

**PERSEPSI PENGUNJUNG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI OBJEK
WISATA TAMAN REKREASI ALAM MAYANG KOTA PEKANBARU**

By : Ingrid Dwi Ananda

E-mail : ingriddwi31@gmail.com

Conselor : Siti Sofro Sidiq

Department of Administration – Tourism Studies Program

Faculty of Social and Political Science

Bina Widya Building Jl. H.R. Soebrantas km. 12,5 Simp Baru Pekanbaru 28293

Phone/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

The research purposed to get known about the visitor's perception of the quality of service in attractions tourism of recreation park Alam Mayang Pekanbaru. This research is quantitative descriptive research with respondents consisted of 50 people visitors came to the Recreation Park Mayang Pekanbaru, selection of the study sample using technique accidental sampling. Data collection was done by observation, questionnaires/question form, and documentation. Based on the research that has been done, it show that the characteristics of visitors are mostly women, 60% and 40%, mostly a student and come from local visitors. The visitor's perception of the quality of service is obtained based on the tangibles (physical evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance) and empathy (empathy) is already good enough and visitors already feel quite satisfied with the service.

Keywords: Visitor Perception, Service Quality.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kota Pekanbaru merupakan salah satu daerah tujuan wisata di Provinsi Riau karena letak yang strategis di dekat pelabuhan, dan bandara internasional yang merupakan tempat transit dari Malaysia dan Singapura. Kota Pekanbaru dulunya dijuluki kota bertuah ini merupakan kota yang memiliki wisata kebudayaan melayu yang cukup terkenal bagi wisatawan dari dan dalam luar kota serta wisatawan mancanegara sebagai salah satu produk wisata. Kota Pekanbaru bukan kota tujuan utama pariwisata nasional, namun kota tersebut memiliki berbagai potensi wisata mulai dari daya tarik wisata alam, daya tarik wisata budaya dan juga daya tarik wisata belanja.

Potensi wisata tersebut harus terus dikembangkan agar menarik wisatawan untuk berkunjung sehingga pariwisata Kota Pekanbaru akan sejajar dengan daerah lainnya di Indonesia. Adapun beberapa potensi wisata yang ada di Kota Pekanbaru bisa dilihat dalam table berikut:

No	Nama Objek Wisata	Jenis
1	Wisata Alam Sungai Siak	Wisata Rekreasi
2	Kebun Binatang Kasang Kulim	Wisata Alam
3	Balai Adat Melayu Riau	Budaya
4	Danau Wisata Bandar Kayangan	Wisata Alam
5	Taman Rekreasi Alam Mayang	Wisata Rekreasi
6	Monumen Lokomotif	Sejarah
7	Museum Sang Nila Utama	Budaya
8	Pasar Bawah / Wisata	Belanja
9	Lomba Sampan Tradisional	Air

10	Makam Marhum Tradisional	Sejarah
11	Taman Budaya	Budaya
12	Mesjid Agung Annur	Religious
13	Mesjid Raya	Religious
14	Balai Dang Merdu	Budaya
15	Bandar Serai	Budaya
16	Gedung Juang 45	Budaya

Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru, 2016

Dari table 1.1 dapat dilihat bahwa Kota Pekanbaru memiliki enam belas objek wisata yang memiliki potensi yang cukup besar dan cocok dipublikasikan ke berbagai Negara maupun kota-kota yang ada di Indonesia. Sebagian besar objek wisata dikelola oleh pemerintah kota Pekanbaru, namun penulis lebih tertarik dengan objek wisata yang dikelola oleh pihak swasta berkaitan tentang tanggapan pengunjung terhadap pelayanan di objek wisata Taman Rekreasi Alam Mayang.

Taman Rekreasi Alam Mayang ini menjadi salah satu tujuan wisata andalan Pekanbaru, Taman Rekreasi Alam Mayang berlokasi di Jalan Harapan Raya / Jalan Imam Munandar KM. 8, Kelurahan Tangkerang Timur, Kecamatan Bukit Raya, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau, Indonesia. Taman Rekreasi Alam Mayang berjarak sekitar 8 (delapan) kilometer dari Kota Pekanbaru.

