

TESIS

**PERSEPSI WISATAWAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI WATER PARK UMBUL BENING
UNTUK MENUNJANG KEBERLANJUTAN
LINGKUNGAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

MASKUR HADI

**POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TESIS

**PERSEPSI WISATAWAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI WATER PARK UMBUL BENING
UNTUK MENUNJANG KEBERLANJUTAN
LINGKUNGAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**MASKUR HADI
2215885004**

**PROGRAM STUDI PERENCANAAN PARIWISATA
PROGRAM MAGISTER TERAPAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI BALI

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 0364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maskur Hadi

NIM : 2215885004

Program Studi : Perencanaan Pariwisata, Program Magister Terapan
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa usulan penelitian tesis berjudul: “Persepsi Wisatawan

Terhadap Kualitas Pelayanan di Water Park Umbul Bening Untuk Menunjang

Keberlanjutan Lingkungan” benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 09 Juli 2024



Maskur Hadi

TESIS

Disusun sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Magister Terapan
Pariwisata (M.Tr.Par) pada Program Studi Perencanaan Pariwisata, Program
Magister Terapan di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

MASKUR HADI
2215885004

PROGRAM STUDI PERENCANAAN PARIWISATA
PROGRAM MAGISTER TERAPAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024

TESIS

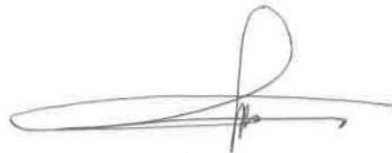
**PERSEPSI WISATAWAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI WATER PARK UMBUL BENING
UNTUK MENUNJANG KEBERLANJUTAN
LINGKUNGAN**

Diajukan Oleh:

**MASKUR HADI
2215885004**

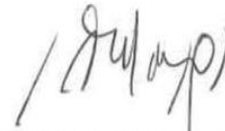
Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik Oleh:

Pembimbing I,



Dr.I Ketut Budarma M.Par,MMTHRL
NIP.196212319900101002

Pembimbing II,



Dr. I Ketut Sutarna, MA
NIP.196312311989101001

Mengetahui:

Ketua Jurusan Pariwisata



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.PAR.,M.Par

NIP .198409082008122004

Ketua Program Studi Perencanaan Pariwisata
Program Magister Terapan



Dr.Dra.Ni Gst Nym Suci Murni, M.Par

NIP.196405251990032001

TESIS RISET TERAPAN

**PERSEPSI WISATAWAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI WATER PARK UMBUL BENING
UNTUK MENUNJANG KEBERLANJUTAN
LINGKUNGAN**

Telah Diuji berdasarkan SK Direktur Politeknik Negeri Bali No: :
04791/PL8/TU.01.04/2024 tanggal 21 Juni 2024 dan dinyatakan Lulus Ujian

Pada:

Hari Selasa, Tanggal 09, Bulan Juli, Tahun 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Dr. I Ketut Budarma M.Par, MMTHRL NIP. 196212319900101002	
Anggota	Dr. I Ketut Sutama, MA NIP. 196312311989101001	
Anggota	Dr. I Gede Mudana, M.Si NIP.196412021990111001	
Anggota	Dr. Dra. Ni Gst Nym Suci Murni M.Par NIP.196405251990032001	
Anggota	I Nyoman Mokoh Wijaya, SST.Par, M.Tr. Par. Practitioner/Industry	

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali



**Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.PAR.,M.Par
NIP .198409082008122004**

PRAKATA

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis mampu menyelesaikan tesis yang berjudul **“Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan di Water Park Umbul Bening Untuk Menunjang Keberlanjutan Lingkungan”**.

Penyusunan tesis ini sebagai salah satu syarat untuk kelulusan pada Program Studi Perencanaan Pariwisata, Program Magister Terapan di Politeknik Negeri Bali. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan tesis ini kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M. eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.PAR.,M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan dukungan dan kemudahan selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
3. Dr. Dra. Ni Gst Nym Suci Murni, M.Par, selaku Ketua Program Studi Magister Terapan Perencanaan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan pengarahan dalam menyelesaikan tesis ini.
4. Dr. I Ketut Budarma, M.Par, MMTHRL selaku pembimbing I tesis, yang senantiasa menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran, serta memberikan saran dan arahan kepada saya dalam menyelesaikan tesis ini.
5. Dr. I Ketut Utama, MA selaku Pembimbing II tesis, yang senantiasa menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran, serta memberikan saran dan arahan kepada saya dalam menyelesaikan tesis ini.

6. Segenap dosen pengampu mata kuliah yang telah berjasa dalam membagikan ilmu pengetahuan serta memberikan bantuan yang sangat berharga selama perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
7. Pihak Water Park Umbul Bening dan seluruh manajemen yang telah bersedia memberikan izin, serta meluangkan waktu sehubungan dengan proses pengumpulan data penelitian.
8. Pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, namun telah banyak memberikan dukungan terhadap proses penyelesaian proposal penelitian ini. Penulis dengan segala kerendahan hati mengharapkan masukan dan saran yang bersifat membangun agar bisa menjadi lebih baik lagi.

