

# PENGEMBANGAN INSTRUMEN PENILAIAN KEPUASAN TAMU TERHADAP FASILITAS DAN PELAYANAN PONDOK WISATA

I Ketut Armawan

Program Studi DIII Bahasa Inggris

Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Pendidikan Ganesha

Jalan Jend. A. Yani 67 Singaraja 81116, Telp. 0362-21541, Fax. 0362-27561

Email: armanature\_explorer@yahoo.com

## ABSTRACT

*This research and development (R&D) study aimed at developing instrument for assessing the guest satisfaction to the facilities and services of guest houses in Sekumpul village. The current study aimed to; (1) find out the types of instruments needed to be developed (2) develop prototype of instruments, and (3) examine the quality of the developed instrument. This study employed Gall et al. (2003) model in developing the instrument. Two (2) owner of the local guest houses were involved as the subjects, while the object of the study was the developed instruments. The results of the study show that the guest houses owner needed instruments for assessing the guest satisfaction to the facilities and services of the guest houses. The prototype of the instrument was developed based on the result of need analysis and theory used in this study. The quality of the developed instruments (content validity) was very high and the practicality was excellent. Therefore, this instrument is ready for use.*

*Keywords: Guest Comment Questionnaire, guest house, guest satisfaction*

## ABSTRAK

Penelitian dan Pengembangan (R&D) ini bertujuan untuk mengembangkan instrumen penilaian tingkat kepuasan tamu terhadap fasilitas dan pelayanan pada pondok wisata di Desa Sekumpul. Penelitian ini bertujuan untuk; (1) mengetahui jenis instrumen yang diperlukan untuk dikembangkan, (2) mengembangkan prototipe instrumen, dan (3) menguji kualitas instrumen yang dikembangkan. Penelitian ini menggunakan model Gall et al. (2003) di dalam mengembangkan instrumen. Subyek penelitian ini adalah 2 orang pengelola pondok wisata, sedangkan obyek penelitian ini adalah instrumen penilaian yang dikembangkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua pengelola pondok wisata tersebut sangat membutuhkan instrumen untuk mengukur tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas dan pelayanan pada pondok wisatanya. Prototipe instrumen dikembangkan berdasarkan hasil analisis kebutuhan dan teori yang dipergunakan dalam penelitian ini. Kualitas instrumen yang dikembangkan sangat tinggi, dan tingkat kepraktisannya dikategorikan sempurna. Untuk itu, instrumen yang dikembangkan siap untuk dipergunakan.

*Kata Kunci: Guest Comment Questionnaire, pondok wisata, kepuasan tamu*

## PENDAHULUAN

Belakangan ini desa wisata telah menjadi primadona dan makin banyak peminatnya baik wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara. Adanya program pemerintah

untuk mengembangkan wisata desa merupakan angin segar bagi desa-desa potensial di Indonesia secara umum, dan Bali pada khususnya untuk mengembangkan potensi yang ada di daerahnya masing-masing. Hal ini seiring dengan adanya pergeseran trend/minat wisata

wan yang selalu mencari produk-produk wisata yang unik dan berkualitas yang sesuai dengan keinginan wisatawan. Hal ini tentunya membuka peluang bagi daerah-daerah lain untuk bisa membuka diri dan mengembangkan potensi yang ada sebagai destinasi-destinasi wisata baru. Adanya dinamika trend/minat wisatawan juga menjadi tantangan tersendiri bagi kawasan-kawasan wisata yang selama ini telah menjadi destinasi wisata bagi para wisatawan untuk selalu menghasilkan produk-produk wisata yang unik dan bisa bersaing dengan kawasan-kawasan wisata lainnya

Menurut Nuryati (1993), desa wisata didefinisikan sebagai suatu bentuk interaksi antara atraksi, akomodasi, dan fasilitas pendukung yang disajikan dalam suatu struktur kehidupan masyarakat dengan tata cara tradisi yang berlaku. Terdapat dua hal mendasar yang perlu dikembangkan dalam desa wisata, yang menyangkut akomodasi dan atraksi. Akomodasi dikembangkan dengan memanfaatkan sebagian dari tempat tinggal penduduk setempat, unit-unit yang berkembang maupun dengan memanfaatkan tempat tinggal mereka. Sedangkan atraksi merupakan keseluruhan kehidupan yang menjadi rutinitas penduduk setempat yang mereka lakukan yang memungkinkan wisatawan ikut didalamnya secara aktif, seperti; kursus menari, belajar bahasa, dan lain-lain.

Dibukanya obyek wisata Air Terjun Sekumpul yang berlokasi di Desa Sekumpul pada tahun 2004 telah berhasil menarik minat wisatawan domestik dan mancanegara ke desa ini. Seiring dengan semakin ramainya kunjungan wisatawan, telah dimanfaatkan pula oleh penduduk desa setempat dengan membuka fasilitas wisata berupa homestay yang menawarkan produk trekking dengan obyek wisata Air Terjun Sekumpul sebagai daya tarik utamanya. Menurut pengamatan pengusul, saat ini telah berkembang beberapa lintasan trekking yang dirintis oleh masyarakat sekitar desa dengan durasi trekking yang berkisar antara 3-5 jam, diantaranya: 1) Lintasan trekking dari desa Lemukih menuju Sekumpul, 2) Lintasan trekking dari Desa Sudaji menuju Sekumpul, 3) Lintasan trekking dari Desa menyali menuju

Sekumpul, 4) Lintasan trekking dari Desa Pakisan menuju Sekumpul.

Observasi awal menunjukkan ada 2 (dua) homestay/pondok wisata yang telah dibuka dan beroperasi yang berada di desa Sekumpul, yaitu; Pondok Wisata Bed and Breakfast, dan Pondok Wisata Ketut Sugi. Produk wisata yang menjadi andalan pada kedua homestay ini adalah wisata trekking dengan memanfaatkan obyek wisata Air Terjun Sekumpul sebagai finish point.

Dari segi pengelolaan, sebagai sebuah bisnis keluarga yang modal sepenuhnya merupakan modal sendiri tanpa adanya tambahan modal dari penanaman modal/investor, pondok wisata memiliki sistem pengelolaan yang sangat unik yang sangat jauh berbeda dari sistem pengelolaan jenis akomodasi lain, seperti hotel yang telah memiliki sistem manajemen yang sangat profesional dan didukung pula oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki keahlian yang sesuai dengan departemen masing-masing.

