



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana**

*Terakreditasi Unggul*

*SK BAN -PT NO. 1844/SK/BAN-PT/Ak-PNB/S/V/2023*

***Analisis Kualitas Layanan *Tourism Information Center****  
***Kota Bandung dengan Pendekatan *Service Quality****  
***(*Servqual*) dan *Importance Performance Analysis****

Skripsi

Oleh

Muhammad Shidqi Arasyid

6071801118

Bandung

2024



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana**

*Terakreditasi Unggul*

*SK BAN -PT NO. 1844/SK/BAN-PT/Ak-PNB/S/V/2023*

***Analisis Kualitas Layanan Tourism Information Center***  
***Kota Bandung dengan Pendekatan Service Quality***  
***(Servqual) dan Importance Performance Analysis***

Skripsi

Oleh

Muhammad Shidqi Arasyid

6071801118

Dosen Pembimbing

Gina Ningsih Yuwono, Dra., M.Si.

Bandung

2024

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana



**Tanda Pengesahan Skripsi**

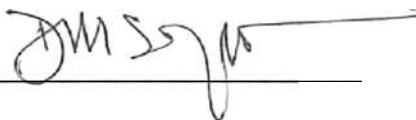
Nama : Muhammad Shidqi Arasyid  
Nomor Pokok : 6071801118  
Judul : Analisis Kualitas Layanan *Tourism Information Center* Kota Bandung dengan Pendekatan *Service Quality (Servqual)* dan *Importance Performance Analysis*

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada Rabu, 26 Juni 2024  
Dan dinyatakan **LULUS**

**Tim Penguji**

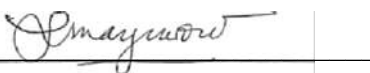
**Ketua sidang merangkap anggota**

Dr. Ulber Silalahi, Drs., M.A.

: 

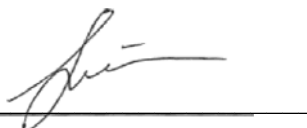
**Sekretaris**

Gina Ningsih Yuwono, Dra., M.Si.

: 

**Anggota**

Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA.

: 

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Orpha Jane, S. Sos., M.M.

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Shidqi Arasyid

NPM : 6071801118

Prodi/Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Judul : Analisis Kualitas Layanan *Tourism Information Center* Kota Bandung dengan Pendekatan *Service Quality (Servqual)* dan *Importance Performance Analysis*

Dengan Ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 14 Juni 2024



A handwritten signature in black ink, appearing to read "Shidqi".

Muhammad Shidqi Arasyid

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Shidqi Arasyid

NPM : 6071801118

Prodi/Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Judul : Analisis Kualitas Layanan *Tourism Information Center* Kota Bandung dengan Pendekatan *Service Quality (Servqual)* dan *Importance Performance Analysis*

Dengan Ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 14 Juni 2024



A handwritten signature in black ink, appearing to read "Shidqi".

Muhammad Shidqi Arasyid

## ABSTRAK

Nama: Muhammad Shidqi Arasyid

Npm: 6071801118

Judul: Analisis Kualitas Layanan *Tourism Information Center* kota Bandung dengan Pendekatan *Service Quality* (Servqual) dan *Importance Performance Analysis*

---

Penelitian ini didasari oleh ketidaktahuan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung mengenai kualitas pelayanan *Tourism Information Center*. Tujuan dari Penelitian ini adalah mengetahui gap, tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan para wisatawan domestik Kota Bandung, dan menghasilkan rekomendasi perbaikan berdasarkan matrix *Importance Performance Analysis*.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan *Tourism Information Center* Kota Bandung. Teknik sampling yang dilakukan dalam penelitian ini adalah teknik sampling Gerald Keller. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Servqual* yang dan metode *Importance Performance Analysis* yang terdiri dari 5 dimensi yaitu *reliable*, *responsiveness*, *assurance*, *tangible* dan *emphaty*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat realita kualitas pelayanan *Tourism Information Center* kota Bandung sebesar 3.09 dan tingkat harapan sebesar 3.37 sehingga menghasilkan nilai gap negatif sebesar -0.28 yang masuk kedalam kategori tidak berkualitas. Ditinjau dari metode *Importance Performance Analysis* lebih dari setengah indikator menunjukkan nilai tingkat kesesuaian dibawah angka 100% sehingga diperlukan peningkatan kualitas pelayanan khususnya pada dimensi *reliable* dan *responsiveness*.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Metode *Servqual*, Metode *Importance Performance Analysis*

## **ABSTRACT**

*Name: Muhammad Shidqi Arasyid*

*Npm: 6071801118*

*Title: Analysis of Tourism Information Center Service Quality in Bandung City Using Service Quality (Servqual) Approach and Importance Performance Analysis*

---

*This research is based on the lack of knowledge of the Bandung City Cultural and Tourism Office regarding the quality of service at the Tourism Information Center. The purpose of this research is to determine the gap, the level of conformity between the perceptions and expectations of domestic tourists in Bandung City, and to generate improvement recommendations based on the Importance-Performance Analysis matrix.*

