

Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Atraksi Wisata Jeep Di Gunung Bromo

Jesslyn Nathania Amadea Soegiarto*, I Nyoman Arto Suprpto, Muhammad Novat

DIV Manajemen Pariwisata, Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, Denpasar, Indonesia
jesslynathaniaaa.06@gmail.com

Abstract. In a tourist trip, of course, the quality of service provided by service providers to tourists will be assessed. So that a quality of service will affect tourist satisfaction in visiting a tourist destination. The purpose of this study is to determine the effect of service quality on Mount Bromo with jeep car delivery services through five existing assessment indicators (Tangible, Emphaty, Assurance, Responsiveness, Reliability) on tourist satisfaction. To implement these objectives, GAP analysis techniques, Importance Performance Analysis (IPA) analysis techniques, and Customer Satisfaction Index (CSI) analysis techniques are used. Later, the results of data from respondents who have been collected through the three analysis techniques that have been determined will be processed. Then to find out how the level of service quality that already exists, researchers use quantitative descriptive techniques by taking some random sampling. The results of this study are used to see a picture of the phenomenon, the description of activities is carried out systematically starting from what tourists expect and what tourists feel. The results of this study prove that service quality through physical evidence, empathy, assurance, responsiveness, and reliability has an effect on tourist satisfaction. Of the two existing variables, namely service quality and tourist satisfaction provided by Jeep car service providers in the Jeep Area.

Keywords: Travel, Service Quality, Tourist Satisfaction, Service Quality Level, Tourist Satisfaction Level

1 PENDAHULUAN

Destinasi adalah tempat yang dikunjungi dengan waktu yang signifikan selama perjalanan seseorang dibandingkan dengan tempat lain yang dilalui selama perjalanan misalnya daerah transit (Pitana, 2009). Taman Nasional Bromo Tengger Semeru adalah taman nasional di Jawa Timur, Indonesia, yang terletak di wilayah administratif Kabupaten Pasuruan, Kabupaten Malang, Kabupaten Lumajang dan Kabupaten Probolinggo. Gunung Bromo mempunyai sebuah kawah dengan garis tengah ± 800 meter (utara-selatan) dan ± 600 meter (timur-barat). Sedangkan daerah bahayanya

berupa lingkaran dengan jari-jari 4 km dari pusat kawah Bromo (Putra, A.S.N , 2019). Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan konsumen baik dari produk maupun jasa serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2011). Kepuasan wisatawan dapat ditentukan oleh perbandingan wisatawan tentang harapan mereka terhadap suatu destinasi dan pengalaman evaluatif yang dirasakan di tempat tujuan (Yoon dan Uysal, 2005) dalam jurnal (Sangpikul, 2018). Dengan timbulnya loyalitas wisatawan tentunya diawali dengan pihak pengelola destinasi wisatawan loyal juga dalam melayani wisatawan agar wisatawan mendapatkan pelayanan yang bagus dan wisatawan merasa puas sehingga dengan otomatis juga dapat membuat wisatawan loyal (Sholeha, Djaja, Widodo, 2018).

Oleh karena itu, dalam kegiatan pengantaran perjalanan wisata dengan mobil jeep, perlu memikirkan adanya kualitas pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan oleh wisatawan. Nantinya kualitas pelayanan tersebut akan dinilai melalui indikator dari kualitas pelayanan itu tersendiri. Dari pemaparan mengenai hasil ulasan dari wisatawan, pelayanan dari pengantaran mobil jeep masih mengalami salah informasi baik dari informasi mengenai harga dan tidak adanya pembatasan jumlah kunjungan wisatawan, sehingga membuat wisatawan yang berkunjung merasa kurang nyaman. Sehingga dengan harapan penelitian ini dapat menjadi acuan solusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di transportasi pengantaran mobil jeep yang ada di destinasi wisata Gunung Bromo.

Hasil dari pra riset yang peneliti temukan bahwa pelayanan mobil jeep yang sudah ada rata-rata sudah bagus dalam memberikan pelayanan. Akan tetapi sering terjadi kesalahan pemberian informasi mengenai harga yang disampaikan kepada wisatawan. Selain itu juga terjadi kendala disaat waktu liburan, ada beberapa wisatawan yang mengeluh akibat tempat wisata terlalu ramai dan mobil jeep tidak bisa masuk ke pemberhentian yang seharusnya, sehingga wisatawan mau tidak mau diturunkan di sekitar kurang lebih 1 km sebelum tempat pemberhentian dan disarankan untuk naik ojek jika mau akan tetapi harus membayar biaya ojek lagi.

Mengacu pada pemaparan di atas, maka permasalahan yang dikaji pada penelitian ini sehubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa transportasi mobil jeep. Yang nantinya akan dinilai bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan yang tentunya akan memiliki pengaruh terhadap kepuasan wisatawan yang menggunakan jasa pengantaran dengan mobil jeep. Berdasarkan situasi yang telah diuraikan peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah tingkat pelayanan pengantaran dengan mobil jeep di destinasi wisata Gunung Bromo?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan wisatawan terhadap pelayanan pengantaran dengan mobil jeep di destinasi wisata Gunung Bromo?

