasarkan simpulan tersebut, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang dapat bermanfaat bagi Quicksilver Cruise Bali sebagai berikut :

Dalam memberikan kualitas pelayanan kepada wisatawan hendaknya selalu memerhatikan dan meningkatkan rasa aman dan nyaman yang diberikan selama mengikuti kegiatan, kemampuan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul, mengerti dengan cepat apa yang diinginkan dan dikeluhkan wisatawan, Indikator-indikator tersebut merupakan indikator yang dianggap penting oleh wisatawan namun kinerjanya belum memuaskan dan karena itulah indikator ini harus menjadi prioritas utama dalam pelaksanaannya.

Hendaknya melakukan survei terhadap kepuasan wisatawan yang dilakukan secara periodik dengan tujuan dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerja staf dalam hal kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Gahawisri. 2011. *http://bali travel news paper.com/id/beyond-bali / kembangkan-marine-tourism-bentuk-gahawisri* (diunduh 15 Mei 2013).
- Hidayana, Fransiska Fila. 2010. *Analisis Kepuasan Wisatawan yang Menggunakan Jasa PT. Florensa Bali wisata Kesiman – Denpasar*. Denpasar : Program Studi D4 Pariwisata Universitas Udayana.
- J.Suprpto, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Harga Pasar*, Yogyakarta : Rineke Cipta
- Tjiptono, Fandy. 2005, *Manajemen Jasa*. Jakarta : Andi Offset
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., Berry, L.L. 1990. *Delivering quality service : Balancing customer perceptions and expectations*. New York : The Free Press.