



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Profil Perusahaan dan Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah**

##### **4.1.1 Profil Perusahaan**

###### **4.1.1.1 Identitas Perusahaan**

Nama Perusahaan : Objek Wisata Linggarjati Indah

Alamat : Jl. Linggarjati No. 4 Desa Linggasana  
Kecamatan Cigandamekar Kabupaten Kuningan

Telepon/Fax : (0232) 613188

Website : [www.linggarjati-indah.co.id](http://www.linggarjati-indah.co.id)

Kepemilikan : PT. Linggarjati Wigena (Pimpinan: H. Toto Suprpto, SE)

###### **4.1.1.2 Sejarah Singkat Perusahaan**

Konon cerita Linggarjati Indah pernah dicatat sebagai tempat pertemuan para wali dalam upaya mengembangkan agama Islam di pulau Jawa. Nama-nama tempat di dalam lokasi Taman Wisata Linggarjati yaitu:

1. Kebun yang merupakan taman yang penuh dengan pohon-pohon raksasa di lingkungan obyek wisata dinamai “Kebun Balong”.
2. Kolam renang yang merupakan dari inti lingkungan obyek wisata dinamai “Balong Kaagungan”.

3. Disebelah utara kolam renang terdapat tempat yang kini biasa dipakai bersenang-senang oleh para pengunjung dengan berperahu angsa, tempat itu disebut “setu”.
4. Disebelah barat setu terdapat mata air yang lebih besar yang disebut “Cibulakan”.
5. Disebelah barat kolam renang terdapat sumber mata air kecil yang disebut “Silinggonom”.
6. Diantara kolam renang dengan setu terdapat aliran air yang mengalir dari kolam renang ke setu dinamai “Balong Renteng”.
7. Disebelah Balong Renteng yang kini merupakan halaman kolam renang dan penuh dengan kios-kios minuman, dahulu terdapat sebuah bukit yang disebut “Gunung Cantigi”.
8. Disebelah timur setu yang kini dipakai pendopo dan tempat parkir dahulunya bekas pabrik es milik Tuan Simon (orang Belanda).
9. Di sebelah timur kolam renang dahulunya terdapat suatu tempat yang biasa dipergunakan untuk tempat mandi dan mencuci oleh penduduk yang berdekatan, tempat itu dinamakan “Sindang Pasiraman”.

Dahulu Linggarjati dihuni oleh sekelompok pemeluk agama Budha. Para kuwu (kepala desa) beragama Budha yang enggan diislamkan konon meninggalkan Linggarjati dan bersembunyi. Dengan begitu daerah yang tadinya dikuasai para Kuwu itu berubah menjadi daerah tak bertuan. Dengan kesaksian para wali, para kuwu itu dikutuk menjadi batu dan konon pula nama Linggarjati berasal dari penamaan empat wali yang tak sama, misalnya:

1. Sunan Kalijaga lebih cenderung mengartikan Linggarjati sebagai tempat duduk Gusti Sinuhun. Selagi semua wali sudah berada di daerah ketinggian tertentu dipuncak Gunung Ciremai, pemimpin musyawarah yang tak lain Gusti Sinuhun pangeran Syarif Hidayatullah masih duduk bersila, beristirahat di sebuah batu jelmaan Kuwu Budha yang dikutuk. Para wali merasa malu, sehingga beliau memohon kepada Tuhan agar bumi yang mereka pijak diratakan dengan tempat duduk Gusti sinuhun, terjadilah apa yang diminta oleh para wali.
2. Sunan Bonang berpendapat Linggarjati artinya meninggalkan tempat ini tanpa mengendarai kendaraan apapun.
3. Syekh Maulana Maghribi berpendapat, Linggarjati adalah tempat merunuskan atau merundingkan ilmu.
4. Sunan Kudus mengartikan kata Lingga dari kata “Nalingakeun” (memperhatikan) dan Jati diambil dari ilmu sejati yang disimpulkan Linggarjati berarti tempat memperhatikan dan mendapat ilmu sejati.

Setelah itu para wali menuju Gua Sunyaragi kemudian meneruskan perjalanan ke Arga Sunyi (kedua tempat tersebut di daerah Cirebon). Sesudah itu baru para wali kembali ke kediamannya masing-masing. Hanya Sunan Bonang yang belum beranjak dari Linggarjati, malah beliau membangun kolam. Sunan Bonang tinggal di Linggarjati sehingga beliau dianggap sebagai pemimpin Linggarjati. Setelah berdiri kerajaan Cirebon, Linggarjati masuk menjadi daerah kekuasaan Kerajaan Cirebon. Sehingga waktu itu rakyat berpendapat Linggarjati adalah milik Keraton dan rakyat pun memberi nama itu “Balong Kaagungan”

yang artinya kolam kepunyaan Keraton. Mengingat Linggarjati merupakan daerah kekuasaan Cirebon, banyak sekali rakyat Linggarjati yang membaktikan tenaganya ke Keraton, untuk jangka waktu 24 jam secara bergilir. Mereka dinamai “Pamager Sari”. Dimanapun dua orang Pamager Sari mendapat tugas memelihara kemandan dan kebersihan kolam Linggarjati karena kolam tersebut terdapat ikan yang dikeramatkan oleh masyarakat, seperti halnya ikan yang ada di Cibulan, Cigugur, Situ Pasawahan dan Darmaloka. Akhirnya kekuasaan untuk memelihara kolam tersebut diserahkan kepada Linggarjati dengan menunjuk Pamong Desa Linggarjati yaitu yang terkenal dengan sebutan “Kuwu Balong”. Diantara kuwu-kuwu balong yang paling terakhir ialah:

1. Sura Manggala
2. Asta Dinata
3. Wangsa Perwata

Setelah terbentuk Kabupaten Kuningan di zaman pemerintahan Hindia Belanda, Linggarjati termasuk kedalam Kabupaten Kuningan. Dengan demikian hubungan antara Linggarjati dengan Keraton Cirebon kian lama kian berkembang dan akhirnya terputus sama sekali. Pada tahun 1992, Balong Kagungan ini diambil alih oleh Bupati Bangsa Belanda dan dibangun menjadi sebuah kolam renang yang sekarang berlokasi di Taman Wisata Linggarjati dan sekarang dikenal dengan nama Objek Wisata Linggarjati Indah.

#### 4.1.1.3 Produk dan Jasa yang Ditawarkan

Berikut produk dan jasa yang ditawarkan di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan:

1. Wisata alam *Adventure de Linggarjati*
2. *Outbound* dan *fun game area*
3. *Villa*
4. *Convention hall*
5. *Billyard*
6. Kolam renang
7. Mainan anak
8. Kuda tunggang
9. Sepeda Air
10. Kolam pancing
11. *Camping ground*
12. *Restaurant*

Berikut tarif produk dan jasa yang ditawarkan di Objek Wisata Linggarjati Indah:

**TABEL 4.1**  
**TARIF FASILITAS OBJEK WISATA LINGGARJATI INDAH**

NO.	FASILITAS	HARGA	
1.	Pintu Masuk	Dewasa	Rp. 5.000
		Anak-anak	Rp. 4.000
2.	Kolam Renang	Dewasa/anak	Rp. 7.500
3.	Sepeda Air	-	Rp. 10.000/10 menit
4.	Mainan Anak	-	Rp. 3.000/koin
5.	<i>Billyard</i>	-	Rp. 1.500/koin
6.	<i>Outbound</i>	<i>Half Day</i>	Rp. 75.000
		<i>Full Day</i>	Rp. 125.000

Lanjutan Tabel 4.1

NO.	FASILITAS	HARGA	
7.	Kuda Tunggang	-	Rp. 15.000/Penunggang
8.	Kolam Pancing	-	Rp. 15.000/kg ikan
9.	Penginapan/ <i>villa</i>	Standar Cantigi	Rp. 200.000
		Standar Kareumbi	Rp. 200.000
		Standar Mahoni	Rp. 100.000
		Standar Manggis	Rp. 150.000
		Cemara	
		Single Kersen	Rp. 85.000
		Family Tipe A	Rp. 250.000
		Family Tipe B	Rp. 150.000
10.	<i>Convention Hall</i>	-	Rp. 1.000.000
11.	Parkir	Mobil Biasa	Rp. 5.000
		Bus/Truk	Rp. 10.000
		Motor	Rp. 4.000

Sumber: Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan, 2012

#### 4.1.2 Profil Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan

Setiap wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan merupakan responden.

Identitas dan pengalaman wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan merupakan gambaran yang diteliti sehubungan dengan variabel penelitian dari setiap wisatawan yang menggunakan paket *outbound* menjadi responden penelitian. Pengalaman wisatawan tersebut menggambarkan pengalaman pribadi wisatawan secara keseluruhan.

#### 4.1.2.1 Profil Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Berdasarkan Karakteristik Identitas Responden

##### 1. Karakteristik Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Dilihat Dari Asal Kota

Hasil pengolahan data karakteristik wisatawan berdasarkan asal kota disajikan dalam Tabel 4.2 berikut:

**TABEL 4.2**  
**PROFIL WISATAWAN OBJEK WISATA LINGGARJATI INDAH**  
**KABUPATEN KUNINGAN BERDASARKAN ASAL KOTA**

ASAL KOTA	FREKUENSI	PERSENTASE
Kuningan	37	37 %
Cirebon	24	24 %
Majalengka	20	20 %
Indramayu	9	9 %
Lain-lain	10	10 %
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

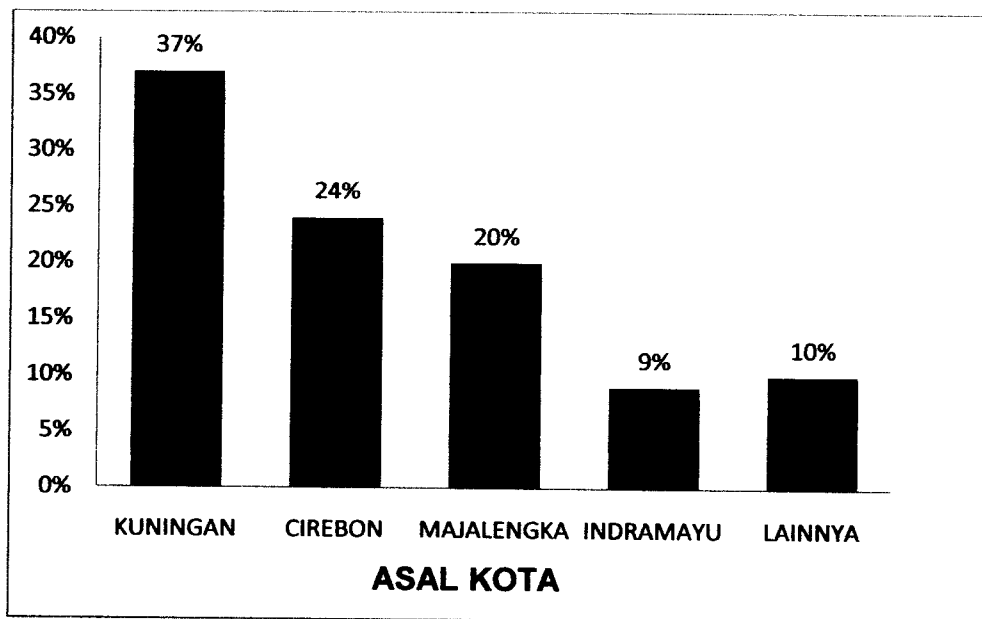
Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2012

Tabel 4.2 menjelaskan tentang asal wisatawan yang melakukan kegiatan *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan, dimana 37% berasal dari Kuningan, 24% berasal dari Cirebon, 20% berasal dari Majalengka, 9% berasal dari Indramayu, dan 10% berasal dari daerah lainnya diluar wilayah III Cirebon, seperti Ciamis dan Tasikmalaya. Wisatawan dari Kuningan lebih banyak karena lokasi Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan yang mudah untuk dikunjungi dan jarak tempuh menuju lokasi yang tidak terlalu jauh sehingga dapat lebih menghemat biaya akomodasi.

Jumlah wisatawan dari Cirebon, Majalengka dan Indramayu dapat dikatakan cukup, hal ini dikarenakan Kuningan memiliki kualitas udara yang lebih sejuk dibandingkan Cirebon, Majalengka serta Indramayu. Berikut adalah Gambar 4.1



yang menunjukkan persentase wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah dari asal kota.



Sumber: Hasil Pengolahan Data 2012

**GAMBAR 4.1**  
**PROFIL WISATAWAN OBJEK WISATA LINGGARJATI INDAH**  
**KABUPATEN KUNINGAN BERDASARKAN ASAL KOTA**

## 2. Karakteristik Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Dilihat Dari Jenis Kelamin

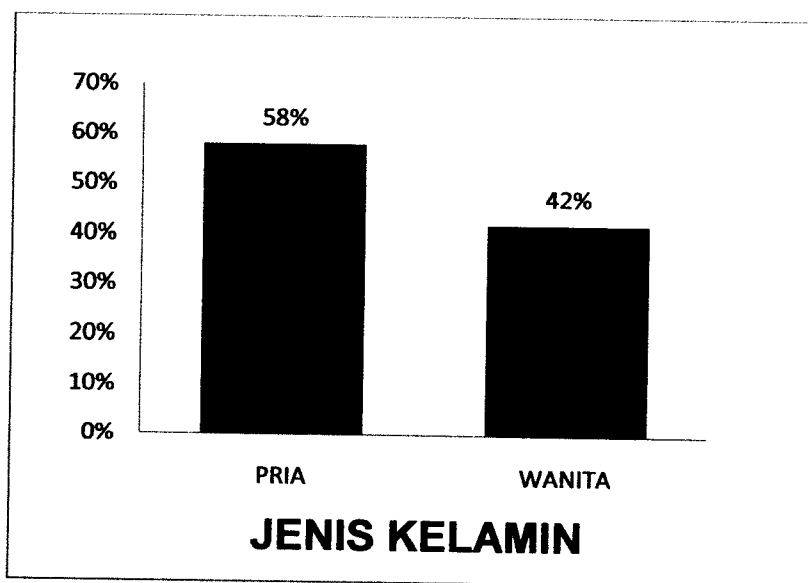
Karakteristik responden Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan dilihat dari jenis kelamin dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar responden pria dan wanita yang menjadi pengambil keputusan yang berlanjut menjadi kepuasan wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh hasil pada Tabel 4.3 berikut:

**TABEL 4.3**  
**PROFIL WISATAWAN OBJEK WISATA LINGGARJATI INDAH**  
**KABUPATEN KUNINGAN BERDASARKAN JENIS KELAMIN**

USIA	FREKUENSI	PERSENTASE
Pria	58	58%
Wanita	42	42%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2012

Tabel 4.3 hasil ini menunjukkan bahwa jumlah wisatawan pria yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan berjumlah 58%, sedangkan wisatawan wanita berjumlah 42%. Hal ini dikarenakan *outbound* merupakan kegiatan yang membutuhkan banyak tenaga dan energi. Pria memiliki tenaga lebih besar dibanding dengan wanita. Untuk lebih jelasnya, hasil pengolahan data tersebut disajikan pada Gambar 4.2 berikut ini.



Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2012

**GAMBAR 4.2**  
**PROFIL WISATAWAN OBJEK WISATA LINGGARJATI INDAH**  
**KABUPATEN KUNINGAN BERDASARKAN JENIS KELAMIN**

### 3. Karakteristik Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Dilihat Dari Usia

Hasil pengolahan data 100 orang wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan menggambarkan bahwa profil demografis wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan berdasarkan usia adalah sebagai berikut:

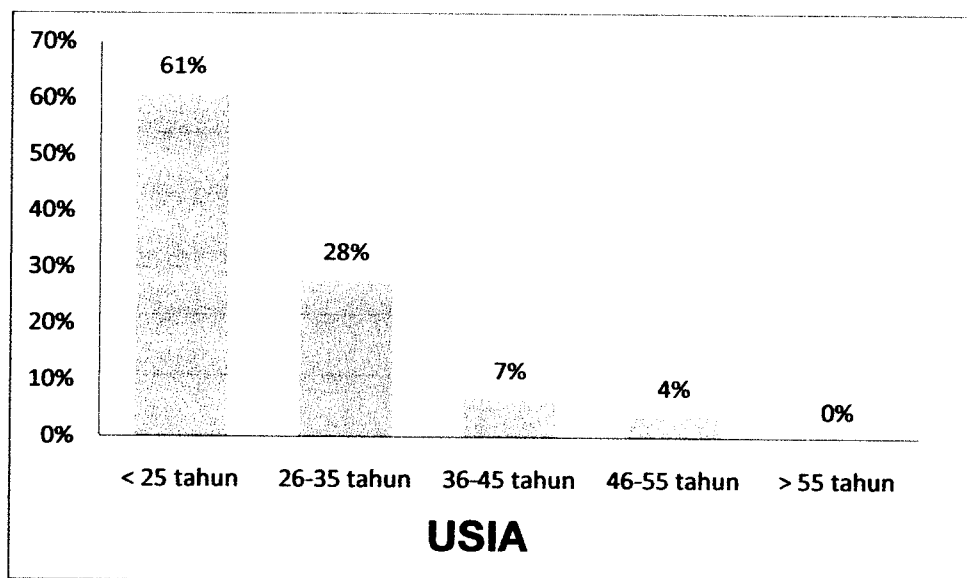
**TABEL 4.4**  
**PROFIL WISATAWAN OBJEK WISATA LINGGARJATI INDAH**  
**KABUPATEN KUNINGAN BERDASARKAN USIA**

USIA	FREKUENSI	PERSENTASE
< 25 tahun	61	61%
26-35 tahun	28	28%
36-45 tahun	7	7%
46-55 tahun	4	4%
> 55 tahun	0	0%
<b>TOTAL</b>	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2012

Berdasarkan Tabel 4.4 wisatawan yang berkunjung dan menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan sebanyak 61% berusia di bawah 25 tahun, wisatawan dengan rentang usia 26-35 tahun sebanyak 28%, sebanyak 7% wisatawan dengan rentang usia antara 36-45 tahun serta sebanyak 4% wisatawan berusia antara 46-55 tahun. Hal ini dikarenakan, wisatawan yang menggunakan paket *outbound* adalah kalangan pelajar/mahasiswa yang energik dan bersemangat mengikuti kegiatan *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.

Jumlah keseluruhan wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan berdasarkan usia ditampilkan dalam bentuk Gambar 4.3 sebagai berikut:



Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2012

**GAMBAR 4.3**  
**PROFIL WISATAWAN OBJEK WISATA LINGGARJATI INDAH**  
**KABUPATEN KUNINGAN BERDASARKAN USIA**

**4. Karakteristik Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Dilihat Dari Pekerjaan**

Penghimpunan data melalui kuesioner berdasarkan pekerjaan diperoleh hasil seperti terlihat pada Tabel 4.5 berikut ini:

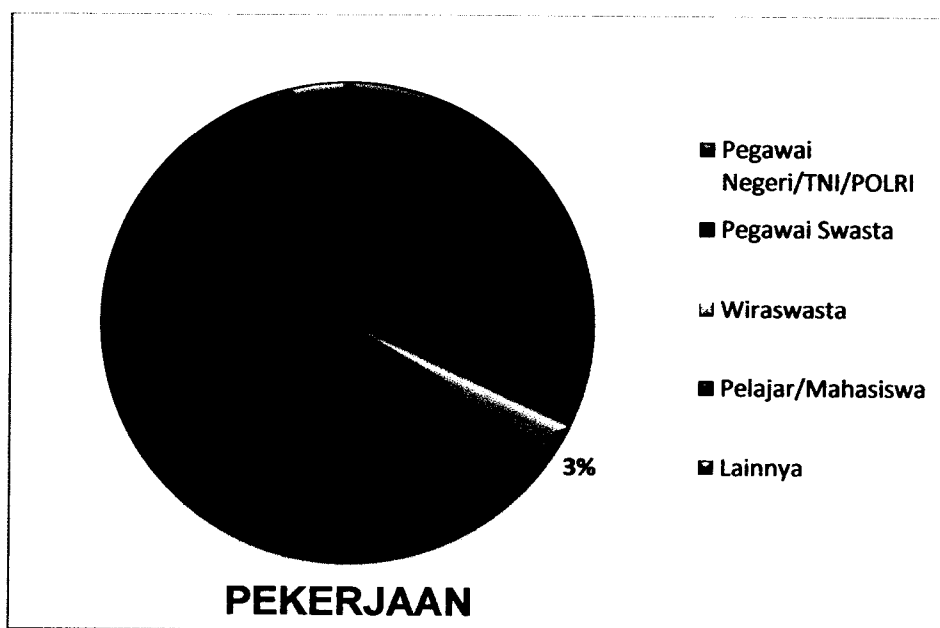
**TABEL 4.5**  
**PROFIL WISATAWAN OBJEK WISATA LINGGARJATI INDAH**  
**KABUPATEN KUNINGAN BERDASARKAN PEKERJAAN**

PEKERJAAN	FREKUENSI	PERSENTASE
Pegawai Negeri/TNI/POLRI	18	18%
Pegawai Swasta	14	14%
Wiraswasta	3	3%
Pelajar/Mahasiswa	61	61%
Lainnya	4	4%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2012

Tabel 4.5 menunjukkan wisatawan yang paling banyak menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan yaitu

pelajar/mahasiswa sebanyak 61 wisatawan. Wisatawan yang merupakan pegawai negeri/TNI/POLRI berjumlah 18 wisatawan, pegawai swasta berjumlah 14 wisatawan, wiraswasta berjumlah 3 wisatawan dan lainnya sebanyak 4 wisatawan. Jumlah pelajar/mahasiswa yang dominan ini dikarenakan adanya wisatawan yang berkunjung secara grup dari sekolah atau universitas tertentu. Jumlah wisatawan berdasarkan jenis pekerjaan ditampilkan dalam bentuk Gambar 4.4 sebagai berikut:



Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2012

**GAMBAR 4.4**  
**PROFIL WISATAWAN OBJEK WISATA LINGGARJATI INDAH**  
**KABUPATEN KUNINGAN BERDASARKAN PEKERJAAN**

#### **5. Karakteristik Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Dilihat Dari Pendidikan Terakhir**

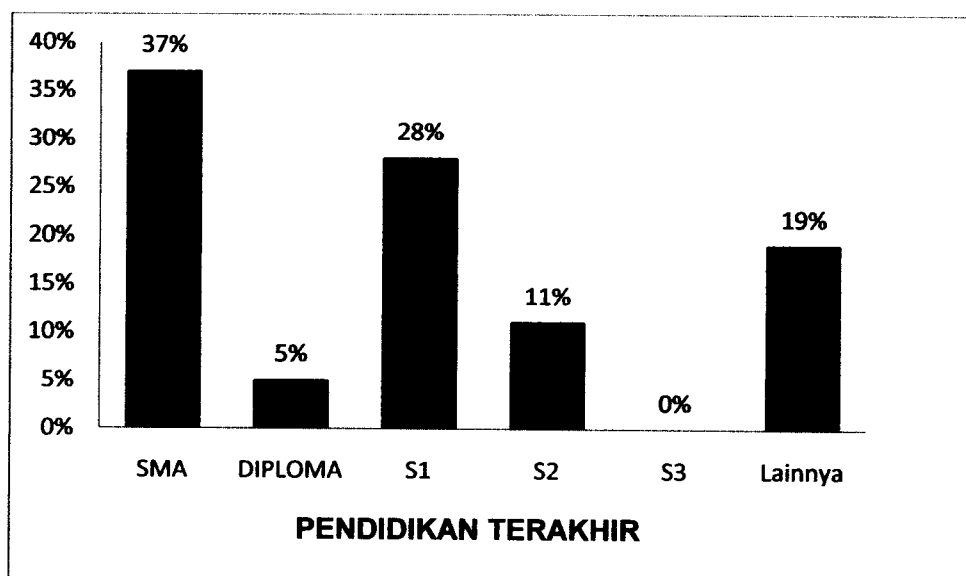
Penghimpunan data melalui kuesioner berdasarkan pekerjaan diperoleh hasil seperti terlihat pada Tabel 4.6 berikut ini:

**TABEL 4.6**  
**PROFIL WISATAWAN OBJEK WISATA LINGGARJATI INDAH**  
**KABUPATEN KUNINGAN BERDASARKAN PENDIDIKAN**  
**TERAKHIR**

PENDIDIKAN TERAKHIR	FREKUENSI	PERSENTASE
SMA	37	37%
DIPLOMA	5	5%
S1	28	28%
S2	11	11%
S3	0	0%
Lainnya	19	19%
<b>TOTAL</b>	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2012

Berdasarkan pengolahan data pada Tabel 4.6, karakteristik wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan dilihat dari pendidikan terakhir yang paling banyak adalah SMA yaitu sebesar 37%, selanjutnya wisatawan dengan pendidikan terakhir S1 sebesar 28%, lainnya sebanyak 19%, S2 sebanyak 11%, serta lulusan diploma sebanyak 5%. Hal ini dikarenakan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan adalah pelajar/mahasiswa. Berikut hasil pengolahan data karakteristik wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan dilihat dari pendidikan terakhir disajikan dalam Gambar 4.5.



Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2012

**GAMBAR 4.5**  
**PROFIL WISATAWAN OBJEK WISATA LINGGARJATI INDAH**  
**KABUPATEN KUNINGAN BERDASARKAN PENDIDIKAN TERAKHIR**

**6. Jenis Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Dilihat Dari Uang Saku/Pendapatan Per Bulan**

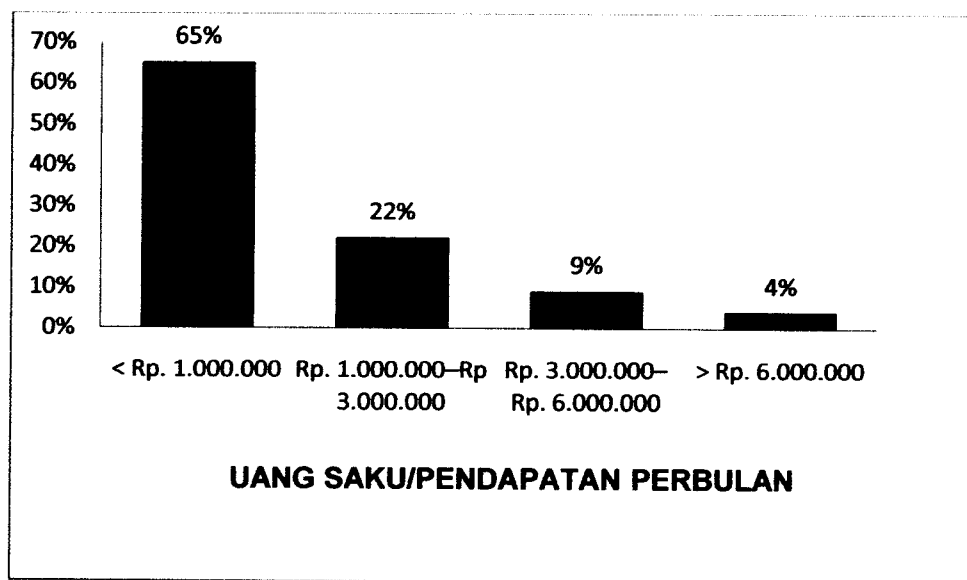
Penghimpunan data melalui kuesioner berdasarkan pekerjaan diperoleh hasil seperti terlihat pada Tabel 4.7 berikut ini:

**TABEL 4.7**  
**PROFIL WISATAWAN OBJEK WISATA LINGGARJATI INDAH**  
**KABUPATEN KUNINGAN BERDASARKAN UANG**  
**SAKU/PENDAPATAN PERBULAN**

UANG SAKU/PENDAPATAN PERBULAN	FREKUENSI	PERSENTASE
< Rp. 1.000.000	65	65%
Rp. 1.000.000 – Rp 3.000.000	22	22%
Rp. 3.000.000 – Rp. 6.000.000	9	9%
> Rp. 6.000.000	4	4%
<b>TOTAL</b>	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2012

Tabel 4.7 menunjukkan wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan yang paling banyak menggunakan paket *outbound* yaitu 65 wisatawan dengan penghasilan dibawah Rp. 1.000.000 per bulan. Wisatawan dengan penghasilan antara Rp. 1.000.000–Rp 3.000.000 per bulan berjumlah 22 wisatawan. Sedangkan wisatawan yang berpenghasilan antara Rp. 3.000.000 – Rp. 6.000.000 berjumlah 9 orang. Dan wisatawan yang paling sedikit sebanyak 4 wisatawan yang mempunyai penghasilan diatas Rp. 6.000.000 per bulan. Hal ini disebabkan mengunjungi Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan tidak memerlukan biaya yang tinggi. Berikut Gambar 4.6 menunjukkan hasil pengolahan data mengenai karakteristik wisatawan berdasarkan uang saku/pendapatan perbulan.



Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2012

**GAMBAR 4.6**  
**PROFIL WISATAWAN OBJEK WISATA LINGGARJATI INDAH**  
**KABUPATEN KUNINGAN BERDASARKAN UANG**  
**SAKU/PENDAPATAN PERBULAN**



#### 4.1.2.2 Profil Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Berdasarkan Karakteristik Pengalaman Responden

##### 1. Karakteristik Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Dilihat Dari Frekuensi Kunjungan

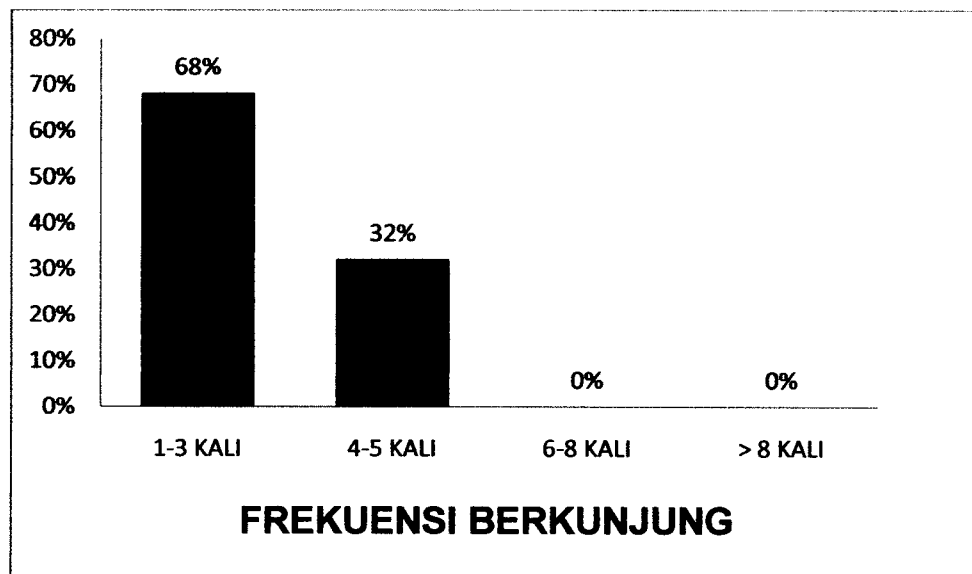
Pengalaman responden Objek Wisata Linggarjati Indah berdasarkan frekuensi berkunjung bertujuan untuk mengetahui seberapa sering responden dalam menggunakan jasa dari Objek Wisata Linggarjati Indah dalam jangka waktu 6 bulan. Hasil pengolahan data menunjukkan hasil sebagai berikut:

**TABEL 4.8**  
**PENGALAMAN WISATAWAN BERDASARKAN FREKUENSI BERKUNJUNG**  
**KE OBJEK WISATA LINGGARJATI INDAH KABUPATEN KUNINGAN**

Frekuensi Berkunjung	Frekuensi	Persentase (%)
1-3 kali	68	68%
4-5 kali	32	32%
6-8 kali	0	0%
> 8 kali	0	0%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2012

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa sebanyak 68% wisatawan mengunjungi Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan sebanyak 1-3 kali selama 6 bulan. Dan sebanyak 32% mengunjungi Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan sebanyak 4-5 kali. Hal ini dikarenakan Objek Wisata Linggarjati Indah memiliki *landscape* yang indah dan menarik serta kesejukan alami yang membuat wisatawan ingin sering berkunjung. Berikut hasil pengolahan data mengenai pengalaman pengunjung berdasarkan frekuensi berkunjung ke Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan disajikan dalam Gambar 4.7.