2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif untuk menjawab setiap pertanyaan-pertanyaan penelitian yang sudah disiapkan. Hasil dari penelitian ini nantinya akan digambarkan secara objektif apa saja yang terjadi selama peneliti melakukan penelitian. Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan wawancara, observasi, dokumentasi, dan menyebarkan kuisioner ke beberapa responden melalui google form. Dalam mengumpulka data tentunya peneliti mengambil responden secara acak yang tentunya sudah atau bahkan sedang menggunakan jasa transportasi mobil jeep di Gunung Bromo. Dalam menentukan sampel peneliti menggunakan rumus Slovin, dengan pengambilan sampel menggunakan teknik probability sampling dengan artian teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap populasi yang dipilih sebagai responden.

Penelitian ini dilakukan selama 3 bulan mulai dari bulan Agustus hingga bulan November tahun 2022. Lokasi penelitian dilakukan di Kawasan Taman Nasional Wisata Gunung Bromo, tepatnya di Desa Tumpang, Kecamatan Tumpang, Malang, Jawa Timur. Dalam mengkaji hasil data yang sudah didapat, peneliti menggunakan Teknik Analisis Importance Performance Analysis (IPA), Teknik Analisis GAP, dan Teknik Analisis CSI (Customer Satisfaction Index). Dari ketiga teknik analisis tersebut nantinya akan membuahkan hasil dan akan dikaji secara sistematis oleh peneliti. Dalam melakukan analisis data peneliti melakukan analisis dari segi harapan wisatawan dan yang dirasakan oleh wisatawan.

3 Pembahasan

3.1 Gambaran Umum Atraksi Wisata Jeep di Gunung Bromo

Kawasan wisata Gunung Bromo merupakan kawasan yang sudah didukung oleh pemerintah karena kawasan ini merupakan salah satu kawasan yang memiliki banyak daya tarik bagi wisatawan. Daya tarik wisata Gunung Bromo antara lain adalah keindahan alam yang ada, baik di unsur kawasan Bromo sendiri seperti sumber daya alam yang ada serta budaya masyarakat sekitar dan kepercayaannya. Oleh karena itu pemerintah daerah mengeluarkan kebijakan pengembangan gunung bromo dalam peningkatan pendirian sarana dan prasarana guna menunjang kelancaran wisatawan yang berkunjung ke obyek wisata Gunung Bromo.



Gambar. 1. Pemandangan Gunung Bromo (Sumber: Dokumentasi Pribadi)

Selain itu ada berbagai aktivitas yang dapat dilakukan di Gunung Bromo. Sebagai contoh wisatawan dapat melakukan berkemah di sekitar wilayah kawasan Gunung Bromo dengan menikmati pemandangan yang indah. Kemudian wisatawan juga dapat berfoto di Sunrise Point serta dapat menikmati keindahan matahari terbit. Selain itu tentunya dapat melakukan pendakian ke puncak Gunung Bromo. Yang terakhir wisatawan dapat menikmati Yadnya Kasada atau Kasada Festival yang diadakan oleh masyarakat adat suku Tengger. Festival ini dimaksudkan untuk meminta keberlimpahan panen untuk masyarakat sekitar dan masyarakat terhindar dari penyakit.

3.2 Gambaran Atraksi Wisata Jeep

Tentunya dalam menggunakan jasa ini wisatawan tidak hanya diantar ke Gunung Bromonya saja melainkan sudah banyak penyedia jasa Jeep yang menawarkan ke destinasi di sekitar kawasan wisata Gunung Bromo. Tahap pertama wisatawan akan melakukan pemesanan jasa terlebih dahulu sebelum melakukan perjalanan. Dalam pemesanan jasa ini nantinya wisatawan dapat memesan sendiri melalui web Taman Nasional Bromo Tengger Semeru atau dapat meminta tolong kepada penyedia jasa untuk memesan, yang nantinya akan dilaporkan ke bagian pihak pengelola Taman Nasional Bromo Tengger Semeru (TNBTS) untuk melakukan pemesanan perijinan kunjungan. Hal ini dilakukan oleh pihak pengelola dengan tujuan menjaga daerah konservasi alam tetap terjaga dan membuat wisatawan yang berkunjung juga menjadi nyaman.

Setelah melakukan pemesanan nantinya wisatawan akan mendapatkan tagihan pembayaran di email pemesan yang harus dibayar dengan batas waktu 2 jam setelah pemesanan. Setelah melakukan pembayaran nantinya akan mendapatkan bukti pembayaran melalui sms dan email yang harus disimpan karena akan menjadi bukti nanti pada saat di lapangan. Kemudian wisatawan bisa memeriksa pemesanan melalui web yang nantinya wisatawan akan mengisi kode pemesanan untuk memeriksa status pemesanan. Nantinya akan muncul status pemesanan dan akan muncul QR-code dengan berisi keterangan yang sudah diisi. Setelah melakukan pemesanan baru wisatawan dapat melakukan perjalanan.