Sedangkan dari sisi kualitas SDM, pemilik dan orang-orang yang dilibatkan dalam sebuah pondok wisata bukanlah orang-orang yang memiliki pendidikan dan pengalaman di bidang pariwisata, khususnya akomodasi. Artinya, pemahaman dan pengalaman mereka di bidang pariwisata, khususnya di bidang akomodasi hampir tidak mereka miliki. Sedangkan di sisi lain pelayanan yang diberikan kepada tamu harus diberikan secara maksimal agar tamu-tamu yang datang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Menurut Kotler (dalam Suastuti, 2012), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Pelanggan merasa tidak puas apabila kinerja/hasil yang ditawarkan tidak sesuai atau berada dibawah harapan. Sebaliknya, apabila kinerja/hasil yang ditawarkan sesuai atau memenuhi harapan akan menimbulkan perasaan puas. Lebih dari itu, pelanggan merasa amat puas atau senang apabila kinerja/hasil yang ditawarkan bisa melebihi/melampaui harapan pelanggan. Bagi pengelola pondok wisata, kepuasan

wisatawan secara tidak langsung berdampak pada kunjungan kembali wisatawan (*repeated guest*), loyalitas wisatawan, dan rekomendasi kepada orang lain untuk menginap pada pondok wisatanya.

Tuntutan terhadap standarisasi kualitas produk dan pelayanan wisata menjadi prioritas utama dalam kegiatan pariwisata global. Produk-produk langka dan unik yang bermutu tinggi (*high value production of unique commodities*) menjadi prioritas utama dalam pasar wisata global (Kusworo dan Damanik, 2002). Artinya, untuk memenangkan dan mempertahankan pangsa pasar, kualitas produk dan pelayanan harus memenuhi standar dan bersifat konsisten.

Menurut hasil observasi lapangan, kedua pondok wisata yang berada di Desa Sekumpul ini belum memiliki instrumen untuk mengukur tingkat kepuasan tamu terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan kepada tamu-tamu yang menginap di *homestay*. Hal ini terungkap dari belum adanya dokumen (instrumen penilaian) berupa *Guest Comment Questionnaire (GCQ)* untuk mengukur tingkat kepuasan tamu terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan kepada tamu.

Temuan hasil pengamatan di atas dikuatkan lagi dengan hasil wawancara (pada bulan Pebruari 2016) antara pengusul dengan pemilik kedua pondok wisata yang mengatakan bahwa dalam operasionalnya mereka belum memiliki pedoman yang bisa mereka gunakan dalam mengukur tingkat kepuasan tamu terhadap fasilitas dan pelayanan, meskipun menurut mereka instrumen tersebut sangat mereka perlukan agar mereka bisa mendapatkan masukan terhadap pelayanan yang telah mereka berikan kepada tamu-tamu mereka.

Menyadari permasalahan di atas, untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan tamu di kedua pondok wisata di desa ini penulis memandang perlu untuk mengembangkan instrumen penilaian tingkat kepuasan tamu terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh *homestay/pondok wisata* yang berada di desa Sekumpul ini. Keberadaan *homestay/pondok wisata* tersebut diharapkan akan memberikan dampak yang positif se-

cara ekonomi dan sosial kepada masyarakat di desa ini, dan juga sekaligus merangsang masyarakat lain di desa ini untuk mulai tergerakkan untuk membuka pondok-pondok wisata yang lain dengan memanfaatkan potensi yang ada pada rumah mereka masing-masing sehingga masyarakat di desa ini secara luas akan merasakan dampak positif dari aktivitas wisata yang ada.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan Penelitian dan Pengembangan (*Research and Development*) untuk menghasilkan instrumen penilaian tingkat kepuasan tamu pada pondok wisata di Desa Sekumpul. Menurut Gall et al. (2003) Penelitian Pengembangan adalah sebuah penelitian yang hasil temuan evaluasinya digunakan untuk mengembangkan sebuah produk yang baru. Selanjutnya, Borg & Gall (1983: 772) mengatakan bahwa penelitian dan pengembangan merupakan proses yang dilakukan untuk mengembangkan dan memvalidasi produk pendidikan. Prototipe yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah instrumen penilaian tingkat kepuasan tamu pada pondok wisata di Desa Sekumpul

Menurut Borg & Gall (1983: 772) dalam penelitian dan pengembangan terdapat 10 tahapan yang harus diikuti, yaitu: 1) penelitian dan pengumpulan informasi, 2) Perencanaan, 3) Pengembangan produk awal, 4) Uji coba produk awal, 5) Revisi produk, 6) Menguji produk yang sudah direvisi, 7) Merevisi produk yang diperoleh melalui hasil testing, 8) Mengetes produk, 9) Merevisi produk akhir, 10) Desiminasi.

Selanjutnya, tahapan di atas disederhanakan menjadi tiga tahapan oleh Sukmadinata (2008), yang meliputi; 1) Tahap eksplorasi, 2) Tahap pengembangan prototipe model, dan 3) Tahap validasi.

Penelitian ini mengikuti tahapan sebagai berikut:

Tahap eksplorasi bertujuan untuk melakukan analisis terhadap kebutuhan instrumen penilaian kepuasan tamu oleh pengelola pondok wisata *Bed and Breakfast* dan Pondok Wisata

Ketut Sugi yang ada di Desa Sekumpul, yang meliputi; Analisis dokumen (analisis terhadap dokumen yang digunakan oleh pengelola pondok wisata *Bed and Breakfast* dan Pondok Wisata Ketut Sugi di dalam mengevaluasi tingkat kepuasan tamu). Semua data yang ditemukan dalam tahap ini digunakan sebagai pertimbangan di dalam perencanaan pengembangan instrumen yang dikembangkan. *Questionnaire* (yang digunakan terdiri dari 10 pertanyaan yang direspon oleh pengelola pondok wisata *Bed and Breakfast* dan Pondok Wisata Ketut Sugi). *Questionnaire* ini dikembangkan dengan skala 5 (*five Likert scale*) yang meliputi; 1) persepsi pengelola pondok wisata terhadap pentingnya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu, 2) persepsi pengelola pondok wisata tentang pentingnya mengetahui tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan/fasilitas pondok wisata, 3) pemahaman/pendapat pengelola pondok wisata terhadap hubungan mutu pelayanan/fasilitas terhadap kepuasan tamu, 4) pemahaman/pendapat pengelola pondok wisata terhadap hubungan mutu tingkat kepuasan tamu terhadap loyalitas tamu). Wawancara, (Wawancara dilakukan untuk mengkonfirmasi kebenaran data yang diperoleh dari *questionnaire*). Pertanyaan-pertanyaan yang dikembangkan dalam wawancara menyangkut aspek-aspek yang ada di dalam *questionnaire* (pada poin b) di atas. Sebagai tambahan, pertanyaan-pertanyaan di dalam *questionnaire* juga dilengkapi dengan beberapa pertanyaan untuk memperoleh data tentang kendala-kendala yang dihadapi oleh pengelola pondok wisata *Bed and Breakfast* dan Pondok Wisata Ketut Sugi di dalam mendapatkan komentar/masukan tamu terhadap mutu pelayanan yang diberikan kepada tamu. Data yang diperoleh pada tahap ini digunakan sebagai acuan dalam pengembangan prototipe instrumen penilaian kepuasan tamu pada Pondok Wisata *Bed and Breakfast* dan Pondok Wisata Ketut Sugi.