Badung, 09 Juli 2024



Maskur Hadi

DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR.....	i
SAMPUL DALAM.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
LEMBAR PENETAPAN PANITIA PENGUJI	vi
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan Umum	6
1.3.2 Tujuan Khusus	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PENELITIAN.....	7
2.1 Kajian Pustaka	7
2.2 Konsep Penelitian.....	9
2.2.1 Pelayanan	9
2.2.2 Ekspektasi	13
2.2.3 Persepsi	13
2.2.4 Wisatawan.....	15
2.2.5 Daya Tarik Wisata.....	19
2.3 Landasan Teoritis	22
2.3.1 Kualitas Pelayanan	22

2.3.2	Pariwisata Berkelanjutan.....	27
2.3.3	Keberlanjutan Lingkungan.....	28
2.4	Penelitian Sebelumnya	31
2.5	Kerangka Penelitian	36
BAB III METODE PENELITIAN.....		38
3.1	Desain Penelitian	38
3.2	Lokasi, Objek dan Waktu Penelitian	39
3.3	Populasi dan Sampel	40
3.4	Definisi Operasional Variabel Penelitian	41
3.4.1	Produk dan Pelayanan di Umbul Bening	41
3.5	Jenis Data dan Sumber Data.....	46
3.5.1	Jenis Data	46
3.5.2	Sumber Data.....	47
3.6	Teknik Pengumpulan Data	48
3.6.1	Instrument Penelitian	48
3.6.2	Proses Pengumpulan Data.....	49
3.7	Fokus Grup Diskusi.....	49
3.8	Teknik Analisis Data	50
3.8.1	<i>Service Quality (SERVQUAL)</i>	50
3.8.2	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	51
3.8.3	Model Kualitas Pelayanan Untuk Menunjang Berkelanjutan Lingkungan	54
BAB IV GAMBARAN UMUM.....		56
4.1	Lokasi Water Park Umbul Bening	56
4.2	Produk Umbul Bening <i>Water Park</i>	57
4.2.1	Wahana Utama	57
4.2.2	Wahana Unggulan.....	59
4.2.3	Sarana Umbul Bening	61
4.3	Struktur Organisasi Umbul Bening <i>Water Park</i>	64

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	67
5.1 Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan di Water Park Umbul Bening	67
5.2 <i>Focus Group Discussion</i>	86
5.3 Model Kualitas Pelayanan Untuk Menunjang Keberlanjutan Lingkungan di Water Park Umbul Bening	90
BAB VI PENUTUP	94
6.1 Kesimpulan.....	94
6.2 Rekomendasi	97
REFERENSI	98
LAMPIRAN.....	103

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Wisatawan Water Park Umbul Bening Banyuwangi	3
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	40
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	46
Tabel 5. 1 Karakteristik Responden	67
Tabel 5. 2 Hasil Uji Validitas Harapan Pengunjung	68
Tabel 5. 3 Hasil Uji Validitas Persepsi Pengunjung	69
Tabel 5. 4 Rekapitulasi Uji Reliabilitas	70
Tabel 5. 5 Gap Service Quality	71
Tabel 5. 6 Tingkat Kesesuaian dan Tindakan Terhadap Indikator Penelitian ..	73
Tabel 5. 7 Tabel Stimulus	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Persepsi Kualitas Pelayanan.....	15
Gambar 2. 2 Model Konseptual Servqual	25
Gambar 2. 3 Penelitian Terdahulu	35
Gambar 2. 4 Kerangka Berfikir.....	37
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	39
Gambar 3. 2 Diagram kartesius.....	53
Gambar 4. 1 Lokasi Umbul Bening	56
Gambar 4. 2 Kolam Renang dan Ban Pelampung.....	57
Gambar 4. 3 Taman Bunga Umbul Bening.....	58
Gambar 4. 4 Ikan Terapi	58
Gambar 4. 5 Spot Selfi	58
Gambar 4. 6 Infinity dan Future World	59
Gambar 4. 7 Cinema 9D.....	59
Gambar 4. 8 Danau Cinta.....	60
Gambar 4. 9 Taman Anak-Anak Dan Taman Kelinci.....	60
Gambar 4. 10 Homestay	61
Gambar 4. 11 Area Parkir	61
Gambar 4. 12 Gazebo.....	62
Gambar 4. 13 Restoran.....	62
Gambar 4. 14 Mushola.....	63

Gambar 4. 15 Ruang P3K dan Ansuransi	63
Gambar 4. 16 Ruang Ganti / Toilet.....	64
Gambar 4. 17 Struktur Kepegawaian Umbul Bening	64
Gambar 5. 1 Diagram Kartesius.....	76
Gambar 5. 2 Model Kualitas Pelayanan Untuk Menunjang Keberlanjutan Lingkungan	91

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Reliability Harapan dan Persepsi	103
Lampiran 2. Data Validitas Variabel Harapan	104
Lampiran 3. Data Validitas Variabel Persepsi	109

TOURISTS' PERCEPTIONS OF SERVICE QUALITY AT UMBUL BENING WATER PARK TO SUPPORT ENVIRONMENTAL SUSTAINABILITY

ABSTRACT

Utilization of environmental resources to support tourism activities requires the management of Umbul Bening to provide services that pay attention to environmental quality, in an effort to maintain environmental sustainability and tourist satisfaction, so it is necessary to know tourists' perceptions regarding the quality of the services being implemented. The research method uses a sequential exploratory mix-method, with an accidental sampling technique of 322 respondents, quantitative data is processed using SERVQUAL (service quality) and IPA (important performance analysis), while qualitative data processing is analyzed using FGD (focus group discussion), results Research shows that tourists' perceptions of service quality based on environmental sustainability are not good with the existence of a gap in service quality, especially related to environmental quality. The service model referring to servicescape is an alternative for creating environmental quality in providing services with the SOR (stimulus, organism, response) paradigm approach which is expected to be able to provide influence on employee consistency in carrying out their work to support environmental sustainability.