Taman Rekreasi yang luasnya mencapai 18.560 meter dan terbagi ke dalam tiga kolam yang dilatari oleh pepohonan yang rindang dan panorama perbukitan yang indah, sehingga membuat pengunjung betah bersantai bersama. Kawasan Taman Rekreasi Alam Mayang dilengkapi juga dengan berbagai fasilitas seperti sepeda dayung, bebek air, replika candi, berbagai macam patung, kolam pancing, hiburan music dan wahana permainan lainnya yang selalu bertambah setiap tahunnya. Di area ini juga

terdapat kantin-kantin kecil yang menjual aneka makanan dan minuman, toko souvenir serta toko-toko kecil yang menyediakan berbagai perlengkapan untuk memancing. Berikut Jumlah Kunjungan Wisatawan di Taman Rekreasi Alam Mayang pada table 1.2

Tahun	Jumlah Kunjungan		Jumlah
	Dewasa	Anak-anak	
2011	223.663	21.772	245.435
2012	219.035	29.598	248.633
2013	224.995	40.805	265.800
2014	230.236	39.795	270.031
2015	240.888	40.202	281.090
2016	242.375	43.736	286.111

Sumber : Pengelola Taman Rekreasi Alam Mayang Kota Pekanbaru 2017

Taman Rekreasi Alam Mayang merupakan objek wisata yang banyak dikunjungi oleh wisatawan yang ingin pergi beristirahat dan bersenang-senang disaat libur kerja bersama keluarga, karena target wisatawan atau pengunjung yang diinginkan oleh pemilik Taman Rekreasi Alam Mayang ini adalah mengembangkan produk wisata untuk keluarga. Namun Taman Rekreasi Alam Mayang ini juga tidak tertutup bagi kalangan lain, baik itu remaja, anak-anak, rombongan atau individual.

Pihak Taman Rekreasi Alam Mayang senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada para pengunjung terutama kepuasan terhadap pelayanan yang dibutuhkan para pengunjung. Sehubungan dengan ini Alam Mayang Pekanbaru telah melaksanakan kegiatan sehari-harinya yaitu melaksanakan tugas untuk melayani pengunjung yang datang atau yang menggunakan jasa hiburan di Taman Rekreasi ini.

Manajemen Taman Rekreasi Alam Mayang menerima masyarakat sekitar untuk bekerja kepadanya. Karyawan yang bekerja berjumlah 55 orang, karyawan tetap

berjumlah 40 orang dan karyawan lepas berjumlah 15 orang. Adapun kegunaan dari karyawan lepas ini adalah apabila ada even-even tertentu atau hari libur sekolah maupun hari besar lainnya yang memungkinkan meningkatnya jumlah pengunjung dari pada hari-hari biasanya. Berikut daftar jumlah karyawan tetap yang ada di Taman Rekreasi Alam Mayang Kota Pekanbaru pada table berikut:

Jumlah Karyawan Tetap di Taman Rekreasi Alam Mayang Pekanbaru

No	Bagian	Jumlah
1	Administrasi	2 Orang
2	Keamanan	5 Orang
3	Penjagaan Tiket Masuk	4 Orang
4	Wahana Permainan	15 Orang
5	Kantin	5 Orang
6	Kebersihan/Pemeliharaan	9 Orang
	Total	40 Orang

Sumber : Pengelola Taman Rekreasi Alam Mayang Pekanbaru 2017

Dapat dilihat dari table diatas bahwa jumlah karyawan yang ada di Taman Rekreasi Alam Mayang sebanyak 40 orang yang mana setiap bagian mempunyai tugasnya masing-masing untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada para pengunjung.

Namun melihat jumlah karyawan dan jumlah pengunjung yang datang selalu meningkat, bisa saja akan terjadi ketidakmasimalan terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan observasi penulis ada beberapa permasalahan terjadi disaat kunjungan wisatawan padat antara lain, area objek wisata yang kurang bersih, antrian tiket masuk yang panjang, terkadang tidak ada petugas kantin yang standby, pakaian petugas yang kurang rapi karena hanya sebagian yang memakai seragam, seringnya wahana

permainan yang tidak berfungsi, petugas yang tidak cepat tanggap dan kurangnya ketelitian petugas dalam melayani pengunjung.

Dalam suatu objek wisata kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pengunjung. Jika pengunjung merasa pelayanan yang diberikan cukup baik maka pengunjung akan merasa puas dan loyal untuk mendatangi tempat wisata tersebut. Tetapi sebaliknya jika pelayanan yang diberikan kurang baik maka pengunjung akan merasa tidak puas dan kurang nyaman saat berada disana. Setiap pengunjung yang datang ke suatu objek wisata memiliki persepsi terhadap stimulus-stimulus yang ada di sekitarnya. Persepsi tersebut terdiri dari persepsi visual, persepsi auditif, persepsi taktil, serta persepsi kinestetik. Hal ini sesuai dengan pendapat Sunaryo (2004) menyatakan bahwa: “Persepsi merupakan proses akhir dari pengamatan yang diawali oleh proses penginderaan, yaitu proses diterimanya stimulus oleh alat indra, lalu diteruskan ke otak, dan baru kemudian individu menyadari tentang sesuatu yang dipersepsikan”.

