

KUISIONER

ANALISA KUALITAS PELAYANAN UNTUK KEPUASAN KONSUMEN DENGAN *TOURISM-SERVQUAL* DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)* (Studi Kasus di Umbul Sidomukti Kabupaten Semarang)

Responden Yth.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama dengan ini, saya:

Nama : Dwi Noviani
Asal : Universitas Islam Sultan Agung Semarang
Fakultas : Fakultas Teknologi Industri
Jurusan : Teknik Industri

Menyebarkan kuisisioner untuk melengkapi data-data yang diperlukan dalam penyusunan tugas akhir saya yang berjudul “**ANALISA KUALITAS PELAYANAN UNTUK KEPUASAN KONSUMEN DENGAN *TOURISM-SERVQUAL* DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)*(Studi Kasus di Umbul Sidomukti Kabupaten Semarang)**”

Sehubungan dengan hal itu, saya mohon kesediaan responden yang terhormat agar kiranya dapat membantu mengisikan kuisisioner yang telah saya susun. Dengan demikian, diharapkan responden dapat membaca dengan cermat pada setiap butir pertanyaan sebelum mengisinya agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam pengisian kuisisioner. Atas perhatian dan bantuannya saya mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Hormat Saya

Dwi Noviani

I. Data Responden

Beri tanda (√) pada kolom yang telah tersedia sesuai dengan jawaban anda.

1. Jenis Kelamin

Laki - laki

Perempuan

2. Usia

< 17 Tahun

38 – 47 Tahun

18 – 27 Tahun

48 – 57 Tahun

28 – 37 Tahun

> 58 Tahun

3. Asal

Kabupaten Semarang

Lain - lain

4. Pendidikan Terakhir

SD

Diploma

SMP

Sarjana

SMA

Lain – lain

5. Jenis Pekerjaan

Pelajar/Mahasiswa

Pegawai Negeri

Wiraswata

Lain – lain

Pegawai Swasta

6. Pendapatan

> Rp1.000.000

Rp 2.000.000 – 3.000.000

Rp 1.000.000 – 2.000.000

> Rp3.000.000

7. Berapa kali anda mengunjungi wisata Umbul Sidomukti Kabupaten Semarang *

1 Kali

> 1 Kali

8. Dari manakah anda tau mengenai wisata Umbul Sidomukti Kabupaten Semarang *

Teman

Sosial Media

Keluarga

Media Cetak atau Elektronik

Rekomendasi dari Tempat Kerja

Lain – lain

*Coret yang tidak perlu

II. Kualitas Pelayanan

Wisata panorama merupakan bentuk kegiatan rekreasi dan pariwisata yang memanfaatkan potensi sumber daya alam, baik dalam keadaan alami maupun setelah ada usaha budidaya. Sehingga memungkinkan wisatawan memperoleh kesegaran jasmaniah dan rohaniah serta mendapatkan pengetahuan dan pengalaman yang dapat menumbuhkan inspirasi dan cinta terhadap alam.

Kepuasan adalah suatu kondisi di mana harapan dan keinginan dapat dipenuhi. Setiap layanan yang diberikan dinilai memuaskan apabila layanan tersebut dapat memenuhi keinginan berdasarkan harapan seseorang. Sedangkan Tingkat kepentingan pelanggan didefinisikan sebagai keyakinan pelanggan, sebelum mencoba atau membeli suatu produk atau jasa, yang akan dijadikan standar acuan dalam menilai kinerja produk jasa.

Tjiptono dan Chandra (2011) menyatakan bahwa secara sederhana kualitas pelayanan adalah seberapa bagus tingkatan layanan yang diberikan sehingga mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (kualitas pelayanan) artinya kebutuhan dan keinginan tamu atau pengunjung yang ditentukan oleh perusahaan.

Petunjuk Pengisian :

Peneliti menginginkan pendapat anda mengenai tingkat kepuasan pengunjung wisata panorama Umbul Sidomukti Kabupaten Semarang. Anda diminta untuk menjawab pertanyaan yang diajukan dengan petunjuk pengisian, yaitu: pertanyaan pada bagian ini menyediakan jawaban dengan kode (1,2,3,4,5). Setiap pertanyaan hanya boleh centang (√) pada satu jawaban pada kolom tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan.

