

## Pemetaan dan Peningkatan Kualitas Layanan Jasa Wisata Pantai Cemara Banyuwangi

Firda Rachma Amalia<sup>1</sup>, Tantri Wijayanti, Ninik Sri Rahayu

[firda.amaliapolije11@gmail.com](mailto:firda.amaliapolije11@gmail.com)

### Abstract

*The research aims to determine the quality of tourism services that most affect the satisfaction of visitors and formulate strategies to improve the quality of Banyuwangi Cemara Beach tourism services. This research uses Servqual method of IPA method (importance Performance Analisis) to know the level of importance and satisfaction of visitors, The research used a sample of 30 respondents who are tourists who have been to Cemara Beach. The result of the research is recommendation of improvement that is 1) The strategy related to entertainment is as follows: Factors attractions are what can be seen, what can be done what funds can be purchased, the addition of information services, and Realization of the development of facilities on the remaining land accompanied by improvement facilities which has existed ; 2) Strategy related to Managerial that is Optimalization of promotion activity online and non-online, Increase of parking area of vehicle, especially four wheel vehicle, Improve quality of service through training for employees and improve management system of Cemara Beach and Coordinate intensively with stakeholders for improvement and sustainable development.*

**Keyword:** quality service, IPA, servqual, Cemara Beach Banyuwangi

### Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan jasa wisata yang paling mempengaruhi kepuasan pengunjung dan merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan wisata Pantai Cemara Banyuwangi. Penelitian ini menggunakan metode Servqual dan metode IPA (importance Performance Analisis) untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan pengunjung, Penelitian menggunakan sampel 30 responden yang merupakan wisatawan yang pernah berkunjung ke Pantai Cemara. Hasil penelitian berupa rekomendasi perbaikan yaitu 1)Strategi yang berkaitan dengan entertainment adalah sebagai berikut:Faktor atraksi yaitu apa yang dapat dilihat, apa yang dapat dilakukan dana apa yang dapat dibeli, penambahan layanan informasi, dan Merealisasikan pengembangan fasilitas pada lahan tersisa disertai dengan pembenahan fasilitas yang sudah ada ; 2)Strategi yang berkaitan dengan Manajerial yaitu Optimalisasi kegiatan promosi secara online dan non-online, Penambahan lahan parkir kendaraan, khususnya kendaraan roda empat, Peningkatan mutu pelayanan melalui pelatihan bagi karyawan dan memperbaiki sistem manajemen pengelolaan Pantai Cemara dan Koordinasi yang intensif dengan stakeholders untuk perbaikan dan pengembangan berkelanjutan.*

**Kata Kunci:** Kualitas Jasa, IPA, Servqual, Pantai Cemara Banyuwangi

---

<sup>1</sup> Program Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Banyuwangi Jl. Raya Jember Km. 13 Labanasem, Kabat, Banyuwangi

## Pendahuluan

Wilayah pesisir bagi Indonesia memiliki arti strategis karena merupakan wilayah peralihan antara ekosistem darat dan laut, serta memiliki potensi sumber daya alam dan jasa-jasa lingkungan yang sangat kaya. Kekayaan sumber daya tersebut menimbulkan daya tarik bagi berbagai pihak untuk memanfaatkan sumber dayanya dan berbagai instansi untuk meregulasi pemanfaatannya (Hidayat, 2011). Kabupaten Banyuwangi merupakan kabupaten terluas di Provisis Jawa Timur dengan luas wilayah 5.782,50 Km<sup>2</sup>. Kabupaten yang terletak paling timur pulau jawa ini juga memiliki garis pantai yang panjang yaitu 175,8 km. Garis pantai tersebut berada di 11 kecamatan, 3 (tiga) kecamatan menghadap Samudera Hindia, 7 (tujuh) kecamatan menghadap Selat Bali dan 1 (satu) kecamatan menghadap Laut Jawa.