*The type of research is descriptive quantitative research with data collection method through questionnaires distributed to users of the Tourism Information Center services in Bandung City. The sampling technique used in this research is Gerald Keller's sampling technique. The data analysis used in this research is the Servqual method and the Importance-Performance Analysis method which consists of 5 dimensions: reliability, responsiveness, assurance, tangibles, and empathy.*

*The results of this research indicate that the actual level of service quality at the Bandung City Tourism Information Center is 3.09 and the expectation level is 3.37, resulting in a negative gap value of -0.28 which falls into the category of not being quality. From the Importance-Performance Analysis method, more than half of the indicators show conformity values below 100%, indicating the need for improvement in service quality, especially in the dimensions of reliability and responsiveness.*

**Keywords:** *Service Quality, Servqual Method, Importance-Performance Analysis Method*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT, atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul **Analisis Kualitas Layanan *Tourism Information Center Kota Bandung* dengan Pendekatan *Service Quality (Servqual)* dan *Importance Performance Analysis***". Penelitian ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam mencapai gelar Sarjana Studi Ilmu Administrasi, maka dari itu penulis hendak memohon maaf apabila terdapat kekurangan dalam penelitian ini dan sangat terbuka akan kritik dan saran yang dapat membangun penulis demi kesempurnaan penelitian. Penulis berterimakasih kepada segala dukungan yang diberikan, baik semangat atau motivasi yang secara tidak langsung menjadi alasan penulis dapat menyelesaikan tulisan ini. Dengan rasa bersyukur dan penuh sukacita, ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua dari penulis yaitu Ira Mutiara Dewi dan Andri Dariadi yang sudah berjuang dan bertahan sampai saat ini untuk memberikan dukungan dan semangat kepada penulis mulai dari awal perkuliahan hingga pembuatan skripsi yang akan membuat anaknya menjadi seorang sarjana
2. Bapak Prof. Tri Basuki Joewono, Ph.D. selaku rektor Universitas Katolik Parahyangan.
3. Ibu Dr. Orpha Jane, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Katolik Parahyangan.
4. Bapak Kristian Widya Wicaksono, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan.
5. Bapak Jeremian Gom Gom Parulian Simanjuntak, S.Sos., M.A.P selaku



Ketua Prodi Jurusan Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan.

6. Ibu Gina Ningsih Yuwono, Dra., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah menuntun dan membimbing penulis selama proses penulisan skripsi ini berlangsung, dan penulis berterima kasih atas ilmu – ilmu yang diberikan untuk membantu saya dalam menjadikan mental dan menyusun tulisan ini.
7. Dr. Gandhi Pawitan, selaku dosen statistik yang sudah memberikan arahan kepada penulis dan ilmu–ilmunya.
8. Ibu Trifanti Andayani, selaku fasilitator bidang promosi dan pemasaran Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung yang telah membantu penulis dalam memperoleh data wawancara.
9. Dr. Mila Mardotillah, SKM., M. Kes, selaku adyatama kepariwisataan dan ekonomi kreatif ahli muda Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung yang telah membantu penulis dalam memperoleh data kuesioner.
10. Adik dari penulis, Kiflan Rafi atas dukungan dan juga motivasi kepada penulis.
11. Teman seperjuangan penulis yaitu Zhafran, Bagja, Bianca, Rifky, Karina, Michael, Nadia, Trecia, Ashril, dan masih banyak lagi yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

12. Teman sekolah menengah atas penulis yaitu Farid, Rizal, Caca, Yasmin, Shally, Akbar, Felia, Sulthon dan masih banyak lagi yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Bandung, 14 Juni 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Shu' or similar, written in a cursive style.

Muhammad Shidqi Arasyid

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	12
1.3 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Manfaat Penelitian .....	13
1.5 Sistematika Penulisan .....	13
BAB II.....	16
KAJIAN PUSTAKA .....	16
2.1 Kajian Terdahulu.....	16
2.2 Konsep Pelayanan Publik.....	20
2.3 Definisi Kualitas .....	21
2.4 Konsep <i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan) .....	22
2.5 Metode Importance Performance Analysis .....	28
BAB III .....	33
METODE PENELITIAN .....	33
3.1 Rancangan Penelitian.....	33
3.2 Lokasi Penelitian.....	34
3.3 Populasi dan Sampel .....	35
3.4.1. Operasionalisasi Variabel .....	40
3.4.2. Skala Pengukuran dan Teknik Penskalaan .....	45
3.4.3 Teknik Penskalaan.....	45
3.5 Reliabilitas dan Validitas Instrumen.....	46
3.5.1. Uji Reliabilitas Instrumen .....	46
3.5.2. Uji Validitas Instrumen .....	49
3.6. Teknik Pengumpulan Data .....	51