Alternatif jawaban :

Keterangan :

a. Tingkat Kepuasan terhadap kualitas layanan saat ini:

- 1 = Sangat tidak puas
- 2 = Tidak puas
- 3 = Cukup puas
- 4 = Puas
- 5 = Sangat puas

b. Tingkat Kepentingan/harapan untuk peningkatan kualitas layanan :

- 1 = Sangat tidak penting
- 2 = Tidak penting
- 3 = Cukup penting
- 4 = Penting
- 5 = Sangat penting

Tabel 1. Kuisisioner Kualitas Pelayanan di lokasi Wisata Umbul Sido Mukti

Tingkat Kepentingan					No.	Atribut Keinginan Pelanggan	Tingkat Kepuasan								
1	2	3	4	5			1	2	3	4	5				
					KEHANDALAN (<i>RELIABILITY</i>)										
					1.	Petugas memiliki kemampuan dapat menyelesaikan masalah wisatawan dengan memuaskan.									
					2.	Petugas wisata memiliki kemampuan dapat memberikan pelayanan dengan memuaskan sejak pertama kali.									
					3.	Petugas memiliki kemampuan dapat memberikan informasi yang akurat dan tepat sehingga pengunjung puas.									
					4.	Pelayanan loket masuk dilakukan secara efektif dan memuaskan.									
					5.	Harga tiket masuk lokasi wisata terjangkau									
					6.	Tidak ada kenaikan biaya masuk wisata secara mendadak.									
					7.	Terdapat diskon tiket masuk lokasi wisata									
					DAYA TANGGAP (<i>RESPONSIVENESS</i>)										
					8.	Petugas wisata memiliki kemampuan untuk bersedia menjawab pertanyaan wisatawan dengan tepat dan memuaskan.									
					9.	Petugas wisata bersedia dalam membantu wisatawan sehingga wisatawan merasa puas.									
					10.	Petugas wisata memiliki daya tanggap yang cepat dalam mengatasi permasalahan wisatawan.									
					11.	Petugas wisata dapat menyelesaikan masalah wisatawan dengan sungguh-sungguh dan memuaskan.									
					12.	Petugas wisata memberikan respon yang cepat dan memuaskan terhadap keinginan wisatawan.									
					JAMINAN (<i>ASSURANCE</i>)										
					13.	Petugas wisata dapat dipercaya dalam melakukan pelayanan.									
					14.	Petugas wisata memiliki sikap yang ramah dan sopan kepada wisatawan saat dilokasi wisata.									
					15.	Petugas wisata telah memahami kebutuhan wisatawan saat dilokasi wisata.									

Tabel 1. Lanjutan

Tingkat Kepentingan					No.	Atribut Keinginan Pelanggan	Tingkat Kepuasan					
1	2	3	4	5			1	2	3	4	5	
					16.	Petugas wisata memberikan pelayanan yang tepat dan memuaskan kepada wisatawan.						
					17.	Petugas wisata melayani wisatawan dengan kompeten, semangat dan konsisten sehingga pengunjung merasa puas.						
					BUKTI FISIK (TANGIBLE)							
					18.	Lokasi wisata bersih, terawat dengan baik dan nyaman untuk dikunjungi.						
					19.	Petugas wisata sudah berpenampilan menarik, rapi dan sopan saat melayani wisatawan di lokasi wisata.						
					20.	Lokasi wisata telah memiliki fasilitas yang lengkap.						
					21.	Terdapat dokumentasi informasi tentang obyek wisata yang lengkap dan jelas.						
					22.	Lokasi wisata tidak terlihat menyramkan.						
					KESEHATAAN (HYGIENE)							
					23.	Lokasi wisata dan fasilitasnya bersih dan higienis.						
					24.	Terdapat petugas kebersihan dilokasi wisata.						
					25.	Terdapat kotak P3K di lokasi wisata						
					26.	Terdapat tempat sampah disudut – sudut lokasi wisata.						
					27.	Terdapat tulisan jagalah kebersihan di beberapa titik lokasi wisata.						
					KESELAMATAN DAN KEAMANAN (SAFETY AND SECURITY)							
					28.	Petugas wisata dapat memberikan rasa aman bagi wisatawan yang berkunjung dilokasi wisata.						
					29.	Terdapat petugas keamanan di beberapa titik lokasi wisata untuk menjamin keselamatan wisatawan.						
					30.	Terdapat pengaman pada area berbahaya.						