Sepanjang pantai Kabupaten Banyuwangi terdapat pantai berpasir maupun karang dan masih banyak kita dapati berbagai macam jenis mangrove yang tumbuh baik di sepanjang pantai. Laut dengan pesisirnya adalah alternatif dan tumpuan dengan semakin menipisnya Sumber Daya di darat. Dalam era industrialisasi, wilayah pesisir dan laut sebagai prioritas utama untuk pengembangan industri, agribisnis, agroindustri, pelabuhan. Seluruh bentuk pengembangan potensial tersebut muaranya adalah menjadikan wilayah tersebut sebagai destinasi wisata yang dapat menarik wisatawan domestik maupun manca negara

Pantai Cemara terletak di desa Pakis, Kecamatan Banyuwangi, Kabupaten Banyuwangi. Pantai ini mulai terkenal mulai akhir 2015. Pantai Cemara memiliki daya tarik

yang berbeda. Dulunya pantai ini bernama pantai Rejo yang merupakan pantai nelayan. Pantai ini sering digunakan sebagai pendaratan perahu dan penjualan ikan langsung dari nelayan. Kemudian kegiatan penanaman pohon cemara udang dengan pola tanam yang menarik, lambat laun panyai ini menjadi pantai wisata di kota Banyuwangi.

Jumlah wisatawan yang berkunjung ke Pantai Cemara tiap bulan semakin meningkat. Peningkatan tersebut tentu memerlukan penanganan yang banyak untuk menjamin penyediaan jasa wisata yang berkualitas. Kenyataan yang tidak diharapkan adalah beberapa wisatawan mengeluh terhadap beberapa aspek jasa wisata Pantai Cemara. Keluhan wisatawan mencakup lingkungan yang masih kotor, fasilitas toilet, gasebo masih kurang, lahan parkir dan jalan masuk menuju Pantai cemara yang masih jelek. Keluhan pengunjung tersebut menjadi bukti kegagalan jasa (*service Failure*) dalam atribut kualitas jasa yang disampaikan tidak dapat memenuhi harapan pelanggan yang akhirnya menimbulkan ketidakpuasan. Latar belakang tersebut menyebabkan penelitian yang berjudul Pemetaan dan Peningkatan layanan Jasa Wisata Pantai Cemara Banyuwangi sangat menarik untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan jasa wisata yang paling mempengaruhi kepuasan pengunjung dan merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan wisata Pantai Cemara Banyuwangi.

### Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan penelitian antara lain:

1. Layanan kualitas jasa manakah yang paling mempengaruhi kepuasan pengunjung pantai cemara?
2. Bagaimana strategi peningkatan kualitas layanan jasa wisata Pantai Cemara Banyuwangi?

### Tujuan Penelitian

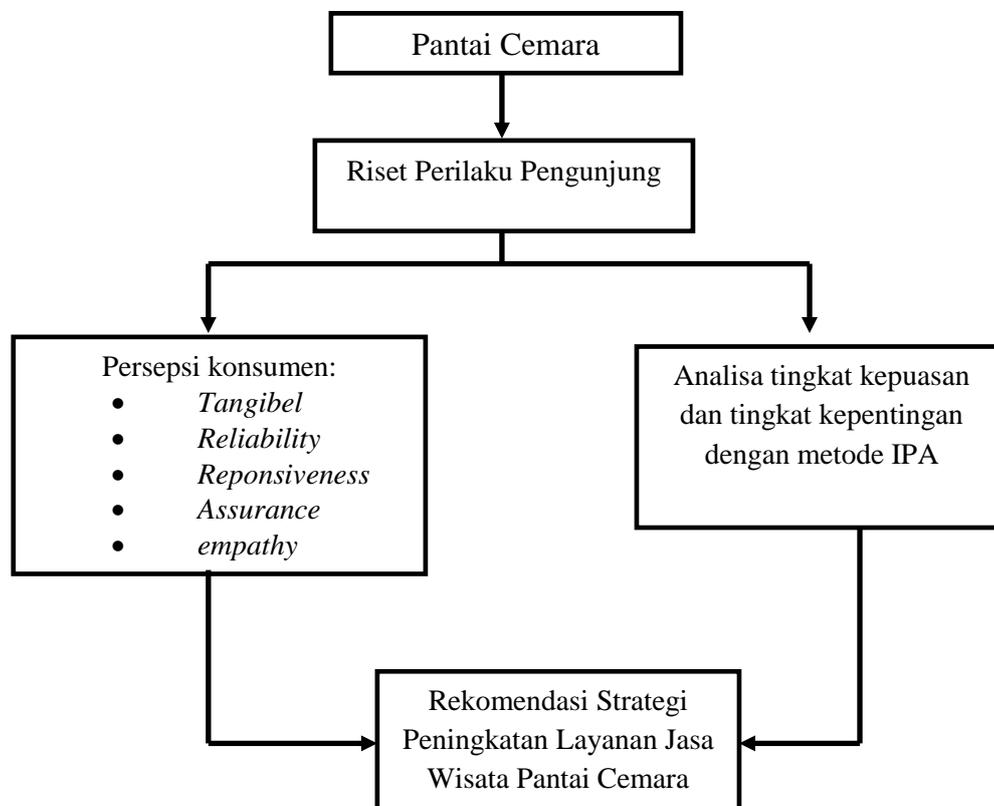
Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kualitas jasa yang paling mempengaruhi kepuasan pengunjung pantai cemara dan merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan wisata Pantai Cemara Banyuwangi.

### Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai bahan pembelajaran bagi penulis untuk mampu menganalisis suatu permasalahan dan merumuskan suatu strategi pemecahan masalah yang tepat. Selain itu, sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi manajemen dan pengelola Pantai Cemara dalam menerapkan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan jasa wisata. Juga sebagai *input* dan acuan bagi penelitian lanjutan mengenai strategipeningkatan kualitas layanan jasa wisata

### Kerangka Pemikiran

Penelitian dilakukan di objek wisata pantai Cemara karena pemerintah daerah intens melakukan pengembangan sehingga diperlukan adanya analisis potensi ekonomi dan pengelolaan objek wisata. Adapun secara lengkap dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

## Metode Penelitian

### Desain Penelitian dan Sumber Data

Penelitian ini dilakukan di objek wisata pantai Cemara kecamatan Banyuwangi kabupaten Banyuwangi. Pemilihan lokasi ini dilakukan secara sengaja (*purposive*) dengan mempertimbangkan bahwa pantai Cemara merupakan destinasi potensial yang baru berdiri dan masih relatif belum dikenal masyarakat. Penelitian ini dilakukan mulai bulan April - Noveber 2017. Metode penarikan contoh untuk analisis tingkat kepentingan (IPA) pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner kepada pengunjung yang dilakukan dengan menggunakan metode *convenience sampling* dengan jumlah responden sebanyak 30 orang.

### Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Teknik pengolahan dan analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji T-dua sampel berhubungan, metode *Servqual*, seperti yang dilakukan oleh Kurniasari dan Hadi (2012) dan metode EPA. Kuesioner penelitian menggunakan skala Likert. Kusuma (2006) menganggap bahwa skala likert mudah dibuat, memiliki reliabilitas yang tinggi, aplikatif pada berbagai aplikasi, dan terlebih lagi telah banyak digunakan pada berbagai penelitian.

## Hasil dan Pembahasan

### Gambaran Umum Daerah Penelitian

Pantai Cemara terletak di di dusun Rowo desa Pakis kecamatan Banyuwangi. Pantai Cemara ini dulu

dikenal dengan nama pantai Rejo yang sebelumnya merupakan tempat aktivitas nelayan tradisional mencari ikan. Tahun 2015 Pantai cemara mulai dikenal sebagai salah satu destinasi wisata di kabupaten Banyuwangi. Daya Tarik yang dimiliki pantai ini adalah adanya jajaran pohon cemara yang ada di sekitar pantai. Pohon-pohon cemara ini membentang sepanjang 2,5 km yang sengaja dibudidayakan menyerupai hutan cemara yang tertata dengan rapi. Oleh karena itu, sekarang pantai ini lebih dikenal dengan sebutan Pantai Cemara. Pantai ini dikelola oleh Kelompok Usaha Bersama (KUB) pantai Rejo yang didampingi oleh Dinas Perikanan dan Kelautan Banyuwangi.