Setelah wisatawan melakukan pemesanan mobil jeep, wisatawan akan melakukan persetujuan untuk lokasi penjemputan dengan pengemudi. Tidak hanya lokasi penjemputan tentunya wisatawan melakukan pemesanan tanggal keberangkatan dengan pengemudi. Pada umumnya pengemudi melakukan penjemputan pukul 12 di malam hari. Sekitar setengah jam setelahnya barulah pengemudi membawa wisatawan untuk menuju Gunung Bromo. Pengemudi membawa wisatawan melalui jalur Tumpang, sebelum menuju Gunung Bromo. Biasanya pengemudi akan menanyakan apa saja yang akan dibutuhkan oleh wisatawan sebelum menuju lokasi. Biasanya wisatawan akan minta ke minimarket untuk membeli snack ringan yang nantinya untuk dikonsumsi selama perjalanan.

Sesampainya di daerah gubugklakah pengemudi diwajibkan untuk menunjukkan kartu tanda anggota dari perkumpulan sopir jeep yang terdaftar. Setelah itu naik lagi sampai ke pos penukaran tiket yang sudah dipesan secara online. Setelah itu wisatawan diminta untuk menunjukkan QR-Code untuk sebagai penanda bahwa sudah melakukan pemesanan online. Kemudian akan ditukarkan dengan tiket sebagai bukti untuk melakukan perjalanan. Lalu wisatawan akan dibawa melanjutkan perjalanan kembali hingga di pos jemplang, dimana kawasan ini masih termasuk kawasan Taman Nasional Bromo Tengger Semeru. Nantinya jika wisatawan ingin ke Gunung Bromo akan melewati jalur bawah sedangkan jika lurus terus akan ke Gunung Semeru.

Setelah melewati pos Jemplang atau bisa dibilang Bukit jemplang, wisatawan akan dibawa ke Bukit Teletubbies atau Savana Teletubbies untuk menuju sunrise point. Setelah melewati Bukit Teletubbies akan melewati Padang Pasir atau biasa disebut dengan Pasir Berbisik. Kemudian wisatawan akan ditanya mau melihat sunrise di Bukit cinta atau di Bukit Kingkong atau di Penanjakan. Jika wisatawan meminta untuk di penanjakan maka itu merupakan point terakhir dari perjalanan. Hal ini dikarenakan mobil sudah tidak bisa melewati dari batas penanjakan sehingga harus parkir di parkiran yang sudah tersedia.

Pada umumnya pengemudi akan membawa wisatawan ke titik point untuk menunggu matahari terbit kemudian akan menurunkan wisatawan dan menunggu bersama sama hingga matahari muncul. Pada saat menunggu itulah wisatawan dapat berbelanja di warung warung setempat yang sudah buka dari malam hari. Wisatawan dapat membeli minuman hangan serta makanan ringan. Setelah melihat matahari terbit dan berfoto- foto barulah wisatawan diajak kembali ke parkiran untuk kembali melakukan perjalanan.

Kemudian wisatawan dibawa turun dari bukit untuk melihat panorama Gunung Bromo. Wisatawan akan dibawa ke Lembah Widodaren untuk menikmati pemandangan alam yang ada dan juga untuk berfoto. Lalu wisatawan akan dibawa ke rest area kawah Bromo untuk parkir. Di kawasan ini mobil tidak bisa masuk, sehingga jika wisatawan ingin lebih dekat ke kaki gunung bahkan untuk naik ke kawah gunung wisatawan dapat menunggangi kuda. Dimana disekitar kawasan tersebut sudah banyak warga lokal dari Kawasan Tengger yang sudah siap menyambut wisatawan untuk menunggangi kuda. Setelah wisatawan menikmati pemandangan alam dari atas gunung wisatawan dapat kembali ke parkiran rest area Kawah Gunung Bromo untuk kembali pulang.

Dalam perjalanan pulang tentunya wisatawan akan melewati Padang Pasir atau Pasir Berbisik. Disini wisatawan dapat berfoto dengan mobil jeep mau diatas atau pun didepan mobil. Tentunya dengan pemandangan padang pasir dan Gunung Bromo serta Gunung Batok yang menjadi latar belakang foto tersebut. Kemudian wisatawan akan melewati Bukit Teletubbies lagi dan disini juga wisatawan diberi kesempatan untuk berfoto kembali di Bukit Teletubbies.

Setelah puas foto di Bukit Teletubbies, wisatawan dibawa ke pemberhentian bernama Watu Gede. Disini wisatawan dapat beristirahat sejenak dan dapat membeli

beberapa minuman hangan dan makanan ringan di tempat masyarakat setempat berjualan. Disini juga dapat melihat pemandangan yang ada dan juga dapat berfoto dengan pemandangan alam yang ada. Dapat juga menikmati pemandangan yang ada sembari meminum minuman hangat. Kemudian baru perjalanan dari wisatawan selesai dan pengemudi mengantar kembali ke tempat pertemuan diawal tadi.

