

INTISARI

Pariwisata dipandang sebagai kekuatan pendorong untuk pembangunan daerah. Pariwisata yang sukses dapat meningkatkan pendapatan, pekerjaan dan pendapatan pemerintah. Untuk memberikan *service quality* yang tinggi untuk meningkatkan kepuasan wisatawan telah menjadi perhatian penting bagi manajemen destinasi pariwisata berkelanjutan. Indonesia memiliki banyak tujuan wisata. Berdasarkan data Biro Pusat Statistik, Bali adalah tujuan wisata terfavorit sepanjang tahun 2012. Bali saat ini memiliki 16 kawasan wisata tirta, salah satunya berlokasi di pesisir Tanjung Benoa.

Berdasarkan hasil sigi awal menunjukkan diketahui kecenderungan adanya *service quality* yang dirasakan oleh wisnus yang berlibur ke Tanjung Benoa Bali. Hal ini ditunjukkan dari hasil sigi awal yaitu rata-rata jawaban “Ya” yang lebih banyak (87,33%) menunjukkan bahwa wisnus menyatakan bahwa layanan di Tanjung Benoa berkualitas. Maka penelitian ini berusaha mengetahui dan menggambarkan *service quality* Tanjung Benoa.

Service quality dalam penelitian ini diukur berdasarkan elemen-elemen yang dikemukakan oleh *Parasuraman (1985) dalam Canny dan Hidayat (2012:90)*, yaitu: *reliability, assurances, tangibles, emphaty, dan responsiveness*.

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 170 wisnus yang mengunjungi Tanjung Benoa selama satu tahun terakhir untuk berwisata, dan memiliki pendidikan terakhir SMU atau sederajat.

Hasil pengolahan data mengungkapkan bahwa secara umum responden mempersepsikan *Service Quality di Tanjung Tanjung Benoa Bali* telah baik. Hal ini dapat dilihat dari *mean* total dari 5 elemen tersebut sebesar 5,29 yang berarti *Tanjung Benoa Bali* memiliki kualitas layanan yang baik.

Kata kunci: service quality, descriptive, perception.

ABSTRACT

Tourism is seen as a driving force for regional development . Successful tourism can increase revenue , employment and government revenue . To provide a high quality service to improve tourist satisfaction has been an important concern for a sustainable tourism destination management . Indonesia has many tourist destinations . Based on data from the Central Bureau of Statistics , Bali is a favorite tourist destination in 2012 . Bali currently has 16 regional water tourism , one of which is located on the coast of Tanjung Benoa .

Based on initial results indicate torch known tendency of service quality perceived by domestic tourists who vacation in Tanjung Benoa Bali . It torch ditunjukkan from the beginning that the average answer "Yes " is much more (87.33 %) indicates that wisnus stated that service quality in Tanjung Benoa . This research is trying to determine and describe the service quality of Tanjung Benoa .

Service quality in this study is measured by the elements proposed by Parasuraman (1985) in Canny and Hidayat (2012:90) , namely : reliability , Assurances , tangibles , empathy , and responsiveness .

Data collected by distributing questionnaires to 170 domestic tourists who visited Tanjung Benoa over the past year to travel , and have a final high school education or equivalent .

The results of data processing in general revealed that respondents perceived Service Quality in Tanjung Benoa Bali has been good . It can be seen from the grand mean of the 5 elements of 5.29 which means Tanjung Benoa Bali memiliki good quality service.

Keywords: service quality, descriptive, perception.