3.7 Analisis Data .....	52
BAB IV .....	53
GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	53
4.1. Sejarah Dinas Kebudayaan dan Pariwisata.....	53
4.2. Gambaran Umum Dinas Kebudayaan dan Pariwisata .....	55
4.2.1. Tugas Pokok Dinas Kebudayaan dan Pariwisata.....	55
4.2.2. Fungsi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata .....	55
4.3. Visi dan Misi Dinas Kebudayaan Kota Bandung.....	56
4.3.1. Visi.....	56
4.3.2. Misi.....	56
4.4. Struktur Organisasi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.....	57
4.5. Susunan Organisasi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung .....	57
4.6 Tourism Information Center (TIC).....	62
BAB V.....	64
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....	64
5.1. Karakteristik Responden <i>Tourism Information Center</i> Kota Bandung.....	64
5.1.1. Jenis Kelamin.....	64
5.1.2. Usia .....	66
5.1.3. Asal Lokasi Pelayanan .....	68
5.2. Gap Antara Persepsi dan Harapan Pelayanan <i>Tourism Information Center</i> Kota Bandung dengan Perspektif <i>Service Quality</i> .....	69
5.2.1. Gap Antara Persepsi dan Harapan Pelayanan <i>Tourism Information Center</i> Kota Bandung Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> dengan Perspektif <i>Service Quality</i> .....	70
5.2.2. Gap Antara Persepsi dan Harapan Pelayanan <i>Tourism Information Center</i> Kota Bandung Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> dengan Perspektif <i>Service Quality</i> .....	73
5.2.3. Gap Antara Persepsi dan Harapan Pelayanan <i>Tourism Information Center</i> Kota Bandung Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> dengan Perspektif <i>Service Quality</i> .....	76
5.2.4. Gap Antara Persepsi dan Harapan Pelayanan <i>Tourism Information Center</i> Kota Bandung Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i> dengan Perspektif <i>Service Quality</i> .....	79
5.2.5. Gap Antara Persepsi dan Harapan Pelayanan <i>Tourism Information Center</i> Kota Bandung Berdasarkan Dimensi <i>Emphaty</i> dengan Perspektif <i>Service Quality</i> .....	82
5.2.6 Total Kualitas Pelayanan <i>Tourism Information Center</i> Kota Bandung.....	84
5.3. Tingkat Kesesuaian Pelayanan <i>Tourism Information Center</i> Kota Bandung dengan Perspektif <i>Importance Performance Analysis</i> .....	85

5.3.1 Tingkat Kesesuaian Pelayanan <i>Tourism Information Center</i> Kota Bandung Berdasarkan Dimensi <i>Reliable</i> dengan Perspektif <i>Importance Performance Analysis</i> .....	86
5.3.2 Tingkat Kesesuaian Pelayanan <i>Tourism Information Center</i> Kota Bandung Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> dengan Perspektif <i>Importance Performance Analysis</i> .....	88
5.3.3 Tingkat Kesesuaian Pelayanan <i>Tourism Information Center</i> Kota Bandung Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> dengan Perspektif <i>Importance Performance Analysis</i> .....	90
5.3.5 Tingkat Kesesuaian Pelayanan <i>Tourism Information Center</i> Kota Bandung Berdasarkan Dimensi <i>Emphaty</i> dengan Perspektif <i>Importance Performance Analysis</i> .....	94
5.4. Pembahasan Gap dan Tingkat Kesesuaian .....	95
5.4.1. Pembahasan Dimensi <i>Reliable</i> .....	95
5.4.2. Pembahasan Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	97
5.4.3. Pembahasan Dimensi <i>Assurance</i> .....	99
5.4.4. Pembahasan Dimensi <i>Tangible</i> .....	101
5.4.5. Pembahasan Dimensi <i>Emphaty</i> .....	103
5.5 Matrix <i>Importance Performance Analysis</i> .....	104
BAB VI .....	108
KESIMPULAN DAN SARAN .....	108
6.1 Kesimpulan .....	108
6.2. Saran Perbaikan .....	109
DAFTAR PUSTAKA .....	114
LAMPIRAN .....	117

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tabel Populasi <i>Tourism Information Center</i> kota Bandung .....	36
Tabel 3. 2 Tabel Sampel Pelayanan <i>Tourism Information Center</i> Kota Bandung.	39
Tabel 3. 3 Total Sampel Setiap Lokasi <i>Tourism Information Center</i> Kota Bandung .....	39
Tabel 3. 4 Operasionalisasi Variabel <i>Service Quality</i> .....	44
Tabel 3. 5 Tabel Teknik Penskalaan .....	46
Tabel 3. 6 Tabel Keterangan Formula <i>Crobach's Alpha</i> .....	47
Tabel 3. 7 Tabel Tingkat Keandalan <i>Crobach's Alpha</i> .....	48
Tabel 3. 8 Hasil Uji Reliabilitas Realita.....	48
Tabel 3. 9 Hasil Uji Reliabilitas Harapan.....	49
Tabel 3. 10 Hasil Uji Validitas Pelayanan <i>Tourism Information Center</i> Kota Bandung .....	50
Tabel 5. 1 Distribusi Frekuensi <i>Tourism Information Center</i> Bandara Husein Sastranegara Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel 5. 2 Distribusi Frekuensi <i>Tourism Information Center</i> 23 Paskal <i>Hypersquare</i> Berdasarkan Jenis Kelamin .....	65
Tabel 5. 3 Distribusi Frekuensi <i>Tourism Information Center</i> Asia Afrika Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel 5. 4 Distribusi Frekuensi <i>Tourism Information Center</i> Bandara Husein Sastranegara Berdasarkan Usia.....	66
Tabel 5. 5 Distribusi Frekuensi <i>Tourism Information Center</i> 23 Paskal <i>Hypersquare</i> Berdasarkan Usia.....	67
Tabel 5. 6 Distribusi Frekuensi <i>Tourism Information Center</i> Asia Afrika Berdasarkan Usia .....	68
Tabel 5. 7 Distribusi Frekuensi <i>Tourism Information Center</i> Berdasarkan Asal Lokasi Pelayanan .....	68
Tabel 5. 8 Kualitas Pelayanan <i>Tourism Information Center</i> Kota Bandung Berdasarkan Dimensi Reliabel.....	71
Tabel 5. 9 Kualitas Pelayanan <i>Tourism Information Center</i> Kota Bandung Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	74

