

**ANALISIS DIMENSI KEPUASAN ATAS KUALITAS PELAYANAN
PADA OBJEK WISATA PEMANDIAN AIR PANAS BUKIK GADANG
KABUPATEN SOLOK**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma III
Manajemen Perdagangan sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Ahli Madya*



Oleh:

GILANG GUSTIANO
2018/18134037

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERDAGANGAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS DIMENSI KEPUASAN ATAS KUALITAS PELAYANAN
PADA OBJEK WISATA PEMANDIAN AIR PANAS BUKIK GADANG
KABUPATEN SOLOK**

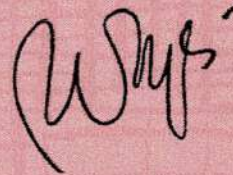
Nama : Gilang Gustiano
BP/NIM : 2018/18134037
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi

Diketahui oleh
Koordinator Program Diploma (DIII)
Manajemen Perdagangan



Dina Patrisia, S.E., M.Si., Ph.D
NIP. 19751209 199903 2 001

Padang, 9 Agustus 2021
Disetujui oleh
Pembimbing Tugas akhir



Whyosi Septrizola, S.E., M.M
NIP. 19790905 200312 2 001

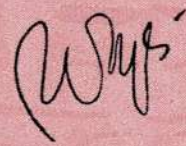
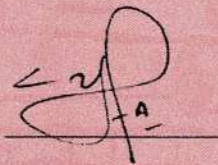
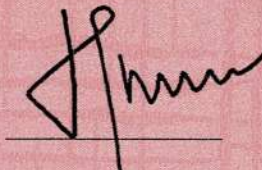
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS DIMENSI KEPUASAN ATAS KUALITAS PELAYANAN
PADA OBJEK WISATA PEMANDIAN AIR PANAS BUKIK GADANG
KABUPATEN SOLOK**

Nama : Gilang Gustiano
BP/NIM : 2018/18134037
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas
Negeri Padang.

Padang, Agustus 2021

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
Whyosi Septrizola, SE, MM.	(Ketua)	 _____
Chichi Andriani, SE, MM.	(Anggota 1)	 _____
Firman, SE, M.Sc.	(Anggota 2)	 _____

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gilang Gustiano
Thn. Masuk/NIM : 2018/18134037
Tempat/Tgl. Lahir : Biaro/18 September 1998
Program Studi : Manajemen Perdagangan
Keahlian : Diploma
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Jl. Prof. Dr. Hamka, Air Tawar, Padang
Judul Tugas Akhir : Analisis Dimensi Kepuasan atas Kualitas Pelayanan pada Objek Wisata Pemandian Air Panas Bukik Gadang Kabupaten Solok

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji, dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, 9 Agustus 2021
Yang menyatakan,



Gilang Gustiano
NIM.18134037

ABSTRAK

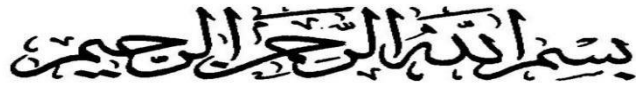
Gilang Gustiano : **Analisis Dimensi Kepuasan atas Kualitas Pelayanan pada Objek Wisata Pemandian Air Panas Bukik Gadang Kabupaten Solok.**

Pembimbing : **Whyosi Septrizola, S.E., M.M.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan pada Objek Wisata Pemandian Air Panas Bukik Gadang Kabupaten Solok. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, yaitu: dengan memperoleh data langsung melalui kuesioner. Sedangkan teknik pengumpulan data dalam penulisan tugas akhir ini adalah dengan cara penyebaran kuesioner terhadap 100 orang responden. Hasil penelitian yang diperoleh, yaitu: Semua dimensi kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan pada objek wisata Pemandian Air Panas Kabupaten Solok yang terdiri dari: keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik berada dalam kategori baik.

Kata Kunci: Dimensi Kepuasan atas Kualitas Pelayanan.