Daya Tarik yang dimiliki Pantai cemara tidak hanya terletak pada pohon cemaranya saja, Pantai Cemara mulai mengembangkan konservasi penyu jenis *lepidochelys olivacea* (penyu lekang) sebagai daya Tarik lainnya. Selain kedua daya Tarik itu Pantai Cemara juga ditunjang dengan sarana dan prasarana yang lengkap. Seperti Musholla, lahan parkir, kamar mandi, tempat penitipan barang, penyewaan tikar, kedai makan, spot foto serta penyewaan hammock.

### Karakteristik Responden

Kuisisioner diberikan kepada 30 pengunjung Pantai Cemara yang terdiri dari lak-laki (50%) dan perempuan (50%). Usia pengunjung Pantai Cemara mulai dari usia 13-16 tahun (10%), usia 17-20 tahun (26.7%), usia 21-25 tahun (36.7%), usia 26-30 tahun (6,7%) dan usia lebih dari 30 tahun (20%). Pekerjaan para pengunjung di Pantai Cemara umumnya adalah mahasiswa (26,7%), pelajar (10%), pekerjaan lain dari pengunjung adalah karyawan

(16,7.7%), wiraswasta (23,3%), dan berprofesi lainnya seperti PNS dan rumah tangga (23.3%). Frekuensi kunjungan pengunjung yang datang ke Pantai Cemara 1-2 kali kunjungan

dalam sebulan (63,3%), (33,3%) berkunjung 2-4 kali kunjungan dalam sebulan dan 3-4 kali kunjungan (3,3%).

**Tabel 1 Karakteristik responden**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Laki-laki	15	50,0
Perempuan	15	50,0
	30	100.0
<b>Usia</b>		
13-16 tahun	3	10,0
17-20 tahun	8	26,7
21-25 tahun	11	36,7
26-30 tahun	2	6,6
>30 tahun	6	20,0
	30	100.00
<b>Pekerjaan</b>		
Pelajar	3	10,0
Mahasiswa	8	26,7
Karyawan	5	16,7
Wiraswasta	7	23,3
Lainnya	7	23,3
	30	100.00
<b>Jumlah kunjungan</b>		
1-2	19	63,4
2-3	10	33,3
3-4	1	3,3
>4	0	0
	30	100.00

### **Pengukuran Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Alternatif Metode *Servqual***

Hasil pengolahan data kuisioner tentang perolehan nilai GAP atau kesenjangan antara harapan dan kinerja pelayanan di Pantai Cemara menunjukkan bahwa terdapat 9 atribut yang memiliki kesenjangan yang signifikan atau bernilai negatif antara nilai kinerja Pantai Cemara dengan harapan pengunjung. Gap atribut yang bernilai negatif antara lain:

- 1) pantai cemara yang memiliki daya tarik;
- 2) Pantai Cemara memiliki tempat parkir yang memadai;
- 3) kebersihan lingkungan terjaga;
- 4) fasilitas dan sarana penunjang yang disediakan sudah memadai;
- 5) tata letak bangunan dan desain lokasi pantai cemara;
- 6) harga makanan dan minuman yang ada dalam kawasan wisata terjangkau;
- 7) memberikan informasi kepada pengunjung secara lengkap dan jelas;

- 8) aman dan nyaman saat berwisata di pantai cemara;  
 9) keamanan kendaraan yang diparkir;  
 10) pengelolaan yang profesional dan membuat anda yakin akan kualitas pelayanan yang diberikan.

Hasil uji kesenjangan (GAP) atribut pelayanan dan kepuasan pengunjung dapat dilihat pada tabel 2:

