|  |  |
| --- | --- |
| **Model Peningkatan Kepuasan Pengunjung Berbasis**  **Customer Value : Studi Pada Pegunjung Pantai Watu Ulo dan Pengunjung Pantai Papuma di Kabupaten Jember** | |
|  | |
| **E:\Workspace\Skema\Template\user.png**  **Peneliti** | E:\Workspace\Skema\Template\paper.png  **Ringkasan Eksekutif** |
| **Nurul Qomariah**  Manajemen/Ekonomi  Universitas Muhammadiyah Jember  Qomariahn66@yahoo.com  **Hanafi**  Bahasa Inggris/FKIP  Universitas Muhammadiyah Jember  hanafi@unmuhjember.ac.id | Pariwisata merupakan industri jasa yang memberikan sumbangan cukup berarti terhadap Produk Domestik Bruto Negara Indonesia. Salah satu industry pariwisata yang dapat memberikan daya tarik yang luar biasa adalah pariwisata pantai. Penataan pariwisata pantai yang baik akan dapat memberikan daya terik tersendiri bagi pengunjung, seperti Pantai Kuta di Pulau Bali. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan jasa industri pariwisata pantai di Kabupaten Jember dan menentukan model manajemen industri priwisata di Kabupaten atas dasar nilai pelanggan yang didasarkan atas harapan pelanggan (*expected*) dan kinerja (*performance*) perusahaan. Penelitian ini dianalisis dengan menggunakan metode *weisted servqual* dari Cronin dan Taylor (1992) untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan pada industri jasa pariwisata pantai. Sedangkan model peningkatan kepuasan pengunjung ditentukan atas dasar metode *Importance-Performance Analysis* atau Analisis Tingkat Kepentingan Pelanggan dan Kinerja Perusahaan*.* Dengan metode I-P Analysis akan diperoleh informasi tentang hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh konsumen, akan tetapi kinerjanya kurang baik sehingga mengecewakan pelanggan, sehingga dapat digunakan sebagai acuan dalam penentuan model peningkatan kepuasan pengunjung industri pariwisata pantai yang harus dilakukan pihak pengelola industri pariwisata pantai di Kabupaten Jember sehingga dapat tetap bertahan pada tingkat persaingan pada industri jasa yang saat ini sudah semakin meningkat. Tujuan penelitian adalah (1) melakukan penilaian tentang kualitas layanan yang telah diberikan oleh industri jasa pariwisata pantai Watu Ulo dan Pantai Papuma di Kabupaten Jember berdasarkan dimensi kualitas layanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu *tangible, reliability, responseveness, assurance* dan *emphaty*. (2) melakukan penilaian kepuasan pelanggan berdasarkan harapan pelanggan (*expected*) dan kinerja (*performance*) perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa menunjukkan bahwa secara keseluruhan pengunjung Pantai Papuma dan Pantai Watu Ulo puas terhadap kinerja layanan jasa pariwisata dengan nilai indeks kepuasan pengunjung sebesar 86,60 persen. Analisis kuadran menunjukkan bahwa dimensi *reliability* dn *responseveness* merupakan dimensi yang dinilai penting dan kinerjanya bagus sesuai dengan harapan para pengunjung sehingga dimensi ini perlu dipertahankan kinerjanya. Dimensi yang dinilai kurang baik adalah dimensi *tangibles, assurance* dan *emphaty* sehingga mendapatkan prioritas perbaikan.  Kata kunci: Tourism, Service Quality, Customer Value, I-P Analysis.  **E:\Workspace\Skema\Template\book.png**  **HKI dan Publikasi**  Qomariah, Nurul dan Hanafi, 2014. “Model Peningkatan Kepuasan Pengunjung Berbasis Customer Value : Studi Pada Pegunjung Pantai Watu Ulo dan Pengunjung Pantai Papuma di Kabupaten Jember” ***Proceeding*** , Juni 2014, Hal: 470-479. Penerbit : FE Universitas Muhammadiyah Surakarta. |

|  |  |
| --- | --- |
