

PERSEPSI WISATAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA OBJEK WISATA DANAU LINOW DI KOTA TOMOHON

Radjab Djamali^{1*}, Deisy Andih²
Email: radjabdjamali@yahoo.co.id

^{1,2}Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Politeknik Negeri Manado

Abstract: *Lake Linow is one of the tourist objects located in Tomohon city and is a favorite tourist attraction visited by tourists both local, national and even international tourists. The topography of Tomohon City, which is flanked by two mountains, namely Mount Lokon and Mount Mahawu, makes this area feel so cool. Beautiful nature with the main display of panoramic mountains and hills. Flowers thrive around this area so that Tomohon gets the nickname City of a Thousand Flowers. One of the leading tourist destinations in this area is Lake Linow, a beautiful lake that exudes the beauty of 3 colors. Located 30 km from the city of Manado or takes about 1 hour drive, Lake Linow can be reached 3 km to the west of Tomohon City. The object of this research is Linow lake tourism object in Tomohon City. This research uses descriptive research quantitative method. The perception of tourists about the quality of service at the Linow Lake tourist attraction in Tomohon City on average is positive*

Keywords: *perception, service quality, tourism objects*

Abstrak: Danau Linow adalah salah satu objek wisata yang terletak di Kota Tomohon dan merupakan objek wisata favorit yang dikunjungi oleh para wisatawan baik lokal maupun nasional bahkan wisatawan mancanegara. Topografi Kota Tomohon yang diapit dua gunung yakni Gunung Lokon dan Gunung Mahawu membuat kawasan ini terasa begitu sejuk. Alamnya yang indah dengan sajian utama panorama pegunungan dan perbukitan. Bunga-bunga tumbuh subur di sekitar kawasan ini sehingga Tomohon mendapat julukan Kota Seribu Bunga. Salah satu destinasi wisata unggulan daerah ini adalah Danau Linow, Danau cantik yang memancarkan keindahan 3 warna. Berjarak 30 km dari Kota Manado atau memakan waktu sekitar 1 jam perjalanan, Danau Linow dapat ditempuh 3 km arah ke barat dari Kota Tomohon. Objek penelitian ini pada objek wisata Danau Linow di kota Tomohon. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif yang bersifat kuantitatif. Persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan pada objek wisata Danau Linow kota Tomohon rata-rata positif.

Kata kunci: persepsi, kualitas pelayanan, objek wisata

Kota Tomohon merupakan kota pariwisata yang selain memiliki udara yang segar dan sejuk juga memiliki begitu banyak destinasi objek wisata. Salah satu objek wisata yang menjadi favorit dikunjungi para wisatawan adalah objek wisata danau linow. Danau yang memiliki keunikan dan keindahan dengan panorama warna danau yang sering berubah warna dan pemandangan pepohonan yang berwarna hijau menyegarkan. Danau ini memiliki jarak 30 km dari Kota Manado atau memerlukan kira-kira waktu sekitar 1 jam perjalanan, Danau Linow dapat ditempuh 3 km arah ke barat dari Kota Tomohon. IGB Rai Utama dan Ni Made Eka mahadewi (2012:196) mengutarakan bahwa perusahaan yang tidak memahami kebutuhan dan keinginan konsumen akan memudahkan para pesaing untuk menyerang melalui penawaran produk dan jasa yang tentunya lebih baik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Pada penelitian sebelumnya oleh Christy F.K Lebu dkk (2019) menyatakan bahwa lokasi, harga, daya Tarik wisata serta fasilitas pendukung berpengaruh simultan terhadap kunjungan wisatawan pada objek wisata Danau Linow.

Persepsi

Menurut Tatik Suryani 2008(dalam Deisy Andih) persepsi pada hakekatnya merupakan proses psikologis yang kompleks yang juga melibatkan aspek fisiologis. Menurutnya ada dua faktor utama yang dijadikan pedoman konsumen yaitu layanan yang diterima dan layanan yang diharapkan. Sedangkan Nugroho J. Setiadi (2003:159-160) persepsi merupakan suatu proses yang timbul akibat adanya sensasi, dimana sensasi adalah aktivitas merasakan atau tanggapan yang cepat dari indera penerima kita terhadap stimuli dasar seperti cahaya, warna dan suara. Atau Persepsi adalah proses bagaimana stimuli-stimuli itu diseleksi, diorganisasikan dan diinterpretasikan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Zeithaml *et al* dalam Rai Utama menjelaskan *Service Quality is the deliver of excellent or superior service, relative to customer satisfactions.*” Kualitas pelayanan merupakan penyampaian pelayanan secara *excellent* atau *superior* yang ditujukan untuk memuaskan pelanggan atau dengan kata lain pelayanan yang diberikan sesuai dengan persepsi dan harapan pelanggan. Tjiptono Fandy (2016 berpendapat bahwa ada lima dimensi pokok dalam menentukan suatu pelayanan itu ber kualitas, yaitu antara lain :