Pada Tahap Pengembangan Prototipe Instrumen, dikembangkan desain model instrumen penilaian kepuasan tamu terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh Pondok Wisata *Bed and Breakfast* dan Pon-

dok Wisata Ketut Sugi. Desain model yang dikembangkan diawali dengan pengembangan blueprint, yang meliputi; 1) persepsi/penilaian wisatawan terhadap fasilitas yang tersedia pada pondok wisata, 2) persepsi/penilaian wisatawan terhadap keunikan produk pondok wisata, 3) persepsi/penilaian wisatawan terhadap makanan dan minuman yang disajikan, 4) persepsi/penilaian wisatawan terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas/pengelola pondok wisata, 5) persepsi wisatawan terhadap keramah-tamahan petugas/pengelola pondok wisata terhadap wisatawan, dan 6) persepsi/penilaian wisatawan terhadap kualitas fasilitas dan pelayanan yang mereka nikmati secara keseluruhan.

Desain model tersebut selanjutnya dikembangkan menjadi instrumen penilaian kepuasan tamu terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh pondok wisata *Bed and Breakfast* dan Pondok Wisata Ketut Sugi dalam bentuk *Quest Comment Questionnaire (GCQ)*. *GCQ* dikembangkan dalam skala 5 (*five Likert scale*) yang terdiri dari 15 pertanyaan yang ditanggapi oleh tamu-tamu yang menginap dengan memberikan penilaian mereka sesuai dengan tingkat kepuasan mereka (1=sangat tidak puas, 2=tidak puas, 3=netral, 4=puas, 5=sangat puas). Disamping menanggapi pertanyaan-pertanyaan, wisatawan juga diharapkan memberikan data mereka, yang terdiri dari; jenis kelamin, umur, profesi, dan tujuan kunjungan.

Pada Tahap validasi, 2 orang pakar (1 pakar pariwisata dan 1 pakar ESP) melakukan penilaian apakah instrumen yang dikembangkan layak/tidak untuk digunakan. Saran dan masukan para pakar diperlukan untuk penyempurnaan instrumen yang dikembangkan.

Penelitian ini dilakukan di pondok wisata *Bed and Breakfast* dan Pondok Wisata Ketut Sugi yang berlokasi di Desa Sekumpul, Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng. Pemilihan lokasi didasarkan pada beberapa pertimbangan, diantaranya: Pertama, desa ini merupakan sebuah kawasan destinasi wisata baru di kabupaten Buleleng. Kedua, desa ini telah mulai dilirik oleh wisatawan domestik dan mancanegara.

Hal ini terlihat dari keberadaan tamu-tamu yang menginap di Pondok Wisata *Bed and Breakfast* dan Pondok Wisata Ketut Sugi.

Subyek penelitian ini adalah pengelola pondok wisata *Bed and Breakfast* dan Pondok Wisata Ketut Sugi yang berlokasi di Desa Sekumpul, Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng yang berjumlah 2 orang. Sedangkan obyek penelitian ini adalah instrumen penilaian tingkat kepuasan tamu terhadap fasilitas dan pelayanan yang dikembangkan,

Validitas dari instrumen yang dikembangkan diuji oleh pakar untuk mengukur validasi isi dari instrumen tersebut. Tujuan dari Uji pakar/*Expert Judges* adalah untuk mengetahui tingkat validitas dari instrumen tingkat kepuasan tamu yang dikembangkan. Untuk menguji validitas isi instrumen yang dikembangkan, pakar yang dilibatkan menggunakan rubrik yang dikembangkan sebagai pedoman. Data dari pakar kemudian di masukkan ke dalam tabel tabulasi data yang terdiri dari 4 kolom: A,B,C,D dimana skor 1-2 dikategorikan “tidak relevan”, skor 3-4 dikategorikan “relevan”. Hasil evaluasi dari pakar kemudian di analisa dengan menggunakan rumus validitas Gregory (diadopsi dari Gregory 2000). Selanjutnya rumus tersebut dipresentasikan ke dalam tabel berikut.

**Tabel 1. Validitas Isi**

		Pakar 1	
Pakar 2	Tidak Relevan (Skor 1-2)	Tidak relevan	Relevan
		A (- -)	B (- +)
	Relevan (Skor 3-4)	C (+ -)	D (+ +)

$$\text{Validitas Isi} = \frac{D}{A+B+C+D}$$

Keterangan:

A : Pakar 1 and pakar 2 menilai bahwa produk yang dikembangkan tidak relevan.

B : Pakar 1 menilai bahwa produk yang dikembangkan relevan sementara pakar 2 tidak.

C : Pakar 2 menilai bahwa produk yang dikembangkan relevan sementara pakar 1 tidak

D : pakar 1 and 2 menganggap bawa produk yang dikembangkan relevan

**Table 2. Kriteria Validasi Isi dengan menggunakan Formula Gregory**

	Interval	Kategori
$Mi + 1.5 sdi \leq x < Mi + 3 sdi$	$0.76 \leq \bar{X} \leq 1.00$	Validitas sangat tinggi
$Mi + 0.5 sdi \leq x < Mi + 1.5 sdi$	$0.59 \leq \bar{X} < 0.76$	Validitas Tinggi
$Mi - 0.5 sdi \leq x < Mi + 0.5 sdi$	$0.42 \leq \bar{X} < 0.59$	Validitas Rata-Rata
$Mi - 1.5 sdi \leq x < Mi - 0.5 sdi$	$0.20 \leq \bar{X} < 0.42$	Validitas Rendah
$Mi - 3 sdi \leq x < Mi - 1.5 sdi$	$0 \leq \bar{X} < 0.20$	Validitas Sangat Rendah

Tingkat kepraktisan/*practicality* dari instrumen yang dikembangkan diukur dengan *user judgments*. Ada 15 butir pertanyaan yang direspon oleh pengelola pondok wisata. Respon dari pengelola pondok wisata tersebut diukur dengan menggunakan skala 5 (*five Likert scale*), dimana skor yang diperoleh dikategorikan sebagai berikut; 5 (sempurna), 4 (bagus), 3 (rata-rata), 2 (dibawah rata-rata), dan 1 (sangat jelek). Kepraktisan dari instrumen yang dikembangkan kemudian dihitung dengan rumus sebagai berikut.