**Tabel 2 Kesenjangan (gap) Atribut Pelayanan dan Kepuasan Pengunjung Pantai Cemara**

Atribut Pelayanan	Kinerja	Harapan	Gap
<b><i>Tangible</i></b>			
1. Pantai cemara tempat wisata yang memiliki daya tarik	3,233	4,200	-0,967
2. Pantai cemara memiliki tempat parkir yang memadai	3,267	4,367	-1,100
3. Kebersihan lingkungan terjaga	3,867	4,333	-0,467
4. Fasilitas dan sarana penunjang yang disediakan sudah memadai	4,000	4,367	-0,367
5. Tata letak bangunan dan desain lokasi pantai cemara	4,067	4,167	-0,100
<b><i>Reliability</i></b>			
6. Prosedur penerimaan pengunjung cepat	4,000	3,700	0,300
7. Biaya masuk terjangkau	4,233	4,133	0,100
8. Harga makanan dan minuman yang ada di dalam kawasan obyek wisata terjangkau	3,800	4,167	-0,367
<b><i>Reponsiveness</i></b>			
9. Memberikan informasi kepada pengunjung secara lengkap dan jelas	3,933	4,033	-0,100
10. Penanganan keluhan pengunjung cepat dan tepat	4,033	4,000	0,033
<b><i>Assurance</i></b>			
11. Aman dan nyaman saat berwisata di pantai cemara	3,867	4,500	-0,633
12. Keamanan kendaraan yang diparkir	3,967	4,400	-0,333
13. Pengelolaan yang profesional dan membuat anda yakin dengan kualitas	4,033	4,433	-0,400

pelayanan yang diberikan

<i>Empathy</i>			
14. Kemudahan menghubungi petugas obyek wisata	4,233	4,100	0,133
15. Obyek wisata pantai cemara meninggalkan kesan yang baik dihati anda	4,300	4,133	0,167

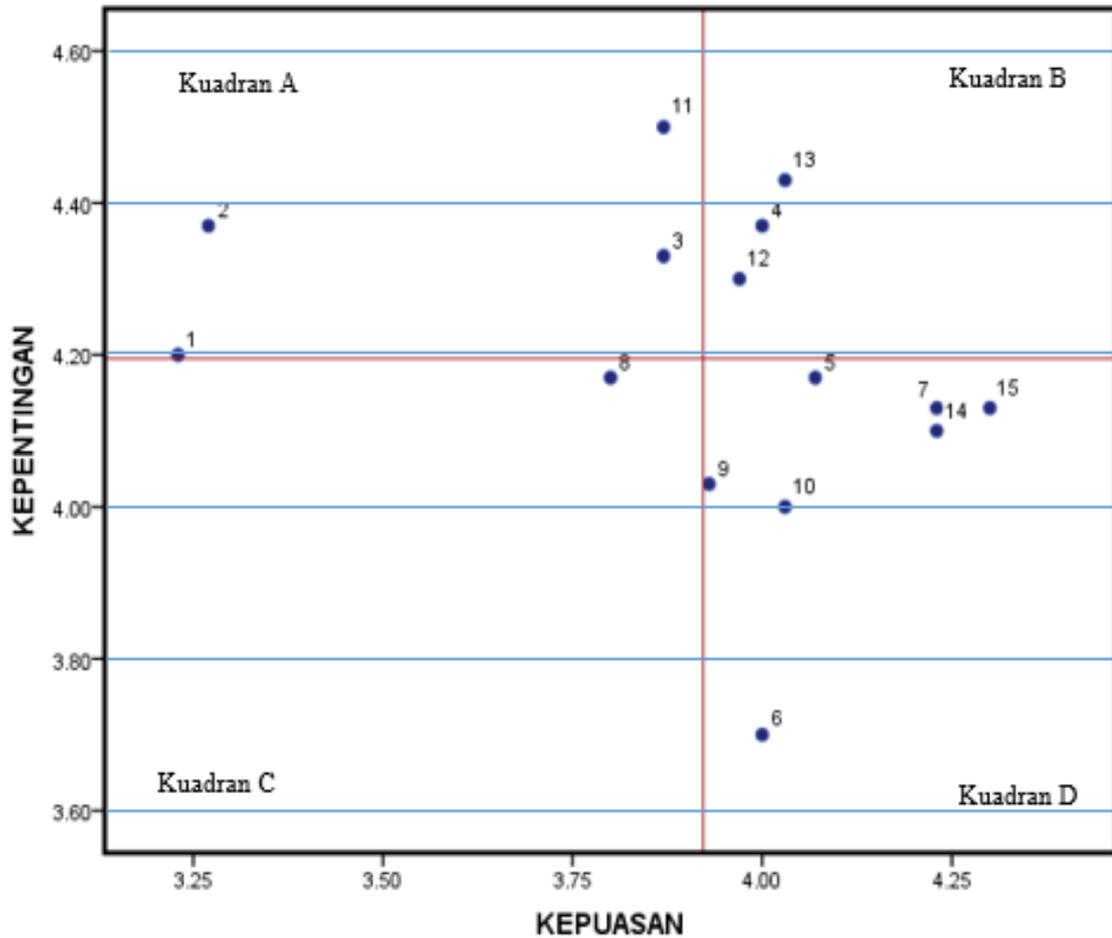
Atribut yang bernilai positif yaitu 6) prosedur penerimaan pengunjung cepat; 7) biaya masuk yang terjangkau; 10) penanganan keluhan pengunjung cepat dan tepat; 14) kemudahan menghubungi petugas obyek wisata dan 15) obyek wisata pantai cemara meninggalkan kesan yang baik dihati anda.. Besarnya rata-rata nilai kepuasan diatas 3,. Hal ini menunjukkan bahwa respon pelanggan terhadap layanan jasa yang diberikan Pantai Cemara cukup puas, namun begitu harapan responden terhadap kualitas layanan pantai Cemara menginginkan layanan yang lebih baik lagi. Hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata harapan mereka diatas nilai 4.