Tabel 5. 10 Kualitas Pelayanan <i>Tourism Information Center</i> Kota Bandung Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> .....	77
Tabel 5. 11 Kualitas Pelayanan <i>Tourism Information Center</i> Kota Bandung Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i> .....	80
Tabel 5. 12 Kualitas Pelayanan <i>Tourism Information Center</i> Kota Bandung Berdasarkan Dimensi <i>Emphaty</i> .....	83
Tabel 5. 13 Total Kualitas Pelayanan <i>Tourism Information Center</i> kota Bandung	84
Tabel 5. 14 Tingkat Kesesuaian Indikator Pelayanan <i>Tourism Information Center</i> Kota Bandung Berdasarkan Dimensi <i>Reliable</i> .....	86
Tabel 5. 15 Tingkat Kesesuaian Indikator Pelayanan <i>Tourism Information Center</i> Kota Bandung Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	89
Tabel 5. 16 Tingkat Kesesuaian Indikator Pelayanan <i>Tourism Information Center</i> Kota Bandung Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> .....	91
Tabel 5. 17 Tingkat Kesesuaian Indikator Pelayanan <i>Tourism Information Center</i> Kota Bandung Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i> .....	92
Tabel 5. 18 Tingkat Kesesuaian Indikator Pelayanan <i>Tourism Information Center</i> Kota Bandung Berdasarkan Dimensi <i>Emphaty</i> .....	94
Tabel 5. 19 Keterangan Indikator Pelayanan Kuadran I .....	105
Tabel 5. 20 Keterangan Indikator Pelayanan Kuadran II .....	106
Tabel 5. 21 Keterangan Indikator Pelayanan Kuadran III .....	107
Tabel 5. 22 Keterangan Indikator Pelayanan Kuadran IV .....	107
Tabel 6. 1 Usulan Perbaikan Kuadran I .....	110
Tabel 6. 2 Usulan Perbaikan Kuadran II .....	111
Tabel 6. 3 Usulan Perbaikan Kuadran III .....	112
Tabel 6. 4 Usulan Perbaikan Kuadran IV .....	113

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. 1 Data Kunjungan Wisatawan ke Kota Bandung Berdasarkan Pintu Masuk Kota Bandung Tahun 2019-2021 .....	4
Gambar 1. 2 <i>Tourism Information Center</i> Kota Paris .....	5
Gambar 1. 3 Pusat Informasi Fisik <i>Tourism Information Center</i> Kota Bandung Jalan Asia Afrika .....	7
Gambar 2. 1 Model <i>Service Quality</i> .....	26
Gambar 2. 2 Model Matrix <i>Importance Performance Analysis</i> .....	30
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung .....	57
Gambar 5. 1 Matrix <i>Importance Performance Analysis</i> .....	104



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik sendiri dapat diartikan sebagai pemberi layanan atau melayani kebutuhan individu atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi terkait dengan aturan pokok dan tata cara yang sudah ditetapkan. Pelayanan publik sendiri merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah yang dimana secara operasional dilaksanakan oleh instansi – instansi pemerintahan seperti dinas sesuai dengan kewenangan yang dimiliki<sup>1</sup>. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik sendiri adalah sebuah kegiatan ataupun rangkaian kegiatan dalam tujuannya untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dimuat didalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah di Pusat, Daerah, BUMN dan BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-

---

<sup>1</sup> Himsar, Silalaban. *Pelayanan Publik di Era Reformasi* (online). Diakses melalui ([https://www.academia.edu/37600491/BUKU\\_PELAYANAN\\_PUBLIK\\_pdf](https://www.academia.edu/37600491/BUKU_PELAYANAN_PUBLIK_pdf))

undangan. Berdasarkan tingkat kunjungan pariwisata di Kota Bandung yang semakin meningkat setelah melewati wabah pandemi *Covid-19* seharusnya mampu dimanfaatkan oleh Pemerintah Kota Bandung sebagai sarana pemulihan ekonomi Daerah melalui potensi pariwisata yang dimiliki Kota Bandung, tentunya hal ini tidak luput dari bagaimana TIC mampu mengakomodir kebutuhan wisatawan baik wisatawan mancanegara ataupun domestik. Pemenuhan kebutuhan yang diberikan oleh sebuah layanan tentunya akan menggambarkan kualitas dari layanan tersebut. Mengutip dari Parasuraman menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi, meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangibles*, dan *emphaty*.