Sumber : Hasil Pengolahan Data 2012

**GAMBAR 4.7**  
**PENGALAMAN WISATAWAN BERDASARKAN FREKUENSI**  
**BERKUNJUNG KE OBJEK WISATA LINGGARJATI INDAH**  
**KABUPATEN KUNINGAN**

## 2. Karakteristik Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Dilihat Dari Sumber Informasi

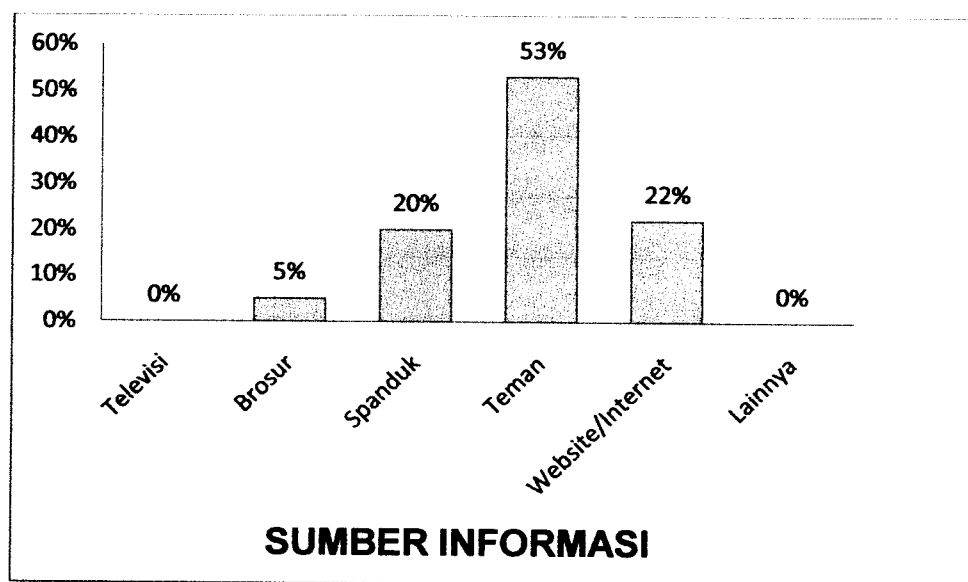
Berdasarkan data pengalaman pengunjung yang dikumpulkan mengenai frekuensi berkunjung ke museum terfavorit tersebut diperoleh hasil seperti pada Tabel 4.9 berikut ini:

**TABEL 4.9**  
**PENGALAMAN WISATAWAN BERDASARKAN SUMBER INFORMASI**  
**MENGENAI OBJEK WISATA LINGGARJATI INDAH KABUPATEN**  
**KUNINGAN**

Sumber Informasi	Frekuensi	Persentase (%)
Televisi	0	0%
Brosur	5	5%
Spanduk	20	20%
Teman	53	53%
<i>Website/Internet</i>	22	22%
Lainnya	0	0%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2012

Berdasarkan Tabel 4.9, wisatawan mendapatkan sumber informasi mengenai Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan sebanyak 53% berasal dari teman, 22% berasal dari *website*/internet, sebanyak 20% mendapatkan informasi dari spanduk-spanduk yang ada di jalan raya, serta 5% sisanya mendapatkan informasi yang disebarakan melalui brosur. Hal ini dikarenakan informasi yang didapat dari teman atau kerabat yang sebelumnya pernah berkunjung merupakan sarana paling baik untuk promosi. Berikut Gambar 4.8 mengenai pengalaman wisatawan mendapatkan informasi mengenai Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.



Sumber : Hasil Pengolahan Data 2012

**GAMBAR 4.8**  
**PENGALAMAN WISATAWAN BERDASARKAN SUMBER INFORMASI**  
**MENGENAI OBJEK WISATA LINGGARJATI INDAH KABUPATEN**  
**KUNINGAN**

### 3. Karakteristik Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Dilihat Dari Tujuan Berkunjung

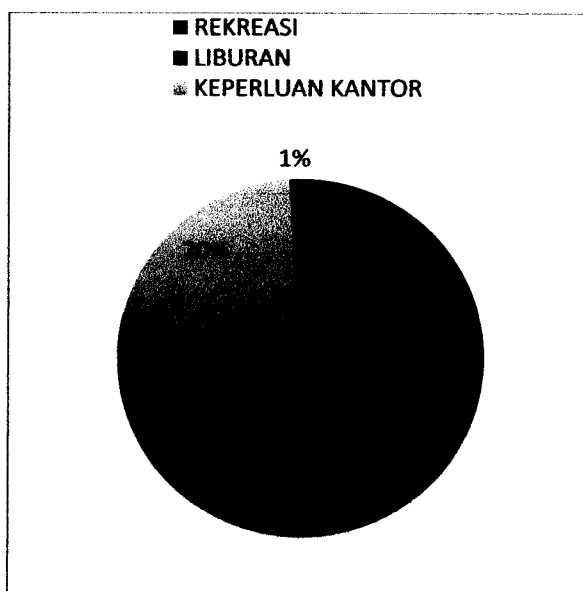
Berdasarkan data pengalaman pengunjung yang dikumpulkan mengenai tujuan berkunjung ke Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan diperoleh hasil seperti pada Tabel 4.10 berikut ini:

**TABEL 4.10**  
**PENGALAMAN WISATAWAN BERDASARKAN ALASAN WISATAWAN**  
**BERKUNJUNG KE OBJEK WISATA LINGGARJATI INDAH KABUPATEN**  
**KUNINGAN**

<b>Alasan Responden Berkunjung</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Rekreasi	31	31%
Liburan	48	48%
Keperluan Kantor	20	20%
Lainnya	1	1%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2012

Berdasarkan Tabel 4.10 di atas tujuan wisatawan berkunjung ke Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan adalah liburan dengan jumlah frekuensi sebesar 48. Hal ini dikarenakan lokasi Objek Wisata Linggarjati Indah terletak di daerah yang berhawa sejuk yang sangat nyaman dikunjungi ketika berlibur. Hasil pengolahan data tersebut disajikan pada Gambar 4.9 berikut ini.



Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2012

**GAMBAR 4.9**  
**PENGALAMAN WISATAWAN BERDASARKAN ALASAN WISATAWAN**  
**BERKUNJUNG KE OBJEK WISATA LINGGARJATI INDAH KABUPATEN**  
**KUNINGAN**

#### 4. Karakteristik Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Dilihat Dari Alasan Memilih

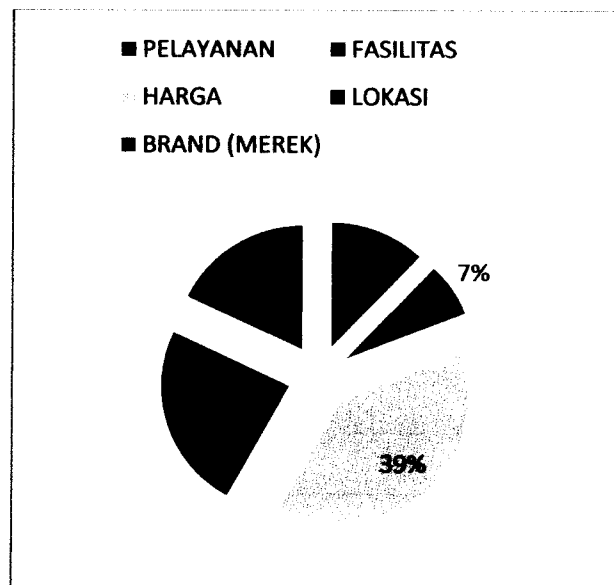
Berdasarkan data pengalaman pengunjung yang dikumpulkan mengenai alasan memilih Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan diperoleh hasil seperti pada Tabel 4.11 berikut ini:

**TABEL 4.11**  
**PENGALAMAN WISATAWAN BERDASARKAN ALASAN**  
**WISATAWAN MEMILIH OBJEK WISATA LINGGARJATI INDAH**  
**KABUPATEN KUNINGAN**

Alasan Responden Berkunjung	Frekuensi	Persentase (%)
Kualitas pelayanan yang diberikan	12	12%
Fasilitas yang tersedia	7	7%
Harga terjangkau	39	39%
Lokasi yang strategis	24	24%
Nama (merek) objek wisata sudah dikenal	18	18%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2012

Berdasarkan Tabel 4.11 diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 39 wisatawan memilih Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan sebagai tujuan wisata dikarenakan faktor harga yang terjangkau. Pihak Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan menawarkan harga yang sangat terjangkau dengan fasilitas yang lengkap. Selain itu, pemilihan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan dikarenakan lokasi yang strategis serta keadaan geografis yang sejuk dan nyaman. Hasil pengolahan data tersebut disajikan pada Gambar 4.10 berikut ini.



Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2012

**GAMBAR 4.10**  
**PENGALAMAN WISATAWAN BERDASARKAN ALASAN**  
**WISATAWAN MEMILIH OBJEK WISATA LINGGARJATI INDAH**  
**KABUPATEN KUNINGAN**

#### 4.1.3 Keterkaitan Profil Wisatawan yang Menggunakan Paket *Outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Baik Dilihat dari Identitas Responden Maupun Dilihat dari Pengalaman Responden

##### 1. Komposisi Wisatawan yang Menggunakan Paket *Outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan dilihat dari Usia dan Jenis Kelamin

Hasil pengolahan data 100 tamu wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan, menggambarkan komposisi identitas pengalaman responden wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan berdasarkan jenis kelamin dan usia adalah sebagai berikut:

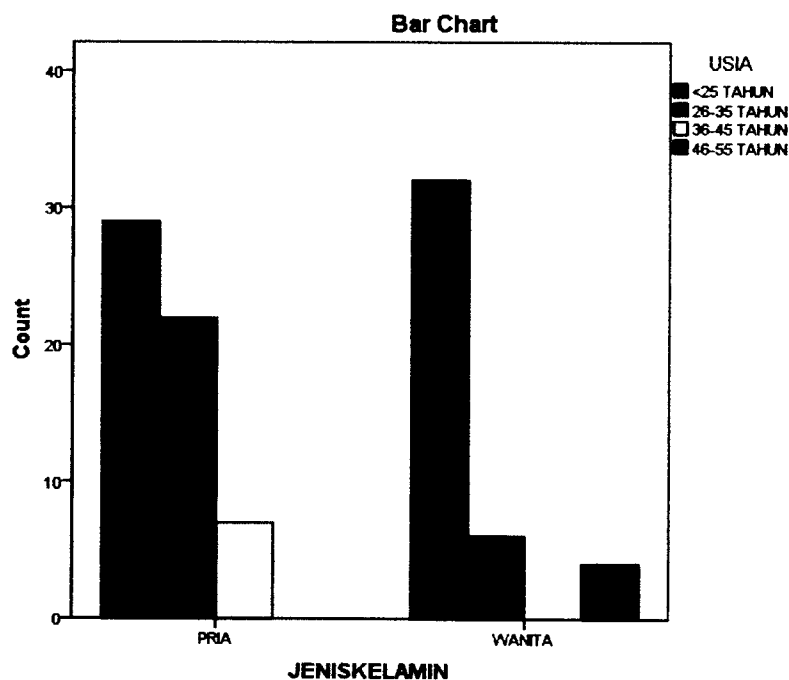
**TABEL 4.12**  
**KOMPOSISI WISATAWAN YANG MENGGUNAKAN PAKET**  
***OUTBOUND* DI OBJEK WISATA LINGGARJATI INDAH KABUPATEN**  
**KUNINGAN DILIHAT DARI USIA DAN JENIS KELAMIN**

Jenis Kelamin	Usia					Total
	<25 Tahun	26-35 Tahun	36-45 Tahun	46-55 Tahun	>55 Tahun	
Pria	29	22	7	0	0	58
Wanita	32	6	0	4	0	42
Total	61	28	7	4	0	100

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2012

Berdasarkan Tabel 4.12 diatas menunjukkan bahwa jumlah wisatawan pria lebih banyak dibanding wanita. Hal ini dikarenakan *outbound* merupakan kegiatan yang memerlukan banyak energi, dan pria memiliki energi lebih banyak dibanding wanita. Sebanyak 61 wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan berusia kurang dari 25

tahun, dengan komposisi 29 wisatawan berjenis kelamin pria dan 32 wisatawan berjenis kelamin wanita. Hal ini mengindikasikan bahwa wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan mayoritas adalah wisatawan yang berusia muda baik pria maupun wanita. Selanjutnya sebanyak 28 wisatawan (22 wisatawan berjenis kelamin pria dan 6 wisatawan berjenis kelamin wanita) berusia antara 26-35 tahun. Sedangkan 7 wisatawan yang keseluruhannya adalah pria berusia antara 36-45 tahun. Dan sisanya 4 wisatawan wanita berusia antara 46-55 tahun. Berikut hasil pengolahan data tersebut disajikan pada Gambar 4.11 berikut ini:



Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2012

**GAMBAR 4.11**  
**KOMPOSISI WISATAWAN YANG MENGGUNAKAN PAKET**  
**OUTBOUND DI OBJEK WISATA LINGGARJATI INDAH KABUPATEN**  
**KUNINGAN DILIHAT DARI USIA DAN JENIS KELAMIN**



**2. Komposisi Wisatawan yang Menggunakan Paket *Outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan dilihat dari Pekerjaan dan Uang Saku/Pendapatan Per Bulan**

Keterkaitan antara pekerjaan dan uang saku/pendapatan per-bulan responden dimaksudkan untuk menganalisis seberapa besar jumlah responden berdasarkan pekerjaan dan pendapatan per-bulan di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan. Berdasarkan hasil pengolahan data, maka diperoleh *output* sebagai berikut:

**TABEL 4.13**  
**KOMPOSISI WISATAWAN YANG MENGGUNAKAN PAKET**  
***OUTBOUND* DI OBJEK WISATA LINGGARJATI INDAH KABUPATEN**  
**KUNINGAN DILIHAT DARI PEKERJAAN DAN UANG**  
**SAKU/PENDAPATAN PER BULAN**

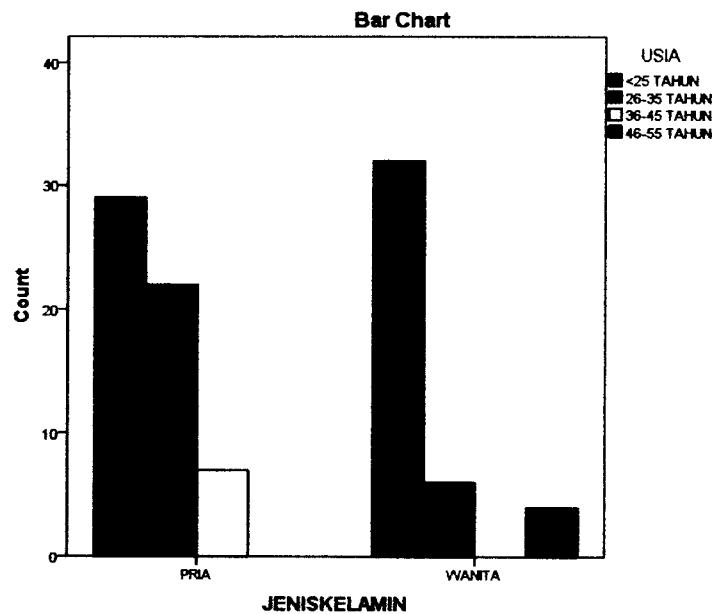
PEKERJAAN	UANG SAKU/PENDAPATAN PERBULAN				Total
	< Rp. 1.000.000	Rp. 1.000.000- Rp. 3.000.000	Rp. 3.000.000- Rp. 6.000.000	>Rp. 6.000.000	
Pegawai negeri/TNI/POLRI	0	14	4	0	18
Pegawai Swasta	0	6	4	4	14
Wiraswasta	1	2	0	0	3
Pelajar/Mahasiswa	60	0	1	0	61
Lainnya	4	0	0	0	4
Total	65	22	9	4	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2012

Berdasarkan Tabel 4.13 menunjukkan bahwa wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan, mayoritas adalah pelajar/mahasiswa sebanyak 61 wisatawan dengan uang saku/pendapatan per-bulan kurang dari 1 juta. Sehingga dapat dikatakan bahwa wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan adalah kalangan pelajar dan mahasiswa yang memiliki uang

saku kurang dari 1 juta karena umumnya pelajar/mahasiswa masih mendapatkan uang saku dari orang tua, belum memiliki pendapatan/penghasilan sendiri.