Pentingnya penelitian ini penulis angkat untuk melihat bagaimana penilaian dari pengunjung yang datang ke objek wisata Taman Rekreasi Alam Mayang Pekanbaru. Apabila jasa yang diterima sesuai yang diharapkan pengunjung, maka kualitas jasa di persepsikan memuaskan bagi pengunjung tersebut, tetapi jika jasa tidak diterima atau tidak dirasakan sesuai yang diharapkan pengunjung, maka kualitas jasa di persepsikan buruk. Dengan adanya kepuasan tersebut, pelanggan akan selalu setia berkunjung dan hasilnya pelanggan akan loyal. Kunci utama untuk mempertahankan pelanggan agar tetap setia dan loyal yaitu memberikan rasa kepuasan terhadap pelanggan atas pelayanan yang diberikan dengan demikian pelanggan akan tertarik

untuk berkunjung kembali. Perlu adanya suatu penilaian dari pengunjung terhadap kualitas pelayanan yang berikan oleh petugas di objek wisata ini. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Persepsi Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan di Objek Wisata Tman Rekreasi Alam Mayang Kota Pekanbaru”**

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, rumusan masalah yang dapat diambil adalah “Bagaimana persepsi dari pengunjung terhadap kualitas pelayanan di objek wisata Taman Rekreasi Alam Mayang Kota Pekanbaru?”

Batasan Masalah

Hanya membahas mengenai persepsi pengunjung terhadap kualitas pelayanan di Objek Wisata Taman Rekreasi Alam Mayang Kota Pekanbaru.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang sudah dijelaskan, maka tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui mengenai persepsi pengunjung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di Objek Wisata Taman Rekreasi Alam Mayang.

Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan teoritis kepada pihak-pihak yang berkepentingan dan dapat bermanfaat sebagai bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya khususnya dalam studi Pariwisata.

Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak terkait dan dapat memberikan masukan mengenai Kualitas Pelayanan yang ada di Objek Wisata Taman Rekreasi Alam Mayang Kota Pekanbaru.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Persepsi

Persepsi merupakan proses akhir dari pengamatan yang diawali oleh proses penginderaan, yaitu proses diterimanya stimulus oleh alat indera, kemudian individu ada perhatian, lalu diteruskan ke otak dan baru kemudian individu menyadari tentang sesuatu yang dinamakan persepsi. Dengan persepsi individu menyadari dapat mengerti tentang keadaan lingkungan yang ada disekitarnya maupun tentang hal yang ada dalam diri individu yang bersangkutan (Sunaryo, 2004)

Persepsi juga bertautan dengan cara pandang seseorang terhadap suatu objek tertentu dengan cara yang berbeda-beda dengan menggunakan alat indera yang dimiliki, kemudian berusaha untuk menafsirkannya. Persepsi baik positif maupun negatif ibarat file yang sudah tersimpan rapi di dalam alam pikiran bawah sadar. File itu akan segera muncul ketika ada stimulus yang memicunya, ada kejadian yang membukanya. Persepsi merupakan hasil kerja otak dalam memahami atau menilai suatu hal yang terjadi di sekitarnya (Waidi, 2006: 118).

Syarat terjadinya persepsi menurut Sunaryo (2004) adalah sebagai berikut :

- Adanya objek yang di persepsikan, lalu objek tersebut menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau reseptor,

- Adanya perhatian sebagai langkah pertama untuk mengadakan persepsi,
- Adanya alat indera atau reseptor sebagai penerima stimulus dan syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan ke otak lalu dari otak dibawa melalui syaraf motorik sebagai alat untuk mengadakan respon.

Tinjauan Objek Wisata Alam

Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata pasal 1 ayat 5, Objek Wisata atau disebut Daya Tarik Wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan.