1. *Tangible (Appearance of physical elements)*
Tampilan fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability (Dependable, accuracy, Performance)*
Keandalan yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan Artinya para karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.
3. *Responsiveness (Promptness and help fullness)*
Daya tanggap yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, yakni motivasi para karyawan dalam memecahkan masalah yang dihadapi pelanggan dalam menggunakan jasa
4. *Assurance (Competence, courtesy, credibility and security)*
Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan. Yaitu mengenai pengetahuan baik dari karyawan dalam menangani pertanyaan atau keluhan dari pelanggan
5. *Empathy (Easy access, good communications and customer understanding)*
Perhatian meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman alas kebutuhan individual para pelanggan yaitu sikap karyawan yang menunjukkan perhatian yang tulus dalam melayani pelanggan.

Sedangkan dimensi kualitas pelayanan menurut Kotler (2003:445) mengatakan bahwa ada lima dimensi dalam kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Tangible* mencerminkan fasilitas fisik jasa seperti : gudang, ruangan dan peralatan (*facilities*), penampilan petugas (*appearance*), kelengkapan kerja (*paper work*), Peralatan kerja.
2. *Reliability* meliputi kemampuan melaksanakan janji pelayanan seperti kehandalan pelayanan (*dependability*) dan keakurasian pelayanan (*accuracy*)
3. *Responsiveness* meliputi kesiapan dan ketanggahan (*helpful/willingness*), kecepatan (*promptness*) petugas dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan konsumen.

4. *Assurance* meliputi jaminan ketrampilan (*competence*), kesopanan (*courtesy*) dan kejujuran (*credibility/trustworthy*) petugas serta keamanan (*security*) yang diberikan pada saat menggunakan jasa perusahaan.
5. *Empathy* meliputi kemudahan (*accessible*), komunikasi (*communication*) dan pemahaman petugas terhadap kebutuhan dan keinginan konsumen (*under standing to customer caring*)

METODE

Objek dan Metode Penelitian

Objek penelitian ini pada objek wisata Danau Linow di kota tomohon. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif yang bersifat kuantitatif. Ma'ruf Abdullah (2015:220) menyatakan bahwa penelitian deskriptif merupakan suatu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan sesuatu yang berlangsung pada saat penelitian dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu. Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala likert. Dan menurut I Gusti Bagus Rai Utama (2016 : 75), skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang gejala atau fenomena pariwisata. Samsudin Sulaiman dan Kusherdyana(2013:23) menyatakan teknik pengumpulan data melalui pengumpulan data yang dilakukan terhadap suatu objek dilapangan dengan mengambil sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang disebar kepada 60 responden.

Data dan Sumber Data

1. Data Primer: Data yang bersumber dari responden berdasarkan hasil kuesioner yang bagikan kepada responden.
2. Data Sekunder: Data yang bersumber dari pihak pengelola objek wisata Danau Linow dan dari beberapa literature buku serta internet yang terkait dengan penelitian.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Metode Survey: Dalam penelitian ini metode pengumpulan data adalah survey (mengunjungi lokasi penelitian) dengan menggunakan kuesioner
2. Metode Wawancara: Metode pengumpulan data yang dipakai selain metode survey adalah wawancara. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan pihak pengelola.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik wisatawan yang berkunjung ke Danau Linow berdasarkan usia yang terbanyak wisatawan berusia 26-50 tahun yaitu sebanyak 36 wisatawan atau sebesar 43% kemudian 17-25 tahun sebanyak 20 wisatawan atau 34% dan yang terakhir wisatawan yang berusia 50 tahun keatas yaitu sebanyak 14 wisatawan atau sebesar 23%. Hal ini menunjukkan bahwa wisatawan yang berusia 26-50 tahun merupakan wisatawan yang terbanyak mengunjungi objek wisata Danau Linow.

Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Objek Wisata Danau Linow

Tangible (Bentuk Fisik)

Bentuk fisik kualitas pelayanan pada objek wisata Danau Linow salah satunya adalah parkir. Berikut hasil kuesioner persepsi wisatawan terhadap bentuk fisik parkir dari objek wisata Danau Linow

Tabel 1: Parkiran

No	Tanggapan	Skor	Jumlah Responden	Prosentase
1	Sangat Memadai Sekali	5	27	45
2	Sangat Memadai	4	26	43
3	Cukup Memadai	3	5	8
4	Tidak Memadai	2	2	4
5	Sangat Tidak Memadai	1	0	0
TOTAL			60	100%

Sumber: Olahan Data, 2020

Dari Tabel 1 dapat dilihat persepsi wisatawan tentang parkir di objek wisata Danau Linow sangat memadai sekali yaitu sebanyak 27 wisatawan atau sebesar 45%, sangat memadai sebanyak 26 wisatawan atau sebesar 43%, cukup memadai sebanyak 5 wisatawan atau sebesar 8%, tidak memadai sebanyak 2 wisatawan atau sebesar 4%. Hal ini menunjukkan bahwa parkir yang disediakan pada objek wisata Danau Linow dari 60 responden menyatakan 96% menyatakan positif dan sisanya 4% negatif karena pada waktu kunjungan wisatawan yang sangat banyak membuat tempat parkir tidak mencukupi.