Berdasarkan Tabel 4.13 yang ditampilkan dalam Gambar 4.12 di bawah ini:



Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2012

**GAMBAR 4.12**  
**KOMPOSISI WISATAWAN YANG MENGGUNAKAN PAKET**  
**OUTBOUND DI OBJEK WISATA LINGGARJATI INDAH KABUPATEN**  
**KUNINGAN DILIHAT DARI PEKERJAAN DAN UANG**  
**SAKU/PENDAPATAN PER BULAN**

#### **4.2 Implementasi *Service Delivery* yang Diterima (*Perceived*) Wisatawan yang Menggunakan Paket *Outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan**

Implementasi pelaksanaan *service delivery* Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan terdiri dari empat variabel yaitu *service facilities*, *personnel*, *roles* dan *scripts*.

#### 4.2.1 Tanggapan Wisatawan Terhadap *Service Facilities* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan

*Service facilities* menempatkan 7 item pernyataan sebagai berikut:

**TABEL 4.14**  
**TANGGAPAN WISATAWAN OBJEK WISATA LINGGARJATI INDAH KABUPATEN KUNINGAN TERHADAP *SERVICE FACILITIES***

No	<i>Service Facilities</i>	Alternatif Jawaban										Total	Score	%
		Sangat Buruk 1		Tidak Indah 2		Cukup Indah 3		Indah 4		Sangat Indah 5				
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
1	Keindahan <i>landscape</i> di area <i>outbound</i> .	0	0%	1	1%	3	3%	32	32%	64	64%	100	459	15,2%
2	Kenyamanan lokasi pelaksanaan <i>outbound</i> .	Sangat Tidak Nyaman 1		Tidak Nyaman 2		Cukup Nyaman 3		Nyaman 4		Sangat Nyaman 5		Total	Score	%
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
		0	0%	2	2%	4	4%	51	51%	43	43%	100	435	14,5%
3	Kebersihan area <i>outbound</i> .	Sangat Kotor 1		Tidak Bersih 2		Cukup Bersih 3		Bersih 4		Sangat Bersih 5		Total	Score	%
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
		0	0%	0	0%	10	10%	66	66%	24	24%	100	414	13,8%
4	Kelengkapan fasilitas alat-alat <i>outbound</i> .	Sangat Tidak Lengkap 1		Tidak Lengkap 2		Cukup Lengkap 3		Lengkap 4		Sangat Lengkap 5		Total	Score	%
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
		0	0%	1	1%	3	3%	77	77%	19	19%	100	414	13,8%
5	Keamanan fasilitas alat-alat <i>outbound</i> .	Sangat Tidak Aman 1		Tidak Aman 2		Cukup Aman 3		Aman 4		Sangat Aman 5		Total	Score	%
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
		0	0%	1	1%	3	3%	67	67%	29	29%	100	424	14,1%
6	Kelayakan kondisi fasilitas alat-alat <i>outbound</i> .	Sangat Tidak Layak 1		Tidak Layak 2		Cukup Layak 3		Layak 4		Sangat Layak 5		Total	Score	%
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
		0	0%	0	0%	13	13%	33	33%	54	54%	100	441	14,6%

Lanjutan Tabel 4.14

7.	Kenyamanan fasilitas yang tersedia di area <i>outbound</i> .	Sangat Tidak Nyaman		Tidak Nyaman		Cukup Nyaman		Nyaman		Sangat Nyaman		Total	Score	%
		1		2		3		4		5				
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
		0	0%	0	0%	3	3%	71	71%	26	26%	100	423	14%
TOTAL													3010	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer 2012

Hasil tanggapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* terhadap keamanan fasilitas alat-alat *outbound* dengan skor 424, hal ini dinyatakan oleh sebanyak 67 wisatawan atau 67% dari seluruh wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan menyatakan bahwa keamanan fasilitas alat-alat *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan aman. Untuk tanggapan tidak aman (2%) dan sangat tidak aman (0%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa fasilitas *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan aman untuk digunakan oleh wisatawan. Dikatakan aman karena sebagian besar wisatawan yaitu 97,5% (29% + 67% + (3%:2) menyatakan aman terhadap keamanan fasilitas alat-alat *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.

Hasil tanggapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* terhadap keindahan *landscape* di area *outbound* mendapat skor 459. Hal ini dinyatakan oleh sebanyak 64 wisatawan atau 64% dari seluruh wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan menyatakan bahwa keindahan *landscape* di area *outbound* sangat indah. Untuk tidak indah (1%) dan tanggapan sangat buruk (0%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa *landscape* area *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten

Kuningan indah di mata dan benak wisatawan. Dikatakan sangat indah karena sebagian besar wisatawan yaitu 97,5% (64% + 32% + (3%:2)) menyatakan sangat indah terhadap keindahan *landscape* di area *outbound* Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.

Hasil tanggapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* terhadap kebersihan area *outbound* mendapat skor 414. Hal ini dinyatakan oleh sebanyak 66 wisatawan atau 66% dari seluruh wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan menyatakan bahwa kebersihan area *outbound* bersih. Untuk tidak bersih (0%) dan tanggapan sangat tidak bersih (0%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa area *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan terjaga kebersihannya. Selain adanya petugas kebersihan, fasilitas seperti tempat sampah disediakan di setiap sudut agar wisatawan pun ikut menjaga kebersihan area *outbound*. Dikatakan bersih karena sebagian besar wisatawan yaitu 95% (24% + 66% + (10%:2)) menyatakan bersih terhadap kebersihan area *outbound* Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.

Hasil tanggapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* terhadap kelayakan kondisi fasilitas alat-alat *outbound* mendapat skor 441. Hal ini dinyatakan oleh sebanyak 54 wisatawan atau 54% dari seluruh wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan menyatakan bahwa kelayakan kondisi fasilitas alat-alat *outbound* sangat layak. Untuk tidak layak (0%) dan tanggapan sangat tidak layak (0%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa kondisi fasilitas atau alat *outbound* di Objek Wisata

Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan layak digunakan oleh wisatawan. Dikatakan sangat layak karena sebagian besar wisatawan yaitu 93,5% (54% + 33% + (13%:2)) menyatakan sangat layak terhadap kelayakan kondisi fasilitas alat-alat *outbound* Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.

Hasil tanggapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* terhadap kenyamanan fasilitas yang tersedia di area *outbound* mendapat skor 423. Hal ini dinyatakan oleh sebanyak 71 wisatawan atau 71% dari seluruh wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan menyatakan bahwa kenyamanan fasilitas yang tersedia di area *outbound* nyaman. Untuk tidak nyaman (0%) dan tanggapan sangat tidak nyaman (0%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa selain layak digunakan, fasilitas atau alat *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan pun nyaman digunakan. Pihak Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan mengutamakan kelayakan, keamanan, dan kenyamanan kondisi fasilitas atau alat-alat *outbound* saat digunakan oleh wisatawan. Dikatakan nyaman karena sebagian besar wisatawan yaitu 98,5% (26% + 71% + (3%:2)) menyatakan sangat nyaman terhadap kenyamanan fasilitas yang tersedia di area *outbound* Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.

Hasil tanggapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* terhadap kenyamanan lokasi pelaksanaan *outbound* mendapat skor 435. Hal ini dinyatakan oleh sebanyak 51 wisatawan atau 51% dari seluruh wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan menyatakan bahwa kenyamanan lokasi pelaksanaan *outbound* nyaman. Untuk

tidak nyaman (2%) dan tanggapan sangat tidak nyaman (0%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa selain kenyamanan fasilitas atau alat *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan, nyaman lokasi pelaksanaan *outbound* pun merupakan faktor yang diutamakan oleh pihak Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan. Dikatakan nyaman karena sebagian besar wisatawan yaitu 96% ( $43\% + 51\% + (4\%:2)$ ) menyatakan nyaman terhadap kenyamanan lokasi pelaksanaan *outbound* Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.

Hasil tanggapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* terhadap kelengkapan fasilitas alat-alat *outbound* mendapat skor 414. Hal ini dinyatakan oleh sebanyak 77 wisatawan atau 77% dari seluruh wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan menyatakan bahwa kelengkapan fasilitas alat-alat *outbound* lengkap. Untuk tidak lengkap (1%) dan tanggapan sangat tidak lengkap (0%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa fasilitas atau alat *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan memiliki ketersediaan seperti jembatan elvis, *paintball*, rakit, *flying fox* dan *spider web*. Dikatakan lengkap karena sebagian besar wisatawan yaitu 97,5% ( $19\% + 77\% + (3\%:2)$ ) menyatakan lengkap terhadap kelengkapan fasilitas alat-alat *outbound* Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.

Berdasarkan data dari Tabel 4.14 diatas, dimana nilai tersebut dibandingkan dengan kriteria skor standar yang didapat melalui perhitungan skor ideal (*criterium*) dan skor terkecil, sehingga melalui skor standar tersebut dapat

diketahui daerah kontinum yang menunjukkan wilayah ideal, hal tersebut dapat diperoleh melalui rumus Sugiyono (2010:141) sebagai berikut:

- Mencari skor ideal pada sub variabel *service facilities*:

Skor ideal → Skor tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

$$\text{Skor ideal} \rightarrow 5 \times 7 \times 100 = 3500$$

- Mencari skor terendah pada sub variabel *service facilities*:

Skor terendah → Skor terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

$$\text{Skor Terendah} \rightarrow 1 \times 7 \times 100 = 700$$

- Mencari panjang interval kelas *service facilities*:

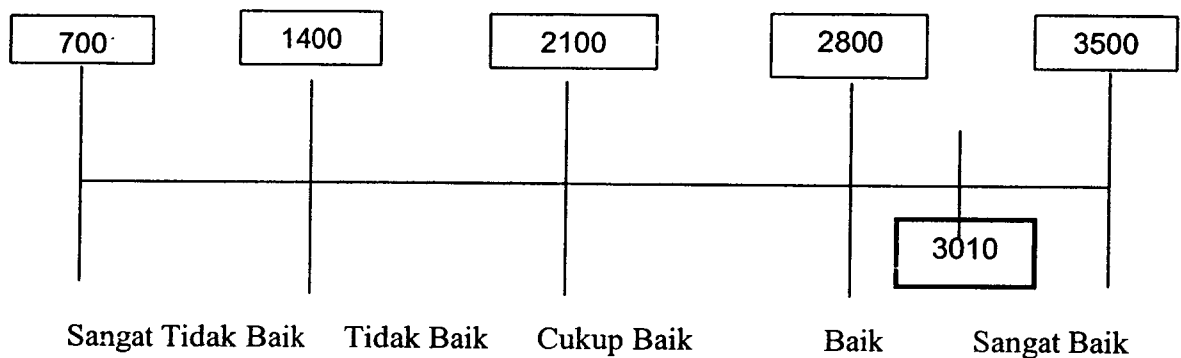
Panjang interval kelas → Skor ideal : banyaknya kelas interval

$$\text{Panjang interval kelas} \rightarrow 3500 : 5 = 700$$

Hasil dari rumus menurut Sugiyono (2010:141) ini digunakan untuk mengetahui tanggapan wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan terhadap sub variabel *service facilities* melalui gambar garis kontinum.

Berdasarkan tanggapan wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan, pada Tabel 4.14 memperoleh skor total 3010. Apabila secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:





Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer 2012

**GAMBAR 4.13**  
**GARIS KONTINUM TANGGAPAN WISATAWAN OBJEK WISATA**  
**LINGGARJATI INDAH KABUPATEN KUNINGAN TERHADAP**  
***SERVICE FACILITIES***

Menurut Riduwan (2009:136), letak penskoran mengenai analisis *service facilities* yang dirasakan oleh wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan diatas masuk ke dalam kategori “Baik”. Hal tersebut menunjukkan bahwa analisis *service facilities* yang mendapatkan penilaian oleh wisatawan dalam kategori baik.

#### 4.2.2 Tanggapan Wisatawan Terhadap *Personnel* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan

**TABEL 4.15**  
**TANGGAPAN WISATAWAN OBJEK WISATA LINGGARJATI INDAH**  
**KABUPATEN KUNINGAN TERHADAP *PERSONNEL***

No	Personnel	Alternatif Jawaban										Total	Score	%
		Sangat Buruk 1		Tidak Baik 2		Cukup Baik 3		Baik 4		Sangat Baik 5				
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
1	Keseragaman pakaian yang	0	0%	1	1%	3	3%	51	51%	45	45%	100	440	20,1%

dikenakan instruktur <i>outbound</i> .															
2	Kememarikan seragam instruktur <i>outbound</i> .	Sangat Tidak Menarik 1		Tidak Menarik 2		Cukup Menarik 3		Menarik 4		Sangat Menarik 5		Total	Score	%	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%				
		0	0%	0	0%	6	6%	50	50%	44	44%				100
3	Kememarikan warna seragam yang dikenakan instruktur <i>outbound</i> .	Sangat Tidak Menarik 1		Tidak Menarik 2		Cukup Menarik 3		Menarik 4		Sangat Menarik 5		Total	Score	%	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%				
		0	0%	1	1%	6	6%	61	61%	32	32%				100
4	Kerapihan seragam yang dikenakan instruktur <i>outbound</i> .	Sangat Tidak Rapih 1		Tidak Rapih 2		Cukup Rapih 3		Rapih 4		Sangat Rapih 5		Total	Score	%	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%				
		0	0%	0	0%	3	3%	55	55%	42	42%				100
5	Keramahtamahan instruktur <i>outbound</i> .	Sangat Tidak Ramah 1		Tidak Ramah 2		Cukup Ramah 3		Ramah 4		Sangat Ramah 5		Total	Score	%	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%				
		0	0%	0	0%	4	4%	43	43%	53	53%				100
TOTAL													2190	100%	

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer 2012

Hasil tanggapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* terhadap keseragaman pakaian yang dikenakan instruktur *outbound* mendapat skor 440. Hal ini dinyatakan oleh sebanyak 51 wisatawan atau 51% dari seluruh wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan menyatakan bahwa keseragaman pakaian yang dikenakan instruktur *outbound* baik. Untuk tidak baik (1%) dan tanggapan sangat buruk (0%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa instruktur *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan secara keseluruhan mengenakan seragam dengan baik. Dikatakan baik karena sebagian besar wisatawan yaitu 97,5% (45% + 51% +

(3%:2) menyatakan baik terhadap keseragaman pakaian yang dikenakan instruktur *outbound* Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.

Hasil tanggapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* terhadap kemenarikan seragam instruktur *outbound* mendapat skor 438. Hal ini dinyatakan oleh sebanyak 50 wisatawan atau 50% dari seluruh wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan menyatakan bahwa kemenarikan seragam instruktur *outbound* menarik. Untuk tidak menarik (0%) dan tanggapan sangat tidak menarik (0%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa adanya kemenarikan seragam yang digunakan oleh instruktur *outbound*. Dikatakan menarik karena sebagian besar wisatawan yaitu 97% (44% + 50% + (6%:2) menyatakan menarik terhadap kemenarikan seragam instruktur *outbound* Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.

Hasil tanggapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* terhadap kemenarikan warna seragam yang dikenakan instruktur *outbound* mendapat skor 424. Hal ini dinyatakan oleh sebanyak 61 wisatawan atau 61% dari seluruh wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan menyatakan bahwa kemenarikan warna seragam yang dikenakan instruktur *outbound* menarik. Untuk tidak menarik (1%) dan tanggapan sangat tidak menarik (0%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa adanya kemenarikan warna seragam yang dikenakan oleh instruktur *outbound*. Warna seragam yang digunakan adalah warna yang cerah. Hal ini dilakukan agar wisatawan semangat melakukan *outbound*. Dikatakan menarik karena sebagian besar wisatawan yaitu 96% (32% + 61% + (6%:2) menyatakan menarik terhadap

kemenarikan warna seragam yang dikenakan oleh instruktur *outbound* Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.

Hasil tanggapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* terhadap kerapihan seragam yang dikenakan instruktur *outbound* mendapat skor 439. Hal ini dinyatakan oleh sebanyak 55 wisatawan atau 55% dari seluruh wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan menyatakan bahwa kerapihan seragam yang dikenakan instruktur *outbound* rapih. Untuk tidak rapih (0%) dan tanggapan sangat tidak rapih (0%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa selain berwarna cerah dan menarik, kerapihan seragam yang digunakan oleh instruktur *outbound* menjadi faktor yang diperhatikan oleh wisatawan. Dikatakan rapih karena sebagian besar wisatawan yaitu 98,5% (42% + 55% + (3%:2)) menyatakan rapih terhadap kerapihan seragam yang dikenakan instruktur *outbound* Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.