Wardiyanta (2006: 52) memberikan penjelasan tentang yang dimaksud dengan obyek wisata adalah sesuatu yang menjadi pusat daya tarik wisatawan dan dapat memberikan kepuasan pada wisatawan. Hal yang dimaksud berupa :

- Berasal dari alam, misalnya pantai, pemandangan alam, pegunungan,
- hutan, dan lain-lain.
- Merupakan hasil budaya, misalnya museum, candi, dan galeri.
- Merupakan kegiatan masyarakat keseharian, misalnya tarian, karnaval,
- dan lain-lain.

Pengertian Wisata Alam

Pada umumnya orang memberi padanan kata wisata dengan rekreasi, wisata adalah sebuah perjalanan, namun tidak semua perjalanan dapat dikatakan wisata (Suyitno, 2001). Menurut Fandeli (2001) wisata adalah perjalanan atau sebagai dari kegiatan tersebut dilakukan secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati objek dan daya tarik wisata.

Wisata alam adalah bentuk kegiatan rekreasi dan pariwisata yang memanfaatkan potensi sumberdaya alam, baik dalam

keadaan alami maupun setelah ada usaha budidaya, sehingga memungkinkan wisatawan memperoleh kesegaran jasmaniah dan rohaniyah, men-dapatkan pengetahuan dan pengalaman serta menumbuhkan inspirasi dan cinta terhadap alam (Anonymous, 1982 dalam Saragih, 1993).

Tinjauan Umum Pelayanan

Pengertian Pelayanan

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “service” Moenir (2002:26-27) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.”

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2000:25) Kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi.

Konsep kualitas pelayanan pada dasarnya bersifat relative, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk

menentukan ciri-ciri dari spesifikasi. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas pelayanan yang seharusnya konsisten satu sama lainnya, yaitu: persepsi pelanggan, produk atau pelayanan, dan proses. Untuk berwujud barang, ketiga orientasi ini dapat dibedakan dengan jelas bahkan produknya adalah proses itu sendiri (Lupiyoadi, 2001:144).

Dimensi Kualitas Pelayanan

Berdasarkan kajian mengenai dimensi kualitas pelayanan bahwa hasil penelitian Zeithmal, dkk dalam Budi (2013) dapat dijabarkan sebagai lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

- 1) Tangibles : penampilan fasilitas fisik, termasuk personalia dan bahan komunikasi. Item skalanya, yaitu:
 - Peralatan fisik yang modern
 - Karyawan yang memiliki penampilan rapi dan profesional
 - Bahan-bahan materi yang enak dipandang yang diasosiasikan dengan layanan. (POP material)
- 2) Reliability : kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan. Item skalanya, yaitu:
 - Memberikan pelayanan sesuai janji
 - Kesiapan menangani masalah konsumen
 - Kesiapan untuk menanggapi permintaan konsumen
- 3) Responsiveness : kesiapan dan kecepatan respon karyawan, kesiapan membantu dalam segala hal, serta kepastian pelayanan, tidak pernah mengabaikan layanan terhadap konsumen atau kemauan membantu konsumen dalam menyajikan jasa tepat pada waktunya. Item skalanya, yaitu:

- Mengusahakan konsumen tetap terinformasi; misalnya kapan layanan itu akan dilaksanakan
 - Pelayanan yang tepat pada konsumen
 - Keinginan karyawan untuk membantu konsumen
- 4) Assurance : jaminan perasaan aman dan keramahan pelayanan yang bersumber dari pengetahuan karyawan yang luas, karyawan terpercaya, sopan serta ramah, dan jaminan keamanan atau pengetahuan dan keterampilan petugas dalam menyampaikan jasa yang dapat dipercaya dan menyakinkan, item skalanya, yaitu:
- Karyawan yang membangkitkan kepercayaan kepada konsumen
 - Membuat konsumen merasa aman dalam transaksi mereka
 - Karyawan yang ramah kepada konsumen
- 5) Empathy : Perhatian kepada kepentingan individual konsumen dan memahami perasaannya. Item skalanya, yaitu:
- Memberikan konsumen perhatian individual
 - Sangat memperhatikan kepentingan konsumen
 - Karyawan yang memahami kebutuhan konsumen

METODOLOGI PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode Penelitian Kuantitatif, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2012: 8) yaitu :

“Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

Lokasi dan Waktu penelitian

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Objek Wisata Taman Rekreasi Alam Mayang kota Pekanbaru

Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian yang di maksud adalah dimana proses pembuatan proposal sampai dengan proses pembuatan skripsi selesai dan penulis melakukannya dalam rentan waktu 7 bulan, yang dimulai dari bulan Juni tahun 2017 dan berakhir pada bulan Desember tahun 2017.