3.3 Karakteristik Responden

Kuisisioner dibagikan kepada 100 orang responden yang tentunya sudah pernah ke Gunung Bromo menggunakan jasa transportasi Mobil Jeep. Hal ini tentunya dilakukan untuk memperoleh data penelitian. Pertanyaan dari kuisisioner ini menggunakan kuisisioner tertutup, dimana responden akan menjawab pernyataan yang diajukan oleh peneliti. Responden nantinya akan mengisi sekitar 70 pertanyaan yang terdiri dari, 35 butir pernyataan harapan dari wisatawan dan 35 pernyataan yang dirasakan sebenarnya oleh wisatawan. Dari ke 35 pernyataan tersebut dibagi kembali menjadi 5 kelompok pernyataan sesuai dengan indikator dari kualitas pelayanan. Skala dari penelitian ini menggunakan skala likert dengan kategori sebagai berikut:

Tabel 1. Skala likert (Sumber : Ketentuan dalam mengisi kuisisioner dari peneliti)

Skala Likert	
Kinerja	Harapan
1 = Sangat Tidak Puas	1 = Sangat Tidak Puas
2 = Tidak Puas	2 = Tidak Puas
3 = Cukup	3 = Cukup
4 = Puas	4 = Puas
5 = Sangat Puas	5 = Sangat Puas

Melalui hasil pengumpulan data didapatkan data karakteristik responden sebagai berikut :

1. Dari kategori jenis kelamin, memperoleh hasil 36 % untuk laki-laki dan 62% untuk perempuan.
2. Dari kategori usia jumlah, terbanyak sebanyak 45% untuk responden dengan usia 21 hingga 30 tahun.
3. Dari kategori seberapa sering berkunjung, jumlah terbanyak sebanyak 51% responden baru pertama kali berkunjung ke Gunung Bromo.
4. Dari kategori asal responden, sebanyak 23% berasal dari Kota Malang dan 77% berasal dari luar Kota Malang.

3.4 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas

Tabel 2. Hasi Uji Validitas Kuisiomer Harapan (Sumber : Hasil Olah Data Uji Validitas Berdasarkan Kuisiomer Harapan)

Nomor atribut <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,665	0,195	Valid
2	0,824	0,195	Valid
3	0,823	0,195	Valid
4	0,791	0,195	Valid
5	0,823	0,195	Valid
6	0,762	0,195	Valid
7	0,849	0,195	Valid
Nomor atribut <i>Empathy</i> (Empati)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,778	0,195	Valid
2	0,847	0,195	Valid
3	0,778	0,195	Valid
4	0,787	0,195	Valid
5	0,870	0,195	Valid
6	0,870	0,195	Valid
7	0,764	0,195	Valid
Nomor atribut <i>Assurance</i> (Jaminan)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,801	0,195	Valid
2	0,854	0,195	Valid
3	0,782	0,195	Valid
4	0,795	0,195	Valid

5	0,880	0,195	Valid
6	0,790	0,195	Valid
7	0,874	0,195	Valid
Nomor atribut <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,700	0,195	Valid
2	0,702	0,195	Valid
3	0,854	0,195	Valid
4	0,753	0,195	Valid
5	0,789	0,195	Valid
6	0,786	0,195	Valid
7	0,822	0,195	Valid
Nomor atribut <i>Reliability</i> (Kehandalan)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,802	0,195	Valid
2	0,778	0,195	Valid
3	0,802	0,195	Valid
4	0,749	0,195	Valid
5	0,780	0,195	Valid
6	0,765	0,195	Valid
7	0,746	0,195	Valid

Tabel 3. Hasi Uji Validitas Kuisiomer Kinerja (Sumber : Hasil Olah Data Uji Validitas Berdasarkan Kuisiomer Kinerja)

Nomor atribut <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,779	0,195	Valid
2	0,849	0,195	Valid
3	0,843	0,195	Valid
4	0,871	0,195	Valid
5	0,825	0,195	Valid
6	0,771	0,195	Valid
7	0,862	0,195	Valid
Nomor atribut <i>Empathy</i> (Empati)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,892	0,195	Valid
2	0,824	0,195	Valid
3	0,769	0,195	Valid
4	0,872	0,195	Valid
5	0,860	0,195	Valid
6	0,866	0,195	Valid
7	0,893	0,195	Valid
Nomor atribut <i>Assurance</i> (Jaminan)	R Hitung	R Tabel	Keterangan

1	0,919	0,195	Valid
2	0,887	0,195	Valid
3	0,901	0,195	Valid
4	0,926	0,195	Valid
5	0,936	0,195	Valid
6	0,830	0,195	Valid
7	0,889	0,195	Valid
Nomor atribut <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,869	0,195	Valid
2	0,912	0,195	Valid
3	0,908	0,195	Valid
4	0,944	0,195	Valid
5	0,930	0,195	Valid
6	0,931	0,195	Valid
7	0,911	0,195	Valid
Nomor atribut <i>Reliability</i> (Kehandalan)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,909	0,195	Valid
2	0,915	0,195	Valid
3	0,910	0,195	Valid
4	0,921	0,195	Valid
5	0,925	0,195	Valid
6	0,948	0,195	Valid
7	0,935	0,195	Valid

Berdasarkan kedua tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa setiap atribut kuisisioner yang telah dibuat peneliti mendapatkan hasil r hitung yang lebih besar dari r tabel. Dimana yang berarti semua atribut baik dari harapan dan kinerja dinyatakan valid karena melebihi 0,195.