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia dan limpahan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul: **“Analisis Dimensi Kepuasan atas Kualitas Pelayanan pada Objek Wisata Pemandian Air Panas Bukik Gadang Kabupaten Solok.”** Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Penghargaan dan terima kasih yang setulus-tulusnya penulis ucapkan kepada Ibu Whyosi Septrizola, SE, MM selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan arahan, bimbingan, saran, nasehat, perhatian, dan waktu kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat, karunia, dan keberkahan di dunia dan akhirat atas budi baik yang telah diberikan kepada penulis. Selanjutnya penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Idris, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Chichi Andriani, SE, MM selaku Dosen Penguji 1 dan Bapak Firman, SE, M.Sc selaku Dosen Penguji 2, dan juga sebagai Dosen Pembimbing Akademik.

3. Ibu Dina Patrisia, SE, M.Si, Ph.D, selaku Ketua Program Studi DIII Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi DIII Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
5. Tenaga Kependidikan Program Studi DIII Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
6. Ibu Warnelis selaku pihak pimpinan Pemandian Air Panas Bukik Gadang Kabupaten Solok.
7. Teman-teman Program Studi DIII Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, khususnya Manajemen Perdagangan angkatan 2018 yang sama-sama berjuang serta memberikan banyak motivasi, saran, serta dukungan yang sangat berguna bagi penulis.

Semoga segala bimbingan, bantuan, dan motivasi yang telah diberikan menjadi amal kebaikan dan mendapat balasan dari Allah Subhanahu wa Ta'ala.

Dengan keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dan kesempurnaan di masa mendatang. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak. Aamiin.

Padang, Agustus 2021

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Karakteristik Jasa	10
B. Kepuasan Konsumen	11
C. Kualitas Layanan	17
BAB III PENDEKATAN PENELITIAN	22
A. Bentuk Penelitian Tugas Akhir	22
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	22
C. Rancangan Penelitian	22
D. Populasi dan Sampel	25
E. Instrumen Penelitian	26
F. Teknik Analisis	27
BAB IV PEMBAHASAN	30
A. Gambaran Umum Perusahaan	30
B. Hasil Penelitian	31
BAB V PENUTUP	47
A. Simpulan	47
B. Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN	51

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Kunjungan Wisatawan Objek Wisata Pemandian Air Panas Bukik Gadang Kabupaten Solok	7
Tabel 2. Daftar Skala Jawaban Responden	27
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	32
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	32
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan ke Objek Wisata Pemandian Air Panas Bukik Gadang Kabupaten Solok	33
Tabel 7. Data Rata-rata Dimensi Kepuasan Konsumen	34
Tabel 8. Distribusi Dimensi Keandalan	36
Tabel 9. Distribusi Dimensi Responsivitas	38
Tabel 10. Distribusi Dimensi Jaminan	39
Tabel 11. Distribusi Dimensi Empati	42
Tabel 12. Distribusi Dimensi Bukti Fisik	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Objek Wisata Pemandian Air Panas Bukik Gadang Kabupaten Solok	4
Gambar 2. Keluhan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan pada Objek Wisata Pemandian Air Panas Bukik Gadang Kabupaten Solok	5
Gambar 3. Parkiran Objek Wisata Pemandian Air Panas Bukik Gadang Kabupaten Solok	5
Gambar 4. Akses Jalan yang Sempit Menuju Objek Wisata Pemandian Air Panas Bukik Gadang Kabupaten Solok	6

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

Lampiran 3. Hasil Tabulasi Data Responden

Lampiran 4. Tingkat Capaian Responden (TCR)

Lampiran 5. Foto Penelitian Penyebaran Kuesioner

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan salah satu industri yang dapat dilakukan pemerintah dalam rangka meningkatkan perekonomian masyarakat dan meningkatkan pendapatan daerah. Setiap daerah memiliki lokasi wisata yang harus dibenahi, dikembangkan, dan ditingkatkan dari berbagai segi, yaitu: aksesibilitas, keamanan, fasilitas, dan lingkungan. Hal ini bertujuan agar dapat menambah minat pengunjung untuk berlibur dan menghabiskan waktu bersama keluarga. Semakin meningkatnya jumlah pengunjung pada suatu objek wisata, maka akan meningkatkan pendapatan daerah pada bidang pariwisata.

Pada kondisi pandemi Covid-19 seperti sekarang ini, peningkatan dalam kualitas pelayanan yang ditawarkan menjadi hal yang sangat penting bagi pemilik usaha. Hal tersebut disebabkan karena kualitas pelayanan dapat dijadikan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Apalagi terdapat pembatasan-pembatasan yang harus dilakukan oleh pihak pengelola tempat wisata, sehingga kunjungan semakin menurun.