Populasi dan Sampel

Populasi

Menurut Sugiyono (2008:90) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Sedangkan yang akan di jadikan populasi dalam penelitian ini adalah para pengunjung yang sudah pernah berkunjung dan yang sedang berkunjung di objek wisata Alam Mayang kota Pekanbaru.

Sampel

Menurut Sugiyono (2012: 81) sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk menentukan jumlah sampel dilakukan sebuah sampling. Teknik sampling merupakan

teknik pengambilan sampel. Teknik Sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Nonprobability Sampling*, jenis metode yang digunakan yaitu *accidental sampling* (sampel kebetulan), yang mana sampel ini diambil berdasarkan responden yang dijumpai pada saat penelitian. Karena adanya keterbatasan waktu maka penulis mengambil 50 responden sebagai sampel dalam penelitian ini.

Jenis dan Sumber Data

- Data primer adalah Data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya dengan diamati, dicatat, untuk pertama kali (Moleong, 2006). Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari hasil observasi, kuesioner dan wawancara yang dilakukan langsung oleh peneliti kepada pengujung.
- Data tambahan merupakan data yang berasal dari dokumen dan laporan-laporan yang berkaitan langsung dengan penelitian. Dokumen adalah segala bentuk catatan tentang berbagai macam peristiwa atau keadaan dimasa lalu yang memiliki nilai atau arti penting dan dapat berfungsi sebagai data penunjang dalam penelitian ini. Data sekunder yang digunakan adalah berupa data dokumen dan laporan yang berkaitan dengan keperluan penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Observasi menjadi salah satu teknik pengumpulan data apabila sesuai dengan tujuan penelitian, direncanakan, dan dicatat secara sistematis, serta dapat dikontrol keandalan (reabilitas) dan kesahihannya (validitasnya) (Sugiyono, 2008).

Kuesioner

Menurut Sugiyono (2012: 142) “Angket atau kuesioner merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab”.

Dokumentasi

Menurut Arikunto (2006:206) “Dokumentasi adalah mencari dan mengumpulkan data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, rapot, agenda dan sebagainya.”

Teknik Analisis Data

Untuk menelaah permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, maka penulis melakukan tehnik analisis data dengan menggunakan metode kuantitatif deskriptif, data yang diperoleh melalui kuesioner dan pengamatan dilapangan, semua informasi yang dikumpulkan, dipelajari sehingga menjadi suatu kesatuan yang utuh. Analisis yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif.

Teknik Pengukuran Data

Teknik pengukuran data yang digunakan adalah skala likert. Skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Skala likert memiliki dua bentuk pernyataan, yaitu : pernyataan positif dan negative.

Dalam penelitian ini skala likert terdiri dari sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik, dan tidak baik. Jawaban dari kuesioner tersebut diberi bobot nilai sebagai berikut :

No	Skala	Skor
1	Sangat Baik	5
2	Baik	4
3	Cukup Baik	3
4	Tidak Baik	2
5	Sangat Tidak Baik	1

Sumber: Sugiyono, 2004

Deskripsi Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini pemeliti bagi menjadi empat karakter yakni : berdasarkan usia, jenis kelamin, pekerjaan, dan jumlah kunjungan. Deskripsi mengenai karakteristik responden penelitian peneliti jabarkan pada subbab berikut ini:

Kriteria Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	15-20	14	28%
2	21-25	11	22%
3	26-30	8	16%
4	31-35	5	10%
5	>40	12	24%
Total		50	100%

Sumber : Data Primer (2017)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa responden terbanyak yang peneliti jumpai adalah pada usia 15-20 tahun dengan persentase 28 % lalu diikuti dengan 24% responden berusia >40 tahun, 22% responden berusia 21-25 tahun, 16% responden berusia 26-30 tahun, dan terakhir 10% responden berusia 31-35 tahun

Kriteria Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Persentase(%)
1	Laki-laki	20	40%

2	Perempuan	30	60%
Total		50	100%

Sumber : Data Primer (2017)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa responden terbanyak adalah berjenis kelamin perempuan yaitu 30 orang dan laki-laki berjumlah 20 orang, karena saat melakukan penelitian, peneliti banyak menjumpai responden berjenis kelamin perempuan dibandingkan berjenis kelamin laki-laki. Mungkin karena mayoritas perempuan lebih cenderung menyukai ke tempat rekreasi.