Keywords: Perception, Service, Servicescape, Environmental sustainability

PERSEPSI WISATAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI WATER PARK UMBUL BENING UNTUK MENUNJANG KEBERLANJUTAN LINGKUNGAN

ABSTRAK

Pemanfaatan sumber daya lingkungan sebagai penunjang kegiatan wisata, menuntut pihak pengelola Umbul Bening memberikan pelayanan yang memperhatikan terhadap kualitas lingkungan, dalam upaya menjaga keberlanjutan lingkungan dan kepuasan wisatawan, sehingga perlu diketahui persepsi wisatawan terkait kualitas pelayanan yang sedang diterapkan. Metode penelitian menggunakan mix-methode sequential exploratory, dengan teknik pengambilan sampel accidental sampel sebanyak 322 responden, data kuantitatif diolah menggunakan SERVQUAL (service quality) dan IPA (important performance analisize), sedangkan pengolahan data kualitatif dianalisis dengan FGD (focus grup discussion), hasil penelitian menunjukkan persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan berbasis keberlanjutan lingkungan kurang baik dengan adanya kesenjangan kualitas pelayanan khususnya terkait kualitas lingkungan, model pelayanan mengacu pada servicescape menjadi alternatif untuk menciptakan kualitas lingkungan dalam memberikan pelayanan dengan pendekatan paradigma SOR (stimulus,organism,respon) diharapkan mampu memberikan pengaruh terhadap konsistensi karyawan dalam melaksanakan pekerjaanya untuk menunjang keberlanjutan lingkungan.

Kata Kunci: Persepsi, Pelayanan, Servicescape, Keberlanjutan lingkungan

BAB I

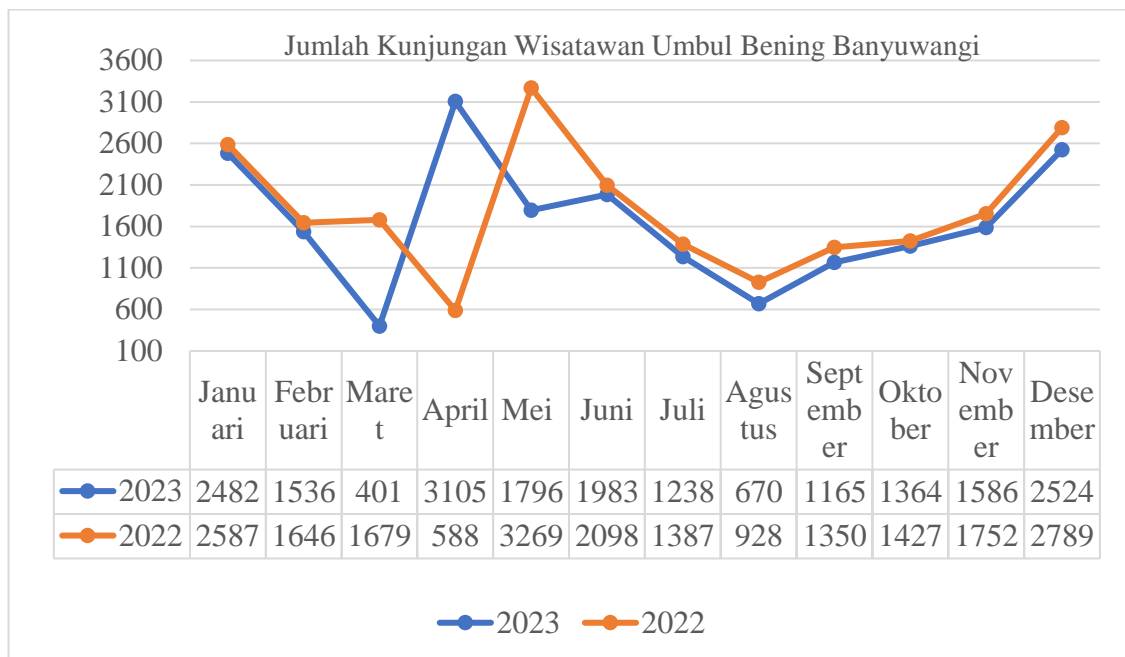
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kabupaten Banyuwangi disebut sebagai Sun Rise of Java karena matahari terbit lebih awal dibandingkan kabupaten lain di Pulau Jawa (Fikri, 2017). Bentuk wilayah terbagi menjadi wilayah dataran tinggi dan dataran rendah, serta garis pantai yang membentang dari utara ke selatan, kondisi geografi tersebut, di Banyuwangi terdapat lima jenis daya tarik wisata yang berbeda: alam (seperti Pegunungan Ijen, pantai, dan Baluran), perkebunan (seperti yang ada di Kabupaten Kalibaru dan Licin), wisata Religius (seperti pura di kawasan Alas Purwo dan makam tokoh agama), wisata binaan (seperti pemandian dan wisata buatan lainnya), dan wisata budaya (seperti Desa Osing) yang menjadi destinasi wisata pilihan para wisatawan (Dewi, 2021). Berdasarkan data di BPS (Badan Pusat Statistik Banyuwangi), wisatawan yang berkunjung ke Banyuwangi dalam dua tahun terakhir melonjak naik, terdapat 551.478 wisatawan pada tahun 2022 (Kabupaten Banyuwangi, 2023) dan 586.274 wisatawan pada tahun 2023 (Kabupaten Banyuwangi, 2024).