Manusia tidak dapat lepas dari tuntutan hidup dan padatnya rutinitas yang harus dilakukan setiap hari. Terkadang hal tersebut sering mendorong rasa jenuh sehingga membuat seorang individu perlu untuk melakukan sebuah kegiatan yang mampu memulihkan kembali kondisi fisik dan psikisnya. Berwisata merupakan sebuah pilihan dalam menciptakan sebuah suasana serta pengalaman baru. Kegiatan ekonomi adalah sebuah hal krusial bagi sebuah kota karena merupakan dasar agar kota dapat bertahan dan berkembang, salah satu penyumbang perekonomian terbesar salah satunya adalah sektor pariwisata. Banyaknya dampak positif yang dihasilkan dari sektor pariwisata terhadap perkembangan perekonomian sebuah kota menjadi salah satu faktor yang diandalkan dalam peningkatan ekonomi, khususnya Kota Bandung. Hal ini selaras dengan Undang-Undang Nomor 10 tahun 2009 mengenai kepariwisataan yang menjelaskan bahwa penyelenggaraan kepariwisataan ditujukan untuk meningkatkan pendapatan nasional dalam rangka

meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat. Berdasarkan informasi Badan Pusat Statistik Kota Bandung menjelaskan bahwa pertumbuhan perekonomian Kota Bandung di tahun 2022 naik sebesar 5,41 persen dibandingkan dengan tahun 2020. Ditinjau dari sisi produksi, lapangan usaha penyediaan akomodasi dan makan minum merupakan lapangan usaha dengan laju pertumbuhan tertinggi dalam PDRB Kota Bandung tahun 2022 yaitu sebesar 13,94 persen<sup>2</sup>.

Selain dari pertumbuhan ekonomi Kota Bandung yang meningkat, Kota Bandung tentunya merupakan salah satu kota yang memiliki potensi pariwisata yang tinggi. Kondisi tipologi yang unik serta destinasi yang disediakan menjadikan Kota Bandung sebagai kota yang cocok untuk dijadikan destinasi wisata. Daya tarik wisata sendiri bisa berupa potensi alam seperti gunung, danau, potensi budaya, dan juga potensi buatan manusia. Potensi wisata tersebut tentunya dimiliki oleh Kota Bandung. Kota Bandung memiliki keunikan bangunan sehingga menjadi daya tarik pariwisata tersendiri bagi para wisatawan yang berkunjung ke Kota Bandung. Kota Bandung adalah salah satu kota yang didirikan di masa Pemerintahan Kolonial Belanda sehingga menjadikan banyak bangunan-bangunan kuno dengan gaya arsitektur Eropa yang ada di Kota Bandung. Dari segi wisata alam, Kota Bandung menawarkan wisata alam seperti Taman Hutan Raya Djuanda yang terletak di Dago, dan memiliki daya tarik historis karena disana terdapat gua peninggalan dari era Kolonial Belanda. Selain itu Kota Bandung terkenal dengan destinasi wisata kuliner, Kota Bandung memiliki beragam macam makanan daerah khas dan juga

---

<sup>2</sup> Badan Pusat Statistik. 2023. *Pertumbuhan Ekonomi Kota Bandung Tahun 2022* (online). Diakses melalui (<https://bandungkota.bps.go.id/pressrelease/2023/02/28/1077/pertumbuhan-ekonomi-kota-bandung-tahun-2022.html>)

banyak tempat makan dan minum yang di desain dengan menarik (estetik) sehingga menjadi daya tarik bagi para wisatawan. Terlepas dari potensi wisata kuliner, alam dan juga gaya bangunan, Kota Bandung terkenal dengan potensi ekonomi kreatifnya. Berdasarkan pemaparan tersebut menjadi gambaran jelas bahwa salah satu faktor pendukung dari perkembangan ekonomi Kota Bandung adalah banyaknya wisatawan yang berkunjung ke Kota Bandung dikarenakan objek atau destinasi wisata yang ditawarkan Kota Bandung sangatlah beragam. Wisata destinasi alam, *heritage*, kuliner, dan pusat oleh-oleh membuat Kota Bandung menjadi menarik untuk dikunjungi wisatawan domestik ataupun mancanegara. Berdasarkan Badan Pusat Statistik Kota Bandung kunjungan wisatawan Kota Bandung dapat ditinjau pada tabel 1.1 dibawah ini<sup>3</sup>:

Jenis Wisatawan	Perkiraan Jumlah Kunjungan Wisatawan Ke Kota Bandung Berdasarkan Pintu Masuk Kota Bandung (Jiwa)		
	2019 <sup>↑↓</sup>	2020 <sup>↑↓</sup>	2021 <sup>↑↓</sup>
Wisatawan Mancanegara	252 842	30 210	37 417
Wisatawan Domestik	8 175 221	3 214 390	• 3 704 263
Jumlah	8 428 063	3 244 600	3 741 680