| **E:\Workspace\Skema\Template\book.png**  **Latar Belakang** | **E:\Workspace\Skema\Template\book.png**  **Hasil dan Manfaat** |
| Sektor pariwisata merupakan salah satu industri strategis dan telah menjadi satu sektor industri terbesar di dunia. Industri pariwisata merupakan salah satu bidang industri yang memberikan sumbangan 10% sampai dengan 20% terhadap pendapatan negara (Martaleni, 2010) Seiring dengan pertumbuhan ekonomi yang semakin meningkat dan dengan meningkatnya pendapatan masyarakat maka kebutuhan masyarakat akan jasa pariwisata juga meningkat. Dengan demikian persaingan di industri jasa pariwisata inipun semakin meningkat. Pihak pengelola industri pariwisata dituntut untuk selalu memperhatikan customer value (nilai pelanggan) didalam upaya meningkatkan kualitas layanan. Dengan memperhatikan nilai pelanggan diharapkan kepuasan pelanggan akan meningkat sehingga keberlangsungan industri pariwisata akan terjamin di masa mendatang. | **Hasil**  1. Secara keseluruhan pengunjung pantai Papuma dan Pantai Watu ulo Jember puas terhadap kinerja pelayanan jasa industri pariwisata tersebut. Hal ini dapat diketahui dari nilai indeks kepuasan (Customer Satisfaction Index) mahasiswa sebesar 0,866 atau 86,60 persen, di mana nilai ini berada dalam kriteria puas (0,66 – 0,80).  2. Dalam diagram kartesius dapat terlihat bahwa dimensi reliability dan responseveness dan merupakan dimensi yang dinilai penting oleh para pengunjung pantai Papuma dan Pantai Watu Ulo Jember, sehingga perlu untuk dipertahankan dan jika bisa lebih ditingkatkan lagi. Dimensi yang dinilai rendah performance-nya oleh pengunjung adalah dimensi emphaty dimana dimensi ini mempunyai kepentingan yang rendah namun kinerja bagus. Dimensi assurance dan dimensi tangible mempunyai tingkat kepentingan rendah dan kinerjanya dianggap kurang baik oleh pengunjung.  3. Berdasarkan analisis kesenjangan beberapa atribut yang terdapat di bawah nilai rata-rata selisih bobot merupakan atribut yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki antara lain atribut yang berasal dari dimensi responseveness.  **Manfaat**  Para pengunjung pantai Papuma dan pantai Watu Ulo Jember telah merasa puas atas layanan kualitas jasa pariwisata pantai yang terdiri dari dimensi tangible, reliability, resposeveness, assurance, dan emphaty, namun demikian untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanan, maka pihak pengelola jasa pariwisata pantai di Jember harus lebih memperhatikan dimensi layanan jasa wisata pantai yang berada dalam dimensi tangibles dan assurance karena dimensi ini dinilai kurang penting dan mempunyai kinerja yang diberikan belum sesuai dengan yang diharapkan oleh para pengunjung sehingga dimensi ini merupakan prioritas rendah yang perlu diperbaiki oleh pihak pengelola jasa pariwisata pantai yang ada di Jember . Dimensi lain yang nilainya dibawah rata-rata adalah dimensi emphaty . Dimensi emphaty perlu mendapat prioritas perbaikan. |
| E:\Workspace\Skema\Template\book.png  **Metode** |
| Populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang pernah mengunjungi tempat wisata yang menjadi obyek penelitian yaitu tempat wisata Pantai Papuma dan Pantai Watu Ulo. Pengambilan sampel dikalukan secara purposive randam sampling. Dengan demikian yang menjadi responden adalah mereka yang pernah berkunjung ke pantai Papuma dan pantai Watu Ulo sebanyak 200 responden. Uji validitas digunakan untuk mengetahui validitas data. Sedangkan untuk uji reliabilitas menggunakan alpha cronbach. Untuk mengetahui kepuasan pengunjung maka digunakan analisis *customer satisfaction index*. |