Water Park Umbul Bening salah satu wisata binaan/wisata pemandian yang ada di Banyuwangi, terletak di Dusun Salamrejo, Desa Sumbergondo, Kecamatan Glenmore, pemanfaatan sumberdaya lingkungan sebagai bagian yang ditawarkan kepada pengunjung, pihak pengelola dalam kegiatan wisata memperhatikan terhadap keberlanjutan lingkungan, melalui pelayanan yang diberikan kepada pengunjung seperti yang tertera di dalam visi misi Umbul Bening. Berdasarkan

observasi awal terdapat temuan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung, kurang begitu maksimal seperti karyawan tidak menghimbau kepada pengunjung untuk buang sampah pada tempatnya, karyawan kurang tanggap dalam memenuhi permintaan pengunjung, membuat pengunjung menghiraukan terhadap peraturan selama berkunjung serta pengunjung merasakan sikap kesal terhadap pelayanan yang tidak ramah sehingga berdampak terhadap kebersihan lingkungan dan rusaknya beberapa fasilitas, sejalan dengan pendapatnya (Holden, 2008) bahwa cara kita memandang lingkungan dan tempat dalam hubungannya dengan lingkungan mempengaruhi jenis nilai yang dilekatkan padanya dan kemudian berpengaruh dalam menentukan cara kita menggunakannya. Secara sederhana sikap yang ditunjukkan karyawan dalam melayani pengunjung mempengaruhi terhadap cara sikap pengunjung ketika berkunjung. Sehingga pelayanan yang kurang baik dan telah mengakibatkan kerusakan lingkungan jika diabaikan akan menimbulkan cara pandang wisatawan negatif secara berkelanjutan, terbukti di penelitian (Apriani et al., 2020) menunjukkan apa yang dilihat dan dirasakan melalui panca indera mempengaruhi persepsi wisatawan tentang pengalaman selama berkunjung. Baik atau tidaknya persepsi wisatawan ketika berkunjung mempengaruhi terhadap minat wisatawan untuk mengunjungi kembali atau merekomendasikan ke yang lain (Anggela et al., 2017). Tercatat wisatawan yang berkunjung mulai dari keluarga, perorangan, anak sekolah dan komunitas ke Umbul Bening di tahun 2022 secara keseluruhan sebesar 21,500 pengunjung dan di tahun 2023 sebesar 19,850 pengunjung, dengan rincian seperti tabel berikut.



Tabel 1. 1 Jumlah Wisatawan Water park Umbul Bening Banyuwangi
 Sumber : Umbul Bening

Informasi diatas menampilkan penurunan jumlah wisatawan yang berkunjung Beberapa penyebab penurunan kunjungan wisatawan, menurut penelitian (Nugroho, 2016) disebabkan oleh kondisi objek wisata, kebijakan yang ditetapkan dan kualitas sumber daya manusia untuk menerima kunjungan wisatawan, sedangkan di penelitian (Witarsana et al., 2017) menurunnya kunjungan wisatawan disebabkan wisatawan tidak menemukan kenyamanan dan kesenangan saat berkunjung ke tempat wisata. Untuk mengidentifikasi penyebab penurunan kunjungan wisatawan diumbul bening yaitu dengan mengetahui persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola, karena ditahun yang sama jumlah wisatawan yang berkunjung ke Banyuwangi mengalami peningkatan.