Toilet

Bentuk fisik kualitas pelayanan pada objek wisata Danau Linow salah satunya adalah toilet. Berikut hasil kuesioner persepsi wisatawan terhadap bentuk fisik “toilet” dari objek wisata Danau Linow.

Tabel 2: Toilet

No	Tanggapan	Skor	Jumlah Responden	Prosentase
1	Sangat Bersih Sekali	5	23	38
2	Bersih Sekali	4	37	62
3	Cukup Bersih	3	0	0
4	Tidak Bersih	2	0	0
5	Sangat Tidak Bersih	1	0	0
TOTAL			60	100%

Sumber: Olahan Data, 2020

Dari Tabel 2 dapat dilihat toilet di objek wisata Danau Linow sangat bersih sekali yaitu sebanyak 23 wisatawan atau sebesar 38%, sebanyak 37 wisatawan atau sebesar 62% menyatakan bersih sekali. Hal ini menunjukkan bahwa bahwa toilet pada objek wisata Danau Linow pada dasarnya adalah 100% baik dan bersih.

Fasilitas Tempat Duduk

Bentuk fisik kualitas pelayanan pada objek wisata Danau Linow salah satunya adalah fasilitas tempat duduk. Berikut hasil kuesioner persepsi wisatawan terhadap bentuk fisik “fasilitas tempat duduk” dari objek wisata Danau Linow

Tabel 3 . Fasilitas Tempat Duduk

No	Tanggapan	Skor	Jumlah Responden	Prosentase
1	Sangat Memadai Sekali	5	20	34
2	Sangat Memadai	4	25	41
3	Cukup Memadai	3	11	19
4	Tidak Memadai	2	4	6
5	Sangat Tidak Memadai	1	0	0
TOTAL			60	100

Sumber: Olahan Data, 2020

Dari tabel 3 dapat dilihat tanggapan wisatawan terhadap fasilitas tempat duduk di objek wisata Danau Linow yaitu sebanyak 20 wisatawan atau 34% berpendapat sangat memadai sekali, 25 wisatawan atau 41% sangat memadai, 11 wisatawan atau 19% menyatakan cukup memadai dan terakhir sebanyak 4 wisatawan atau 6% menyatakan tidak memadai. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas tempat duduk yang disediakan oleh pihak pengelola yang ada di objek wisata Danau Linow pada dasarnya baik yaitu 94% menyatakan positif dan 6% negatif ini disebabkan waktu kunjungan yang sangat banyak sehingga jumlah wisatawan yang ada tidak sebanding dengan jumlah kursi yang tersedia..

Keindahan Objek Wisata

Bentuk fisik kualitas pelayanan pada objek wisata Danau Linow salah satunya adalah keindahan objek wisata. Berikut hasil kuesioner persepsi wisatawan terhadap bentuk fisik “keindahan objek wisata” dari objek wisata Danau Linow

Tabel 4 Keindahan Objek Wisata

No	Tanggapan	Skor	Jumlah Responden	Prosentase
1	Sangat Indah Sekali	5	50	83
2	Sangat Indah	4	10	17
3	Cukup Indah	3	0	0
4	Tidak Indah	2	0	0
5	Sangat Tidak Indah	1	0	0
TOTAL			60	100%

Sumber: Olahan Data, 2020

Dari tabel 4 dapat dilihat sebanyak 50 wisatawan atau sebesar 83% menyatakan keindahan objek wisata Danau Linow sangat indah sekali dan 10 wisatawan atau 17% menyatakan sangat indah. Hal ini menunjukkan bahwa lagi 100% wisatawan menyatakan positif terhadap keindahan objek wisata Danau Linow.

Harga Tiket Masuk

Bentuk fisik kualitas pelayanan pada objek wisata Danau Linow salah satunya adalah harga tiket masuk. Berikut hasil kuesioner persepsi wisatawan terhadap bentuk fisik “harga tiket masuk” dari objek wisata Danau Linow

Tabel 5. Harga Tiket Masuk

No	Tanggapan	Skor	Jumlah Responden	Prosentase
1	Sangat Terjangkau Sekali	5	17	28
2	Sangat Terjangkau	4	21	35
3	Cukup Terjangkau	3	22	37
4	Tidak Terjangkau	2	0	0
5	Sangat Tidak Terjangkau	1	0	0
TOTAL			60	100%

Sumber: Olahan data, 2020

Dari tabel 5 dapat dilihat 17 wisatawan atau 28% menyatakan harga tiket masuk objek wisata Danau Linow sangat terjangkau sekali, 21 wisatawan atau 35% menyatakan sangat terjangkau dan 22 wisatawan atau 37% menyatakan cukup terjangkau. Hal ini menunjukkan bahwa harga tiket masuk ke objek wisata Danau Linow menurut wisatawan adalah 100% positif.