Sumber : 1. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota BAndung 2. [https://disbudpar.bandung.go.id/c\\_umum](https://disbudpar.bandung.go.id/c_umum)

Gambar 1. 1 Data Kunjungan Wisatawan ke Kota Bandung Berdasarkan Pintu Masuk Kota Bandung Tahun 2019-2021

Meninjau dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa angka pariwisata Kota Bandung terus meningkat, namun terjadi angka penurunan yang diakibatkan oleh

<sup>3</sup> Badan Pusat Statistik. 2021. *Perkiraan Jumlah Kunjungan Wisatawan Ke Kota Bandung Berdasarkan Pintu Masuk Kota Bandung* (online). Diakses melalui (<https://bandungkota.bps.go.id/indicator/16/622/1/perkiraan-jumlah-kunjungan-wisatawan-ke-kota-bandung-berdasarkan-pintu-masuk-kota-bandung.html>)

wabah *Covid-19*. Dengan meningkatnya kunjungan wisatawan ke Kota Bandung, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung sebagai perangkat daerah yang memiliki kewenangan dalam hal pariwisata menciptakan sebuah pelayanan publik yang disebut dengan *Tourism Information Center* yang bertugas untuk memberikan informasi dan mempromosikan destinasi wisata Kota Bandung dengan menyediakan informasi mengenai destinasi wisata yang bisa diakses oleh para wisatawan. Di negara-negara lain *Tourism Information Center* yang disingkat menjadi TIC telah menjadi hal esensial dan dapat ditemui di banyak tempat strategis yang menjadi pintu masuk wisatawan seperti di pusat kota, stasiun kereta, bandara maupun di objek-objek wisata.



Gambar 1. 2 *Tourism Information Center* Kota Paris

TIC di Indonesia sendiri dibentuk berdasarkan Peraturan Kementerian Pariwisata mengenai Petunjuk Operasional Pengelolaan Dana Alokasi Khusus Fisik Bidang Pariwisata pasal 2 ayat 2 yang menyatakan bahwa Pengelolaan DAK Fisik Bidang Pariwisata diarahkan untuk menu kegiatan, meliputi Pembangunan

amenitas Kawasan pariwisata dan Pembangunan Daya Tarik Wisata. Berdasarkan mandat dari kebijakan tersebut menjadi landasan pembuatan pelayanan TIC sebagai salah satu sarana (Amenitas) didalam bidang Pariwisata. TIC dibuat untuk menunjang tugas Dinas Pariwisata dalam memberikan pelayanan informasi wisata yang maksimal kepada wisatawan, dan seperti yang sudah dijelaskan bahwa TIC merupakan pelayanan yang difungsikan untuk memberikan informasi mengenai destinasi wisata dan mempromosikan destinasi wisata kepada para wisatawan Kota Bandung. Terlebih Informasi menjadi salah satu kebutuhan penting bagi masyarakat. TIC di Kota Bandung memiliki fitur pelayanan atau penyediaan pusat informasi fisik, *mobile* (berjalan) dan berbasis media sosial sebagai strategi Kota Bandung dalam memberikan informasi serta mempromosikan destinasi wisata yang tersedia kepada para wisatawan. Pelayanan fisik TIC Kota Bandung tersebar di tiga lokasi yang menjadi pintu masuk ataupun memiliki daya tarik bagi wisatawan. Lokasi Pusat informasi fisik yang pertama berlokasi di pertama di Paskal Hyper Square Jl Pasir Kaliki No 23, Alun – Alun Kota Bandung Jl Asia Afrika, dan di Bandara Husein Sastranegara Jl Pajajaran Dalam No 156.

TIC sendiri merupakan salah satu pelayanan publik yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan wisatawan dan TIC juga merupakan sarana promosi destinasi wisata ataupun pusat oleh-oleh Kota Bandung.



Gambar 1. 3 Pusat Informasi Fisik *Tourism Information Center* Kota Bandung Jalan Asia Afrika

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Trifanti Andayani selaku Fasilitator Bidang Promosi dan Pemasaran Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, beliau menjelaskan cukup banyak informasi mengenai bagaimana cara TIC mampu memberikan pelayanan yang mampu diandalkan serta mencakup kelima aspek kualitas layanan dan juga dalam memenuhi kebutuhan para wisatawan. Selain itu, dalam proses wawancara dengan Dr. Mila Mardotillah, SKM., M. Kes selaku Adyatama Kepariwisata dan Ekonomi Kreatif Ahli Muda menjelaskan bahwa Dinas Kebudayaan dan Pariwisata kota Bandung belum mengetahui bagaimana persepsi dan harapan para wisatawan terkait program *Tourism Infomartion Center* kota Bandung sehingga pihak dinas tidak mengetahui sejauh mana kualitas

pelayanan *Tourism Information Center* di mata para wisatawan domestik. Berdasarkan hasil wawancara tersebut pihak Dinas Kebudayaan dan Pariwisata kota Bandung membutuhkan penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan *Tourism Information Center* kota Bandung meliputi persepsi dan harapan di mata para wisatawan domestik kota Bandung. Berdasarkan hasil wawancara kepada para pengguna layanan *Tourism Information Center* Kota Bandung ditemukan indikasi masalah berupa keluhan terhadap pelayanan *Tourism Information Center* yang ditinjau berdasarkan dimensi kualitas pelayanan Parasuraman. Keluhan dan pendapat pada pelayanan *Tourism Information Center* Kota Bandung meliputi :