Teori yang digunakan untuk mengeksplorasi permasalahan yaitu teori pariwisata berkelanjutan, teori ini menunjukkan tentang kegiatan pariwisata harus memperhatikan terhadap keberlanjutan ekonomi, keberlanjutan sosial dan keberlanjutan lingkungan (Carbone & Yunis, 2005). Dalam hal ini keberlanjutan lingkungan menjadi fokus pembahasan karena sesuai dengan topik permasalahan. Di beberapa penelitian terdapat adanya research gap terkait pemanfaatan lingkungan sebagai sarana kegiatan pariwisata, pada penelitian (Nejati et al., 2014) menunjukkan pengaruh negative terhadap lingkungan seperti, pada lanskap, kualitas udara, dan kualitas air sedangkan di penelitiannya (Kapur, 2018), menunjukkan dampak positif pariwisata terhadap lingkungan seperti, peningkatan pengelolaan dan perencanaan lingkungan, meningkatkan kesadaran lingkungan, perlindungan dan pelestarian lingkungan. Adanya dampak positif sekaligus dampak negative pada penelitian terdahulu, oleh karena itu kegiatan yang berhubungan dengan pariwisata harus dilakukan dengan pemikiran yang matang, dengan mempertimbangkan pengaruhnya terhadap kehidupan sosial dan pertumbuhan ekonomi, lingkungan sekitar dan budaya (Bangun Mulia, 2021). Sehingga penelitian ini dilakukan untuk mendorong meminimalkan potensi dampak negative yang akan muncul dan memaksimalkan dampak positif yang dihasilkan dari pemanfaatan lingkungan, melalui model kualitas pelayanan untuk menunjang keberlanjutan lingkungan yang didasarkan dari persepsi wisatawan, terhadap kualitas pelayanan yang sedang diterapkan, hal ini lah yang menjadi kebaruan (novelty) penelitian ini. Jika pariwisata berfokus pada pelestarian kualitas lingkungan secara keseluruhan, dapat meningkatkan daya tarik bagi wisatawan

(Pirghie & Matei, 2020). Penilaian wisatawan dipengaruhi oleh kualitas produk yang ditawarkan; semakin tinggi kualitasnya, semakin tinggi pula jumlah pengunjungnya (Apriani et al., 2020).

Peneliti melaksanakan penelitian dengan menggunakan judul sesuai dengan spesifikasi di atas, dengan judul Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan di Water Park Umbul Bening untuk Menunjang Keberlanjutan Lingkungan.

1.2 Rumusan Masalah

- a. Bagaimana persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan untuk menunjang keberlanjutan lingkungan di Water Park Umbul Bening?
- b. Bagaimana model kualitas pelayanan untuk menunjang keberlanjutan lingkungan di Water Park Umbul Bening ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan diantaranya yaitu:

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk menerapkan pembelajaran yang didapat diperkuliahan dalam bentuk penelitian thesis mengenai peristiwa yang terjadi di industri

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan di Water Park Umbul Bening.
- b. Untuk mendapatkan model kualitas pelayanan untuk menunjang keberlanjutan lingkungan di Water Park Umbul Bening.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini yaitu:

- a. Memberikan masukan kepada manajemen untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang menunjang pariwisata berkelanjutan khususnya mengenai keberlanjutan lingkungan.
- b. Bermanfaat untuk memperbanyak refrensi penelitian di bidang kepariwisataan khususnya mengenai pariwisata berkelanjutan.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan di objek wisata umbul Bening, kurang baik karena dari 20 atribut pelayanan yang dinilai oleh wisatawan hanya ada 4 atribut pelayanan yang memenuhi atau melebihi tingkat pelayanan yang diharapkan, sedangkan 16 atribut lainnya dibawah tingkat pelayanan yang diharapkan, jika dilihat dari tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diharapkan dengan yang diterima terdapat 10 atribut pelayanan diatas nilai rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 93.02 yang berarti harus dipertahankan (*hold*) dan 10 atribut pelayanan lainnya dibawah nilai rata-rata tingkat kesesuaian, yang memerlukan tindakan (*action*) perbaikan, untuk mengetahui atribut pelayanan yang menjadi tingkat prioritas utama perbaikan, yang harus dipertahankan, prioritas rendah serta cukup diabaikan berdasarkan hasil pemetaan dari diagram kartesius sebagai berikut:

1. Prioritas utama
 - a. Kebersihan lingkungan tempat wisata
 - b. Kehandalan karyawan dalam mengarahkan untuk menjaga kebersihan lingkungan wisata
 - c. Daya tanggap karyawan terhadap kebersihan lingkungan
 - d. Pengetahuan karyawan terhadap wahana dan lingkungan wisata

2. Pertahankan Prestasi

- a. Area parkir yang tersedia
- b. Kebersihan air kolam renang
- c. Pelayanan dan wahana sesuai dengan yang ditawarkan
- d. Kehandalan pengelola dalam menyediakan atraksi wisata yang memanfaatkan lingkungan
- e. Keamanan lingkungan wisata
- f. Ketersediaan fasilitas pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K)

3. Prioritas Rendah

- a. Kehandalan sarana informasi petunjuk arah selama berkunjung
- b. Kerapian karyawan dalam berpenampilan
- c. Daya tanggap karyawan dalam menangani permintaan pengunjung
- d. Karyawan memberikan informasi secara lengkap dan jelas
- e. Kesopanan dan keramahan karyawan terhadap pengunjung
- f. Ketersediaan tempat pembuangan limbah sampah
- g. Perhatian karyawan terhadap pengunjung
- h. Kesabaran karyawan dalam melayani pengunjung
- i. Karyawan memahami kebutuhan pengunjung

4. Dapat Diabaikan

a. Daya tanggap karyawan untuk memberikan bantuan

Pembuatan model mengacu pada servicescape yang terdiri dari dimensi suasana, dimensi desain dan dimensi sosial dalam memberikan kualitas pelayanan untuk menunjang keberlanjutan lingkungan, dengan penerapan melalui paradigma paradigma Stimulus-Organism-Response (SOR), karena perasaan atau perilaku wisatawan (organism) disebabkan oleh lingkungan eksternal (stimuli) yang dapat mempengaruhi perasaan dan keputusan wisatawan (respon), sehingga pembuatan stimuli harus berkaitan meliputi, kebersihan lingkungan, keindahan lingkungan, Tanda-tanda dan simbol, papan nama atau petunjuk arah yang dapat membantu wisatawan, tata letak wahana, penampilan karyawan, keramahan karyawan dan respon kerjasama karyawan untuk membantu wisatawan menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang menunjang keberlanjutan lingkungan.