3.5 Uji Reliabilitas

Tabel 4. Hasi Uji Reliabilitas Kuisisioner Harapan (Sumber : Hasil Olah Data Uji Validitas Berdasarkan Kuisisioner Harapan)

Variabel Harapan	Cronbach's Alpha 0,70 < Cronbach's Hit	Keterangan
<i>Tangible</i> (Bukti Nyata)	0,70 < 0,878	Reliabel
<i>Emphaty</i> (Empati)	0,70 < 0,891	Reliabel
<i>Assurance</i> (Jaminan)	0,70 < 0,914	Reliabel
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	0,70 < 0,921	Reliabel
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	0,70 < 0,924	Reliabel

Tabel 5. Hasi Uji Reliabilitas Kuisisioner Kinerja (Sumber : Hasil Olah Data Uji Validitas Berdasarkan Kuisisioner Kinerja)

Variabel Harapan	Cronbach's Alpha 0,70 < Cronbach's Hit	Keterangan
<i>Tangible</i> (Bukti Nyata)	0,70 < 0,854	Reliabel
<i>Emphaty</i> (Empati)	0,70 < 0,861	Reliabel
<i>Assurance</i> (Jaminan)	0,70 < 0,714	Reliabel
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	0,70 < 0,899	Reliabel
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	0,70 < 0,906	Reliabel

Berdasarkan kedua tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa data yang sudah dikumpulkan dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Dari semua hasil yang sudah diperoleh nilai Cronbach's Hit dari masing- masing variabel lebih besar dari nilai Cronbach's Alpha (>0,70), yang dapat diartikan bahwa hasil data yang dianalisis oleh peneliti dapat dipercaya dan konsisten sehingga dapat digunakan untuk pengujian berikutnya.

3.6 Statistik Deskriptif Variabel

Tabel 6. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Harapan (Sumber : Hasil olah data analisis deskriptif variabel harapan)

No	Pernyataan	Mean	Kategori
A			
Fungsional (Berkas Fisika)			
1	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep memastikan keadaan mobil siap untuk dipakai.	4,37	SB
2	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep memastikan kebersihan mobil sebelum digunakan.	4,31	SB
3	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep menyediakan kotak P3K di dalam mobil.	3,96	B
4	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep memastikan bahwa tempat duduk pemumpang nyaman.	4,25	SB
5	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep menyediakan hand sanitizer atau masker di mobil.	4,02	B
6	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep menyediakan Konsumsi paling tidak air mineral.	3,88	B
7	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep memastikan kondisi shock breaker dalam keadaan nyaman.	4,14	B
B			
Empathy (Empati)			
1	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep memastikan keadaan dan kebutuhan wisatawan sebelum berangkat.	4,28	SB
2	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep membacakan poin-poin untuk wisatawan.	4,22	SB
3	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep memastikan wisatawan dalam membawa barang bawaan.	4,06	B
4	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep berikap ramah disamping perjalanan.	4,57	SB
5	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep menawarkan diri untuk membantu wisatawan dalam mengambil foto.	4,59	SB
6	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep menawarkan kepada wisatawan untuk melihat sunrise di titik poin yang mana.	4,59	SB
7	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep memberikan kesempatan kepada wisatawan untuk melakukan sesi foto.	4,53	SB
C			
Assurance (Jaminan)			
1	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep melayani wisatawan secara tepat waktu.	4,41	SB
2	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep mempunyai Sifat Ijin Mengemudi.	4,59	SB
3	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep melayani dengan baik selimpit dengan biaya perjalanan.	4,42	SB
4	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep mengetahui medan perjalanan selama pengantaran.	4,59	SB
5	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep berkendara secara aman.	4,53	SB
6	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep memiliki Kartu tanda anggota pegemudi.	4,42	SB
7	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep mengantarkan kembali wisatawan dalam keadaan selamat.	4,58	SB
D			
Responsiveness (Daya Tanggap)			
1	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep memberikan solusi untuk setiap masalah yang wisatawan hadapi.	4,42	SB
2	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep memberikan destinasi alternatif jika ada destinasi yang tidak bisa dikunjungi.	4,49	SB
3	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep merespon dengan baik saat wisatawan melakukan pemesanan jasa.	4,49	SB
4	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep bersedia membantu wisatawan disetiap masalah yang dihadapi.	4,43	SB
E			
Reliability (Kehandalan)			
1	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep dapat menjelaskan setiap destinasi dengan baik dan benar.	4,50	SB
2	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep mengemukakan target destinasi dari wisatawan terpenuhi semua.	4,46	SB
3	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep mengetahui jalan mana saja yang akan dilewati.	4,50	SB
4	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep memberikan informasi yang tepat dalam hal biaya.	4,46	SB
5	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep memberikan saran untuk spot foto diseluruh destinasi tujuan.	4,48	SB
6	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep memberikan destinasi terbaik untuk dikunjungi bagi wisatawan.	4,53	SB
7	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep handal dalam menangani kebutuhan wisatawan.	4,44	SB
Rata - Rata Citra		4,39	SB