Setiap tempat wisata memberikan pelayanan yang berbeda-beda kepada setiap pelanggan yang berkunjung. Layanan yang baik akan berdampak terhadap kemajuan dan perkembangan objek wisata untuk ke depannya. Bagi suatu objek wisata, memberikan kualitas pelayanan yang terbaik merupakan tujuan untuk memperoleh kepuasan konsumen. Layanan konsumen merupakan pelayanan

yang diberikan oleh pekerja kepada pelanggan dengan tujuan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller (2009:50). “Kualitas pelayanan adalah keseluruhan fitur dan sifat produksi atau layanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.” Kualitas pelayanan tersebut merupakan kebutuhan yang diinginkan oleh konsumen yang nantinya akan dibarengi dengan keinginan pelanggan dan juga ketepatan dalam cara menyampaikan agar pesan yang ingin disampaikan dapat diterima baik oleh pelanggan.

Menurut Parasuraman (1988) dalam Kotler dan Keller (2009:52), terdapat lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh pelanggan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu: “Keandalan, Responsivitas, Jaminan, Empati, dan Wujud.”

1. Keandalan adalah kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat.
2. Responsivitas adalah kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu.
3. Jaminan adalah mencakup pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati adalah kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.

5. Wujud (bukti fisik) adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Buruknya kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen akan menyebabkan banyaknya kerugian yang dialami oleh perusahaan. Konsumen yang kecewa bukan hanya akan meninggalkan perusahaan, tetapi juga akan menceritakan keburukan kualitas pelayanan yang dirasakannya kepada orang lain. Selain itu, perusahaan akan lebih banyak mengorbankan biaya agar bisa mendapatkan pelanggan baru.

Demikian juga kegiatan bisnis dalam bidang pariwisata yang terdapat di Kabupaten Solok. Kabupaten Solok merupakan salah satu daerah tujuan wisata yang banyak diminati oleh wisatawan. Salah satu daya tarik yang dimiliki oleh Kabupaten Solok adalah Objek Wisata Pemandian Air Panas Bukik Gadang. Saat ini, daya tarik objek wisata tersebut telah cukup dikenal oleh wisatawan lokal, domestik, maupun mancanegara. Pemandian ini terletak di Bukik Gadang, Kabupaten Solok, Sumatera Barat.

Objek wisata pemandian air panas ini mempunyai fungsi lain selain sebagai tempat untuk berekreasi. Objek wisata ini mempunyai fungsi utama sebagai tempat pemandian air panas yang bermanfaat bagi kesehatan. Selain itu, objek wisata yang terletak di daerah ketinggian ini menjadi solusi sebagai tempat yang tepat untuk menikmati udara dingin dengan cara berendam di kolam air panas. Berikut ini adalah gambar Objek Wisata Pemandian Air Panas Bukik Gadang:



Gambar 1. Objek Wisata Pemandian Air Panas Bukik Gadang
Sumber: Pemandian Air Panas Bukik Gadang, Tahun 2021.

Berdasarkan data yang diperoleh pada survey awal, ditemukan beberapa komentar keluhan pengunjung yang menyatakan bahwa Objek Wisata Pemandian Air Panas Bukik Gadang memiliki tempat parkir yang kurang luas. Selain itu, akses menuju ke sana harus melalui jalan yang cukup sempit. Hal tersebut terjadi kemungkinan dikarenakan kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola Objek Wisata Pemandian Air Panas Bukik Gadang. Salah satu pelayanan yang diberikan kepada pengunjung adalah memberikan akses jalan yang mudah bagi pengunjung objek wisata. Namun hal tersebut belum dilaksanakan dengan baik oleh pihak pengelola Objek Wisata Pemandian Air Panas Bukik Gadang. Berikut ini adalah beberapa keluhan yang ditemukan pada media sosial mengenai Objek Wisata Pemandian Air Panas Bukik Gadang:



Gambar 2. Keluhan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan pada Objek Wisata Pemandian Air Panas Bukik Gadang
 Sumber: Media Sosial Instagram dengan #PemandianAirPanasBukikGadang, Tahun 2021.