$$Mi = \frac{1}{2} (\text{Skor Maksimum} + \text{Skor Minimum})$$

$$Sdi = \frac{1}{6} Mi$$

$$Sr = \text{Skor Total} : 2$$

Keterangan:

$Mi$  : Rata-Rata ideal

$Sdi$  : Standar Deviasi ideal

$Sr$  : Skor

Hasil yang diperoleh kemudian dikonversikan ke dalam tabel skala berikut:

**Table 3. Formula oleh Fernandes**

Score	Criteria
$\bar{X} \geq Mi + 1.5 Sdi$	Excellent Instrument
$Mi + 0.5 Sdi \leq \bar{X} < Mi + 1.5 Sdi$	Good Instrument

$M_i - 0.5 S_{di} \leq \bar{X} < M_i + 0.5$	Average Instrument
$M_i - 1.5 S_{di} \leq \bar{X} < M_i - 0.5$	Below Average Instrument
$\bar{X} < M_i - 1.5 S_{di}$	Poor Instrument

(Fernandes dalam Dantes, 2012)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini dibahas temuan dan diskusi implikasi penelitian. Ada beberapa temuan yang dibahas, meliputi; 1) Jenis instrumen penilaian yang diperlukan untuk mengukur tingkat kepuasan tamu pada pondok wisata yang ada di Desa Sekumpul. 2) Prototipe/Desain model instrumen penilaian tingkat kepuasan tamu pada pondok wisata yang ada di Desa Sekumpul. 3) Kualitas/validitas instrumen penilaian tingkat kepuasan tamu yang dikembangkan pada pondok wisata yang ada di Desa Sekumpul.

Untuk mendapatkan data yang diinginkan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang pertama tentang Jenis instrumen penilaian yang diperlukan untuk mengukur tingkat kepuasan tamu pada pondok wisata yang ada di Desa Sekumpul, ada beberapa aktivitas yang dilakukan pada tahapan ini, yang meliputi; 1) Analisis Dokumen pada kedua pondok wisata, 2) Penyebaran angket/questionnaire kepada kedua pengelola Pondok Wisata, dan 3) Interview terstruktur. Hasil dan temuan dari masing-masing aktivitas tersebut dijabarkan sebagai berikut.

Pertama, analisis dokumen dilakukan pada tahap awal untuk mengetahui dokumen-dokumen (bila ada) yang dipergunakan oleh pengelola Pondok Wisata Bed and Breakfast dan pengelola Pondok Wisata Ketut Sugi untuk mengevaluasi tingkat kepuasan tamu terhadap fasilitas/pelayanan yang diberikan oleh pengelola Pondok Wisata *Bed and Breakfast* dan pengelola Pondok Wisata Ketut Sugi. Hasil analisis dokumen pada kedua pondok

wisata yang dilakukan menunjukkan bahwa pengelola Pondok Wisata *Bed and Breakfast* dan pengelola Pondok Wisata Ketut Sugi belum memiliki instrumen untuk mengukur tingkat kepuasan tamu terhadap fasilitas/pelayanan yang diberikan oleh kedua pondok wisata ini.

Kedua, hasil penyebaran *questionnaire* kepada pengelola pondok wisata dapat dijabarkan sebagai berikut. Pertama, Persepsi pengelola pondok wisata terhadap pentingnya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu. Data angket / *questionnaire* Persepsi pengelola pondok wisata terhadap pentingnya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4. Persepsi pengelola pondok wisata terhadap pentingnya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu

Indikator	No Soal.	Pengelola Pondok Wisata		JML	%
		A	B		
Persepsi pengelola pondok wisata terhadap pentingnya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu	1	5	4	9	90
	2	4	4	8	80

Tabel di atas menunjukkan bahwa 90 % responden Sangat Setuju (SS) bahwa memberikan pelayanan yang memuaskan kepada wisatawan adalah prioritas utama mereka. Hal ini senada pula dengan tanggapan mereka terhadap pernyataan item no 2 yang menyatakan bahwa mereka menyediakan fasilitas/pelayanan yang terbaik agar tamu kami merasa puas.

Persepsi pengelola pondok wisata tentang pentingnya mengetahui tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan/fasilitas pondok wisata

Table 5. Persepsi pengelola pondok wisata tentang pentingnya mengetahui tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan/fasilitas pondok wisata

Indikator	No Soal.	Pengelola Pondok Wisata		JML	%
		A	B		
Persepsi pengelola pondok wisata tentang pentingnya mengetahui tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan/fasilitas pondok wisata	1	4	4	8	80
	2	5	4	9	90

Tabel di atas menunjukkan bahwa 80 % responden Sangat Setuju (SS) bahwa untuk keberlangsungan bisnis pondok wisata mereka, mengetahui kepuasan tamu terhadap fasilitas dan pelayanan yang mereka berikan adalah sangat penting. Hal ini senada pula dengan tanggapan mereka terhadap pernyataan item no 2 yang menyatakan bahwa mereka sangat berharap bisa mengetahui kesan/pesan atau masukan tamu terhadap fasilitas/pelayanan yang mereka sediakan/berikan.

Table 6. Persepsi pengelola pondok wisata tentang pentingnya mengetahui tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan/fasilitas pondok wisata

Indikator	No Soal.	Pengelola Pondok Wisata		JML	%
		A	B		
Pemahaman/pendapat pengelola pondok wisata terhadap hubungan mutu pelayanan/fasilitas pondok wisata terhadap kepuasan tamu	1	4	4	8	80
	2	4	4	80	80

Tabel di atas menunjukkan bahwa 80% re-

spondent Sangat Setuju (SS) bahwa kepuasan tamu sangat tergantung pada tingkat mutu fasilitas/pelayanan yang mereka sediakan/berikan. Hal ini senada pula dengan tanggapan mereka terhadap pernyataan item no 2 yang menyatakan bahwa mutu fasilitas/pelayanan harus senantiasa mereka pertahankan dan tingkatkan agar tamu mereka merasa puas.