### **Analisis Hasil Nilai IPA**

IPA digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan pengunjung dengan cara mengukur sejauh mana kinerja dari atribut pelayanan yang diberikan oleh Pantai Cemara mempengaruhi harapan para pengunjung, sehingga pengunjung merasa puas. Hasil perhitungan

diperoleh dari perhitungan rata-rata dari tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengunjung melalui penyebaran kuesioner, kemudian hasil yang diperoleh dipetakan kedalam peta kartesius. Setelah dipetakan, maka akan terlihat bagaimana kinerja Pantai Cemara terhadap atribut pelayanan setiap masing-masing dimensi dan memberikan informasi apakah masih perlu melakukan perbaikan atau tetap dipertahankan kinerjanya.

Setelah menghitung tingkat kepentingan serta kinerja masing-masing atribut. Rerata tingkat kepentingan Pantai Cemara adalah 4,22 dan rerata tingkat kepuasan sebesar 3,18. Rata-rata tingkat kepentingan dan kepuasan digambarkan kedalam matrik dua dimensi, yaitu diagram kartesius. Hasil dari ke 15 atribut kualitas pelayanan Pantai Cemara dengan menggunakan analisis kuadran dapat dilihat pada gambar 5 dan penjelasannya pada tabel 3:



**Gambar 2 Diagram kartesius Kartesius Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut Pantai Cemara**

Hasil analisis IPA yang digambarkan pada diagram Kartesius meliputi:

1. Kuadran A, Atribut yang masuk dalam kuadran A adalah Daya Tarik Pantai Cemara 1, lahan parkir 2, kebersihan Pantai Cemara 3 dan keamanan dan kenyamanan di Pantai Cemara 11. Nilai tingkat kepentingan diatas rata-rata sedangkan nilai tingkat kepuasan di bawah rata-rata. Hal tersebut menunjukkan bahwa harapan pengunjung Pantai Cemara terhadap implementasi dari atribut 1, 2,

3 dan 11 tinggi, sedangkan tingkat kepuasan konsumen pada atribut 1, 2, 3 dan 11 masih rendah. Di wilayah ini Pantai Cemara harus melakukan perbaikan Secara terus menerus agar *performance* terus meningkat. Beberapa hal yang perlu diperlu dilakukan guna perbaikan dan penyesuaian adalah penambahan lahan parkir, karena lahan parkir untuk kendaraan roda empat masih kurang, hal ini perlu diperhatikan karena lokasi

parkir kendaraan roda empat masih menggunakan lahan warga sekitar. Daya Tarik wisata juga perlu ditingkatkan agar pengunjung tidak bosan jika berkunjung ke pantai Cemara serta kebersihan, keamanan dan kenyamanan juga perlu ditingkatkan.