Berdasarkan keluhan yang ditemukan, maka di bawah ini terdapat beberapa gambar yang berkaitan dengan keluhan yang ditemukan di media sosial mengenai Objek Wisata Pemandian Air Panas Bukik Gadang:



Gambar 3. Parkiran pada Objek Wisata Pemandian Air Panas Bukik Gadang
 Sumber: Data Primer, Tahun 2021.

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa parkir yang tersedia di Objek Wisata Pemandian Air Panas Bukik Gadang kurang luas. Hal ini menyulitkan pengunjung untuk datang ke objek wisata tersebut. Berikut ini adalah gambar akses jalan yang sempit menuju Objek Wisata Pemandian Air Panas Bukik Gadang:



Gambar 4. Akses Jalan yang Sempit Menuju Objek Wisata Pemandian Air Panas Bukik Gadang

Sumber: Data Primer, Tahun 2021.

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa akses jalan yang sempit menuju Objek Wisata Pemandian Air Panas Bukik Gadang, banyak pengunjung mengeluh karena jalan yang sempit tersebut. Padahal perbaikan jalan yang sempit itu dapat dilakukan oleh pihak pengelola objek wisata untuk memperluas akses jalan dengan cara dicor di sepanjang sisi jalan sempit tersebut. Hal itu akan memberikan kenyamanan bagi pengunjung, terutama

pengunjung yang belum pernah mengunjungi Objek Wisata Pemandian Air Panas Bukik Gadang.

Berdasarkan data jumlah pengunjung ke Objek Wisata Pemandian Air Panas Bukik Gadang tahun 2019-2020, ternyata jumlah pengunjung mengalami penurunan. Selain diakibatkan pandemi Covid-19, hal tersebut juga dikarenakan kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan yang masih belum maksimal dari pihak pengelola Objek Wisata Pemandian Air Panas Bukik Gadang. Berikut ini adalah data jumlah kunjungan wisatawan Objek Wisata Pemandian Air Panas Bukik Gadang:

Tabel 1. Jumlah Kunjungan Wisatawan Objek Wisata Pemandian Air Panas Bukik Gadang

Tahun	Bulan	Jumlah Pengunjung (Orang)
2019	Januari-Juni	34.110
	Juli-Desember	82.896
2020	Januari-Juni	37.429
	Juli-Desember	21.352
2021	Januari-Juni	16.973

Sumber: Objek Wisata Pemandian Air Panas Bukik Gadang, Tahun 2021.

Naik turunnya jumlah pengunjung pada Objek Wisata Pemandian Air Panas Bukik Gadang salah satunya diakibatkan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola Objek Wisata Pemandian Air Panas Bukik Gadang. Terlebih lagi di masa pandemi Covid-19 sekarang ini, di mana terjadi pembatasan-pembatasan kunjungan ke berbagai tempat, termasuk objek wisata. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi yang diperoleh melalui keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pengunjung Objek Wisata

Pemandian Air Panas Bukik Gadang. Pelayanan memiliki target dan sasaran yang sederhana, yaitu dapat memenuhi apa yang diinginkan oleh konsumen sebagai pengguna layanan. Meskipun pelayanan memiliki makna yang sederhana, tetapi dalam melaksanakan tidaklah mudah. Dengan demikian, untuk mencapai semua hal tersebut, maka diperlukan pelayanan yang sangat berkualitas.

Dalam memberikan pelayanan jasa, masalah kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan sebagai pengguna layanan jasa. Jika pelanggan merasa puas dengan layanan jasa yang diberikan oleh pihak pengelola, maka pelanggan akan terus melakukan kunjungan ke objek wisata tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai: **“Analisis Dimensi Kepuasan atas Kualitas Pelayanan pada Objek Wisata Pemandian Air Panas Bukik Gadang Kabupaten Solok.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu: **“Bagaimana dimensi kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan pada Objek Wisata Pemandian Air Panas Bukik Gadang Kabupaten Solok.”**

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang tingkat kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola Objek Wisata Pemandian Air Panas Bukik Gadang Kabupaten Solok.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

a. Akademik

Sebagai bahan kajian ilmu pengetahuan, khususnya bagi Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

b. Penulis

Sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya dan menambah pengetahuan tentang manajemen, terutama mengenai kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan.

c. Pembaca

Sebagai bahan yang dapat digunakan untuk meningkatkan cara berpikir, bertindak, dan bersikap sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan.