Kriteria Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Pelajar	2	4%
2	Mahasiswa/i	21	42%
3	Pegawai Negeri	8	16%
4	Wiraswasta	9	18%
5	Lain-Lain	10	20%
Total		50	100%

Sumber : Data Primer (2017)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa responden terbanyak adalah kelompok mahasiswa/I dengan persentase 42% yang berjumlah 21 Orang, lalu diikuti kelompok lain-lain dengan persentase 20% yang berjumlah 10 orang, kelompok Wiraswasta dengan persentase 18% yang berjumlah 9 orang, kelompok Pegawai Negeri dengan persentase 16% yang berjumlah 8 orang, dan terakhir kelompok pelajar dengan persentase 4 % yang berjumlah hanya 2 orang.

Kriteria Responden Berdasarkan Asal

No	Asal Wisatawan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Lokal/Setempat	27	54%

2	Luar Kota dalam Provinsi	13	26%
3	Luar Provinsi	10	20%
Total		50	100%

Sumber : Data Primer (2017)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa responden terbanyak berasal dari masyarakat Kota Pekanbaru dengan persentase 54% berjumlah 27 orang, lalu diikuti dengan Luar Kota dalam Provinsi dengan persentase 26% berjumlah 13 orang, dan dari luar Provinsi dengan persentase 20% berjumlah 10 orang.

Kriteria Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan

No	Jumlah Kunjungan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	1 Kali	14	28%
2	2 Kali	16	32%
3	Lebih dari 2 kali	20	40%
Total		50	100%

Sumber : Data Primer (2017)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang berkunjung 1 kali sebanyak 14 orang dengan persentase 28%, lalu yang berkunjung 2 kali sebanyak 16 orang dengan persentase 32 %, dan yang berkunjung lebih dari 2 kali sebanyak 20 orang dengan persentase 40%

Rekapitulasi Persepsi Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan di Objek Wisata Taman Rekreasi Alam Mayang Kota Pekanbaru.

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Jumlah Skor	Kategori Nilai	
Kualitas Pelayanan	Tangibles (Bukti Fisik)	Kondisi fisik (Bangunan dan fasilitas) area objek wisata	183	Cukup Baik	
		Penampilan petugas yang rapi	143		
		Kebersihan area objek wisata	182		
		Total Skor	508		
	Reliability (Kehandalan)	Kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan	166	Cukup Baik	
		Menangani keluhan pengunjung dengan cepat	168		
		Petugas yang selalu siap untuk melayani pengunjung setiap waktu.	158		
		Total Skor	492		
	Responsiveness (Daya Tanggap)	Petugas memberikan pelayanan yang cepat dan tepat	Petugas memberikan pelayanan yang cepat dan tepat	162	Cukup Baik
			Kesediaan petugas menangani masalah dengan segera	168	
	Assurance (Jaminan)	Petugas memberikan informasi yang dibutuhkan pengunjung	Petugas memberikan informasi yang dibutuhkan pengunjung	174	Cukup Baik
			Total Skor	504	
	Assurance (Jaminan)	Keterampilan petugas dalam memberikan informasi	163	Cukup Baik	

		Sikap petugas kepada pengunjung (Ramah, dan sopan)	171	
		Keamanan wisatawan ketika berkunjung sangat terjamin dan bebas dari tindakan criminal	165	
		Total Skor	499	
	Empathy (Empati)	Memberikan pelayanan sesuai standar dengan tidak membeda-bedakan.	175	Baik
		Petugas memberikan perhatian kepada pengunjung	175	
		Kemampuan petugas memahami kebutuhan pengunjung	174	
		Total Skor	524	
	Total Keseluruhan		2527	Cukup Baik

Sumber : Pengolahan Data Primer (2017)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa hasil rekapitulasi persepsi pengunjung terhadap kualitas pelayanan di objek wisata Taman Rekreasi Alam Mayang Kota Pekanbaru terdiri dari lima sub variable yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness(daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) yang masing-masing memiliki 3 indikator. Pada pengkategorian skor dan jumlah skor pada data hasil rekapitulasi, terlihat bahwa nilai total keseluruhan skor persepsi pengunjung terhadap kualitas pelayanan di objek wisata Taman Rekreasi Alam Mayang Kota Pekanbaru sebesar 2527 berada pada rentang skor 1.950 – 2.549 kategori “Cukup Baik”.

