

BAB V

ANALISA DAN INTERPRETASI

5.1 ANALISIS DATA

Setelah dilakukan tahap pengumpulan data maka langkah selanjutnya dilakukan analisa dan interpretasi terhadap data yang sudah di olah dengan melakukan tahap- tahap sebagai berikut :

5.1.1 Analisis *fuzzyfikasi* persepsi responden

Nilai persepsi responden menunjukkan tingkat kualitas jasa/ pelayanan yang diterimanya selama menggunakan jasa pelayanan pariwisata segoro indah dalegan (WISID). Dari hasil nilai fuzzyfikasi persepsi dalam pengolahan data di atas (Tabel 4.10) dapat diketahui bahwa atribut Penataan fasilitas secara keseluruhan (x1-2) serta Penampilan karyawan WISID selalu rapi dan sopan (x13) , Tanda peringatan diletakkan pada posisi yang mudah untuk dibaca (x2-1) memiliki nilai terendah.

Tabel 5.1 Nilai *fuzzyfikasi* persepsi terendah

No	Atribut	Keterangan	Nilai fuzzyfikasi
1	X 1-2	Penataan fasilitas secara keseluruhan	2.696
2	X 1-4	Kebersihan dan kenyamanan lingkungan wisata	2.823
3	X 2-1	Tanda peringatan diletakkan pada posisi yang mudah untuk dibaca	2.823

Nilai persepsi yang terendah menunjukkan rendahnya performansi pelayanan/ kualitas jasa yang diterima responden. Informasi ini menandakan bahwa pihak wisata segoro indah dalegan (wisid) sebaiknya memberikan perhatian lebih terhadap atribut pelayanan tersebut tanpa mengabaikan atribut–atribut yang lain.

Nilai persepsi yang paling besar menurut responden adalah atribut pelayanan secara adil kepada pengunjung tanpa membeda-bedakan (X5-1). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tersebut lebih baik dibanding atribut lainnya.

Nilai persepsi yang paling besar belum menjamin kepuasan responden terhadap atribut tersebut, karena kepuasan responden tidak hanya melihat nilai persepsinya saja tetapi juga memperhatikan nilai harapan responden terhadap suatu atribut.

5.1.2 Analisis *fuzzyfikasi* harapan responden

Nilai harapan responden menunjukkan tingkat keinginan responden terhadap kualitas jasa/pelayanan yang seharusnya diberikan oleh wisata segoro indah dalegan (WISID). Nilai harapan yang tertinggi adalah harapan atribut (X 4-3),(X 4-4),(X5-2) Hal ini menunjukkan bahwa responden sangat ingin atribut ini diutamakan kualitas jasanya.

Tabel 5.2 nilai *fuzzyfikasi* harapan tertinggi

No	Atribut	Keterangan	Nilai <i>fuzzyfikasi</i>
1	X 4-3	Karyawan WISID sopan dan profesional dalam bekerja	3.810
2	X 4-4	Keamanan terhadap kendaraan yang telah diparkirkan	3.759
3	X 5-2	pelayanan secara adil kepada pengunjung tanpa membeda-bedakan	3.747

Nilai harapan untuk Karyawan sigap dan cepat dalam memberikan pelayanan (X3-1) tidak terlalu tinggi (3.354), hal tersebut berarti responden tidak memiliki tuntutan yang terlalu tinggi terhadap atribut tersebut, walaupun atribut X 3-1 memiliki nilai persepsi rendah

5.1.3 Analisa *defuzzyfikasi* nilai *servqual* (*gap*) per atribut

Berdasarkan hasil perhitungan nilai *defuzzyfikasi servqual* (*gap*) per atribut bahwa 5 *gap* yang mempunyai nilai negative tertinggi adalah X53,X12,X14,X23,X21

,Dengan melihat hasil tersebut maka pada atribut-atribut yang mempunyai nilai *gap negative* tertinggi perlu ditingkatkan karena terdapat kesenjangan yang lebih besar dibandingkan dengan atribut yang yang lain.