Harga Menu Restoran

Bentuk fisik kualitas pelayanan pada objek wisata Danau Linow salah satunya adalah Harga menu restoran. Berikut hasil kuesioner persepsi wisatawan terhadap bentuk fisik “harga menu restoran” dari objek wisata Danau Linow

Tabel 6. Harga Menu Restoran

No	Tanggapan	Skor	Jumlah Responden	Prosentase
1	Sangat Terjangkau Sekali	5	23	39
2	Sangat Terjangkau	4	25	41
3	Cukup Terjangkau	3	12	20
4	Tidak Terjangkau	2	0	0
5	Sangat Tidak Terjangkau	1	0	0
TOTAL			60	100%

Sumber: Olahan data, 2020

Dari tabel 6 dapat dilihat sebanyak 23 wisatawan atau 39% menyatakan harga menu restoran di Danau Linow sangat terjangkau sekali, 25 wisatawan atau 41% menyatakan sangat terjangkau dan 12 wisatawan atau 20% menyatakan cukup terjangkau. Hal ini menunjukkan bahwa menurut wisatawan harga menu restoran pada objek wisata Danau Linow 100% positif.

Empathy (memahami /memperhatikan kebutuhan keinginan konsumen)

Kepedulian Pelayan Restoran Terhadap Wisatawan

Berikut hasil kuesioner persepsi wisatawan terhadap kepedulian pelayan restoran terhadap wisatawan di objek wisata Danau Linow

Tabel 7. Kepedulian Pelayan Restoran Terhadap Wisatawan

No	Tanggapan	Skor	Jumlah Responden	Prosentase
1	Sangat Peduli Sekali	5	19	39
2	Sangat Peduli	4	23	39
3	Cukup Peduli	3	15	25
4	Tidak Peduli	2	3	5
5	Sangat Tidak Peduli	1	0	0
TOTAL			60	100%

Sumber: Olahan data, 2020

Dari tabel 7 dapat dilihat tanggapan wisatawan terhadap kepedulian pelayan restoran kepada wisatawan adalah 19 wisatawan atau 39% menyatakan sangat peduli sekali, 23 wisatawan atau 39% menyatakan sangat peduli dan 15 wisatawan atau 25% menyatakan cukup peduli dan 3 wisatawan atau 5% menyatakan tidak peduli. Hal ini menunjukkan bahwa menurut wisatawan kepedulian pelayan di restoran pada objek wisata Danau Linow rata-rata adalah positif yaitu 95% positif sedangkan sisanya 5% adalah negatif dan ini disebabkan karena begitu banyaknya wisatawan yang berkunjung di objek wisata Danau Linow sehingga pelayan restoran tidak bias memberikan perhatian yang baik kepada wisatawan yang ada.

Kepedulian Kasir Terhadap Wisatawan

Berikut hasil kuesioner persepsi wisatawan terhadap kepedulian kasir terhadap wisatawan di objek wisata Danau Linow

Tabel 8. Kepedulian Kasir Terhadap Wisatawan

No	Tanggapan	Skor	Jumlah Responden	Prosentase
1	Sangat Peduli Sekali	5	23	39
2	Sangat Peduli	4	21	35
3	Cukup Peduli	3	16	26
4	Tidak Peduli	2	0	0
5	Sangat Tidak Peduli	1	0	0
TOTAL			60	100%

Sumber: Olahan data, 2020

Dari tabel 8 dapat dilihat tanggapan wisatawan terhadap kepedulian kasir yaitu sebanyak 23 wisatawan atau 39% menyatakan sangat peduli sekali, 21 wisatawan atau 35% menyatakan sangat peduli dan 16 wisatawan atau 26% menyatakan cukup peduli. Hal ini menunjukkan bahwa kepedulian kasir kepada wisatawan yang berkunjung pada objek wisata Danau Linow adalah 100% positif.