2. Kuadran B, atribut yang masuk dalam kuadran B yaitu atribut 4, 12 dan 13. Nilai tingkat kepuasan dari seluruh atribut diatas rata-rata dan nilai tingkat kepentingan pengunjung diatas rata-rata. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi dari kinerja keseluruhan atribut tersebut telah sesuai dengan harapan (tingkat kepentingan) pengunjung. Oleh karena itu atribut-atribut pada wilayah ini harus terus dipertahankan karena atribut-atribut ini merupakan atribut yang paling unggul dimata pengunjung
3. Kuadran C, atribut yang masuk dalam kuadran C yaitu atribut

8, nilai kepuasan pengunjung di bawah rata-rata sedangkan nilai kepentingan pengunjung di bawah rata-rata. Atribut ini dianggap tidak memberikan dampak yang besar bagi Pantai Cemara. untuk atribut pada wilayah ini peningkatan masing-masing atribut perlu dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan pengunjung sangatlah kecil.

4. Kuadran D, atribut yang masuk dalam kuadran D yaitu atribut 5,6,7,9,10,14, dan 15. Nilai kepuasan pengunjung di atas rata-rata sedangkan nilai kepentingan pengunjung di bawah rata-rata. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung terhadap implementasi keseluruhan atribut melebihi harapan pengunjung (tingkat kepentingan). Atribut ini tidak menjadi tujuan utama perbaikan bahkan merupakan atribut yang dapat dikurangi.

**Tabel 3 Hasil atribut yang masuk dalam kuadran**

Kuadran	No Atribut	Atribut
A	1	Pantai cemara tempat wisata yang memiliki daya tarik
	2	Pantai cemara memiliki tempat parkir yang memadai
	3	Kebersihan lingkungan terjaga
	11	Aman dan nyaman saat berwisata di pantai cemara
B	4	Fasilitas dan sarana penunjang yang disediakan sudah memadai
	12	Keamanan kendaraan yang diparkir
	13	Pengelolaan yang professional dan membuat anda yakin dengan kualitas pelayanan yang diberikan
C	8	Harga makanan dan minuman yang ada di dalam kawasan obyek wisata terjangkau

D	5	Tata letak bangunan dan desain lokasi pantai cemara
	6	Prosedur penerimaan pengunjung cepat
	7	Biaya masuk terjangkau
	9	Memberikan informasi kepada pengunjung secara lengkap dan jelas
	10	Penanganan keluhan pengunjung cepat dan tepat
	14	Kemudahan menghubungi petugas obyek wisata
	15	Obyek wisata pantai cemara meninggalkan kesan yang baik dihati anda

### Analisis Strategi Pelayanan yang Tepat Bagi Pantai Cemara

Berdasarkan hasil dari analisis IPA yang telah dilakukan maka didapatkan rekomendasi Strategi yang dapat diimplementasikan oleh obyek wisata Pantai Cemara, ada 2 (dua) tema implikasi yang dihasilkan dalam penelitian ini, yaitu:

#### 1. Entertainment

Strategi yang berkaitan dengan entertainment adalah sebagai berikut:

- Faktor atraksi: apa yang dapat dilihat, apa yang dapat dilakukan dan apa yang dapat dibeli
- Penambahan layanan informasi
- Merealisasikan pengembangan fasilitas pada lahan tersisa disertai dengan pembenahan fasilitas yang sudah ada.

#### 2. Manajerial

Strategi yang berkaitan dengan Manajerial adalah:

- Optimalisasi kegiatan promosi secara *online* dan *non-online*
- Kemudahan akses transportasi
- Penambahan lahan parkir kendaraan, khususnya kendaraan roda empat
- Peningkatan mutu pelayanan melalui pelatihan bagi karyawan dan memperbaiki sistem manajemen pengelolaan Pantai Cemara.

- Koordinasi yang intensif dengan *stakeholders* untuk perbaikan dan pengembangan berkelanjutan.