Hasil tanggapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* terhadap keramahtamahan instruktur *outbound* mendapat skor 449. Hal ini dinyatakan oleh sebanyak 53 wisatawan atau 53% dari seluruh wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan menyatakan bahwa keramahtamahan instruktur *outbound* sangat ramah. Untuk tidak ramah (0%) dan tanggapan sangat tidak ramah (0%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa instruktur *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan bersikap ramah kepada wisatawan yang berkunjung. Dikatakan sangat ramah karena sebagian besar wisatawan yaitu 98% (53% + 43%

+ (4%:2) menyatakan sangat ramah terhadap keramahtamahan instruktur *outbound* Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.

Berdasarkan data dari Tabel 4.15 diatas, dimana nilai tersebut dibandingkan dengan kriteria skor standar yang didapat melalui perhitungan skor ideal (*criterium*) dan skor terkecil, sehingga melalui skor standar tersebut dapat diketahui daerah kontinum yang menunjukkan wilayah ideal, hal tersebut dapat diperoleh melalui rumus Sugiyono (2010:141) sebagai berikut:

➤ Mencari skor ideal pada sub variabel *personnel*:

Skor ideal → Skor tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Skor ideal →  $5 \times 5 \times 100 = 2500$

➤ Mencari skor terendah pada sub variabel *personnel*:

Skor terendah → Skor terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Skor Terendah →  $1 \times 5 \times 100 = 500$

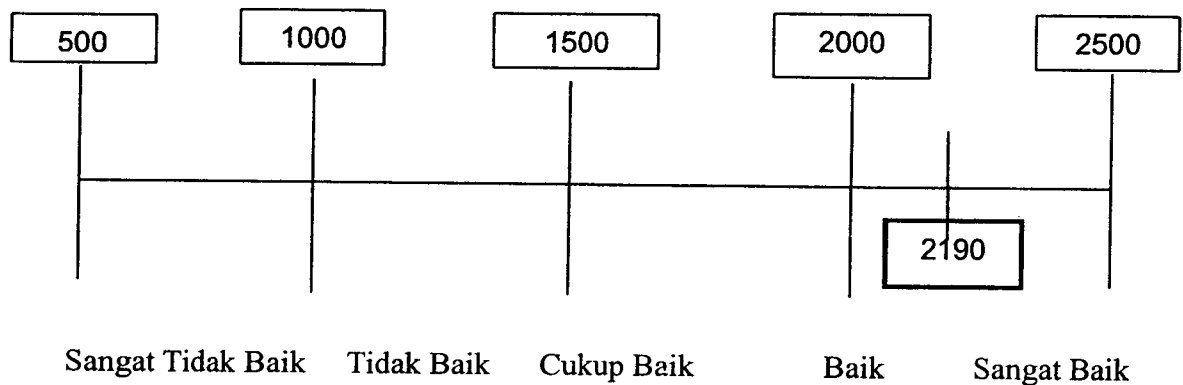
➤ Mencari panjang interval kelas *personnel*:

Panjang interval kelas → Skor ideal : banyaknya kelas interval

Panjang interval kelas →  $2500 : 5 = 500$

Hasil dari rumus menurut Sugiyono (2010:141) ini digunakan untuk mengetahui tanggapan wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan terhadap sub variabel *personnel* melalui gambar garis kontinum.

Berdasarkan tanggapan wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan, pada Tabel 4.15 memperoleh skor total 2190. Apabila secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:



Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer 2012

**GAMBAR 4.14**  
**GARIS KONTINUM TANGGAPAN WISATAWAN OBJEK WISATA**  
**LINGGARJATI INDAH KABUPATEN KUNINGAN TERHADAP**  
**PERSONNEL**

Menurut Riduwan (2009:136), letak penskoran mengenai analisis *personnel* yang dirasakan oleh wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan diatas masuk ke dalam kategori “Baik”. Hal tersebut menunjukkan bahwa analisis *personnel* yang mendapatkan penilaian oleh wisatawan dalam kategori baik.

### 4.2.3 Tanggapan Wisatawan Terhadap *Roles* di Objek Wisata Linggarjati

#### Indah Kabupaten Kuningan

**TABEL 4.16**  
**TANGGAPAN WISATAWAN OBJEK WISATA LINGGARJATI INDAH**  
**KABUPATEN KUNINGAN TERHADAP *ROLES***

No	Roles	Alternatif Jawaban												Total	Score	%
		Sangat Tidak Sesuai		Tidak Sesuai		Cukup Sesuai		Sesuai		Sangat Sesuai						
		1		2		3		4		5						
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%					
1	Kesesuaian peran instruktur <i>outbound</i> dalam menjalankan tugasnya.	0	0%	0	0%	5	5%	76	76%	19	19%	100	414	24,6%		
2	Kesesuaian penyampaian informasi yang diberikan instruktur <i>outbound</i> .	Sangat Tidak Sesuai		Tidak Sesuai		Cukup Sesuai		Sesuai		Sangat Sesuai		Total	Score	%		
		1		2		3		4		5						
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%					
		0	0%	0	0%	7	7%	57	57%	36	36%	100	429	25,4%		
3	Kesesuaian tanggung jawab instruktur <i>outbound</i> dalam menjalankan tugasnya.	Sangat Tidak Sesuai		Tidak Sesuai		Cukup Sesuai		Sesuai		Sangat Sesuai		Total	Score	%		
		1		2		3		4		5						
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%					
		1	1%	1	1%	18	18%	38	38%	42	42%	100	419	24,9%		
4	Kesesuaian komunikasi instruktur <i>outbound</i> dengan wisatawan.	Sangat Tidak Sesuai		Tidak Sesuai		Cukup Sesuai		Sesuai		Sangat Sesuai		Total	Score	%		
		1		2		3		4		5						
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%					
		0	0%	0	0%	16	16%	45	45%	39	39%	100	422	25,1%		
<b>TOTAL</b>													1685	100%		

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer 2012

Hasil tanggapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* terhadap kesesuaian peran instruktur *outbound* dalam menjalankan tugasnya mendapat skor

414. Hal ini dinyatakan oleh sebanyak 76 wisatawan atau 76% dari seluruh wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan menyatakan bahwa kesesuaian peran instruktur *outbound* dalam menjalankan tugasnya sesuai. Untuk tidak sesuai (0%) dan tanggapan sangat tidak sesuai (0%). Hasil tersebut menunjukkan adanya kesesuaian peran instruktur *outbound* dalam menjalankan tugasnya. Dikatakan sesuai karena sebagian besar wisatawan yaitu 97,5% (19% + 76% + (5%:2)) menyatakan sesuai terhadap kesesuaian peran instruktur *outbound* dalam menjalankan tugasnya.

Hasil tanggapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* terhadap kesesuaian penyampaian informasi yang diberikan instruktur *outbound* mendapat skor 429. Hal ini dinyatakan oleh sebanyak 57 wisatawan atau 57% dari seluruh wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan menyatakan bahwa kesesuaian penyampaian informasi yang diberikan instruktur *outbound* sesuai. Untuk tidak sesuai (0%) dan tanggapan sangat tidak sesuai (0%). Hasil tersebut menunjukkan adanya kesesuaian penyampaian informasi yang diberikan instruktur *outbound* kepada wisatawan. Dikatakan sesuai karena sebagian besar wisatawan yaitu 96,5% (36% + 57% + (7%:2)) menyatakan sesuai terhadap kesesuaian penyampaian informasi yang diberikan instruktur *outbound*.

Hasil tanggapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* terhadap kesesuaian tanggung jawab instruktur *outbound* dalam menjalankan tugasnya mendapat skor 419. Hal ini dinyatakan oleh sebanyak 42 wisatawan atau 42% dari seluruh wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata



Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan menyatakan bahwa kesesuaian tanggung jawab instruktur *outbound* dalam menjalankan tugasnya sangat sesuai. Untuk tidak sesuai (1%) dan tanggapan sangat tidak sesuai (1%). Hasil tersebut menunjukkan adanya kesesuaian tanggung jawab instruktur *outbound* dalam menjalankan tugasnya. Dikatakan sesuai karena sebagian besar wisatawan yaitu 89% ( $42\% + 38\% + (18\%:2)$ ) menyatakan sesuai terhadap kesesuaian tanggung jawab instruktur *outbound* dalam menjalankan tugasnya.

Hasil tanggapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* terhadap kesesuaian komunikasi instruktur *outbound* dengan wisatawan mendapat skor 423. Hal ini dinyatakan oleh sebanyak 45 wisatawan atau 45% dari seluruh wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan menyatakan bahwa kesesuaian komunikasi instruktur *outbound* dengan wisatawan sesuai. Untuk tidak sesuai (0%) dan tanggapan sangat tidak sesuai (0%). Hasil tersebut menunjukkan adanya kesesuaian komunikasi instruktur *outbound* dengan wisatawan. Dikatakan sesuai karena sebagian besar wisatawan yaitu 92% ( $39\% + 45\% + (16\%:2)$ ) menyatakan sesuai terhadap kesesuaian komunikasi instruktur *outbound*.

Berdasarkan data dari Tabel 4.16 diatas, dimana nilai tersebut dibandingkan dengan kriteria skor standar yang didapat melalui perhitungan skor ideal (*criterion*) dan skor terkecil, sehingga melalui skor standar tersebut dapat diketahui daerah kontinum yang menunjukkan wilayah ideal, hal tersebut dapat diperoleh melalui rumus Sugiyono (2010:141) sebagai berikut:

- Mencari skor ideal pada sub variabel *roles*:

Skor ideal → Skor tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

$$\text{Skor ideal} \rightarrow 5 \times 4 \times 100 = 2000$$

- Mencari skor terendah pada sub variabel *roles*:

Skor terendah → Skor terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

$$\text{Skor Terendah} \rightarrow 1 \times 4 \times 100 = 400$$

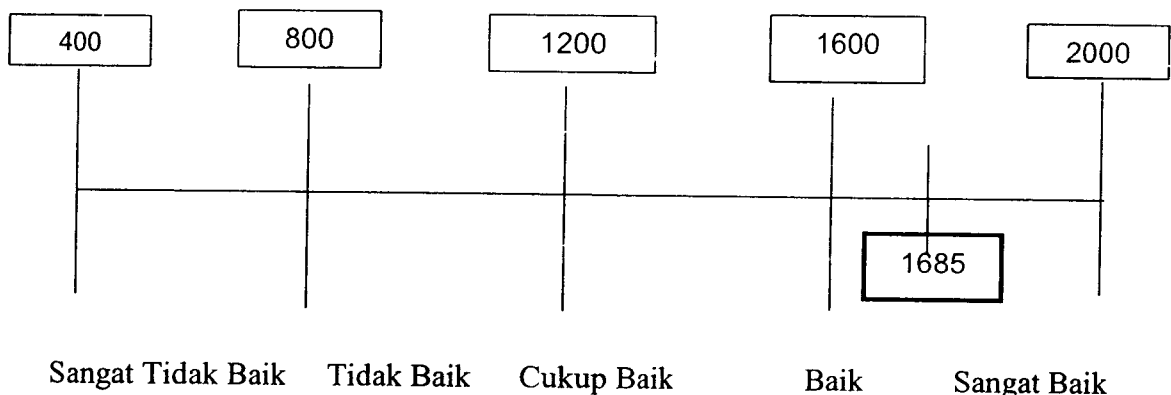
- Mencari panjang interval kelas *roles*:

Panjang interval kelas → Skor ideal : banyaknya kelas interval

$$\text{Panjang interval kelas} \rightarrow 2000 : 5 = 400$$

Hasil dari rumus menurut Sugiyono (2010:141) ini digunakan untuk mengetahui tanggapan wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan terhadap sub variabel *roles* melalui gambar garis kontinum.

Berdasarkan tanggapan wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan, pada Tabel 4.16 memperoleh skor total 1685. Apabila secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:



Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer 2012

**GAMBAR 4.15**  
**GARIS KONTINUM TANGGAPAN WISATAWAN OBJEK WISATA**  
**LINGGARJATI INDAH KABUPATEN KUNINGAN TERHADAP *ROLES***

Menurut Riduwan (2009:136), letak penskoran mengenai analisis *roles* yang dirasakan oleh wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan diatas masuk ke dalam kategori “Baik”. Hal tersebut menunjukkan bahwa analisis *roles* yang mendapatkan penilaian oleh wisatawan dalam kategori baik.

#### 4.2.4 Tanggapan Wisatawan Terhadap *Scripts* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan

**TABEL 4.17**  
**TANGGAPAN WISATAWAN OBJEK WISATA LINGGARJATI INDAH**  
**KABUPATEN KUNINGAN TERHADAP *SCRIPTS***

No	<i>Scripts</i>	Alternatif Jawaban										Total	Score	%
		Sangat Tidak Mampu		Tidak Mampu		Cukup Mampu		Mampu		Sangat Mampu				
		1	2	3	4	5								
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
1	Kemampuan instruktur <i>outbound</i> pada saat memberikan <i>greeting</i> atau sapaan.	0	0%	0	0%	7	7%	37	37%	56	56%	100	449	14,9%
2	Kemampuan instruktur <i>outbound</i> dalam memberikan arahan mengenai proses dan prosedur <i>outbound</i> .	Sangat Tidak Mampu		Tidak Mampu		Cukup Mampu		Mampu		Sangat Mampu		Total	Score	%
		1	2	3	4	5								
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
		0	0%	0	0%	11	11%	61	61%	28	28%	100	417	13,9%
3	Kemampuan	Sangat Tidak Mampu		Tidak Mampu		Cukup Mampu		Mampu		Sangat Mampu		Total	Score	%

	berbahasa yang dikuasai instruktur <i>outbound</i> , termasuk kemampuan bahasa asing.	1		2		3		4		5		Total	Score	%
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
		0	0%	0	0%	7	7%	74	74%	19	19%	100	412	13,7%
4	Tanggung jawab instruktur <i>outbound</i> pada saat mendampingi wisatawan.	Sangat Buruk 1		Tidak Baik 2		Cukup Baik 3		Baik 4		Sangat Baik 5		Total	Score	%
		f	%	f	%	f	%	f	%	F	%			
		0	0%	1	1%	2	2%	59	59%	38	38%	100	434	14,5%
5	Kepedulian instruktur <i>outbound</i> .	Sangat Tidak Peduli 1		Tidak Peduli 2		Cukup Peduli 3		Peduli 4		Sangat Peduli 5		Total	Score	%
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
		0	0%	0	0%	11	11%	41	41%	48	48%	100	437	14,6%
6	Kesigapan instruktur <i>outbound</i> .	Sangat Tidak Sigap 1		Tidak Sigap 2		Cukup Sigap 3		Sigap 4		Sangat Sigap 5		Total	Score	%
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
		0	0%	0	0%	8	8%	75	75%	17	17%	100	409	13,6%
7.	Kemampuan instruktur <i>outbound</i> dalam memberikan penutupan pelaksanaan <i>outbound</i> .	Sangat Tidak Mampu 1		Tidak Mampu 2		Cukup Mampu 3		Mampu 4		Sangat Mampu 5		Total	Score	%
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
		0	0%	0	0%	18	18%	21	21%	61	61%	100	443	14,8%
TOTAL												3001	100%	

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer 2012

Hasil tanggapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* terhadap kemampuan instruktur *outbound* pada saat memberikan *greeting* atau sapaan mendapat skor 449. Hal ini dinyatakan oleh sebanyak 56 wisatawan atau 56% dari seluruh wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan menyatakan bahwa kemampuan instruktur

*outbound* pada saat memberikan *greeting* atau sapaan sangat mampu. Untuk tidak sesuai (0%) dan tanggapan sangat tidak sesuai (0%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa instruktur *outbound* memiliki kemampuan pada saat memberikan *greeting* atau sapaan kepada wisatawan saat pembukaan *outbound*. Dikatakan sangat mampu karena sebagian besar wisatawan yaitu 96,5% (56% + 37% + (7%:2)) menyatakan sangat mampu terhadap kemampuan instruktur *outbound* pada saat memberikan *greeting* atau sapaan.