Kepedulian Pelayanan Petugas Pintu Masuk dan Tukang Parkir Terhadap Wisatawan

Berikut hasil kuesioner persepsi wisatawan terhadap kepedulian pelayan petugas pintu masuk dan tukang parkir terhadap wisatawan di objek wisata Danau Linow

Tabel 9: Kepedulian pelayanan petugas pintu masuk dan tukang parkir terhadap wisatawan

No	Tanggapan	Skor	Jumlah Responden	Prosentase
1	Sangat Peduli Sekali	5	21	35
2	Sangat Peduli	4	32	54
3	Cukup Peduli	3	7	11
4	Tidak Peduli	2	0	0
5	Sangat Tidak Peduli	1	0	0
TOTAL			60	100

Sumber: Olahan data, 2020

Dari tabel 9 dapat dilihat tanggapan wisatawan terhadap kepedulian petugas pintu masuk dan tukang parkir yaitu sebanyak 21 wisatawan atau 35% menyatakan sangat peduli sekali, 32 wisatawan atau 54% menyatakan sangat peduli dan 7 wisatawan atau 11% menyatakan cukup peduli. Hal ini menunjukkan bahwa kepedulian pelayan petugas pintu masuk dan tukang parkir terhadap wisatawan di objek wisata Danau Linow 100% positif.

Responsiveness (Ketanggapan dalam memberikan pelayanan)

Ketanggapan Pelayan Dalam Melayani Wisatawan

Berikut hasil kuesioner persepsi wisatawan terhadap Ketanggapan pelayan dalam melayani wisatawan di objek wisata Danau Linow.

Tabel 10. Ketanggapan Pelayan Dalam Melayani Wisatawan

No	Tanggapan	Skor	Jumlah Responden	Prosentase
1	Sangat Tanggap Sekali	5	25	42
2	Sangat Tanggap	4	17	29
3	Cukup Tanggap	3	11	18
4	Tidak Tanggap	2	7	11
5	Sangat Tidak Tanggap	1	0	0
TOTAL			60	100%

Sumber: Olahan data, 2020

Dari tabel 10 dapat dilihat tanggapan wisatawan terhadap ketanggapan pelayan dalam melayani wisatawan yaitu sebanyak 25 wisatawan atau 42% menyatakan sangat tanggap sekali, 17 wisatawan atau 29% menyatakan sangat tanggap, 11 wisatawan atau 18% menyatakan cukup tanggap dan 7 wisatawan atau 11% menyatakan sangat tidak tanggap. Hal ini menunjukkan bahwa 89% wisatawan menyatakan bahwa ketanggapan pelayan dalam melayani wisatawan adalah positif dan sisanya 11% negatif disebabkan pada saat kunjungan wisatawan yang sangat banyak menyebabkan pelayan menjadi tidak tanggap dalam melayani wisatawan yang berkunjung.

Ketanggapan Kasir Dalam Melayani Wisatawan

Berikut hasil kuesioner persepsi wisatawan terhadap ketanggapan kasir dalam melayani wisatawan:

Tabel 11: Ketanggapan Kasir Dalam Melayani Wisatawan

No	Tanggapan	Skor	Jumlah Responden	Prosentase
1	Sangat Tanggap Sekali	5	16	26
2	Sangat Tanggap	4	25	41
3	Cukup Tanggap	3	14	24
4	Tidak Tanggap	2	5	9
5	Sangat Tidak Tanggap	1	0	0
TOTAL			60	100%

Sumber: Olahan data, 2020

Dari tabel 11 dapat dilihat tanggapan wisatawan terhadap ketanggapan kasir dalam melayani wisatawan yaitu sebanyak 16 wisatawan atau 26% menyatakan sangat tanggap sekali, 25 wisatawan atau 41% menyatakan sangat tanggap, 14 wisatawan atau 24% menyatakan cukup tanggap dan 5 wisatawan atau 9% menyatakan tidak tanggap. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi wisatawan terhadap ketanggapan kasir dalam melayani wisatawan adalah 91% positif dan sisanya 9% negatif disebabkan saat kunjungan wisatawan membludak kasir menjadi tidak tanggap akan kebutuhan pelanggan.

Ketanggapan Petugas Pintu Masuk dan Tukang Parkir Dalam Melayani Wisatawan

Berikut hasil kuesioner persepsi wisatawan terhadap ketanggapan petugas Pintu Masuk dan Tukang Parkir Dalam Melayani Wisatawan.

Tabel 12: Ketanggapan petugas pintu masuk dan tukang parkir dalam melayani wisatawan

No	Tanggapan	Skor	Jumlah Responden	Prosentase
1	Sangat Tanggap Sekali	5	21	35
2	Sangat Tanggap	4	18	30
3	Cukup Tanggap	3	16	26
4	Tidak Tanggap	2	5	9
5	Sangat Tidak Tanggap	1	0	0
TOTAL			60	100

Sumber: Olahan data, 2020

Dari tabel 12 dapat dilihat tanggapan wisatawan terhadap ketanggapan petugas pintu masuk dan tukang parkir dalam melayani yaitu sebanyak 21% atau 35% menyatakan sangat tanggap sekali, 18 wisatawan atau 30% menyatakan sangat tanggap, 16 wisatawan atau 26% menyatakan cukup tanggap dan 5 wisatawan atau 9% menyatakan tidak tanggap. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi wisatawan terhadap ketanggapan petugas pintu masuk dan tukang parkir dalam melayani wisatawan 91% positif dan sisanya 9% negatif hal ini disebabkan oleh jumlah wisatawan yang meludak mengunjungi objek wisata Danau Linow.