#### 1. Dimensi *Reliabel*

Sebanyak tiga orang pengguna layanan TIC berpendapat bahwa keberadaan *Tourism Information Center* belum memudahkan pengguna layanannya dalam memperoleh informasi terkait destinasi wisata Kota Bandung, Berikut adalah keluhan berdasarkan hasil wawancara :

*“ kalo kata saya sih sebenarnya lokasi dari TIC kurang tidak memudahkan karena tidak strategis , terus juga lokasi nya kecil jadi kadang saya bingung ga keliatan”*

*“untuk TIC mobile juga sebenarnya bagi saya sendiri kurang memudahkan sih karena mereka tidak berkeliling untuk memberikan informasi, harusnya kan kalo ngomongin tentang mobile ya ada mobil kaya sim keliling terus juga ada rute dong”*

*“untuk informasi dari media sosial kurang memudahkan saya, karena saya sendiri orang nya jarang meriksa atau ngeliat sosial media secara berkala*



*gitu”*

## 2. Dimensi *Responsiveness*

Sebanyak dua orang pengguna layanan TIC berpendapat bahwa *Tourism Information Center* belum cukup responsif dalam menjawab pertanyaan dan memberikan informasi kepada pengguna layanannya. Berikut adalah keluhan berdasarkan hasil wawancara :

*“kalo kata saya petugasnya belum terlalu cepet untuk ngasih informasinya dan menjawab kebingungan saya itu sih keluhan yang saya rasain”*

*“belum terlalu cepet ah masih ga sesuai sama harapan sih sebenarnya baik itu yang tic yang bisa saya datengin ataupun ya dari media sosial, apalagi saya orang yang sesekali doang buka medsos. Pernah coba dm di Instagram nannya tentang cara naik banros cuman aga lama dibalesnya, wajar sih lama juga kan cape juga staffnya mantengin si instagramnya tapi kesannya kaya ga efektif”*

*“pernah saya ke TIC di mall paskal tapi petugasnya gaada saya kan butuh informasi tentang jam oprasional banros posisinya itu udah jam 11 pagi, saya harus nunggu jadinya lama, mana saya bawa anak kecil jadi pengennya informasinya nyampe ke saya nya cepet”*

## 3. Dimensi *Assurance*

Salah seorang pengguna layanan TIC berpendapat bahwa masih terdapat staff *Tourism Information Center* yang kurang jelas dalam menyampaikan informasi mengenai destinasi wisata Kota Bandung. Berikut adalah keluhan berdasarkan hasil wawancara :

*“saya pernah nih dateng ke tic di jalan asia afrika, nannya tentang wisata tebing keraton cuman saya pusing sama penjelasannya yang muter-muter”*

#### 4. Dimensi *Tangible*

Sebanyak dua orang pengguna layanan TIC berpendapat bahwa para staff TIC memiliki penampilan yang kurang rapih dan kurang memperlihatkan ciri khas atau keunikan dari Kota Bandung dan pendapat mengenai brosur dan *booklet* yang tidak selalu tersedia. Berikut adalah keluhan berdasarkan hasil wawancara :

*“Penampilan mah ya gitu gitu aja monoton, disebut ga rapih juga engga disebut rapih juga engga juga, biasa aja gitu mas kaya seragam pekerja pada umumnya”*

*“Saya kebetulan lagi menginap di hotel deket paskal, posisinya saya sendiri dan lupa bawa hp saya pengen liat list list tentang wisata kota bandung gitu, biasanya kalo di negara lain suka ada brosur, nah tapi kebetulan waktu saya dateng kesana brosur nya kosong ya harapan saya sih meskipun emang udah ada qr buat liat brosur online tetep aja yang fisiknya di cek juga dong masa kosong”*

#### 5. Dimensi *Emphaty*

Pada dimensi ini tidak terdapat keluhan, namun pendapat salah seorang pengguna layanan TIC mengenai dimensi *emphaty* adalah :

*“Staff nya ramah, tampang nya ga judes juga jadi kesan pertama saya ga buruk tentang pelayanan TIC ini terus juga interaksi sama staff nya asik”*