Tabel 5. 3 atribut yang mempunyai nilai *gap negative* tertinggi

Atribut	keterangan	<i>Defuzzyfikasi Servqual(gap)</i>
X53	Kesunnguhan dalam membantu mengatasi keluhan pengunjung	-0.772
X12	Penataan fasilitas secara keseluruhan	-0.747
X14	Kebersihan dan kenyamanan Lingkungan wisata	-0.721
X23	tim penyelamat yang siap berjaga	-0.683
X21	Tanda peringatan diletakkan pada posisi yang mudah di baca	-0.607

5.1.4 Analisa *defuzzyfikasi nilai servqual (gap)* per dimensi

Dengan melakukan perhitungan *defuzzyfikasi nilai gap* tiap dimensi kualitas pelayanan, dapat diketahui sampai sejauh mana tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan pelanggan pada tiap-tiap dimensi tersebut. Dari hasil perhitungan, nilai *servqual(gap)* per dimensi yang mempunyai nilai *gap negative* tertinggi adalah pada dimensi *reability* (keandalan). Hal ini menunjukkan bahwa pihak segoro indah dalegan (wisid) harus lebih memprioritaskan perbaikan pada dimensi tersebut dikarenakan kesenjangan yang terjadi pada dimensi tersebut lebih besar dari dimensi lainnya.

Tabel 5. 4 nilai *servqual (gap)* negatif tertinggi per dimensi

atribut	Dimensi	<i>Defuzzyfikasi servqual (gap)</i>
2	<i>Reability</i>	-0.6

5.1.5 Analisa *defuzzyfikasi nilai servqual (gap)* keseluruhan

Berdasarkan perhitungan *gap* antara *defuzzifikasi nilai persepsi pelanggan* serta *defuzzifikasi nilai harapan pelanggan secara keseluruhan*, didapatkan angka - 0.55

Hal ini menunjukkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di wisata segoro indah dalegan (WISID) masih belum terpenuhi dikarenakan hasilnya negatif , sehingga masih perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya.

5.1.6 Analisa perhitungan *defuzzyfikasi* tingkat kepentingan responden

Berdasarkan hasil dari perhitungan *defuzzyfikasi* dari data kuisisioner tingkat kepentingan yang kemudian di urutkan berdasarkan nilai kepentingan terbesar maka di dapatkan atribut yang harus diberikan prioritas utama yang di inginkan responden yaitu pada atribut (X 4-4). Dan untuk prioritas kedua pada (X5-2). Hal ini ditujukan untuk kepentingan analisa yang di jadikan pertimbangan perbaikan bagi pihak manajemen.

Tabel 5.5 nilai *defuzzyfikasi* tingkat kepentingan tertinggi

Atribut	Keterangan	Tingkat Kepentingan	Urutan Kepentingan
X44	Keamanan terhadap kendaraan yang telah diparkirkan	4.139	1
X52	pelayanan secara adil kepada pengunjung tanpa membedakan	4.063	2

5.2 Interpretasi hasil analisis

Dari analisis sebelumnya ada beberapa langkah interpretasi yang bisa dilakukan oleh pihak penyedia jasa pariwisata WISID berdasarkan hasil data kepuasan, harapan dan kepentingan pengunjung.

5.2.1 interpretasi *fuzzyfikasi* persepsi responden.

Dari hasil nilai *fuzzyfikasi* persepsi dalam pengolahan data di atas dan dilakukan analisis dapat diketahui bahwa atribut pelayanan yang memiliki nilai terendah adalah :

- Penataan fasilitas secara keseluruhan (X1-2)
- Penampilan karyawan WISID selalu rapi dan sopan (X1-3)
- Tanda peringatan diletakkan pada posisi yang mudah untuk dibaca (X2-1)

Sehingga pihak penyedia jasa pariwisata wisata segoro indah dalegan (WISID) harus lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan pada atribut tersebut. Adapun solusi– solusi yang bisa dilakukan WISID misalnya :

1. Dari pihak manajemen sebaiknya lebih memperbaiki penataan fasilitas yang ada sehingga pengunjung wisata tidak merasa terganggu dengan penempatan-penempatan fasilitas yang salah. sehingga pengunjung bisa merasa lebih nyaman ketika berada di tempat wisata.
2. Baik pengelola maupun karyawan sebaiknya memakai seragam pada waktu bekerja sehingga pengunjung tidak kesulitan membedakan antara karyawan dan pengunjung wisid.