Reliability (Kehandalan)

Kecepatan Pelayan Dalam Melayani Wisatawan

Berikut hasil kuesioner persepsi wisatawan terhadap kecepatan pelayan dalam melayani wisatawan :

Tabel 13. Kecepatan Pelayan Dalam Melayani Wisatawan

No	Tanggapan	Skor	Jumlah Responden	Prosentase
1	Sangat Cepat Sekali	5	25	42
2	Sangat Cepat	4	17	29
3	Cukup Cepat	3	11	18
4	Tidak Cepat	2	7	11
5	Sangat Tidak Cepat	1	0	0
			60	100

Sumber: Olahan data, 2020

Dalam tabel 13 dapat dilihat tanggapan wisatawan terhadap kecepatan pelayan dalam melayani yaitu 25 wisatawan atau 42% menyatakan sangat cepat sekali, 17 wisatawan atau 29% menyatakan sangat cepat, 11 wisatawan atau 18% menyatakan cukup cepat dan 7 wisatawan atau 11% menyatakan tidak cepat. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan pelayan dalam melayani wisatawan 89% positif dan sisanya 11% negatif dikarenakan jumlah wisatawan yang meludak membuat pelayan tidak cepat dalam melayani wisatawan.

Kecepatan Kasir Dalam Melayani Wisatawan

Berikut hasil kuesioner persepsi wisatawan terhadap kecepatan kasir dalam melayani wisatawan;

Tabel 14. Kecepatan Kasir Dalam Melayani Wisatawan

No	Tanggapan	Skor	Jumlah Responden	Prosentase
1	Sangat Cepat Sekali	5	27	45
2	Sangat Cepat	4	18	30
3	Cukup Cepat	3	7	12
4	Tidak Cepat	2	8	13
5	Sangat Tidak Cepat	1	0	0
TOTAL			60	100%

Sumber: Olahan data, 2020

Dari tabel 14 dapat dilihat tanggapan wisatawan terhadap kecepatan kasir dalam melayani yaitu 27 wisatawan atau 45% menyatakan sangat cukup sekali, 18 wisatawan atau 30% menyatakan sangat cepat, 7 wisatawan atau 12% menyatakan cukup cepat dan 8 wisatawan atau 13% menyatakan tidak cepat. Hal ini menunjukkan bahwa 87% wisatawan menyatakan kecepatan kasir dalam melayani wisatawan adalah positif dan sisanya 13% negatif hal ini disebabkan oleh karena jumlah wisatawan yang membludak sehingga antrian begitu Panjang.

Kecepatan Petugas Pintu Masuk dan Tukang Parkir Dalam Melayani Wisatawan

Berikut hasil kuesioner persepsi wisatawan terhadap kecepatan petugas pintu masuk dan tukang parkir;

Tabel 15. Kecepatan petugas pintu masuk dan tukang parkir dalam melayani wisatawan

No	Tanggapan	Skor	Jumlah Responden	Prosentase
1	Sangat Cepat Sekali	5	19	31
2	Sangat Cepat	4	23	39
3	Cukup Cepat	3	14	24
4	Tidak Cepat	2	4	6
5	Sangat Tidak Cepat	1	0	0
TOTAL			60	100%

Sumber: Olahan data, 2020

Dari tabel 15 dapat dilihat tanggapan wisatawan terhadap kecepatan melayani petugas pintu masuk dan tukang parkir yaitu 19 wisatawan atau 31% menyatakan sangat cepat sekali ,23 wisatawan atau 39% menyatakan sangat cepat, 14 wisatawan atau 24% menyatakan cukup cepat, dan 4 wisatawan atau 6% menyatakan tidak cepat. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan petugas pintu masuk dan tukang parkir dalam melayani wisatawan adalah 94% positif dan sisanya 6% negatif disebabkan karena banyaknya kunjungan wisatawan didanau linou.

Assurance (Jaminan)

Kesopanan Pelayan Dalam Melayani Wisatawan

Berikut hasil kuesioner persepsi wisatawan terhadap kesopanan pelayan dalam melayani wisatawan:

Tabel 16. Kesopanan Pelayan Dalam Melayani Wisatawan

No	Tanggapan	Skor	Jumlah Responden	Prosentase
1	Sangat Sopan Sekali	5	26	43
2	Sangat Sopan	4	21	35
3	Cukup Sopan	3	8	13
4	Tidak Sopan	2	5	9
5	Sangat Tidak Sopan	1	0	0
TOTAL			60	100%

Sumber: Olahan data, 2020

Dari tabel 16 dapat dilihat tanggapan wisatawan terhadap kesopanan pelayan dalam melayani yaitu 26 wisatawan atau 43% menyatakan sangat sopan sekali, 21 wisatawan atau 35% menyatakan sangat sopan, 8 wisatawan atau 13% menyatakan cukup sopan, , dan 5 wisatawan atau 9% menyatakan tidak sopan. Hal ini menunjukkan bahwa 91% wisatawan menyatakan positif dan sisanya 9% negatif hal ini disebabkan karena banyaknya jumlah wisatwaan yang berkunjung.