6.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian terkait dari atribut pelayanan yang dinilai oleh wisatawan terdapat kesenjangan pelayanan sehingga diperlukannya perbaikan terutama 4 pelayanan yang masuk kategori prioritas utama dengan, menginformasikan setiap perkembangan produk (wahana,fasilitas,dll) melalui grup whatsapp,agar setiap karyawan mengetahui terkait wahana dan lingkungan umbul bening,perlunya poster himbauan untuk pengunjung agar menjaga lingkungan dengan membuang sampah pada tempatnya, menambah tong tempat sampah, petugas kebersihan harus sering mengecek area yang menjadi tanggungjawabnya.

Penerapan model kualitas pelayanan yang mengacu pada *servicescape* menjadi alternative dalam memberikan pelayanan untuk menunjang keberlanjutan lingkungan, dan model ini tidak mengubah dari visi misi umbul bening namun lebih memperkuat dalam memberikan pelayanan yang berbasis keberlanjutan lingkungan

REFERENSI

- Amin, M., Idrus, Y., & Puturuhu, D. (2023). Pengaruh Pengembangan Objek Wisata dan Tingkat Kunjungan Wisatawan Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Masyarakat. *Journal of Business Application*, 2(1), 16–29. <https://doi.org/10.51135/jba>
- Angelia, P. (2014). Taman Rekreasi Air Di Kecamatan Sungai Kakap. *Jurnal Online Mahasiswa*, 2(2), 89–101.
- Anggela, M. M., Made, N., Karini, O., & Wijaya, S. (2017). Persepsi Dan Motivasi Wisatawan Yang Berkunjung Ke Daya Tarik Wisata Jembong Di Kabupaten Buleleng. *IPTA*, 5(2).
- Apriani, N. L., Suharsono, N., & Tripalupi, L. E. (2020). Persepsi Wisatawan Terhadap Objek Daya Tarik Wisata Tenganan Pegringsingan, Kabupaten Karangasem. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 12(1).
- Ariyansyah, Murtini, W., & Werdiningsih, H. (2012). Kawasan Wisata Taman Air (Water Park) Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Kabupaten Gunung Kidul. *IMAJI*, 1(2).
- Baloch, Q. B., Shah, S. N., Iqbal, N., Sheeraz, M., Asadullah, M., Mahar, S., & Khan, A. U. (2023). Impact of tourism development upon environmental sustainability: a suggested framework for sustainable ecotourism. *Environmental Science and Pollution Research*, 30(3), 5917–5930. <https://doi.org/10.1007/s11356-022-22496-w>
- Bangun Mulia, V. (2021). Memahami Dan Mengelola Dampak Pariwisata. *JURNAL KEPARIWISATAAN*, 20(1), 75–85. <https://doi.org/10.52352/jpar.v20i1.439>
- Basnet, H. B. (2018). Focus Group Discussion: A Tool For Qualitative Inquiry. *Researcher: A Research Journal of Culture and Society*, 3(3), 81–88. <https://doi.org/10.3126/researcher.v3i3.21553>
- Carbone, G., & Yunis, E. (2005). *Making Tourism More Sustainable A Guide for Policy Makers* (G. Bird, Ed.). United Nations Environment Programme and World Tourism Organization. www.unep.fr/www.world-tourism.org
- Darmayani, S., Hidana, R., Latumahina, F. S., Juliana Nendissa, S., Veronika Situmorang, M., Juniatmoko, R., Widarawati, R., Swardana, A., Octorina, P., Siagian, G., Khairina Hanum Hasibuan, A., Sri Yusal, M., & Mutolib, A. (2021). *Ekologi, Lingkungan Hidup Dan Pembangunan* (A. Masrurroh, Ed.; Cetakan Pertama). Widina Bhakti Persada Bandung. www.penerbitwidina.com
- Devy, A. H., & Soemanto, R. B. (2017). Pengembangan Obyek Dan Daya Tarik Wisata Alam Sebagai Daerah Tujuan Wisata Di Kabupaten