Table 7. Pemahaman/pendapat pengelola pondok wisata terhadap hubungan mutu tingkat kepuasan tamu terhadap loyalitas tamu

Indikator	No Soal.	Pengelola Pondok Wisata		JML	%
		A	B		
Pemahaman/pendapat pengelola pondok wisata terhadap hubungan mutu tingkat kepuasan tamu terhadap loyalitas tamu.	1	4	5	9	90
	2	4	4	8	80

Tabel di atas menunjukkan bahwa 90% responden Sangat Setuju (SS) bahwa Tamu-tamu akan merekomendasikan pondok wisata mereka kepada orang lain jika mereka merasa puas terhadap fasilitas/pelayanan yang mereka sediakan/berikan. Hal ini senada pula dengan tanggapan mereka terhadap pernyataan item no 2 yang menyatakan bahwa tamu-tamu akan menginformasikan kepada orang lain jika mereka merasa tidak puas terhadap fasilitas/pelayanan yang mereka sediakan/berikan. Pernyataan no 3 bahwa tamu yang puas terhadap fasilitas/pelayanan mereka besar peluangnya untuk datang kembali. Pernyataan no 4 tamu yang puas terhadap fasilitas/pelayanan pada pondok wisata kami bisa menjadi agen of marketing yang sangat efektif.

Untuk mendukung hasil angket/*questionnaire* di atas, interview dilakukan terhadap pengelola Pondok Wisata *Bed and Breakfast* dan pengelola Pondok Wisata Ketut Sugi yang berlokasi di Desa Sekumpul. Pertama, responden diberikan pertanyaan “Apakah

*kepuasan tamu penting menurut Bapak/Ibu? Jika ya, jelaskan secara lebih detail mengapa kepuasan tamu penting!*” Menanggapi pertanyaan tersebut, 100 % responden mengatakan bahwa kepuasan tamu sangat penting. Ada beberapa alasan yang mereka kemukakan mengapa kepuasan tamu sangat penting bagi mereka. Pertama, karena tamu yang puas terhadap fasilitas/pelayanan mereka besar peluangnya untuk datang kembali. Kedua, karena tamu-tamu akan merekomendasikan pondok wisata mereka kepada orang lain jika mereka merasa puas terhadap fasilitas/pelayanan yang mereka sediakan/berikan. Ketiga, karena tamu yang puas terhadap fasilitas/pelayanan pada pondok wisata mereka adalah modal yang sangat besar bagi mereka karena berpeluang untuk turut memasarkan keberadaan pondok wisata mereka.

Pertanyaan kedua yang diajukan dalam *interview* adalah “*Apakah selama ini Bapak/Ibu mengetahui kesan/pesan tamu terhadap fasilitas/pelayanan anda? Jika ya, jelaskan bagaimana Bapak/Ibu mendapatkan kesan/pesan mereka.*” Menanggapi pertanyaan ini, kedua pengelola pondok wisata ini mengaku tidak mengetahui kesan/pesan wisatawan terhadap fasilitas/pelayanan yang mereka berikan. Mereka mengatakan belum memiliki instrumen penilaian secara tertulis untuk mencatat tanggapan wisatawan terhadap fasilitas / pelayanan yang telah mereka berikan.

Pertanyaan ketiga dalam *interview* “*Apakah Bapak/Ibu mengalami kendala untuk mendapatkan masukan atau kesan/pesan dari tamu?*” Menanggapi pertanyaan di atas, kedua pengelola pondok wisata mengatakan bahwa mereka masih mengalami kendala untuk mendapatkan masukan atau kesan/pesan dari tamu karena mereka belum memiliki alat untuk mendapatkan masukan/kesan tamu terhadap fasilitas dan pelayanan yang mereka berikan kepada tamu.

Pertanyaan keempat, responden diberikan pertanyaan “*Informasi apa sajakah yang Bapak/Ibu perlukan terkait dengan kesan/pesan tamu yang menginap pada pondok wisata Bapak/Ibu?*” Tanggapan atas pertanyaan ini kedua pengelola pondok wisata ini

mengungkapkan hal yang hampir serupa, dimana mereka mengatakan bahwa ada beberapa informasi yang mereka perlukan terkait dengan tanggapan tamu terhadap fasilitas/pelayanan yang mereka berikan, diantaranya; kepuasan tamu terhadap kebersihan kamar dan pondok wisata secara umum, tanggapan tamu terhadap keunikan produk yang mereka tawarkan, kepuasan tamu terhadap pelayanan yang mereka berikan, keramahtamahan karyawan kepada tamu, tanggapan tamu terhadap kualitas makanan/minuman, dan kepuasan tamu terhadap aktivitas wisata yang dilakukan.

Terakhir, responden diberikan pertanyaan “*Jenis instrumen yang bagaimanakah yang Bapak/Ibu perlukan untuk mengukur tingkat kepuasan tamu yang menginap pada pondok wisata Bapak/Ibu?*” Menanggapi pertanyaan ini, para pengelola pondok wisata ini mengungkapkan bahwa mereka menginginkan instrumen penilaian tamu berupa angket/questionnaire yang sederhana yang menggunakan Bahasa Inggris dan Bahasa Indonesia sehingga memudahkan mereka dalam pemakaiannya. Selain itu, mereka juga menginginkan angket/questionnaire yang bisa diisi oleh tamu dalam waktu yang singkat sehingga tidak menyita waktu tamu yang banyak.

Berdasarkan hasil analisis dokumen pengelola Pondok Wisata *Bed and Breakfast* dan pengelola Pondok Wisata Ketut Sugi yang berlokasi di desa Sekumpul dapat ditarik kesimpulan bahwa kedua pondok wisata ini belum memiliki instrumen untuk mengukur tingkat kepuasan tamu terhadap fasilitas/pelayanan yang diberikan oleh kedua pondok wisata ini.

Sementara itu, dari respon yang diberikan oleh responden terhadap angket/questionnaire yang diberikan dapat disimpulkan bahwa para pengelola pondok wisata ini merasa sangat penting mengetahui tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan/fasilitas pondok wisata untuk keberlangsungan usaha pondok wisata mereka. Mereka yakin bahwa tamu yang puas terhadap fasilitas/pelayanan yang diberikan besar peluangnya untuk datang kembali dan yang tidak kalah pentingnya bagi mereka adalah bahwa tamu-tamu yang

puas akan merekomendasikan pondok wisata mereka kepada orang lain, dan begitu pula sebaliknya, jika mereka merasa tidak puas terhadap fasilitas/pelayanan yang mereka berikan, mereka bisa menginformasikan kepada teman, keluarga dan publik untuk tidak pernah datang ke tempat mereka. Pandangan kedua pengelola pondok wisata ini sejalan dengan beberapa temuan penelitian yang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berdampak secara langsung maupun tak langsung terhadap keberlangsungan usaha. Yeung et al. (2002), umpamanya, menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif terhadap keuntungan perusahaan. Hal ini senada dengan temuan Faullant et al., (2008) yang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan meningkatkan loyalitas pelanggan, mempengaruhi niat untuk membeli kembali, dan menyebarluaskan dari mulut ke mulut.