### Analisis Strategi Pelayanan yang Tepat Bagi Pantai Cemara

Berdasarkan hasil dari analisis IPA yang telah dilakukan maka didapatkan rekomendasi strategi yang dapat diimplementasikan oleh pihak Pengelola Pantai Cemara, ada 3 (tiga) tema implikasi manjerial yang dihasilkan dalam penelitian ini, yaitu:

#### 3. Entertainment

Strategi yang berkaitan dengan *entertainment* adalah sebagai berikut:

- Penambahan jumlah permainan *outbond*
- Memaksimalkan konsep rekreasi sambil belajar (budi daya tanaman dan beternak)
- Penambahan layanan informasi
- Merealisasikan pengembangan fasilitas pada lahan tersisa disertai dengan pembenahan fasilitas yang sudah ada.

#### 4. Manajerial

Strategi yang berkaitan dengan Manajerial adalah sebagai berikut:

- Optimalisasi kegiatan promosi secara *onlinedan non-online*
- Kemudahan akses transportasi
- Peningkatan mutu pelayanan melalui pelatihan bagi karyawan,

dan memperbaiki sistem manajemen perusahaan.

5. Ekspansi  
Strategi yang berkaitan dengan ekspansi adalah sebagai berikut:
  - a. Koordinasi yang intensif dengan *stakeholders* untuk perbaikan dan pengembangan berkelanjutan;
  - b. Melakukan peminjaman kepada lembaga keuangan untuk meningkatkan modal.

## Simpulan dan Saran

### Simpulan

Berdasarkan tujuan dari penelitian ini maka kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil analisis IPA terdapat 4 atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengunjung Pantai Cemara tetapi kinerjanya tidak memuaskan pengunjung. Kelima atribut tersebut adalah 1) Pantai cemara tempat wisata yang memiliki daya Tarik; 2) Pantai cemara memiliki tempat parkir yang memadai; 3) Kebersihan lingkungan terjaga; dan 4) Aman dan nyaman saat berwisata di pantai cemara.
2. Rekomendasi strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan jasa wisata Pantai Cemara dengan dua tema strategi, yaitu *entertainment* dan manajerial. Strategi *entertainment* yaitu 1) Faktor atraksi : apa yang dapat dilihat, apa yang dapat dilakukan dan apa yang dapat dibeli; 2) Penambahan layanan informasi; 3) Merealisasikan pengembangan fasilitas pada lahan tersisa disertai dengan pembenahan fasilitas yang sudah

ada. Strategi manajerial yaitu 1) Optimalisasi kegiatan promosi secara *online* dan *non-online*; 2) Kemudahan akses transportasi; 3) Penambahan lahan parkir kendaraan, khususnya kendaraan roda empat; 4) Peningkatan mutu pelayanan melalui pelatihan bagi karyawan dan memperbaiki sistem manajemen pengelolaan Pantai Cemara; 4) Koordinasi yang intensif dengan *stakeholders* untuk perbaikan dan pengembangan berkelanjutan.

### Saran

1. Pengelola Pantai Cemara harus memperbaiki kinerja atribut-atribut yang dinilai kualitas jasanya dianggap penting oleh pengunjung akan tetapi kinerjanya dianggap masih rendah atau kurang memuaskan yaitu atribut yang terdapat pada kuadran A, sehingga pengguna tidak merasa kecewa dan mau kembali berkunjung ke Pantai Cemara.
2. Bagi peneliti lain, dapat melakukan penelitian lebih lanjut dari penelitian ini dengan melakukan analisis terhadap hubungan antara tingkat kepuasan pengunjung dengan karakteristik pengunjung dan juga dengan menindaklanjuti batasan-batasan yang ada agar hasil penelitian dapat diperoleh lebih baik dan sempurna.

### Daftar Pustaka

- Kurniasari A, Hadi C. 2012. Penilaian kualitas pelayanan jasa oleh konsumen bengkel resmi sepeda motor honda AHASS UD. Ramayana Motor Surabaya.

*Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*. 1(2): 71-77.

Kusuma E. 2006. Pengukuran tingkat kepuasan konsumen jasa

penerbangan (studi kasus pada jasa penerbangan Garuda Indonesia Semarang-Jakarta). *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*. 3(1): 40-63