- Karanganyar. *Jurnal Sosiologi DILEMA*, 32(1).
<https://jurnal.uns.ac.id/dilema>,
- Dewi, K. (2021). Analisis Demografi dan Kewilayahan Banyuwangi dengan Pendekatan HINCO untuk Pengembangan Wilayah. *DEMOS: Journal of Demography, Ethnography and Social Transformation*, 1(1), 24–34.
<https://doi.org/10.30631/demos.v1i1.1025>
- Djamali, R., & Andih, D. (2021). Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Objek Wisata Danau Linow Di Kota Tomohon. *Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata*, 4(1).
- Eddyono, F. (2021). *Pengelolaan Destinasi Pariwisata* (F. Eddyono, Ed.; Edisi Pertama). Uwais Inspirasi Indonesia. www.penerbituwais.com
- Effendi, R., Salsabila, H., & Malik, A. (2018). Pemahaman Tentang Lingkungan Berkelanjutan. *MODUL*, 18(2), 75.
<https://doi.org/10.14710/mdl.18.2.2018.75-82>
- Fikri, H. (2017). Inovasi Pemerintahan Kabupaten Banyuwangi Melalui City Branding “The Sunrise Of Java” Sebagai Strategi Pemasaran Pariwisata. *Journal.Umpo*, 6(5).
<http://journal.umpo.ac.id/index.php/aristo/aristo@umpo.ac.id>
- Gulo, W. (2002). *Metodologi Penelitian*. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Hightower, R., & Shariat, M. (2009). Servicescape’s Hierarchical Factor Structure Model. *Global Review of Business and Economic Research*, Vol.05(2), 378–398.
- Holden, A. (2008). *Environment and Tourism, Second Edition* (R. Gardner, A. Mannion, & D. Pepper, Eds.; Second Edition). Routledge.
- Husna, A., & Suryana, B. (2017). *Metodologi Penelitian dan Statistik* (A. Said, Ed.; Cetakan Pertama).
- ILO. (2012). *Rencana Strategis Pariwisata Berkelanjutan dan Green Jobs untuk Indonesia* (M. Gunawan & O. Ortis, Eds.; Pertama). ILO Country Office. www.ilo.org/publns
- Irwan, Tahir, R., Suryadana, M., Siregar, N., Junizar, F., & Juliansyah, A. (2020). Persepsi Wisatawan Terhadap Kelestarian Lingkungan Di Kawasan Punclut Bandung. *EnviroScienteeae*, 16(3), 397–407.
- Juniari, N. K. E. (2021). Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Makanan dan Minuman Pada Homestay. Kasus di Desa Undisan, Bangli. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 10(1), 39–49.
<https://doi.org/10.52352/jbh.v10i1.458>
- Kabupaten Banyuwangi, B. (2023). *Kabupaten Banyuwangi Dalam Angka 2023* (B. Kabupaten Banyuwangi, Ed.). BPS Kabupaten Banyuwangi.

- Kabupaten Banyuwangi, B. (2024). *Kabupaten Banyuwangi Dalam Angka 2024* (B. Kabupaten Banyuwangi, Ed.; Vol. 17). BPS Kabupaten Banyuwangi.
- Kapur, R. (2018). *Environmental Impacts of Tourism*. https://www.researchgate.net/publication/323733792_Environmental_Impacts_of_Tourism
- Karo Karo, P., Harahap, Z., & Hamonangan, S. (2020). Persepsi dan Ekspektasi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Makan Wisata di Desa Terong, Kabupaten Belitung. *Jurnal Akademi Pariwisata Medan*, 8(1), 20–35. <https://doi.org/10.36983/japm.v8i1.63>
- Kawatak, S. Y., Semuel, O. W., & Sopotan, M. (2023). Persepsi Kepuasan Tamu Terhadap Kualitas Pelayanan Paradise Hotel Golf And Resort Likupang. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 9(1), 1–8. <https://doi.org/10.9744/jmp.9.1.1-8>
- Liestiandre, H. K. (2021). Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Destinasi Pariwisata Bali. *JURNAL KEPARIWISATAAN*, 20(1), 1–17. <https://doi.org/10.52352/jpar.v20i1.449>
- Mariana Mantolas, C. (2019). PENGARUH KERAMAHTAMAHAN TERHADAP MOTIVASI KUNJUNGAN WISATAWAN KE DESA TESBATAN 1, KABUPATEN KUPANG. *Jurnal Pariwisata*, 2(02), 107–113.
- Mehrabian, A., & Russell, J. A. (1974). An approach to environmental psychology. In *An approach to environmental psychology*. The MIT Press.
- Meutia, Salem, K., & Maulana, M. I. (2020). Persepsi dan Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Lokal Khas Banten di Kawasan Wisata Anyer. *Journal of Local Food Security*, 1(1), 25–33.
- Muzaki, N., & Ibrahim, N. (2020). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*.
- Nejati, M., Mohamed, B., & Omar, S. I. (2014). Environmental Impacts of Tourism on Locals' Perceived Importance of Sustainable Tourism. *An International Multidisciplinary Journal Of Tourism*, Vol. 9 no 2. <https://www.researchgate.net/publication/294871858>
- Nugroho, F. G. (2016). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Menurunnya Jumlah Pengunjung Di Obyek Wisata Air Bojongsari (Owabong)*.
- Paramita, A., & Kristiana, L. (2013). Teknik Focus Group Discussion Dalam Penelitian Kualitatif. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 16(2), 117–127.