Hasil tanggapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* terhadap kemampuan instruktur *outbound* dalam memberikan arahan mengenai proses dan prosedur *outbound* mendapat skor 417. Hal ini dinyatakan oleh sebanyak 61 wisatawan atau 61% dari seluruh wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan menyatakan bahwa kemampuan instruktur *outbound* dalam memberikan arahan mengenai proses dan prosedur *outbound* mampu. Untuk tidak sesuai (0%) dan tanggapan sangat tidak sesuai (0%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa instruktur *outbound* memiliki kemampuan dalam memberikan arahan mengenai proses dan prosedur *outbound* kepada wisatawan. Dikatakan mampu karena sebagian besar wisatawan yaitu 94,5% (28% + 61% + (11%:2)) menyatakan mampu terhadap kemampuan instruktur *outbound* dalam memberikan arahan mengenai proses dan prosedur *outbound*.

Hasil tanggapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* terhadap kemampuan berbahasa yang dikuasai instruktur *outbound*, termasuk kemampuan bahasa asing mendapat skor 412. Hal ini dinyatakan oleh sebanyak 74 wisatawan

atau 74% dari seluruh wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan menyatakan bahwa kemampuan berbahasa yang dikuasai instruktur *outbound*, termasuk kemampuan bahasa asing mampu. Untuk tidak sesuai (0%) dan tanggapan sangat tidak sesuai (0%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa instruktur *outbound* memiliki kemampuan dalam berbahasa, termasuk kemampuan bahasa asing. Dikatakan mampu karena sebagian besar wisatawan yaitu 96,5% (19% + 77% + (3%:2)) menyatakan mampu terhadap kemampuan berbahasa yang dikuasai instruktur *outbound*.

Hasil tanggapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* terhadap tanggung jawab instruktur *outbound* pada saat mendampingi wisatawan mendapat skor 434. Hal ini dinyatakan oleh sebanyak 59 wisatawan atau 59% dari seluruh wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan menyatakan bahwa tanggung jawab instruktur *outbound* pada saat mendampingi wisatawan baik. Untuk tidak sesuai (1%) dan tanggapan sangat tidak sesuai (0%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa instruktur *outbound* memiliki rasa tanggung jawab yang baik saat mendampingi wisatawan dalam pelaksanaan *outbound*. Dikatakan baik karena sebagian besar wisatawan yaitu 98% (38% + 59% + (2%:2)) menyatakan baik terhadap tanggung jawab instruktur *outbound* pada saat mendampingi wisatawan.

Hasil tanggapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* terhadap kepedulian instruktur *outbound* mendapat skor 437. Hal ini dinyatakan oleh sebanyak 48 wisatawan atau 48% dari seluruh wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan

menyatakan kepedulian instruktur *outbound* sangat peduli. Untuk tidak sesuai (0%) dan tanggapan sangat tidak sesuai (0%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa instruktur *outbound* memiliki rasa peduli saat mendampingi wisatawan dalam pelaksanaan *outbound*. Dikatakan peduli karena sebagian besar wisatawan yaitu 94,5% (48% + 41% + (11%:2)) menyatakan peduli terhadap kepedulian instruktur *outbound*.

Hasil tanggapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* terhadap kesigapan instruktur *outbound* mendapat skor 409. Hal ini dinyatakan oleh sebanyak 75 wisatawan atau 75% dari seluruh wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan menyatakan kesigapan instruktur *outbound* sigap. Untuk tidak sesuai (0%) dan tanggapan sangat tidak sesuai (0%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa instruktur *outbound* memiliki kesigapan saat mendampingi wisatawan dalam pelaksanaan *outbound*. Dikatakan sigap karena sebagian besar wisatawan yaitu 96% (17% + 75% + (8%:2)) menyatakan sigap terhadap kesigapan instruktur *outbound*.

Hasil tanggapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* terhadap kemampuan instruktur *outbound* dalam memberikan penutupan pelaksanaan *outbound* mendapat skor 443. Hal ini dinyatakan oleh sebanyak 61 wisatawan atau 61% dari seluruh wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan menyatakan bahwa kemampuan instruktur *outbound* dalam memberikan penutupan pelaksanaan *outbound* sangat mampu. Untuk tidak sesuai (0%) dan tanggapan sangat tidak sesuai (0%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa instruktur *outbound* memiliki kemampuan dalam

memberikan penutupan pelaksanaan *outbound*. Dikatakan sangat mampu karena sebagian besar wisatawan yaitu 91% ( $61\% + 21\% + (18\%:2)$ ) menyatakan sangat mampu terhadap kemampuan instruktur *outbound* dalam memberikan penutupan pelaksanaan *outbound*.

Berdasarkan data dari Tabel 4.17 diatas, dimana nilai tersebut dibandingkan dengan kriteria skor standar yang didapat melalui perhitungan skor ideal (*criterium*) dan skor terkecil, sehingga melalui skor standar tersebut dapat diketahui daerah kontinum yang menunjukkan wilayah ideal, hal tersebut dapat diperoleh melalui rumus Sugiyono (2010:141) sebagai berikut:

- Mencari skor ideal pada sub variabel *scripts*:

Skor ideal  $\rightarrow$  Skor tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Skor ideal  $\rightarrow 5 \times 7 \times 100 = 3500$

- Mencari skor terendah pada sub variabel *scripts*:

Skor terendah  $\rightarrow$  Skor terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Skor Terendah  $\rightarrow 1 \times 7 \times 100 = 700$

- Mencari panjang interval kelas *scripts*:

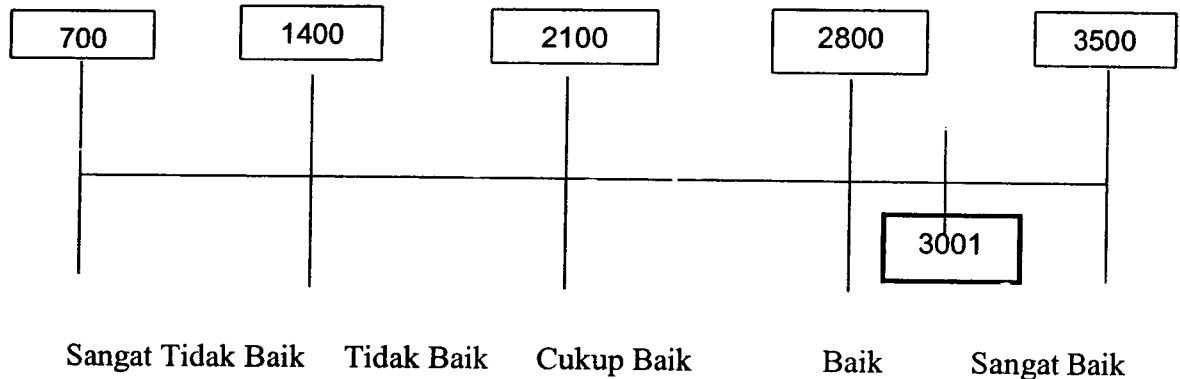
Panjang interval kelas  $\rightarrow$  Skor ideal : banyaknya kelas interval

Panjang interval kelas  $\rightarrow 3500 : 5 = 700$

Hasil dari rumus menurut Sugiyono (2010:141) ini digunakan untuk mengetahui tanggapan wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan terhadap sub variabel *scripts* melalui gambar garis kontinum.



Berdasarkan tanggapan wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan, pada Tabel 4.17 memperoleh skor total 3001. Apabila secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:



Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer 2012

**GAMBAR 4.16**  
**GARIS KONTINUM TANGGAPAN WISATAWAN OBJEK WISATA**  
**LINGGARJATI INDAH KABUPATEN KUNINGAN TERHADAP**  
**SCRIPTS**

Menurut Riduwan (2009:136), letak penskoran mengenai analisis *scripts* yang dirasakan oleh wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan diatas masuk ke dalam kategori “Baik”. Hal tersebut menunjukkan bahwa analisis *scripts* yang mendapatkan penilaian oleh wisatawan dalam kategori baik.

**4.2.5 Rekapitulasi Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Terhadap Program *Service Delivery* yang Diterima (*Perceived*)**

**TABEL 4.18**  
**REKAPITULASI TANGGAPAN WISATAWAN OBJEK WISATA LINGGARJATI INDAH KABUPATEN KUNINGAN MENGENAI PROGRAM *SERVICE DELIVERY* YANG DITERIMA (*PERCEIVED*)**

No	Dimensi	Perolehan Total Skor	%
1	<i>Service Facilities</i>	3010	30,4%
2	<i>Personnel</i>	2190	22,2%
3	<i>Roles</i>	1685	17%
4	<i>Scripts</i>	3001	30,3%
Total		9886	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer 2012

Tabel 4.17 menunjukkan bahwa dimensi *service delivery* yang mendapatkan penilaian skor paling besar yaitu pada *service facilities* sebanyak 30,4%, *scripts* sebanyak 30,3%, *personnel* sebesar 22,2% dan *roles* sebesar 17%. Tingginya skor yang diperoleh *service facilities* dikarenakan fasilitas merupakan hal pertama yang diperhatikan oleh wisatawan saat mengunjungi.

**4.3 Implementasi *Service Delivery* yang Diharapkan (*Expected*)**

**Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan**

Implementasi pelaksanaan *service delivery* Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan terdiri dari empat sub variabel yaitu *service facilities*, *personnel*, *roles* dan *scripts*.

### 4.3.1 Tanggapan Responden Terhadap *Service Facilities* Di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan

*Service facilities* merupakan bagian dari non visual merupakan kondisi latar dari tempat tersebut, *service facilities* menempatkan 7 item pernyataan sebagai berikut.

**TABEL 4.19**  
**TANGGAPAN WISATAWAN OBJEK WISATA LINGGARJATI INDAH KABUPATEN KUNINGAN TERHADAP *SERVICE FACILITIES***

No	Service Facilities	Alternatif Jawaban											Total	Score	%
		Sangat Buruk 1		Tidak Indah 2		Cukup Indah 3		Indah 4		Sangat Indah 5					
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%				
1	Keindahan landscape di area <i>outbound</i> .	0	0%	0	0%	0	0%	24	24%	76	76%	100	476	15,5%	
2	Kenyamanan lokasi pelaksanaan <i>outbound</i> .	Sangat Tidak Nyaman 1		Tidak Nyaman 2		Cukup Nyaman 3		Nyaman 4		Sangat Nyaman 5		Total	Score	%	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%				
		0	0%	0	0%	1	1%	52	52%	47	47%				100
3	Kebersihan area <i>outbound</i> .	Sangat kotor 1		Tidak bersih 2		Cukup bersih 3		Bersih 4		Sangat bersih 5		Total	Score	%	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%				
		0	0%	0	0%	6	6%	66	66%	28	28%				100
4	Kelengkapan fasilitas alat-alat <i>outbound</i> .	Sangat Tidak Lengkap 1		Tidak Lengkap 2		Cukup Lengkap 3		Lengkap 4		Sangat Lengkap 5		Total	Score	%	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%				
		0	0%	0	0%	1	1%	77	77%	22	22%				100
5	Keamanan fasilitas alat-alat <i>outbound</i> .	Sangat Tidak Aman 1		Tidak Aman 2		Cukup Aman 3		Aman 4		Sangat Aman 5		Total	Score	%	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%				
		0	0%	0	0%	3	3%	68	68%	29	29%				100
6	Kelayakan kondisi fasilitas	Sangat tidak layak 1		Tidak layak 2		Cukup layak 3		Layak 4		Sangat layak 5		Total	Score	%	

	alat-alat <i>outbound</i> .	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
		0	0%	0	0%	4	4%	40	40%	56	56%			
7.	Kenyamanan fasilitas yang tersedia di area <i>outbound</i> .	Sangat Tidak Nyaman 1		Tidak Nyaman 2		Cukup Nyaman 3		Nyaman 4		Sangat Nyaman 5		Total	Score	%
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
		0	0%	0	0%	0	0%	66	66%	34	34%			
TOTAL													3077	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer 2012

Hasil tanggapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* terhadap keindahan *landscape* di area *outbound* mendapat skor 476. Hal ini dinyatakan oleh sebanyak 76 wisatawan atau 76% dari seluruh wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan menyatakan bahwa keindahan *landscape* di area *outbound* sangat indah. Untuk tidak indah (0%) dan tanggapan sangat buruk (0%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa *landscape* area *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan indah di mata dan benak wisatawan. Dikatakan sangat indah karena 100% (94,5% (76% + 24% + (0%:2) wisatawan menyatakan sangat indah terhadap keindahan *landscape* di area *outbound*.

Hasil tanggapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* terhadap kenyamanan lokasi pelaksanaan *outbound* mendapat skor 446. Hal ini dinyatakan oleh sebanyak 52 wisatawan atau 52% dari seluruh wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan menyatakan bahwa kenyamanan lokasi pelaksanaan *outbound* nyaman. Untuk tidak nyaman (0%) dan tanggapan sangat tidak nyaman (0%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa selain kenyamanan fasilitas atau alat *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan, nyaman lokasi pelaksanaan

*outbound* pun merupakan faktor yang diutamakan oleh pihak Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan. Dikatakan nyaman karena sebagian besar wisatawan yaitu 99,5% (47% + 52% + (1%:2) menyatakan nyaman terhadap kenyamanan lokasi pelaksanaan *outbound*.

Hasil tanggapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* terhadap kebersihan area *outbound* mendapat skor 422. Hal ini dinyatakan oleh sebanyak 66 wisatawan atau 66% dari seluruh wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan menyatakan bahwa kebersihan area *outbound* bersih. Untuk tidak bersih (0%) dan tanggapan sangat tidak bersih (0%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa area *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan terjaga kebersihannya. Selain adanya petugas kebersihan, fasilitas seperti tempat sampah disediakan di setiap sudut agar wisatawan pun ikut menjaga kebersihan area *outbound*. Dikatakan bersih karena sebagian besar wisatawan yaitu 97% (28% + 66% + (6%:2) menyatakan bersih terhadap kebersihan area *outbound*.

Hasil tanggapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* terhadap kelengkapan fasilitas alat-alat *outbound* mendapat skor 421. Hal ini dinyatakan oleh sebanyak 77 wisatawan atau 77% dari seluruh wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan menyatakan bahwa kelengkapan fasilitas alat-alat *outbound* lengkap. Untuk tidak lengkap (0%) dan tanggapan sangat tidak lengkap (0%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa fasilitas atau alat *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan memiliki ketersediaan seperti jembatan elvis, *paintball*, rakit,

*flying fox* dan *spider web*. Dikatakan lengkap karena sebagian besar wisatawan yaitu 99,5% (22% + 77% + (1%:2)) menyatakan lengkap terhadap kelengkapan fasilitas alat-alat *outbound*.

Hasil tanggapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* terhadap keamanan fasilitas alat-alat *outbound* mendapat skor 426, hal ini dinyatakan oleh sebanyak 68 wisatawan atau 68% dari seluruh wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan menyatakan bahwa keamanan fasilitas alat-alat *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan aman. Untuk tanggapan tidak aman (0%) dan sangat tidak aman (0%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa fasilitas *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan aman untuk digunakan oleh wisatawan. Dikatakan aman karena sebagian besar wisatawan yaitu 98,5% (29% + 68% + (3%:2)) menyatakan aman terhadap keamanan fasilitas alat-alat *outbound*.

Hasil tanggapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* terhadap kelayakan kondisi fasilitas alat-alat *outbound* mendapat skor 452. Hal ini dinyatakan oleh sebanyak 56 wisatawan atau 56% dari seluruh wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan menyatakan bahwa kelayakan kondisi fasilitas alat-alat *outbound* sangat layak. Untuk tidak layak (0%) dan tanggapan sangat tidak layak (0%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa kondisi fasilitas atau alat *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan layak digunakan oleh wisatawan. Dikatakan sangat layak karena sebagian besar wisatawan yaitu 98% (56% + 40%

+ (4%:2) menyatakan sangat layak terhadap kelayakan kondisi fasilitas alat-alat *outbound*.

Hasil tanggapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* terhadap kenyamanan fasilitas yang tersedia di area *outbound* mendapat skor 434. Hal ini dinyatakan oleh sebanyak 66 wisatawan atau 66% dari seluruh wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan menyatakan bahwa kenyamanan fasilitas yang tersedia di area *outbound* nyaman. Untuk tidak nyaman (0%) dan tanggapan sangat tidak nyaman (0%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa selain layak digunakan, fasilitas atau alat *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan pun nyaman digunakan. Pihak Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan mengutamakan kelayakan, keamanan, dan kenyamanan kondisi fasilitas atau alat-alat *outbound* saat digunakan oleh wisatawan. Dikatakan layak karena 100% (34% + 66% + (0%:2) wisatawan menyatakan layak terhadap kenyamanan fasilitas yang tersedia di area *outbound*.