Tangibles (Bukti Fisik)

Ditinjau dari tangibles (bukti fisik) berada pada kategori cukup baik dengan nilai skor 508 berada pada rentang skor 390-509. Pada indikator kondisi fisik dengan nilai skor sebesar 183 tidak jauh beda dengan indikator kebersihan area objek wisata dengan nilai skor sebesar 182 berada pada rentang skor

170-209 kategori baik. Sedangkan pada indicator penampilan petugas dengan nilai skor sebesar 143 berada pada rentang skor 130-169 kategori cukup baik. Hasil ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan di objek wisata Taman Rekreasi Alam Mayang Kota Pekanbaru berdasarkan dimensi tangibles (bukti fisik) sudah cukup baik.

Reliability (Kehandalan)

Ditinjau dari reliability (kehandalan) berada pada kategori cukup baik dengan nilai skor 492 berada pada rentang skor 390-509. Pada indikator kecepatan petugas mendapatkan skor sebesar 166, indikator menangani keluhan pengunjung dengan cepat mendapatkan skor sebesar 168, dan indikator kesiapan petugas untuk melayani pengunjung mendapatkan nilai skor sebesar 158 dengan kategori cukup baik. Hasil ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan di objek wisata Taman Rekreasi Alam Mayang Kota Pekanbaru berdasarkan dimensi Reliability (kehandalan) sudah cukup baik.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Ditinjau dari responsiveness (daya tanggap) berada pada kategori cukup baik dengan nilai skor 504 berada pada rentang skor 390-509. Pada indicator pelayanan yang cepat mendapatkan skor sebesar 162, indicator kesediaan petugas mendapatkan skor sebesar 168, dan indicator petugas memberikan informasi yang dibutuhkan mendapat skor sebesar 174 dengan kategori cukup baik. Hasil ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan di objek wisata Taman Rekreasi Alam Mayang Kota Pekanbaru berdasarkan dimensi responsiveness (daya tanggap) sudah cukup baik.

Assurance (Jaminan)

Ditinjau dari assurance (jaminan) berada pada kategori cukup baik dengan nilai skor 499 berada pada rentang skor 390-509. Pada indicator keterampilan petugas mendapatkan skor 163, indicator sikap petugas mendapatkan skor 171, dan indicator keamanan pengunjung mendapatkan skor 165 dengan kategori cukup baik. Hasil ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan di objek wisata Taman Rekreasi Alam Mayang Kota Pekanbaru berdasarkan dimensi assurance (jaminan) sudah cukup baik.

Empathy (Empati)

Ditinjau dari empathy (empati) berada pada kategori baik dengan nilai skor 524 berada pada rentang skor 510-629. Pada indicator memberikan pelayanan sesuai standar mendapatkan skor sebesar 175, indicator petugas memberikan perhatian kepada pengunjung mendapatkan skor sebesar 175 dan indicator kemampuan petugas memahami kebutuhan pengunjung mendapatkan skor sebesar 174 dengan kategori baik.

Diantara kelima dimensi kualitas pelayanan di objek wisata Taman Rekreasi Alam Mayang Kota Pekanbaru, dimensi empathy (empati) mendapatkan skor yang

lebih tinggi yaitu 524 berada pada kategori baik. Dan dimensi lainnya yaitu tangibles (buktifik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap) dan assurance (jaminan) berada pada kategori cukup baik. Perlu adanya peningkatan pada kinerja kualitas pelayanan di objek wisata Taman Rekreasi Alam Mayang Kota Pekanbaru agar menjadi lebih baik kedepannya. Jika pengunjung merasa pelayanan yang diberikan cukup baik maka pengunjung akan merasa puas dan loyal untuk mendatangi tempat wisata ini. Dengan demikian jasa yang diterima sesuai yang diharapkan pengunjung, maka persepsi pengunjung terhadap kualitas pelayanan di objek wisata Taman Rekreasi Alam Mayang Kota Pekanbaru sudah cukup baik dan cukup memuaskan.

Kesimpulan Dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dianalisis dan dibahas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa persepsi pengunjung terhadap kualitas pelayanan di objek wisata Taman Rekreasi Alam Mayang Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut :

1. Bukti Fisik (Tangibles)

Dilihat dari segi Bukti Fisik (Tangibles) yang ada, antara lain mengenai kondisi fisik (bangunan dan fasilitas) area objek wisata, penampilan petugas yang rapi, dan kebersihan area objek wisata, didapat nilai skor sebesar 508 yang berada pada rentang skor 390 – 509 kategori “Cukup Baik”.