- Peraturan Pemerintah RI. (2021). *Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesai Teantang Pedoman Destinasi Pariwisata Berkelanjutan*.
- Pîrghie, T. F., & Matei, E. (2020). Importance of environment quality in sustainable tourism destinations: The young tourists' perception. *Human Geographies- Journal of Studies and Research in Human Geography*, 14(2), 289–300. <https://doi.org/10.5719/hgeo.2020.142.7>
- Pitri, T. (2020). Pengaruh Pengetahuan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Cv.Ria Busana. *Jurnal Ekonomedia*, 09.
- Pongtiku, A., Kayame, R., Rerey, V. H., Soeprapto, T., & Resubun, Y. (2016). *Metode penelitian kualitatif saja* (A. Pongtiku, Ed.). Nulisbuku.com.
- Prawiranata, A., Yulianto, E., & Kusumawati, A. (2016). PENGARUH KERAMAHTAMAHAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Survei pada Pelanggan Villa Agrowisata Kebun Teh Wonosari Lawang, Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol*, 32(1).
- Purnama, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Tirtayasa EKONOMIKA*, 14(2).
- Purnomo, B. (2015). *Metode Penelitian Pariwisata* (B. Purnomo, Ed.; Edisi Pertama). Penerbit K-Media.
- Putri Nugraha, J., Al, D., Gairah Sinulingga, S., Rojiati, U., Gazi Saloom, Mk., Rosmawati, Ms., Fathihani, Ms., Mail Hilian Batin, M., Widya Jati Lestari, M., Khatimah, H., & Maria Fatima Beribe, C. B. (2021). *Teori Perilaku Konsumen* (A. Jibril, Ed.; 1st ed.). PT. Nasya Expanding Management.
- Rahayu, S., & Saragih, M. G. (2022). *Pengembangan Pariwisata Berkelanjutan* (B. Aditi, Ed.). CV. Tungga Esti. <https://www.researchgate.net/publication/370060422>
- Ritonga, W. (2020). *Pelayanan Prima* (Z. Abidin, Ed.). PT. Muara Karya.
- Sadi, Nursubiyantoro, E., & Lucitasari, D. R. (2022). *Pengendalian Kualitas Produk Industri Jasa* (N. A. Rofiqoh, Ed.; Cetakan Pertama). LPPM UPN Veteran Yogyakarta.
- Sanusi, Y. H., Mannahali, M., & Anwar, M. (2020). Keefetifan Penggunaan Model Cooperative Learning Tipe Student Teams Achievement Divisions (Stad) Kemampuan Membaca Teks Bahasa Jerman. *Journal of Language, Literature, and Linguistics*, 47–54.
- Saptari, A., Manurung, R., Sukinan, N., & Warlina, L. (2014). *Manajemen Pembangunan dan Lingkungan*.

- Saptiany, S. G., Octafian, R., Putri, J. A., Susulaningtyas, G., & Oktavianto, I. F. (2023). Pengaruh Ekspektasi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Ragentar Glamping Umbul Sidomukti. *Jurnal Nawasena*, 2(2), 83–90.
- Schneider, B., & White, S. S. (2004). *Service Quality_ Research Perspectives* (D. Whetten, Ed.). SAGE Publications.
- Setiawan, I. B. D. (2015). *Identifikasi Potensi Wisata Beserta 4a (Attraction, Amenity, Accessibility, Ancilliary) Di Dusun Sumber Wangi, Desa Pemuteran, Kecamatan Gerokgak, Kabupaten Buleleng, Bali*.
- Stefãnica, M., & Butnaru, G. I. (2015). Perception of the Relationship between Tourism and Environment. *Procedia Economics and Finance*, 20, 595–600. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(15\)00113-6](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(15)00113-6)
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Sugiyono, Ed.). CV. Alfabeta.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas Pelayanan* (S. B. Sartika, Ed.; Cetakan Pertama). UMSIDA Press.
- Supranto, J. (2002). *Metode Riset Aplikasinya Dalam Pemasaran* (J. Supranto, Ed.; Pertama). Rineka Cipta.
- Suwena, I. K., & Widyatmaja, I. G. N. (2017). *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata* (I. K. Suwena, Ed.; Edisi Revisi). Pustaka Larasan.
- Tandipayuk, G. P., & Kakeeto-Aelen, T. (2022). The Influence Of Service Quality And Perceived Value On Customer Loyalty In Toraja Cultural Sites. *Jurnal Kepariwisata Indonesia*, 16(2), 103–116.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction* (F. Tjiptono & G. Chandra, Eds.; 3rd ed.). C.V Andi Offset.
- Wicaksana, S. A., & Ardani, S. S. (2022). *Psikologi Pelayanan* (L. Susanto, Ed.; Cetakan Pertama). Dd Publishing.
- Widjaja, D. C., Melinda, L., & Yuliana, S. (2019). Pengaruh Knowledge, Skill, Ability, Attitude Terhadap Kinerja Karyawan Jw Marriott Hotel Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 7(2).
- Witarsana, I., Dewi, L., & Dewi, N. (2017). Motivasi Dan Persepsi Wisatawan Mancanegara Berwisata Alam Trekking Mountain Di Taman Wisata Alam Gunung Batur Bukit Payang. *IPTA*, 5(1).
- Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (n.d.). *Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*. <https://www.researchgate.net/publication/225083802>