Tabel 7. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kinerja (Sumber : Hasil Olah Data Analisis Deskriptif Variabel Kinerja)

No	Pernyataan	Mean	Kategori								
A Tangible (Bukti Fisik)											
1	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep memastikan keadaan mobil siap untuk dipakai.	4,39	SB	4	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep bersikap ramah disepanjang perjalanan.	4,50	SB	1	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep memberikan solusi untuk setiap masalah yang wisatawan hadapi.	4,44	SB
2	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep memastikan kebersihan mobil sebelum digunakan.	4,35	SB	5	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep menawarkan diri untuk membantu wisatawan dalam mengambil foto.	4,49	SB	2	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep memberikan destinasi alternatif jika ada destinasi yang tidak bisa dikunjungi.	4,45	SB
3	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep menyediakan kotak P3K di dalam mobil.	4,12	B	6	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep menawarkan kepada wisatawan untuk melihat sunrise di titik poin yang mana.	4,51	SB	3	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep merespon dengan baik saat wisatawan melakukan pemesanan jasa.	4,48	SB
4	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep memastikan bahwa tempat duduk penumpang nyaman.	4,31	SB	7	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep memberikan kesempatan kepada wisatawan untuk melakukan sesi foto.	4,51	SB	4	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep bersedia membantu wisatawan dengan masalah yang dihadapi.	4,47	SB
5	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep menyediakan hand sanitizer atau masker di mobil.	4,00	B	C Assurance (Jaminan)				5	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep merespon semua keluhan yang wisatawan sampaikan dengan cepat.	4,45	SB
6	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep menyediakan Konsumsi paling tidak air mineral.	4,07	B	1	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep melayani wisatawan secara tepat waktu.	4,39	SB	6	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep merespon keinginan wisatawan sesuai capai dan tepat.	4,46	SB
7	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep memastikan kondisi shock breaker dalam keadaan nyaman.	4,33	SB	2	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep mempunyai Surat Ijin Mengemudi.	4,45	SB	7	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep mengasuhkan kegiatan wisatawan terencana.	4,46	SB
B Empathy (Empati)											
1	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep menanyakan keadaan dan kebutuhan wisatawan sebelum berangkat.	4,40	SB	4	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep mengetahui medan perjalanan selama pengantaran.	4,52	SB	K Reliability (Keandalan)			
2	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep membukakan pintu untuk wisatawan.	4,32	SB	5	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep berkendara secara aman.	4,50	SB	1	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep dapat menjalankan setiap destinasi dengan baik dan benar.	4,47	SB
3	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep membantu wisatawan dalam membawa barang bawaan.	4,33	SB	6	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep memiliki Kartu tanda anggota pengemudi.	4,38	SB	2	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep mengasuhkan target destinasi dari wisatawan terpenuhi semua.	4,47	SB
				7	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep mengantarkan kembali wisatawan dalam keadaan selamat.	4,52	SB	3	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep mengetahui jalan mana saja yang akan dilewati.	4,42	SB
				D Responsiveness (Daya Tanggap)				4	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep memberikan informasi yang tepat dalam hal biaya.	4,47	SB
								5	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep memberikan saran untuk spot foto di sekitar destinasi tujuan.	4,44	SB
								6	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep memberikan opsi atau alternatif untuk destinasi bagi wisatawan.	4,49	SB
								7	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep handal dalam menangani keluhan wisatawan.	4,42	SB
								Rata - Rata Citra			
										4,41	SB

Berdasarkan kedua tabel diatas dapat dilihat hasil dari statistik deskriptif variabel yang menghasilkan data bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola penyedia jasa transportasi mobil jeep sudah dikategorikan sangat bagus. Dengan rata-rata citra yang diperoleh untuk variabel harapan dengan angka 4,39 dan rata-rata citra untuk variabel kinerja dengan angka 4,41 yang bisa dikategorikan sangat bagus.

3.7 Pemetaan GAP

Tabel 8. Hasil Uji Teknik Analisis GAP (Sumber : Hasil olah data Pemetaan GAP)