5.2.2 interpretasi *fuzzyfikasi* harapan responden

Nilai harapan yang tertinggi adalah harapan atribut Karyawan WISID sopan dan profesional dalam bekerja (X 4-3) serta pelayanan secara adil kepada pengunjung tanpa membeda-bedakan (X5-2) Hal ini menunjukkan bahwa responden sangat ingin atribut ini diutamakan kualitas jasanya. Adapun langkah – langkah yang bisa dilakukan pihak WISID misalnya :

1. Bersikap sopan dan ramah baik pengelola maupun karyawan sehingga pengunjung merasa nyaman saat berada di lingkungan wisata.
2. Di tempat wisata disediakan kotak komplain untuk pengunjung ,khusus kepada karyawan yang tidak bisa bersikap ramah dan professional kepada pengunjung sehingga pihak pengelola bisa menegur.
3. Pelayanan kepada pengunjung sebaiknya dilakukan secara adil dan merata sehingga pengunjung tidak merasa diperlakukan tidak adil. Contoh : tidak membeda-bedakan pengunjung yang sudah dikenal dan pengunjung yang tidak.

5.2.3 interpretasi defuzzyfikasi nilai *servqual* (gap) per atribut

Dari hasil perhitungan defuzzyfikasi *servqual* (gap) per atribut bahwa terdapat 5 gap yang mempunyai nilai negative tertinggi , contohnya pada atribut Kebersihan dan kenyamanan Lingkungan wisata (X1-4), hal ini menunjukkan bahwa pada atribut pelayanan tersebut perlu mendapat prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dikarenakan atribut X1-4 termasuk dalam urutan 5 gap yang mempunyai kesenjangan tertinggi. Adapun langkah – langkah yang bisa dilakukan pihak WISID misalnya :

1. Membersihkan lingkungan wisata secara teratur, sehari 2 kali pagi dan sore, untuk menghindari kotoran yang dapat menimbulkan ketidak nyamanan pengunjung.
2. Melengkapi fasilitas tempat sampah di sekitar lingkungan wisata.
3. Memberi peraturan tertulis kepada pengunjung agar selalu menjaga kebersihan lingkungan wisata.

Sedangkan nilai gap terendah pada atribut X16 (-0.417), X32 (-0.291), X34 (-0.215) atau dengan kata lain atribut tersebut lebih baik di banding atribut yang lain sehingga pengunjung merasa cukup puas dengan atribut – atribut pelayanan tersebut dibanding yang atribut pelayanan yang laian. Dan sebaiknya pihak wisid berusaha mempertahankan dan meningkatkan kinerja kualitas pelayanan pada atribut-atribut yang bernilai terendah.

5.2.4 interpretasi defuzzyfikasi *servqual*(gap) per dimensi

Dari hasil perhitungan, nilai *servqual*(gap) per dimensi yang mempunyai nialai *gap* negative tertinggi adalah pada dimensi *reability* dengan nilai -0.6. Hal ini menunjukkan bahwa pihak segoro indah dalegan (wisid) harus lebih memprioritaskan perbaikan pada dimensi tersebut dikarenakan kesenjangan yang terjadi pada dimensi tersebut lebih besar dari dimensi lainnya. Langkah – langkah yang bisa di lakukan oleh pihak wisid yaitu :

1. menambah tim penyelamat atau penjaga pantai yang sudah professional yang selalu waspada terhadap situasi yang tidak di inginkan di setiap titik area pantai.

2. Pihak manajemen wisid harus memberikan perhatian yang lebih untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi *reability* dikarenakan dimensi tersebut mempunyai nilai gap terbesar.
3. sebaiknya tanda peringatan di letakkan di posisi- posisi yang strategis dan mudah untuk di pahami oleh pengunjung wisata

5.2.5 interpretasi defuzzyfikasi *servqual(gap)* keseluruhan

Berdasarkan perhitungan *gap* antara defuzzifikasi nilai persepsi pelanggan serta defuzzifikasi nilai harapan pelanggan secara keseluruhan, didapatkan angka -0,55. Hal ini menunjukkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di wisata segoro indah dalegan (wisid) masih belum terpenuhi dikarenakan hasilnya *negative*, sehingga masih perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya. Langkah – langkah yang bisa di lakukan oleh pihak wisid yaitu :

1. Melakuakan perbaikan kualitas terhadap dimensi dengan nilai gap negative tertinggi.
2. Memprioritaskan atribut dengan nilai gap negative tertinggi untuk segera dilakukan perbaikan kualitas.
3. Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan pada atribut dengan gap terendah