2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan pertimbangan bagi pihak pengelola Objek Wisata Pemandian Air Panas Bukik Gadang Kabupaten Solok dalam menyempurnakan

kebijaksanaan manajemen dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pengunjung yang mengunjungi objek wisata tersebut melalui dimensi kualitas pelayanan, yaitu: keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik.

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan tentang analisis dimensi kepuasan atas kualitas pelayanan, maka dapat disimpulkan bahwa semua dimensi kepuasan atas kualitas pelayanan pada Objek Wisata Pemandian Air Panas Bukik Gadang Kabupaten Solok, yaitu: keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik berada dalam kategori baik.

B. Saran

Berdasarkan simpulan di atas, maka dapat disarankan beberapa hal kepada pihak pengelola Objek Wisata Pemandian Air Panas Bukik Gadang Kabupaten Solok sebagai berikut:

1. Pada dimensi jaminan, pihak pengelola Objek Wisata Pemandian Air Panas Bukik Gadang Kabupaten Solok harus lebih ramah dan sopan dalam menyapa pengunjung dengan cara yang bersahabat. Oleh karena sikap petugas yang ramah dapat membuat pengunjung merasa nyaman dan senang, sehingga pengunjung menjadi puas.
2. Pada dimensi keandalan, pihak pengelola Objek Wisata Pemandian Air Panas Bukik Gadang Kabupaten Solok harus berupaya lebih andal dan cepat dalam memecahkan masalah pengunjung dan memberikan pelayanan yang baik kepada pengunjung. Misalnya, petugas tiap kolam harus selalu siap di tempat

agar ketika pengunjung akan memasuki kolam, maka petugas dapat memberikan pelayanan dengan segera.

3. Pada dimensi empati, pihak pengelola Objek Wisata Pemandian Air Panas Bukik Gadang Kabupaten Solok harus berupaya lebih baik dalam berkomunikasi dengan pengunjung dan memahami kebutuhan pengunjung. Misalnya, petugas senantiasa menerangkan dan menjawab setiap pertanyaan yang diajukan oleh pengunjung dengan jelas dan ramah. Hal ini dimaksudkan agar pengunjung dapat terpenuhi kebutuhannya dengan baik.
4. Pada dimensi resposivitas, pihak pengelola Objek Wisata Pemandian Air Panas Bukik Gadang Kabupaten Solok harus dapat memberikan pelayanan yang cepat kepada pengunjung. Misalnya, ketika pengunjung membeli tiket dan menanyakan tentang kolam pemandian yang dituju, maka petugas dengan cepat bersedia untuk membantu memberikan arah tempat yang dituju pengunjung.
5. Pada dimensi bukti fisik, pihak pengelola Objek Wisata Pemandian Air Panas Bukik Gadang Kabupaten Solok diharapkan dapat menyediakan tempat parkir yang luas agar pengunjung merasa aman dan nyaman ketika menikmati fasilitas pemandian yang tersedia. Dalam hal kebersihan objek wisata, maka pihak pengelola Pemandian Air Panas Bukik Gadang Kabupaten Solok harus lebih meningkatkan lagi kebersihan objek wisata yang masih kurang. Misalnya, pihak pengelola menambah ketersediaan tempat pembuangan sampah. Oleh karena di daerah objek wisata tersebut masih banyak ditemukan

sampah-sampah plastik yang berserakan. Selain itu juga dapat disediakan tempat pembuangan sampah yang terpisah antara sampah organik dan sampah non organik. Hal ini dimaksudkan agar mudah bagi pihak pengelola untuk melakukan pembuangan sampah setelah selesai membersihkan objek wisata yang telah digunakan oleh pengunjung.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Irianto. (2007). *Statistik Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Kencana.
- Fandy Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Husein Umar. (2011). *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Idris. (2014). *Aplikasi Model Analisis Data Kuantitatif dengan Program SPSS*. Edisi Revisi IV. Padang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Pratiwi, K.A. (2014). *Analisis Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia Cabang Ulak Karang*. Tugas Akhir. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Rambat Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba.
- Riduwan. (2010). *Metode Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Cetakan 8. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sunarto. (2003). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPFE-UST.
- Syaputri, A.F. (2014). *Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan pada Swalayan Budiman Cabang Pondok*. Tugas Akhir. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Syofian Siregar. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan Perbandingan Manual dan SPSS*. Jakarta: Kencana.