Berdasarkan data dari Tabel 4.19 diatas, dimana nilai tersebut dibandingkan dengan kriteria skor standar yang didapat melalui perhitungan skor ideal (*criterium*) dan skor terkecil, sehingga melalui skor standar tersebut dapat diketahui daerah kontinium yang menunjukkan wilayah ideal, hal tersebut dapat diperoleh melalui rumus Sugiyono (2010:141) sebagai berikut:

➤ Mencari skor ideal pada sub variabel *service facilities*:

Skor ideal  $\rightarrow$  Skor tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Skor ideal  $\rightarrow 5 \times 7 \times 100 = 3500$

- Mencari skor terendah pada sub variabel *service facilities*:

Skor terendah → Skor terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Skor Terendah →  $1 \times 7 \times 100 = 700$

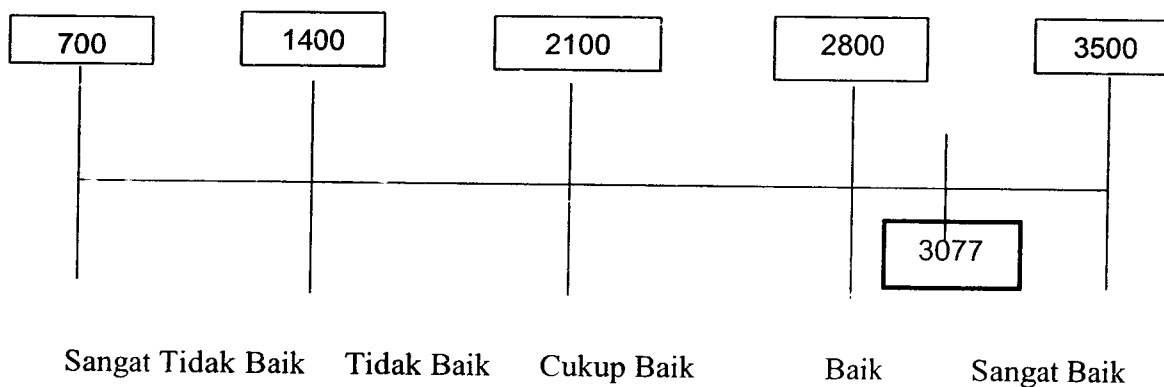
- Mencari panjang interval kelas *service facilities*:

Panjang interval kelas → Skor ideal : banyaknya kelas interval

Panjang interval kelas →  $3500 : 5 = 700$

Hasil dari rumus menurut Sugiyono (2010:141) ini digunakan untuk mengetahui tanggapan wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan terhadap sub variabel *service facilities* melalui gambar garis kontinum.

Berdasarkan tanggapan wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan, pada Tabel 4.19 memperoleh skor total 3077. Apabila secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:



Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2012

**GAMBAR 4.17**  
**GARIS KONTINUM TANGGAPAN WISATAWAN OBJEK WISATA**  
**LINGGARJATI INDAH KABUPATEN KUNINGAN TERHADAP**  
***SERVICE FACILITIES***

Menurut Riduwan (2009:136), letak penskoran mengenai analisis *service facilities* yang dirasakan oleh wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah



Kabupaten Kuningan diatas masuk ke dalam kategori “Baik”. Hal tersebut menunjukkan bahwa analisis *service facilities* yang mendapatkan penilaian oleh wisatawan dalam kategori baik.

#### 4.3.2 Tanggapan Responden Terhadap *Personnel* Di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan

**TABEL 4.20**  
**TANGGAPAN WISATAWAN OBJEK WISATA LINGGARJATI INDAH**  
**KABUPATEN KUNINGAN TERHADAP *PERSONNEL***

No	<i>Personnel</i>	Alternatif Jawaban											Total	Score	%
		Sangat Buruk 1		Tidak Baik 2		Cukup Baik 3		Baik 4		Sangat Baik 5					
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%				
1	Keseragaman pakaian yang dikenakan instruktur <i>outbound</i> .	0	0%	0	0%	0	0%	40	40%	60	60%	100	460	20,7%	
2	Kemenarikan seragam instruktur <i>outbound</i> .	Sangat Tidak Menarik 1		Tidak Menarik 2		Cukup Menarik 3		Menarik 4		Sangat Menarik 5		Total	Score	%	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%				
		0	0%	0	0%	3	3%	53	53%	44	44%	100	441	19,8%	
3	Kemenarikan warna seragam yang dikenakan instruktur <i>outbound</i> .	Sangat Tidak Menarik 1		Tidak Menarik 2		Cukup Menarik 3		Menarik 4		Sangat Menarik 5		Total	Score	%	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%				
		0	0%	0	0%	3	3%	67	67%	30	30%	100	427	19,2%	
4	Kerapihan seragam yang dikenakan instruktur <i>outbound</i> .	Sangat Tidak Rapih 1		Tidak Rapih 2		Cukup Rapih 3		Rapih 4		Sangat Rapih 5		Total	Score	%	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%				
		0	0%	0	0%	0	0%	49	49%	51	51%	100	451	20,3%	
5	Keramahtaha	Sangat		Tidak		Cukup		Ramah		Sangat		Total	Score	%	

mahan instruktur <i>outbound</i> .	Tidak Ramah 1		Ramah 2		Ramah 3		4		Ramah 5				
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
	0	0%	0	0%	3	3%	48	48%	49	49%			
TOTAL											2225	100%	

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer 2012

Hasil tanggapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* terhadap keseragaman pakaian yang dikenakan instruktur *outbound* mendapat skor 460. Hal ini dinyatakan oleh sebanyak 60 wisatawan atau 60% dari seluruh wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan menyatakan bahwa keseragaman pakaian yang dikenakan instruktur *outbound* sangat bersih. Untuk tidak baik (0%) dan tanggapan sangat buruk (0%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa instruktur *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan secara keseluruhan mengenakan seragam dengan baik. Dikatakan sangat bersih karena sebagian 100% (60% + 40% + (0%:2) menyatakan sangat bersih terhadap keseragaman pakaian yang dikenakan instruktur *outbound*.

Hasil tanggapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* terhadap kemenarikan seragam instruktur *outbound* mendapat skor 441. Hal ini dinyatakan oleh sebanyak 53 wisatawan atau 53% dari seluruh wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan menyatakan bahwa kemenarikan seragam instruktur *outbound* menarik. Untuk tidak menarik (0%) dan tanggapan sangat tidak menarik (0%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa adanya kemenarikan seragam yang digunakan oleh instruktur *outbound*. Dikatakan menarik karena sebagian besar wisatawan yaitu 98,5% (44%

+ 53% + (3%:2) menyatakan menarik terhadap kemenarikan seragam instruktur *outbound*.

Hasil tanggapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* terhadap kemenarikan warna seragam yang dikenakan instruktur *outbound* mendapat skor 427. Hal ini dinyatakan oleh sebanyak 67 wisatawan atau 67% dari seluruh wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan menyatakan bahwa kemenarikan warna seragam yang dikenakan instruktur *outbound* menarik. Untuk tidak menarik (0%) dan tanggapan sangat tidak menarik (0%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa adanya kemenarikan warna seragam yang dikenakan oleh instruktur *outbound*. Warna seragam yang digunakan adalah warna yang cerah. Hal ini dilakukan agar wisatawan senang melakukan *outbound*. Dikatakan menarik karena sebagian besar wisatawan yaitu 98,5% (30% + 67% + (3%:2) menyatakan menarik terhadap kemenarikan warna seragam yang dikenakan instruktur *outbound*.

Hasil tanggapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* terhadap kerapihan seragam yang dikenakan instruktur *outbound* mendapat skor 451. Hal ini dinyatakan oleh sebanyak 51 wisatawan atau 51% dari seluruh wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan menyatakan bahwa kerapihan seragam yang dikenakan instruktur *outbound* sangat rapih. Untuk tidak rapih (0%) dan tanggapan sangat tidak rapih (0%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa selain berwarna cerah dan menarik, kerapihan seragam yang digunakan oleh instruktur *outbound* menjadi faktor yang diperhatikan oleh wisatawan. Dikatakan sangat rapih karena 100% (51% + 49% +

(0%:2) menyatakan sangat rapih terhadap kerapihan seragam yang dikenakan instruktur *outbound*.

Hasil tanggapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* terhadap keramahtamahan instruktur *outbound* mendapat skor 446. Hal ini dinyatakan oleh sebanyak 49 wisatawan atau 49% dari seluruh wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan menyatakan bahwa keramahtamahan instruktur *outbound* sangat ramah. Untuk tidak ramah (0%) dan tanggapan sangat tidak ramah (0%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa instruktur *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan bersikap ramah kepada wisatawan yang berkunjung. Dikatakan sangat ramah karena sebagian besar wisatawan yaitu 98,5% (49% + 48% + (3%:2) menyatakan sangat ramah terhadap keramahtamahan instruktur *outbound*.

Berdasarkan data dari Tabel 4.20 diatas, dimana nilai tersebut dibandingkan dengan kriteria skor standar yang didapat melalui perhitungan skor ideal (*criterium*) dan skor terkecil, sehingga melalui skor standar tersebut dapat diketahui daerah kontinum yang menunjukkan wilayah ideal, hal tersebut dapat diperoleh melalui rumus Sugiyono (2010:141) sebagai berikut:

- Mencari skor ideal pada sub variabel *personnel*:

Skor ideal → Skor tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Skor ideal → 5 x 5 x 100 = 2500

- Mencari skor terendah pada sub variabel *personnel*:

Skor terendah → Skor terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Skor Terendah  $\rightarrow 1 \times 5 \times 100 = 500$

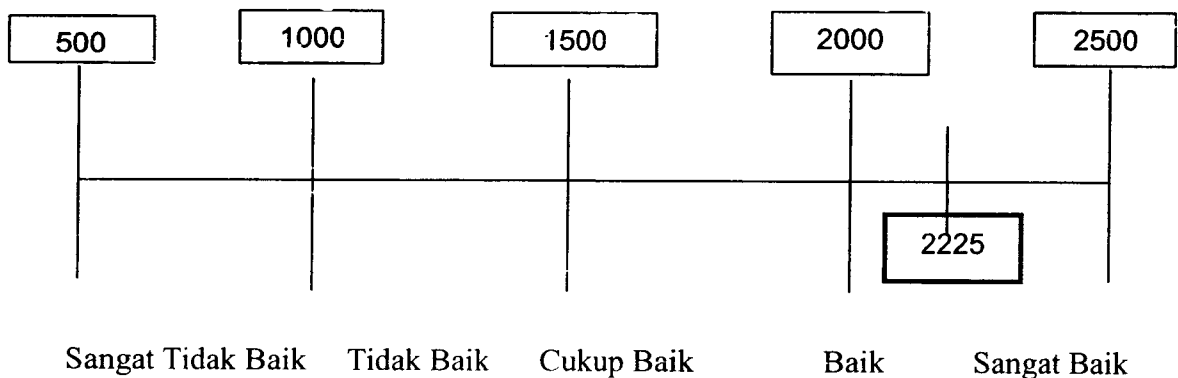
➤ Mencari panjang interval kelas *personnel*:

Panjang interval kelas  $\rightarrow$  Skor ideal : banyaknya kelas interval

Panjang interval kelas  $\rightarrow 2500 : 5 = 500$

Hasil dari rumus menurut Sugiyono (2010:141) ini digunakan untuk mengetahui tanggapan wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan terhadap sub variabel *personnel* melalui gambar garis kontinum.

Berdasarkan tanggapan wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan, pada Tabel 4.20 memperoleh skor total 2225. Apabila secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:



Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer 2012

**GAMBAR 4.18**  
**GARIS KONTINUM TANGGAPAN WISATAWAN OBJEK WISATA**  
**LINGGARJATI INDAH KABUPATEN KUNINGAN TERHADAP**  
**PERSONNEL**

Menurut Riduwan (2009:136), letak penskoran mengenai analisis *personnel* yang dirasakan oleh wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan diatas masuk ke dalam kategori “Baik”. Hal tersebut

menunjukkan bahwa analisis *personnel* yang mendapatkan penilaian oleh wisatawan dalam kategori baik.

#### 4.3.3 Tanggapan Responden Terhadap *Roles* Di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan

**TABEL 4.21**  
**TANGGAPAN WISATAWAN OBJEK WISATA LINGGARJATI INDAH**  
**KABUPATEN KUNINGAN TERHADAP *ROLES***

No	<i>Roles</i>	Alternatif Jawaban										Total	Score	%
		Sangat Tidak Sesuai		Tidak Sesuai		Cukup Sesuai		Sesuai		Sangat Sesuai				
		1	2	3	4	5								
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
1	Kesesuaian peran instruktur <i>outbound</i> dalam menjalankan tugasnya.	0	0%	0	0%	3	3%	74	74%	23	23%	100	420	24,6%
2	Kesesuaian penyampaian informasi yang diberikan instruktur <i>outbound</i> .	Sangat Tidak Sesuai	Tidak Sesuai	Cukup Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Total	Score	%					
		1	2	3	4	5								
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
		0	0%	0	0%	3	3%	45	45%	52	52%	100	449	26,3%
3	Kesesuaian tanggung jawab instruktur <i>outbound</i> dalam menjalankan tugasnya.	Sangat Tidak Sesuai	Tidak Sesuai	Cukup Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Total	Score	%					
		1	2	3	4	5								
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
		0	0%	0	0%	16	16%	45	45%	39	39%	100	423	24,8%
4	Kesesuaian komunikasi	Sangat Tidak Sesuai	Tidak Sesuai	Cukup Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Total	Score	%					

i instruktur <i>outbound</i> dengan wisatawan.	1		2		3		4		5				
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
	0	0%	0	0%	20	20%	44	44%	36	36%	100	416	24,3%
TOTAL												1708	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer 2012

Hasil tanggapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* terhadap kesesuaian peran instruktur *outbound* dalam menjalankan tugasnya mendapat skor 420. Hal ini dinyatakan oleh sebanyak 74 wisatawan atau 74% dari seluruh wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan menyatakan bahwa kesesuaian peran instruktur *outbound* dalam menjalankan tugasnya sesuai. Untuk tidak sesuai (0%) dan tanggapan sangat tidak sesuai (0%). Hasil tersebut menunjukkan adanya kesesuaian peran instruktur *outbound* dalam menjalankan tugasnya. Dikatakan sesuai karena sebagian besar wisatawan yaitu 98,5% (23% + 74% + (3%:2) menyatakan sesuai terhadap kesesuaian peran instruktur *outbound* dalam menjalankan tugasnya.

Hasil tanggapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* terhadap kesesuaian penyampaian informasi yang diberikan instruktur *outbound* mendapat skor 449. Hal ini dinyatakan oleh sebanyak 52 wisatawan atau 52% dari seluruh wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan menyatakan bahwa kesesuaian penyampaian informasi yang diberikan instruktur *outbound* sangat sesuai. Untuk tidak sesuai (0%) dan tanggapan sangat tidak sesuai (0%). Hasil tersebut menunjukkan adanya kesesuaian penyampaian informasi yang diberikan instruktur *outbound* kepada wisatawan. Dikatakan sangat sesuai karena sebagian besar wisatawan yaitu 98,5% (52% +

45% + (3%:2) menyatakan sangat sesuai terhadap kesesuaian penyampaian informasi yang diberikan instruktur *outbound*.

Hasil tanggapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* terhadap kesesuaian tanggung jawab instruktur *outbound* dalam menjalankan tugasnya mendapat skor 423. Hal ini dinyatakan oleh sebanyak 45 wisatawan atau 45% dari seluruh wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan menyatakan bahwa kesesuaian tanggung jawab instruktur *outbound* dalam menjalankan tugasnya sesuai. Untuk tidak sesuai (0%) dan tanggapan sangat tidak sesuai (0%). Hasil tersebut menunjukkan adanya kesesuaian tanggung jawab instruktur *outbound* dalam menjalankan tugasnya. Dikatakan sesuai karena sebagian besar wisatawan yaitu 92% (39% + 45% + (16%:2) menyatakan sesuai terhadap kesesuaian tanggung jawab instruktur *outbound*.