Hal senada juga mereka ungkapkan pada sesi *interview*. Pada saat *interview* terungkap betapa para pengelola pondok wisata ini meyakini pentingnya mengetahui tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan/ fasilitas pondok wisata mereka. Namun demikian, mereka mengakui bahwa sampai saat ini mereka belum memiliki instrumen yang bisa mereka gunakan untuk mengukur tingkat kepuasan tamu terhadap fasilitas/pelayanan yang disediakan/diberikan pada pondok wisata yang mereka kelola. Pada sisi lain, sebagai industri yang bergerak di bidang pelayanan, evaluasi sangat penting dilakukan sebagai umpan balik (*feedback*) bagi perencanaan selanjutnya (Suyitno, 2001).

Prototipe/Desain model instrumen penilaian tingkat kepuasan tamu pada pondok wisata yang ada di Desa Sekumpul ini dikembangkan berdasarkan hasil analisis kebutuhan dan teori yang dipergunakan dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil analisis kebutuhan dipandang perlu dan mendesak untuk mengembangkan instrumen penilaian tingkat kepuasan tamu pada pondok wisata yang ada di Desa Sekumpul. Hal ini terungkap dari hasil analisis dokumen, angket/*questionnaire* dan *interview*, dimana menurut para pengelola

pondok wisata adalah sangat mendesak untuk mengembangkan instrumen penilaian kepuasan tamu terhadap fasilitas/pelayanan pada pondok wisata *Bed and Breakfast* dan pondok Wisata Ketut Sugi yang berlokasi di desa Sekumpul. Menurut mereka, mengetahui tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan/fasilitas pondok wisata mereka sangatlah penting. Mereka yakin bahwa tamu yang puas terhadap fasilitas/pelayanan yang diberikan besar peluangnya untuk datang kembali dan yang tidak kalah pentingnya bagi mereka adalah bahwa kalah pentingnya bagi mereka adalah bahwa tamu-tamu yang puas akan merekomendasikan pondok wisata mereka kepada orang lain, dan begitu pula sebaliknya, jika mereka merasa tidak puas terhadap fasilitas/pelayanan yang mereka berikan, mereka bisa menginformasikan kepada teman, keluarga dan publik untuk tidak pernah datang ke tempat mereka. Namun demikian, mereka mengakui bahwa sampai saat ini mereka belum memiliki instrumen yang bisa mereka gunakan untuk mengukur tingkat kepuasan tamu terhadap fasilitas/pelayanan yang disediakan/diberikan pada pondok wisata yang mereka kelola.

Cara yang terbaik untuk mengetahui apakah fasilitas/pelayanan yang diberikan sudah sesuai/memenuhi harapan pelanggan adalah dengan menanyakan kepada pelanggan bersangkutan. Su (2004), misalnya, mengatakan bahwa *Guest Comment Cards (GCCs)* adalah cara yang paling umum dipergunakan untuk mendapatkan masukan pelanggan terkait dengan tingkat kepuasan mereka terhadap hotel.

Pada *ACSI (American Customer Satisfaction Index Model)* yang dikembangkan oleh Fornell (dalam Gupta dan Srivastava, 2011) ada beberapa hal sebagai penentu kepuasan tamu, (harapan tamu, kualitas yang diperoleh, dan nilai yang diperoleh). Kepuasan berada di tengah-tengah, sementara tindak lanjut dari kepuasan, diantaranya; keluhan tamu, loyalitas tamu termasuk *customer retention* dan toleransi terhadap harga berada pada posisi sebelah kanan. Untuk memperoleh kualitas pelayanan yang dirasakan oleh wisatawan, selanjutnya dibuat model *HSQ-CS (Hotel Service Quality)* berdasarkan model *Customer Sat-*

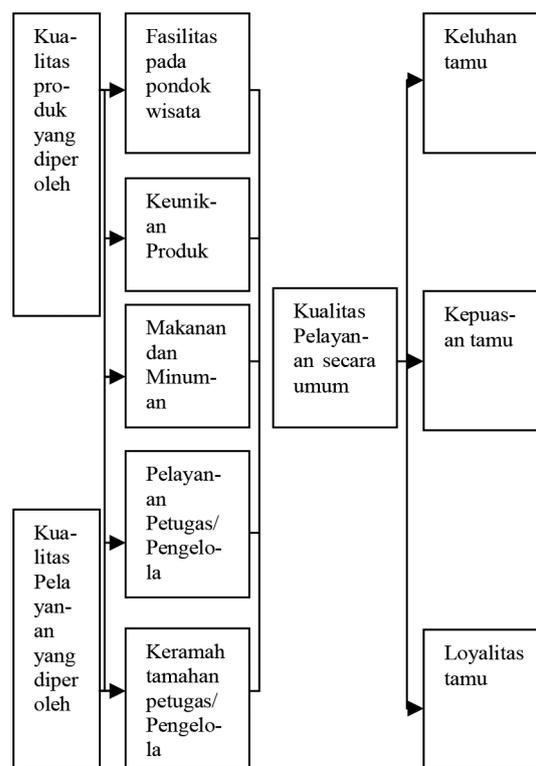
isfaction) yang merupakan perpaduan antara model ACSI dan disesuaikan dengan fitur-fitur yang ada di hotel.

Pada model tersebut, ada beberapa asumsi yang dikembangkan. Pertama, kualitas pelayanan di hotel/ *hotel service quality* se-bagaima besar tergantung pada kepuasan tamu/ *Customer Satisfaction* yang merupakan kesenjangan antara persepsi dan harapan. Kedua, meskipun benar bahwa nilai yang dirasakan/ *perceived value* (sebuah pengukuran kualitas yang relative terhadap harga yang dibayarkan) berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction*/kepuasan tamu, tetap saja bahwasanya kualitas pelayanan yang rendah tidak mendapatkan permakluman. Sehingga nilai yang didapatkan wisatawan tidak dipertimbangkan dalam penilaian kualitas pelayanan. Ketiga, kualitas pelayanan pada *reservation*/pemesanan, kamar hotel dan restaurant berkontribusi terhadap kualitas pelayanan hotel. Keempat, tidak ada hubungan yang signifikan antara penilaian ketiga bagian seperti ditunjukkan di atas sehingga masing-masing bisa dievaluasi secara terpisah untuk menyederhanakan model *HSQ-CS* ini. Kelima, persepsi terhadap kualitas pelayanan pada ketiga bagaian tersebut bersumber pada *tangible product*/produk berwujud dan *intangible service*/pelayanan tak berwujud. Pelanggan diyakini mampu memberikan penilaian mereka terhadap kedua aspek tersebut secara berurutan.