Dari sekian banyak fitur yang disediakan TIC Kota Bandung untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan mampu memenuhi kebutuhan para wisatawan, fasilitas yang sudah disediakan perlu ditinjau melalui sudut pandang yang berbeda yaitu menggunakan sudut pandang pengguna layanan atau para wisatawan yang menggunakan pelayanan tersebut karena pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu mengakomodir kebutuhan pengguna layanan sehingga hal ini menjadi daya tarik bagi penulis untuk mengetahui bagaimana tanggapan wisatawan terhadap pelayanan TIC yang sudah disediakan Kota Bandung. Untuk merencanakan Upaya peningkatan kualitas pelayanan TIC Kota Bandung peneliti akan menggunakan metode *Service Quality* untuk melihat gap antara ekspektasi dan realita terhadap atribut pelayanan yang dimiliki TIC sehingga penulis mampu mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan, dan faktor-faktor apa saja yang menjadi kelemahan pelayanan TIC dan harus dilakukan perubahan (*Improvement*). Segi perubahan (*Improvement*) akan dilakukan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. Metode *Importance Performance Analysis* merupakan alat untuk mengidentifikasi kelemahan didalam pelayanan dengan mengandalkan matrix *Importance Performance Analysis* serta perhitungan tingkat kesesuaian (*level of conformity*) setiap indikator dalam pelayanan. Matrix tersebut dapat menunjukkan indikator yang perlu dilakukan perubahan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan menunjukkan indikator mana yang perlu dipertahankan oleh pelayanan *Tourism Information Center* kota Bandung sehingga matrix ini akan mampu memberikan gambaran kepada tim perancang program untuk memfokuskan

perubahan pada atribut yang dirasa kurang memuaskan pengguna layanan (Kelemahan) sehingga tim perancang program mampu untuk memberikan kebaruan atau inovasi terhadap sebuah layanan. Berdasarkan hasil wawancara dan data yang diperoleh penulis maka judul dari penelitian ini adalah “**Analisis Kualitas Layanan Tourism Information Center Kota Bandung dengan Pendekatan Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis**”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan, permasalahan yang dapat dirumuskan didalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana gap antara persepsi dan harapan pengguna layanan terhadap kualitas Pelayanan *Tourism Information Center* Kota Bandung?
2. Bagaimana besaran tingkat kesesuaian antara persepsi dengan harapan pengguna layanan *Tourism Information Center* Kota Bandung berdasarkan *Importance Performance Analysis*?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan paparan serta penjelasan dari latar belakang serta rumusan masalah didalam penelitian ini maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui gap antara persepsi dan ekspektasi pengguna layanan *Tourism Information Center* Kota Bandung dengan menggunakan metode *Service Quality*.

2. Mengetahui besaran tingkat kesesuaian antara persepsi dan ekspektasi pengguna layanan *Tourism Information Center* kota Bandung dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan peneliti melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Bagi peneliti, penelitian ini berguna untuk menambah pengetahuan dasar dan keterampilan peneliti dalam menulis sebuah naskah penelitian dan menambah wawasan peneliti khususnya dalam mengetahui bagaimana cara untuk menciptakan layanan yang berkualitas dan bagaimana cara untuk meningkatkan kualitas sebuah pelayanan.
- Bagi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, diharapkan penelitian ini mampu memberikan inovasi serta kebaharuan bagi pihak Dinas Kebudayaan dan Pariwisata dalam merancang pelayanan *Tourism Information Center* dikemudian hari.
- Bagi pihak peneliti lain, diharapkan penelitian ini mampu memberikan gambaran tentang pengaplikasian *Service Quality*, dan *Importance Performance Analysis* di sektor publik dalam mengidentifikasi atribut pelayanan yang disediakan baik kelemahan serta kekuatan dan juga meningkatkan kualitas pelayanan.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Pada penelitian ini, sistematika penulisan diuraikan sebagai berikut:

BAB 1: PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan hal – hal yang melatarbelakangi masalah penelitian, apa yang menjadi fokus utama dalam penelitian, perumusan masalah penelitian, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian dan kegunaan penelitian, serta sistematika penelitian.

## BAB II: KERANGKA TEORI

Dalam bab ini berisikan mengenai penjelasan teori secara teori secara teoritis sebagai dasar dan landasan pemikiran dari penelitian ini yaitu penjelasan implementasi kebijakan dan perbedaan penelitian terdahulu terkait implementasi kebijakan, penjelasan dan teori kepatuhan yang digunakan dalam penelitian ini, penjelasan dimensi teori kepatuhan, sumber-sumber kepatuhan dan kerangka berpikir dari penelitian ini.

## BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisikan rancangan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, pengukuran dan instrumen penelitian, operasionalisasi variable, skala pengukuran dan teknik perskalaan, reliabilitas dan validitas, uji reliabilitas, uji validitas, teknik pengumpulan data, dan analisis data penelitian.

## BAB IV: GAMBARAN UMUM

Bab ini menjelaskan gambaran umum dari objek penelitian seperti kondisi objek, situasi objek, serta Perda yang akan dibahas.

## BAB V: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan bagaimana Analisa yang dilakukan peneliti terhadap data yang dihimpun dan relevansinya dengan kajian teori, mendapatkan gambaran dan informasi, sehingga mendapatkan hasil yang diperoleh dari penelitian ini.

#### BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian terakhir yang memberikan informasi berupa kesimpulan dan saran berdasarkan data – data yang telah diperoleh dan dianalisis pada penelitian ini.