No	Variabel Tangible	Kinerja	Harapan	Gap		Kinerja	Harapan	Gap	
1	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep memastikan keadaan mobil siap untuk dipakai.	4,4	4,4	0	6	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep menawarkan kepada wisatawan untuk melihat sunrise di titik poin yang mana.	4,5	4,6	-0,1
2	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep memastikan kebersihan mobil sebelum digunakan.	4,4	4,3	0,1	7	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep memberikan kesempatan kepada wisatawan untuk melakukan sesi foto.	4,5	4,5	0
3	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep menyediakan kotak P3K di dalam mobil.	4,1	4	0,1	No Variabel Assurance				
4	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep memastikan bahwa tempat duduk penumpang nyaman.	4,3	4,3	0	1	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep melayani wisatawan secara tepat waktu.	4,4	4,4	0
5	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep menyediakan hand sanitizer atau masker di mobil.	4	4	0	2	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep mempunyai Surat Ijin Mengemudi.	4,5	4,6	-0,1
6	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep menyediakan Konsumsi paling tidak air mineral.	4,1	3,9	0,2	3	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep melayani dengan baik setimpal dengan biaya perjalanan.	4,4	4,4	0
7	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep memastikan kondisi shock breaker dalam keadaan nyaman.	4,3	4,1	0,2	4	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep mengetahui medan perjalanan selama pengantaran.	4,5	4,6	-0,1
No Variabel Empathy					5	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep berkendara secara aman.	4,5	4,5	0
1	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep menanyakan keadaan dan kebutuhan wisatawan sebelum berangkat.	4,4	4,3	0,1	6	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep memiliki Kartu tanda anggota pengemudi.	4,4	4,4	0
2	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep membukakan pintu untuk wisatawan.	4,3	4,2	0,1	7	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep mengantarkan kembali wisatawan dalam keadaan selamat.	4,5	4,6	-0,1
3	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep membantu wisatawan dalam membawa barang bawaan.	4,3	4,1	0,2	No Variabel Responsiveness				
4	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep bersikap ramah disepanjang perjalanan.	4,5	4,6	-0,1	1	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep memberikan solusi untuk setiap masalah yang wisatawan hadapi.	4,4	4,4	0
5	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep menawarkan diri untuk membantu wisatawan dalam mengambil foto.	4,5	4,6	-0,1	2	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep memberikan destinasi alternatif jika ada destinasi yang tidak bisa dikunjungi.	4,5	4,5	0

3	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep merespon dengan baik saat wisatawan melakukan pemesanan jasa.	4,5	4,5	0	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep memberikan saran untuk spot foto disekitar destinasi tujuan.	4,4	4,5	-0,1	
4	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep bersedia membantu wisatawan disetiap masalah yang dihadapi.	4,4	4,5	-0,1	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep memberikan destinasi terbaik untuk dikunjungi bagi wisatawan.	4,5	4,5	0	
5	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep merespon semua keluhan yang wisatawan sampaikan dengan cepat.	4,5	4,4	0,1	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep handal dalam menangani kebutuhan wisatawan.	4,4	4,4	0	
6	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep merespon keinginan wisatawan secara cepat dan tepat.	4,5	4,4	0,1		154,19	153,69	0,4	
7	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep mengusahakan keinginan wisatawan terpenuhi.	4,5	4,4	0,1		FA-RATA	4,4	4,4	0,01
No	Variabel <i>Reliability</i>	Kinerja	Harapan	Gap					
1	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep dapat menjelaskan setiap destinasi dengan baik dan benar.	4,5	4,5	0					
2	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep mengusahakan target destinasi dari wisatawan terpenuhi semua.	4,5	4,5	0					
3	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep mengetahui jalan mana saja yang akan dilewati.	4,4	4,5	-0,1					
4	Penyedia jasa dalam atraksi wisata Mobil Jeep memberikan informasi yang tepat dalam hal biaya.	4,5	4,5	0					

Berdasarkan tabel hasil analisis GAP tersebut maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Kualitas pelayanan mobil Jeep di Gunung Bromo, memiliki beberapa hal yang perlu dipertahankan dan perlu ditingkatkan. Dalam hal yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki, hal ini dikarenakan masih ada beberapa harapan wisatawan yang belum terpenuhi. Dalam kata lain nilai dari harapan wisatawan lebih besar dari nilai dari kinerja yang diberikan oleh penyedia jasa.

3.8 Pemetaan Analisis CSI

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan dari wisatawan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam metode ini tentunya sudah memiliki kategori- kategori dalam melakukan penilaiannya. Berikut merupakan interpretasi dari *Customer Satisfaction Index (CSI)* :

Tabel 9. Interpretasi *Customer Satisfaction Index (CSI)* (Sumber : Widodo & Sutopo 2019)

No	Nilai CSI (%)	Keterangan CSI
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80,99%	Puas
3	51% - 65,99%	Cukup Puas
4	35% - 50,99%	Kurang Puas
5	0% - 34,99%	Tidak Puas

Dari data yang sudah dikumpulkan oleh peneliti dan kemudian sudah diolah, didapatkan hasil sebagai berikut:

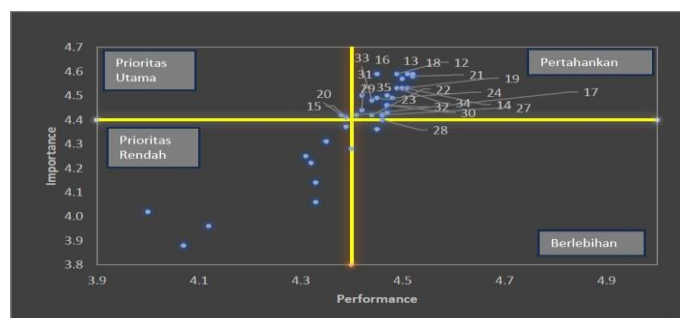
Tabel 10. Hasil Data Dari Pengolahan *Customer Satisfaction Index* (CSI) (Sumber : Hasil Olah Data Teknik Analisis CSI)