Pondok wisata memiliki sistem pengelolaan yang sangat unik yang sangat jauh berbeda dari sistem pengelolaan jenis akomodasi lain, seperti hotel yang telah memiliki sistem pengelolaan yang sangat profesional dan didukung pula oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki keahlian yang sesuai dengan bagian masing-masing. Disamping itu, fasilitas dan pelayanan yang tersedia pada pondok wisata cenderung sangat terbatas dan sederhana dengan menonjolkan keunikan yang telah dimiliki. Untuk itu diperlukan adanya instrumen tingkat kepuasan tamu yang sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang ada pada pondok wisata. Instrumen yang dikembangkan pada penelitian ini dimodifikasi dari model *HSQ-CS* yang telah dijabarkan sebelumnya

yang disesuaikan dengan kondisi yang ada di pondok wisata sebagai berikut.

Gambar 1. Prototipe instrumen penilaian ting-



kat kepuasan tamu pada pondok wisata yang ada di Desa Sekumpul.

Pada Model di atas, pada sisi sebelah kiri terdapat persepsi wisatawan/tamu terhadap kualitas fasilitas/pelayanan yang bersumber pada *tangible product*/produk berwujud dan *intangible service*/pelayanan tak berwujud penilaian wisatawan/tamu terhadap kelima aspek tersebut akan berpengaruh pada; 1) keluhan tamu, 2) kepuasan tamu, atau 3) loyalitas tamu.

Model di atas selanjutnya dikembangkan menjadi angket/Guest Comment Questionnaire (GCQ) yang terdiri dari 10 pertanyaan/ Pernyataan yang ditanggapi oleh tamu. GCQ dikembangkan dalam skala 5 (*five Likert scale*) yang terdiri dari 10 pertanyaan yang ditanggapi oleh tamu-tamu yang ingin dengan memberikan penilaian mereka sesuai dengan tingkat kepuasan mereka (1=sangat tidak puas, 2=tidak puas, 3=netral, 4=puas, 5= sangat puas). Di samping menanggapi

pertanyaan-pertanyaan, wisatawan juga diharapkan memberikan data mereka, yang terdiri dari; nama, alamat *e-mail*, jenis kelamin, umur, dan tujuan kunjungan.

### Kualitas/Validitas Instrument Penilaian Tingkat Kepuasan Tamu Yang Dikembangkan Pada Pondok Wisata Yang Ada Di Desa Sekumpul

Kualitas/Validitas dari instrumen yang dikembangkan diuji oleh 2 pakar ahli dan 2 pengguna (pengelola pondok wisata). Tujuan dari Uji pakar/*Expert Judges* adalah untuk mengetahui tingkat validitas instrumen tingkat kepuasan tamu yang dikembangkan. Untuk menguji validitas isi instrumen yang dikembangkan, pakar yang dilibatkan menggunakan rubrik yang dikembangkan sebagai pedoman.

### Validitas Isi

Tabel 8. Skor penilaian Pakar Ahli

Urutan kriteria	Nilai Pakar	
	P.1	P.2
1	4	4
2	3	4
3	3	4
4	3	4
5	3	3
6	4	3
7	4	3
8	4	4
9	4	3
10	4	4
11	4	3
12	4	4
13	4	4
14	4	3
15	4	3

Keterangan:  
P.1 = Pakar 1  
P.2 = Pakar 2

Penilaian dari kedua pakar tersebut

selanjutnya dianalisis dengan menggunakan formula Gregory. Pada tahap pertama, data tersebut dikonversikan ke dalam 2 kategori berdasarkan relevansinya. Skor 1-2 dikategorikan tidak relevan, sementara skor 3-4 dikategorikan relevan. Data yang telah dikonversikan tersebut selanjutnya dikategorikan dengan menggunakan tabel berikut.

Tabel 9. Validitas Isi berdasarkan rumus Gregory

		Pakar I	
		Tidak relevan	Relevan
Pakar II	Tidak Relevan (Skor 1-2)	A (- -)	B (- +)
	Relevan (Skor 3-4)	C (+ -)	D (+ +)

Keterangan:

A : Pakar 1 dan Pakar 2 menilai bahwa produk tidak relevan

B : Pakar 1 menilai bahwa produk relevan sementara pakar 2 menilai tidak relevan

C : Pakar 2 menilai bahwa produk relevan sementara pakar 1 menilai tidak relevan

D : Pakar 1 dan Pakar 2 menilai bahwa produk relevan

Hasil analisis data dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 10. Skor Pakar

Urutan kriteria	Nilai Pakar		
	P.1	P.2	C
1	R	R	D
2	R	R	D
3	R	R	D
4	R	R	D
5	R	R	D
6	R	R	D
7	R	R	D
8	R	R	D
9	R	R	D
10	R	R	D
11	R	R	D

12	R	R	D
13	R	R	D
14	R	R	D
15	R	R	D

Tabel di atas menunjukkan bahwa instrumen tingkat kepuasan tamu yang dikembangkan dikategorikan relevan. Untuk membuat sebuah kesimpulan dari data tersebut, selanjutnya data tersebut dianalisis dengan menggunakan rumus berikut.

$$\text{Validitas Isi} = \frac{D}{A+B+C+D}$$

Hasil analisis data dengan menggunakan rumus di atas dapat dipresentasikan pada tabel berikut.

Tabel 11. Validitas Isi Instrumen yang dikembangkan

Deskripsi	Skor
Instrumen penilaian kepuasan tamu	15 = 1.00 $(0+0+0+15)$

Tabel di atas menunjukkan bahwa hasil instrumen penilaian kepuasan tamu adalah 1.00. Untuk menentukan kualitas instrumen yang dikembangkan, hasil tersebut selanjutnya dapat diinterpretasikan pada tabel kriteria validitas berikut.

Table 12. Kriteria Validitas Isi

Skor	Level
0.80-1.0	Sangat tinggi
0.60-0.79	Tinggi
0.40-0.59	Sedang
0.20-0.39	Rendah
0.00-0.19	Sangat rendah

Berdasarkan kategori tersebut, instrumen penilaian tingkat kepuasan tamu yang dikem-

bangkan masuk pada kategori sangat tinggi. Artinya, validitas isi instrumen penilaian kepuasan tamu ini sangat tinggi.