Kesopanan Kasir Dalam Melayani Wisatawan

Berikut hasil kuesioner persepsi wisatawan terhadap kesopanan kasir dalam melayani wisatawan:

Tabel 17. Kesopanan Kasir Dalam Melayani Wisatawan

No	Tanggapan	Skor	Jumlah Responden	Prosentase
1	Sangat Sopan Sekali	5	27	45
2	Sangat Sopan	4	23	38
3	Cukup Sopan	3	6	10
4	Tidak Sopan	2	4	6
5	Sangat Tidak Sopan	1	0	0
TOTAL			60	100%

Sumber: Olahan data, 2020

Dari tabel 17 dapat dilihat tanggapan wisatawan terhadap kesopanan kasir dalam melayani yaitu 27 wisatawan atau 45% menyatakan sangat sopan sekali, 23 wisatawan atau 38% menyatakan sangat sopan, 6 wisatawan atau 10% menyatakan cukup sopan, dan 4 wisatawan atau 6% menyatakan tidak sopan. Hal ini menunjukkan bahwa 94% wisatawan menyatakan positif tentang kesopanan kasir saat melayani wisatawan dan sisanya 6% negatif disebabkan jumlah wisatawan yang berkunjung sangat banyak.

Kesopanan Petugas Pintu Masuk dan Tukang Parkir Dalam Melayani Wisatawan

Berikut hasil kuesioner persepsi wisatawan terhadap kesopanan petugas pintu masuk dan tukang parkir ;

Tabel 18: Kesopanan petugas pintu masuk dan tukang parkir dalam melayani wisatawan

No	Tanggapan	Skor	Jumlah Responden	Prosentase
1	Sangat Sopan Sekali	5	37	62
2	Sangat Sopan	4	12	20
3	Cukup Sopan	3	8	13
4	Tidak Sopan	2	3	5
5	Sangat Tidak Sopan	1	0	0
TOTAL			60	100

Sumber: Olahan data, 2020

Dari tabel 18 dapat dilihat tanggapan wisatawan terhadap kesopanan petugas pintu masuk dan tukang parkir dalam melayani yaitu 37 wisatawan atau 62% menyatakan sangat sopan sekali, 12 wisatawan atau 20% menyatakan sangat sopan, 8wisatawan atau 13% menyatakan cukup sopan, 3 wisatawan atau 5% menyatakan tidak sopan. Hal ini menunjukkan bahwa 95% wisatawan menyatakan positif tentang kesopanan petugas pintu masuk dan tukang parkir sedangkan sisanya 5% negatif disebabkan karena kunjungan wisatawan yang sangat banyak.

SIMPULAN

Persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan pada objek wisata Danau Linow Kota Tomohon rata-rata positif. Karakteristik wisatawan yang berkunjung ke Danau Linow berdasarkan usia yang terbanyak wisatawan berusia 26-50 tahun yaitu sebanyak 36 wisawatan atau sebesar 43% kemudian 17-25 tahun sebanyak 20 wisatawan atau 34% dan yang terakhir wisatawan yang berusia 50 tahun keatas yaitu sebanyak 14 wisatawan atau sebesar 23%. Hal ini menunjukkan bahwa wisatawan yang berusia 26-50 tahun merupakan wisatawan yang terbanyak mengunjungi objek wisata Danau Linow. Parkiran yang disediakan pada objek