Indikator	Hasil Presentase	Kesimpulan
<i>Tangible</i>	84,59%	Sangat Puas
<i>Emphaty</i>	88,81%	Sangat Puas
<i>Assurance</i>	89,07%	Sangat Puas
<i>Responsiveness</i>	89,17%	Sangat Puas
<i>Reliability</i>	89,09%	Sangat Puas

Dari tabel diatas didapatkan hasil bahwa untuk indikator *Tangible* dengan hasil presentase 84,59%, wisatawan sudah merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Kemudian dari indikator *Emphaty* dengan hasil presentase 88,81%, wisatawan sudah merasa puas juga dengan pelayanan yang diberikan. . Kemudian dari indikator *Assurance* dengan hasil presentase 89,07%, wisatawan sudah merasa puas juga dengan pelayanan yang diberikan. Lalu dari indikator *Responsiveness* dengan hasil presentase 89,17%, wisatawan sudah merasa puas juga dengan pelayanan yang diberikan. Dan yang terakhir dari indikator *Reliability* dengan hasil presentase 89,09%, wisatawan sudah merasa puas juga dengan pelayanan yang diberikan.

Dari hasil dari penelitian ini, tingkat kepuasan wisatawan atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) memiliki hasil diatas 81%. Berdasarkan hasil CSI tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan pada pelayanan jasa mobil jeep yang dikelola oleh masyarakat sekitar berada dalam kategori sangat puas. Hal ini berarti wisatawan yang menggunakan jasa pengantaran dengan mobil jeep merasa puas terhadap kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh pihak pengantaran.

3.9 Teknik Analisis Importance Performance Analisis (IPA)



Gambar 2. Hasil Diagram Kartesius (Sumber : Hasil Olah Data Teknik Analisis IPA)

Dari hasil pengolahan data menggunakan Importance Performance Analysis, diketahui atribut-atribut jasa pelayanan kepada wisatawan yang menjadi prioritas utama, prioritas rendah, dipertahankan, dan berlebihan. Distribusi atribut pelayanan pada setiap kuadran dapat dilihat pada gambar yang ada diatas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari pelayanan-pelayanan yang sudah diberikan oleh pihak pengelola kepada wisatawan, sudah dapat disimpulkan bahwa sudah banyak atribut-atribut dari pelayanan yang sudah masuk ke kuadran 2 ataupun kuadran yang dipertahankan. Sehingga dari hasil yang sudah didapatkan sudah dapat dikategorikan bahwa kualitas pelayanan yang sudah diberikan dapat dibilang sudah sangat baik. Kemudian nantinya pengemudi sebagai pihak penyedia jasa sudah dapat tetap mempertahankan kinerjanya. Dikarenakan hasil dari evaluasi yang didapatkan dari wisatawan, rata-rata sudah masuk ke kuadran dipertahankan dengan kata lain pelayanan yang diberikan sudah sangat baik.

4 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan maka, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Tingkat pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa transportasi mobil jeep sudah dalam kategori sangat baik. Dapat dilihat dari hasil teknik analisis Importance Performance analysis (IPA) sudah banyak atribut yang masuk ke kuadran pertahankan. Yang berarti secara keseluruhan pelayanan yang diberikan sudah masuk kedalam kategori sangat baik. Kemudian dapat dilihat dari rata-rata citra statistik deskriptif variabel yang memiliki nilai kinerja lebih tinggi daripada harapan yang diharapkan oleh wisatawan. Dengan nilai 4,39 untuk variabel harapan dan 4,41 untuk variabel kinerja.
2. Tingkat kepuasan wisatawan hasil dari pelayanan yang telah diberikan berada di kategori sangat puas. Dimana dapat dilihat dari teknik analisis Customer Satisfaction Index (CSI) dengan hasil nilai berada diatas 81% yang sudah termasuk dikategori sangat puas. Sehingga dapat diartikan dengan pelayanan yang sudah diberikan oleh penyedia jasa, sudah sangat memuaskan wisatawan yang menggunakan jasa transportasi mobil jeep.

Daftar Pustaka

1. Pitana, I Gede dan I Ketut Surya Diarta. 2009. Pengantar Ilmu Pariwisata Yogyakarta: Andhi Profil Desa Wisata Gubugklakah 2014.
2. Putra, A. S. N. (2019). Pesona Gunung Bromo Sebagai Wisata Unggulan Di Pasuruan, Jawa Timur.

3. Sangpikul, Aswin (2018). The effects of travel experience dimensions on tourist satisfaction and destination loyalty: the case of an island destination. *International Journal of Culture, Tourism, and Hospitality Research*.
4. Sholeha, L., Djaja, S., & Widodo, J. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di ahass sumber jaya maha sakti kecamatan rogojampi kabupaten banyuwangi. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 12(1), 15-25.
5. Tjiptono, Fandy. (2011). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Cv Andi.
6. Yoon, Y., & Uysal, M. (2005). An examination of the effects of motivation and satisfaction on destination loyalty: a structural model. *Tourism Management*, 26(1), 45-56.