



Manajemen Pelayanan Destinasi Wisata

PERTEMUAN KE 7

Evaluasi Kualitas Pelayanan

Evaluasi kualitas pelayanan dalam sektor pariwisata sangat penting untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan dan meningkatkan mutu layanan destinasi wisata tersebut.



Adapun metode pengukuran kepuasan wisatawan dapat dilakukan secara :

Kualitatif : (wawancara, observasi kelengkapan)

Kuantitatif : (SERVQUAL, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA))



Adapun metode pengukuran kepuasan wisatawan yang umum digunakan :

Metode SERVQUAL atau sering disebut dengan TERRA

Metode ini paling populer untuk mengukur kualitas pelayanan dengan membandingkan **harapan (expectation)** dan **persepsi (perception)** wisatawan.

Lima dimensi TERRA

Tangibles (Bukti fisik) → fasilitas, kebersihan, penampilan staf

Empathy (Empati) → Memberikan perhatian personal kepada wisatawan.

Reliability (Keandalan) → kemampuan memberikan layanan sesuai janji

Responsiveness (Daya tanggap) → kecepatan dan kesigapan pelayanan

Assurance (Jaminan) → pengetahuan, sopan santun, dan rasa aman

- 👉 Jika persepsi $>$ harapan \rightarrow wisatawan puas
- 👉 Jika persepsi $<$ harapan \rightarrow wisatawan tidak puas



Metode Survei Kepuasan Langsung

Dilakukan melalui:

Kuesioner (offline/online)

Wawancara

Feedback digital (Google Review, aplikasi wisata)

Contoh indikator:

Kepuasan fasilitas

Pelayanan petugas

Harga tiket

Aksesibilitas

Keamanan dan kenyamanan

Analisis Keluhan (Complaint Analysis)

Mengukur kepuasan dari:

Jumlah keluhan

Jenis keluhan

Kecepatan penanganan masalah

👉 Semakin sedikit keluhan dan semakin cepat penanganan → kualitas pelayanan baik

😊 END 😊