wisata Danau Linow dari 60 responden menyatakan 96% menyatakan positif dan sisanya 4% negatif karena pada waktu kunjungan wisatawan yang sangat banyak membuat tempat parkir tidak mencukupi. Toilet pada objek wisata Danau Linow pada dasarnya adalah 100% positif. Fasilitas tempat duduk yang disediakan oleh pihak pengelola yang ada di objek wisata Danau Linow pada dasarnya positif yaitu 94% menyatakan positif dan 6% negatif ini disebabkan waktu kunjungan yang sangat banyak sehingga jumlah wisatawan yang ada tidak sebanding dengan jumlah kursi yang tersedia. 100% wisatawan menyatakan positif terhadap keindahan objek wisata Danau Linow. Harga menu restoran pada objek wisata Danau Linow 100% positif. Kepedulian pelayan di restoran pada objek wisata Danau Linow rata-rata adalah positif yaitu 95% positif sedangkan sisanya 5% adalah negatif dan ini disebabkan karena begitu banyaknya wisatawan yang berkunjung di objek wisata Danau Linow sehingga pelayan restoran tidak bias memberikan perhatian yang baik kepada wisatawan yang ada. Kepedulian kasir kepada wisatawan yang berkunjung pada objek wisata Danau Linow adalah 100% positif. Kepedulian pelayan petugas pintu masuk dan tukang parkir terhadap wisatawan di objek wisata Danau Linow 100% positif. Ketanggapan pelayan dalam melayani wisatawan adalah positif dan sisanya 11% negatif disebabkan pada saat kunjungan wisatawan yang sangat banyak menyebabkan pelayan menjadi tidak tanggap dalam melayani wisatawan yang berkunjung. Ketanggapan kasir dalam melayani wisatawan adalah 91% positif dan sisanya 9% negatif disebabkan saat kunjungan wisatawan membludak kasir menjadi tidak tanggap akan kebutuhan pelanggan. Ketanggapan petugas pintu masuk dan tukang parkir dalam melayani wisatawan 91% positif dan sisanya 9% negatif hal ini disebabkan oleh jumlah wisatawan yang membludak mengunjungi objek wisata Danau Linow. Kecepatan pelayan dalam melayani wisatawan 89% positif dan sisanya 11% negatif dikarenakan jumlah wisatawan yang membludak membuat pelayan tidak cepat dalam melayani wisatawan. 87% wisatawan menyatakan kecepatan kasir dalam melayani wisatawan adalah positif dan sisanya 13% negatif. Hal ini disebabkan oleh karena jumlah wisatawan yang membludak sehingga antrian begitu Panjang. Kecepatan petugas pintu masuk dan tukang parkir dalam melayani wisatawan adalah 94% positif dan sisanya 6% negatif disebabkan karena banyaknya kunjungan wisatawan di Danau Linow. 91% wisatawan menyatakan positif dan sisanya 9% negatif hal ini disebabkan karena banyaknya jumlah wisatawan yang berkunjung. Kesopanan kasir saat melayani wisatawan dan sisanya 6% negatif disebabkan jumlah wisatawan yang berkunjung sangat banyak. 95% wisatawan menyatakan positif tentang kesopanan petugas pintu masuk dan tukang parkir sedangkan sisanya 5% negatif disebabkan karena kunjungan wisatawan yang sangat banyak. Pada saat kunjungan wisatawan membludak pihak pengelola objek wisata perlu menambah fasilitas seperti kursi, pelayan, kasir serta jumlah makanan minuman yang tersedia serta petugas pintu masuk dan tukang parkir sehingga pada saat kunjungan wisatawan yang membludak pada hari-hari tertentu seperti hari libur wisatawan yang sudah memasuki area objek wisata tidak menjadi kecewa dengan pelayanan yang kurang memuaskan.

DAFTAR RUJUKAN

- Christy F. K Lebu, Silvy L. Mandey, Rudy S. Wenas. 2019. Pengaruh lokasi, persepsi Harga dan Daya Tarik Wisata Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Di Objek Wisata Danau Linow. Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen Bisnis Dan Akuntansi. Vol 7 No.4
- Deisy Ch. Andih. 2016. Teknik Pelayanan Prima. ISBN. Politeknik Negeri Manado.
- Kotler, Philip. 2003. Marketing Management. Eleventh Edition. New Jersey: Prentice Hall
- Tjiptono Fandy. Pemasaran Jasa Prinsip Penerapan Penelitian. 2014. CV. ANDI. Yogyakarta
- Tjiptono Fandy, Anastasia Diana. 2016. Pemasaran Esensi & Aplikasi. CV. ANDI. Yogyakarta.

- Ma'ruf Abdullah. (2015). Metodologi Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Muhammad Adam (2015). Manajemen Pemasaran Jasa. Alfabeta. Bandung
- Noor.A.A, Karwina .W. (2012). Persepsi Wisatawan Domestik Terhadap Kualitas Pelayanan Museum Geologi Bandung. Industrial Research Workshop and National Seminar. ISBN 978-979-3541-25-9
- Rai Utama. IGB., (2017). Pemasaran Pariwisata. Edisi I. Yogyakarta: Andi
- (2016). Metodologi Penelitian Pariwisata & Hospitalitas (Dilengkapi Studi Kasus Penelitian). Bali : Pustaka Larasan .
- Samsudin Sulaiman, Kusherdyana. (2013). *Pengantar Statistika Pariwisata; Aplikasinya Dalam Bidang Pariwisata, Usaha Perjalanan Wisata dan Perhotelan*. Bandung : AlfaBeta.
- Setiadi, J Nugroho. 2003. *Perilaku Konsumen; Konsep dan Implikasi Untuk S Trategi dan Penelitian Pemasaran*. Edisi 1. Jakarta : Prenada Media