2. Ketanggapan (Responsiveness)

Dilihat dari segi Ketanggapan atau Responsiveness yang ada, antara lain mengenai Kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan, Menangani keluhan

pengunjung dengan cepat, Petugas yang selalu siap untuk melayani pengunjung setiap waktu, didapatkan nilai skor sebesar 492 yang berada pada rentang skor 390 – 509 kategori “Cukup Baik”.

3. Keandalan (Reliability)

Dilihat dari segi Keandalan atau Reliability yang ada, antara lain mengenai Petugas memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, Kesiapan petugas menangani masalah pengunjung dengan segera, Petugas memberikan informasi yang dibutuhkan pengunjung, didapatkan nilai skor sebesar 504 yang berada pada rentang skor 390 – 509 kategori “Cukup Baik”.

4. Jaminan (Assurance)

Dilihat dari segi Jaminan atau Assurance yang ada, antara lain mengenai Keterampilan petugas dalam memberikan informasi, Sikap petugas kepada pengunjung (Ramah, dan sopan), Keamanan wisatawan ketika berkunjung sangat terjamin dan bebas dari tindakan kriminal, didapatkan nilai skor sebesar 499 yang berada pada rentang skor 390 - 509 kategori “Cukup Baik”.

5. Perhatian (Emphaty)

Dilihat dari segi Perhatian atau Emphaty yang ada, antara lain mengenai Memberikan pelayanan sesuai standar dengan tidak membedakan, Petugas memberikan perhatian kepada pengunjung, Kemampuan petugas memahami kebutuhan pengunjung, didapatkan nilai skor sebesar 524 yang berada pada rentang skor 510 - 629 kategori “Baik”.

Secara keseluruhan berdasarkan hasil penelitian dari 5 variabel dan 15 indikator dalam persepsi pengunjung terhadap kualitas pelayanan di objek wisata Taman Rekreasi Alam Mayang Kota Pekanbaru tersebut diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan

yang diberikan oleh Taman Rekreasi Alam Mayang Kota Pekanbaru sudah cukup baik dengan hasil nilai skor sebesar 2.527 yang berada di rentang skor 1.950 – 2.549 kategori “Cukup Baik”, ini menunjukkan bahwa pengunjung merasa cukup puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pihak Taman Rekreasi Alam Mayang Kota Pekanbaru.

Saran

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan maka penulis akan memberikan saran yang sekiranya dapat memberikan masukan bagi pihak Taman Rekreasi Alam Mayang Kota Pekanbaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Meskipun pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, namun perlu dilakukan pengkajian lebih mendalam untuk mempertahankan dan meningkatkan agar menjadi lebih baik dan memperbaiki kekurangan antara lain:

- 1) Pihak Taman Rekreasi Alam Mayang Kota Pekanbaru sebaiknya lebih meningkatkan lagi pemeliharaan peralatan dan sarana yang telah ada
- 2) Pihak pengelola Taman Rekreasi Alam Mayang Kota Pekanbaru sebaiknya lebih memerhatikan lagi penampilan ataupun pakaian petugas khususnya di bagian wahana permainan dengan memberikan pakaian seragam agar terlihat lebih rapi.
- 3) Petugas atau karyawan sebaiknya diberikan bimbingan dan pengarahan tentang area mengenai Taman Rekreasi Alam Mayang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi. PT, Rineka Cipta, Jakarta.

- Budi, Permana Agung. 2013. *Manajemen Marketing Perhotelan*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Kotler, Philip, 2000, *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium*, Perhallindo, Jakarta.
- Moenir, A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Moleong, J, Lexy. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rorsdakarya. Bandung.
- Nawawi, Hadari. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Parasuraman, 2001. The Behavioral Consequenses Of Service Quality, *Jurnal Pemasaran*, Vol 60.
- Sugiyono, 2008. *Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugihartono, dkk. 2007. *Psikologi Pendidikan*. UNY Press. Yogyakarta.
- Suwantoro, Gamal, 1997, *Dasar-dasar Pariwisata*, Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2002, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, CV. Andi Offset. Yogyakarta
- Waidi. 2006. *The Art Of Re-engineering Your Mind For Success*. J. Garamedia. Jakarta.
- Wardiyanta, M. Hum, 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*, CV, Andi Offset, Yogyakarta.
- Walgito, Bimo, 2004, *Pengantar Psikologi Umum*, Andi, Jakarta.
- Yoeti, Oka A. 1983, *Pengantar Ilmu Pariwisata*, Angkasa Offset, Bandung.