Tingkat kepraktisan instrumen oleh pengguna dilakukan oleh 2 orang yang merupakan pengelola pondok wisata *Bed and Breakfast* dan pengelola Pondok Wisata Ketut Sugi. Ada 15 butir pertanyaan yang direspon oleh pengelola pondok wisata. Respon dari pengelola pondok wisata tersebut diukur dengan menggunakan skala 5 (*five Likert scale*), dimana skor yang diperoleh dikategorikan sebagai berikut; 5 (sempurna), 4 (bagus), 3 (rata-rata), 2 (dibawah rata-rata), dan 1 (sangat jelek). Selanjutnya, respon pengelola pondok wisata tersebut dihitung dengan menggunakan rumus perhitungan berikut.

$$M_i = \frac{1}{2} (\text{Score max} + \text{Score min})$$

$$= \frac{1}{2} (75 + 15) = 45$$

$$S_{di} = \frac{1}{6} (\text{score max} - \text{score min})$$

$$= \frac{1}{6} (75-15) = 10$$

$$\text{Total score}$$

$$S_r = \frac{129}{2} = 64.5$$

$$M_i + 3.0 S_{di} = 75$$

$$M_i + 0.5 S_{di} = 50$$

$$M_i + 1.5 S_{di} = 60$$

Tingkat kepraktisan instrumen yang dikembangkan dikategorikan *excellent*/sempurna dengan  $M_i + 1.5 S_{di} \leq S_r < M_i + 3.0 S_{di}$  yang berarti  $60 \leq 64.5 < 75$ .

## SIMPULAN

Berdasarkan pemaparan hasil di atas beberapa simpulan dapat dijabarkan sebagai berikut: Pertama, berdasarkan hasil analisis kebutuhan dipandang perlu dan mendesak untuk mengembangkan instrumen penilaian tingkat kepuasan tamu pada pondok wisata yang ada di Desa Sekumpul. Hal ini terungkap dari hasil analisis dokumen, angket/*questionnaire* dan *interview*, dimana menurut para pengelola pondok wisata adalah sangat mendesak untuk mengembangkan instrumen penilaian kepuasan tamu terhadap fasilitas/pelayanan pada pondok wisata *Bed and*

*Breakfast* dan pondok Wisata Ketut Sugi yang berlokasi di Desa Sekumpul. Menurut mereka, mengetahui tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan/fasilitas pondok wisata mereka sangatlah penting. Mereka yakin bahwa tamu yang puas terhadap fasilitas/pelayanan yang diberikan besar peluangnya untuk datang kembali dan yang tidak kalah pentingnya bagi mereka adalah bahwa tamu-tamu yang puas akan merekomendasikan pondok wisata mereka kepada orang lain, dan begitu pula sebaliknya, jika mereka merasa tidak puas terhadap fasilitas/pelayanan yang mereka berikan, mereka bisa menginformasikan kepada teman, keluarga dan publik untuk tidak pernah datang ke tempat mereka. Namun demikian, mereka mengakui bahwa sampai saat ini mereka belum memiliki instrumen yang bisa mereka gunakan untuk mengukur tingkat kepuasan tamu terhadap fasilitas/pelayanan yang disediakan/diberikan pada pondok wisata yang mereka kelola.

Kedua, Prototipe instrument penilaian tingkat kepuasan tamu pada pondok wisata yang ada di Desa Sekumpul ini dikembangkan berdasarkan hasil analisis kebutuhan dan teori yang dipergunakan dalam penelitian ini. Prototipe/model tersebut selanjutnya dikembangkan menjadi angket/Guest Comment Questionnaire (GCQ) yang terdiri dari 10 pertanyaan/pernyataan yang ditanggapi oleh tamu. GCQ dikembangkan dalam skala 5 (five Likert scale) yang terdiri dari 10 pertanyaan yang ditanggapi oleh tamu-tamu yang menginap dengan memberikan penilaian mereka sesuai dengan tingkat kepuasan mereka (1=sangat tidak puas, 2=tidak puas, 3=netral, 4=puas, 5=sangat puas). Disamping menanggapi pertanyaan-pertanyaan, wisatawan juga diharapkan memberikan data mereka, yang terdiri dari; nama, alamat e-mail, jenis kelamin, umur, dan tujuan kunjungan.

Ketiga, kualitas instrumen penilaian tingkat kepuasan tamu yang dikembangkan masuk pada kategori sangat tinggi. Artinya, validitas isi instrument penilaiin kepuasan tamu ini sangat tinggi. Sementara itu, tingkat kepraktisan instrument yang dikembangkan dikategorikan excellent/sempurna dengan  $Mi+1.5$

$Sdi \leq Sr < Mi+3.0$  Sdi yang berarti  $60 \leq 64.5 < 75$ . Artinya, instrument penilaian tingkat kepuasan tamu terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh pondok wisata yang ada di desa Sekumpul yang dikembangkan ini sangat layak untuk dipergunakan.

## DAFTAR RUJUKAN

- Borg, W.R., & Gall, M.D. 1983. *Educational Research : An introduction ( Fourth Edition)*. New York: Longman, Inc.
- Dantes, N. 2012. *Metode penelitian*. Jogjakarta: Penerbit Andi
- Faullant, R., Matzler, K., & Fuller, J. 2008. *The impact of satisfaction and image on loyalty: the case of Alpine ski resort. Managing Service Quality, 18 (2): 163-178.*
- Gall, M.D., Gall, J.P., and Borg, W.R. 2003. *Educational Research: An Introduction (7th Ed.)*. Boston : Allyn and Bacon.
- Gregory, R.J. 2000. *Psychological Testing History: Principle And Application (3rd Ed.)*. USA: Allyn and Bacon Inc.
- Gupta, P., & Srivastana, R.K. 2011. *Analysis of customer satisfaction in hotel service quality using analytic hierarchy process (AHP)*. International Journal of Industrial Engineering Research and Development (IJIERD), 2: 59-68.
- Kusworo, H.A., & Damanik, J. 2002. *Pengembangan SDM Pariwisata Daerah: Agenda Kebijakan Untuk Pembuatan Kebijakan*. Retrieved from: <http://i-lib.ugm.ac.id/jurnal/detail.php?dataId=9291>
- Nuryanti, W. 1993. *Concept, Perceptive And Challenges*. Makalah bagian dari laporan konferensi internasional mengenai Pariwisata Budaya. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Su, A.Y.L. 2004. *Customer Satisfaction Measurement Practice In Taiwan Hotels*. International Journal of Hospitality Management, 23, 397-408.

- Suastuti, L. (2012). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan terhadap Produk Freestanding Restaurant di Kawasan Nusa Dua-Kabupaten Badung*. Jurnal Ilmiah Pariwisata. 2, 109-222.
- Sukmadinata, N.S. (2008). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia dengan PT Remaja Rosdakarya.
- Suyitno. 2001. *Perencanaan Wisata: Tour Planning*. Yogyakarta: Kanisius.
- Yeung, M.C.H., Ging, L. & Ennew, C.T. 2002. *Customer Satisfaction And Profitability: A Reappraisal Of The Nature Of Relationship*. Journal of Targeting, Measurement and Analysis for Marketing, 11 (1): 24-33