Tabel 1. Lanjutan

Tingkat Kepentingan					No.	Atribut Keinginan Pelanggan	Tingkat Kepuasan							
1	2	3	4	5			1	2	3	4	5			
					31.	Adanya standar untuk wisata pada wahana.								
					32.	Adanya petugas tanggap darurat.								
					AKSEBILITAS (ACCESSIBILITY)									
					33.	Terdapat papan petunjuk arah untuk menuju lokasi wisata.								
					34.	Kondisi jalan menuju lokasi wisata bagus dan dapat diakses dengan mudah								
					TRANSPARANSI (TRANSPARENCY)									
					35.	Petugas wisata dapat memberikan informasi tentang karakteristik lokasi wisata dengan benar.								
					36.	Petugas wisata menawarkan harga dengan benar dan jujur.								
					KEASLIAN (AUTHENTICITY)									
					37.	Lokasi wisata masih asli, terjaga dan terawat								
					38.	Lokasi wisata masih menunjukkan ciri khas, kelayakan dan kearifan lokal daerah Ungaran								
					39.	Terdapat wahana yang masih alami.								
					KESELARASAN (HARMONY)									
					40.	Petugas wisata memakai pakaian yang seragam dan sesuai dengan obyek wisata.								
					41.	Semua petugas wisata kompak dalam memberikan layanan kepada pengunjung wisata.								
					INFORMASI (INFORMATION)									
					42.	Terdapat pusat informasi bagi wisatawan di pos kedatangan lokasi wisata.								
					43.	Petugas wisata memiliki kemampuan dalam menyampaikan informasi yang lengkap dan memadai terkait yang disampaikan.								

Tabel 1. Lanjutan

Tingkat Kepentingan					No	Atribut Keinginan Pelanggan	Tingkat Kepuasan					
1	2	3	4	5			1	2	3	4	5	
					44.	Terdapat literatur tentang informasi lokasi wisata baik dalam bentuk cetak seperti brosur, buku maupun non cetak seperti internet.						
					KERAMAHAN (<i>HOSPITALITY</i>)							
					45.	Petugas harus bersikap ramah terhadap semua wisatawan tanpa membedakan satu sama lain.						
					46.	Menerapkan sistem 5S (Senyun, Sapa, Salam, Sopan, Santun) dilokasi wisata.						
					KOMUNIKASI (<i>COMMUNICATION</i>)							
					47.	Petugas wisata memiliki kemampuan untuk menjelaskan dengan baik dan jelas tentang harga yang harus dibayarkan kepada wisatawan.						
					48.	Petugas wisata memiliki kemampuan berkomunikasi yang mudah dipahami.dan lancar pada wisatawan.						
					49.	Petugas wisata memiliki kemampuan dalam berkomunikasi dengan menggunakan bahasa yang baik dan sopan kepada wisatawan.						
					50.	Petugas wisata memiliki kemampuan untuk mencari tahu tentang kebutuhan wisatawan dengan menanyakan langsung.						
					MAKANAN (<i>FOOD</i>)							
					51.	Terdapat kantin makanan dan minuman di lokasi wisata.						
					52.	Terdapat makanan bervariasi yang diujakan di lokasi wisata						
					53.	Harga makanan dan minuman terjangkau						
					TANGGUNG JAWAB PELAYANAN (<i>SERVICE RESPONSIBILITY</i>)							
					54.	Kemampuan petugas untuk memberikan perhatian kepada wisatawan.						
					55.	Kemampuan petugas wisata untuk menjadi orang yang ramah dan menyenangkan dimata wisatawan.						