Hasil tanggapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* terhadap kesesuaian komunikasi instruktur *outbound* dengan wisatawan mendapat skor 416. Hal ini dinyatakan oleh sebanyak 44 wisatawan atau 44% dari seluruh wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan menyatakan bahwa kesesuaian komunikasi instruktur *outbound* dengan wisatawan sesuai. Untuk tidak sesuai (0%) dan tanggapan sangat tidak sesuai (0%). Hasil tersebut menunjukkan adanya kesesuaian komunikasi instruktur *outbound* dengan wisatawan. Dikatakan sesuai karena sebagian besar wisatawan yaitu 90% (36% + 44% + (20%:2) menyatakan sesuai terhadap kesesuaian komunikasi instruktur *outbound*.



Berdasarkan data dari Tabel 4.21 diatas, dimana nilai tersebut dibandingkan dengan kriteria skor standar yang didapat melalui perhitungan skor ideal (*criterium*) dan skor terkecil, sehingga melalui skor standar tersebut dapat diketahui daerah kontinum yang menunjukkan wilayah ideal, hal tersebut dapat diperoleh melalui rumus Sugiyono (2010:141) sebagai berikut:

- Mencari skor ideal pada sub variabel *roles*:

Skor ideal → Skor tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

$$\text{Skor ideal} \rightarrow 5 \times 4 \times 100 = 2000$$

- Mencari skor terendah pada sub variabel *roles*:

Skor terendah → Skor terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

$$\text{Skor Terendah} \rightarrow 1 \times 4 \times 100 = 400$$

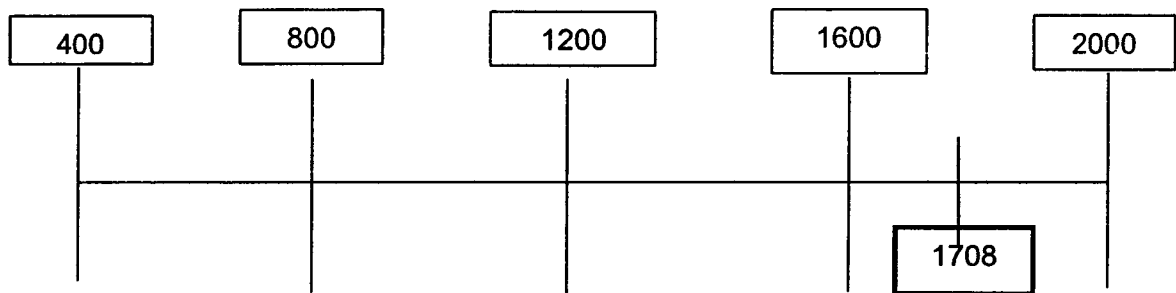
- Mencari panjang interval kelas *roles*:

Panjang interval kelas → Skor ideal : banyaknya kelas interval

$$\text{Panjang interval kelas} \rightarrow 2000 : 5 = 400$$

Hasil dari rumus menurut Sugiyono (2010:141) ini digunakan untuk mengetahui tanggapan wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan terhadap sub variabel *roles* melalui gambar garis kontinum.

Berdasarkan tanggapan wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan, pada Tabel 4.21 memperoleh skor total 1708. Apabila secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:



Sangat Tidak Baik    Tidak Baik    Cukup Baik    Baik    Sangat Baik  
 Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer 2012

**GAMBAR 4.19**

**GARIS KONTINUM TANGGAPAN WISATAWAN OBJEK WISATA LINGGARJATI INDAH KABUPATEN KUNINGAN TERHADAP *ROLES***

Menurut Riduwan (2009:136), letak penskoran mengenai analisis *roles* yang dirasakan oleh wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan diatas masuk ke dalam kategori “Baik”. Hal tersebut menunjukkan bahwa analisis *roles* yang mendapatkan penilaian oleh wisatawan dalam kategori baik.

**4.3.4 Tanggapan Responden Terhadap *Scripts* Di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan**

**TABEL 4.22**  
**TANGGAPAN WISATAWAN OBJEK WISATA LINGGARJATI INDAH KABUPATEN KUNINGAN TERHADAP *SCRIPTS***

No	<i>Scripts</i>	Alternatif Jawaban										Total	Score	%
		Sangat Tidak Mampu		Tidak Mampu		Cukup Mampu		Mampu		Sangat Mampu				
		1		2		3		4		5				
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
1.	Kemampuan instruktur <i>outbound</i> pada saat memberikan <i>greeting</i> atau sapaan.	0	0%	0	0%	8	8%	37	37%	55	55%	100	447	14,8%

2	Kemampuan instruktur <i>outbound</i> dalam memberikan arahan mengenai proses dan prosedur <i>outbound</i> .	Sangat Tidak Mampu 1		Tidak Mampu 2		Cukup Mampu 3		Mampu 4		Sangat Mampu 5		Total	Score	%
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
		0	0%	0	0%	11	11%	64	64%	25	25%			
3.	Kemampuan berbahasa yang dikuasai instruktur <i>outbound</i> , termasuk kemampuan bahasa asing.	Sangat Tidak Mampu 1		Tidak Mampu 2		Cukup Mampu 3		Mampu 4		Sangat Mampu 5		Total	Score	%
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
		0	0%	0	0%	2	2%	75	75%	23	23%			
4.	Tanggung jawab instruktur <i>outbound</i> pada saat mendampingi wisatawan.	Sangat Buruk 1		Tidak Baik 2		Cukup Baik 3		Baik 4		Sangat Baik 5		Total	Score	%
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
		0	0%	0	0%	0	0%	58	58%	42	42%			
5.	Kepedulian instruktur <i>outbound</i> .	Sangat Tidak Peduli 1		Tidak Peduli 2		Cukup Peduli 3		Peduli 4		Sangat Peduli 5		Total	Score	%
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
		0	0%	0	0%	3	3%	34	34%	55	55%			
6.	Kesigapan instruktur <i>outbound</i> .	Sangat Tidak Sigap 1		Tidak Sigap 2		Cukup Sigap 3		Sigap 4		Sangat Sigap 5		Total	Score	%
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
		0	0%	0	0%	11	11%	72	72%	17	17%			
7.	Kemampuan instruktur <i>outbound</i> dalam memberikan penutupan pelaksanaan <i>outbound</i> .	Sangat Tidak Mampu 1		Tidak Mampu 2		Cukup Mampu 3		Mampu 4		Sangat Mampu 5		Total	Score	%
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
		0	0%	0	0%	14	14%	29	29%	57	57%			
TOTAL												3017	100%	

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2012

Hasil tanggapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* terhadap kemampuan instruktur *outbound* pada saat memberikan *greeting* atau sapaan mendapat skor 447. Hal ini dinyatakan oleh sebanyak 55 wisatawan atau 55% dari

seluruh wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan menyatakan bahwa kemampuan instruktur *outbound* pada saat memberikan *greeting* atau sapaan sangat mampu. Untuk tidak sesuai (0%) dan tanggapan sangat tidak sesuai (0%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa instruktur *outbound* memiliki kemampuan pada saat memberikan *greeting* atau sapaan kepada wisatawan saat pembukaan *outbound*. Dikatakan sangat mampu karena sebagian besar wisatawan yaitu 96% ( $55\% + 37\% + (8\%:2)$ ) menyatakan sangat mampu terhadap kemampuan instruktur *outbound* pada saat memberikan *greeting* atau sapaan.

Hasil tanggapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* terhadap kemampuan instruktur *outbound* dalam memberikan arahan mengenai proses dan prosedur *outbound* mendapat skor 414. Hal ini dinyatakan oleh sebanyak 64 wisatawan atau 64% dari seluruh wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan menyatakan bahwa kemampuan instruktur *outbound* dalam memberikan arahan mengenai proses dan prosedur *outbound* mampu. Untuk tidak sesuai (0%) dan tanggapan sangat tidak sesuai (0%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa instruktur *outbound* memiliki kemampuan dalam memberikan arahan mengenai proses dan prosedur *outbound* kepada wisatawan. Dikatakan mampu karena sebagian besar wisatawan yaitu 94,5% ( $25\% + 64\% + (11\%:2)$ ) menyatakan mampu terhadap kemampuan instruktur *outbound* dalam memberikan arahan mengenai proses dan prosedur *outbound*.

Hasil tanggapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* terhadap kemampuan berbahasa yang dikuasai instruktur *outbound*, termasuk kemampuan bahasa asing mendapat skor 421. Hal ini dinyatakan oleh sebanyak 75 wisatawan atau 75% dari seluruh wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan menyatakan bahwa kemampuan berbahasa yang dikuasai instruktur *outbound*, termasuk kemampuan bahasa asing mampu. Untuk tidak sesuai (0%) dan tanggapan sangat tidak sesuai (0%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa instruktur *outbound* memiliki kemampuan dalam berbahasa, termasuk kemampuan bahasa asing. Dikatakan mampu karena sebagian besar wisatawan yaitu 99% ( $23\% + 75\% + (2\%:2)$ ) menyatakan mampu terhadap kemampuan berbahasa yang dikuasai instruktur *outbound*, termasuk kemampuan bahasa asing.

Hasil tanggapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* terhadap tanggung jawab instruktur *outbound* pada saat mendampingi wisatawan mendapat skor 442. Hal ini dinyatakan oleh sebanyak 58 wisatawan atau 58% dari seluruh wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan menyatakan bahwa tanggung jawab instruktur *outbound* pada saat mendampingi wisatawan baik. Untuk tidak sesuai (0%) dan tanggapan sangat tidak sesuai (0%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa instruktur *outbound* memiliki rasa tanggung jawab yang baik saat mendampingi wisatawan dalam pelaksanaan *outbound*. Dikatakan baik karena 100% ( $42\% + 58\% + (0\%:2)$ ) menyatakan baik terhadap tanggung jawab instruktur *outbound* pada saat mendampingi wisatawan.

Hasil tanggapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* terhadap kepedulian instruktur *outbound* mendapat skor 444. Hal ini dinyatakan oleh sebanyak 55 wisatawan atau 55% dari seluruh wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan menyatakan kepedulian instruktur *outbound* sangat peduli. Untuk tidak sesuai (0%) dan tanggapan sangat tidak sesuai (0%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa instruktur *outbound* memiliki rasa peduli saat mendampingi wisatawan dalam pelaksanaan *outbound*. Dikatakan sangat peduli karena sebagian besar wisatawan yaitu 90,5% ( $55\% + 34\% + (3\%:2)$ ) menyatakan sangat peduli terhadap kepedulian instruktur *outbound*.

Hasil tanggapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* terhadap kesigapan instruktur *outbound* mendapat skor 406. Hal ini dinyatakan oleh sebanyak 72 wisatawan atau 72% dari seluruh wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan menyatakan kesigapan instruktur *outbound* sigap. Untuk tidak sesuai (0%) dan tanggapan sangat tidak sesuai (0%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa instruktur *outbound* memiliki kesigapan saat mendampingi wisatawan dalam pelaksanaan *outbound*. Dikatakan sigap karena sebagian besar wisatawan yaitu 94,5% ( $17\% + 72\% + (11\%:2)$ ) menyatakan sigap terhadap kesigapan instruktur *outbound*.

Hasil tanggapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* terhadap kemampuan instruktur *outbound* dalam memberikan penutupan pelaksanaan *outbound* mendapat skor 443. Hal ini dinyatakan oleh sebanyak 57 wisatawan atau 57% dari seluruh wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek

Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan menyatakan bahwa kemampuan instruktur *outbound* dalam memberikan penutupan pelaksanaan *outbound* sangat mampu. Untuk tidak sesuai (0%) dan tanggapan sangat tidak sesuai (0%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa instruktur *outbound* memiliki kemampuan dalam memberikan penutupan pelaksanaan *outbound*. Dikatakan sangat mampu karena sebagian besar wisatawan yaitu 93% ( $57\% + 29\% + (14\%:2)$ ) menyatakan sangat mampu terhadap kemampuan instruktur *outbound* dalam memberikan penutupan pelaksanaan *outbound*.

Berdasarkan data dari Tabel 4.22 diatas, dimana nilai tersebut dibandingkan dengan kriteria skor standar yang didapat melalui perhitungan skor ideal (*criterion*) dan skor terkecil, sehingga melalui skor standar tersebut dapat diketahui daerah kontinum yang menunjukkan wilayah ideal, hal tersebut dapat diperoleh melalui rumus Sugiyono (2010:141) sebagai berikut:

- Mencari skor ideal pada sub variabel *scripts*:

Skor ideal  $\rightarrow$  Skor tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Skor ideal  $\rightarrow 5 \times 7 \times 100 = 3500$

- Mencari skor terendah pada sub variabel *scripts*:

Skor terendah  $\rightarrow$  Skor terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Skor Terendah  $\rightarrow 1 \times 7 \times 100 = 700$

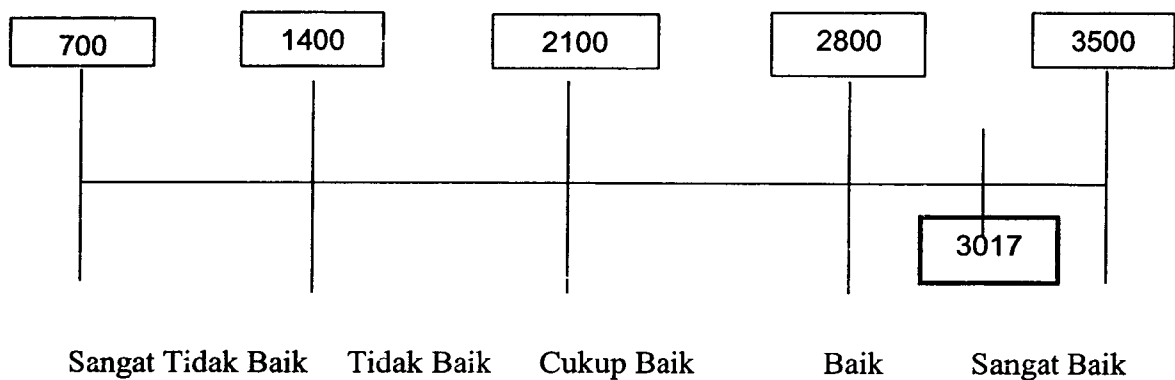
- Mencari panjang interval kelas *scripts*:

Panjang interval kelas  $\rightarrow$  Skor ideal : banyaknya kelas interval

Panjang interval kelas  $\rightarrow 3500 : 5 = 700$

Hasil dari rumus menurut Sugiyono (2010:141) ini digunakan untuk mengetahui tanggapan wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan terhadap sub variabel *scripts* melalui gambar garis kontinum.

Berdasarkan tanggapan wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan, pada Tabel 4.22 memperoleh skor total 3017. Apabila secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:



Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer 2012

**GAMBAR 4.20**  
**GARIS KONTINUM TANGGAPAN WISATAWAN OBJEK WISATA**  
**LINGGARJATI INDAH KABUPATEN KUNINGAN TERHADAP**  
***SCRIPTS***

Menurut Riduwan (2009:136), letak penskoran mengenai analisis *scripts* yang dirasakan oleh wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan diatas masuk ke dalam kategori “Baik”. Hal tersebut menunjukkan bahwa analisis *scripts* yang mendapatkan penilaian oleh wisatawan dalam kategori baik.



**4.3.5 Rekapitulasi Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Terhadap Program *Service Delivery* yang Diharapkan (*Expected*)**

**TABEL 4.23  
REKAPITULASI TANGGAPAN WISATAWAN OBJEK WISATA LINGGARJATI INDAH KABUPATEN KUNINGAN MENGENAI PROGRAM *SERVICE DELIVERY* YANG DIHARAPKAN (*EXPECTED*)**

No	Dimensi	Perolehan Total Skor	%
1	<i>Service Facilities</i>	3077	30,7%
2	<i>Personnel</i>	2225	22,2%
3	<i>Roles</i>	1708	17%
4	<i>Scripts</i>	3017	30,1%
Total		10027	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2012

Tabel 4.23 menunjukkan bahwa dimensi *service delivery* yang mendapatkan penilaian skor paling besar yaitu pada *service facilities* sebanyak 30,7%, *scripts* sebesar 30,1%, kemudian, *personnel* sebesar 22,2% dan *roles* sebesar 17%. Tingginya skor yang diperoleh *service facilities* dikarenakan fasilitas merupakan hal pertama yang diharapkan dapat memberikan kepuasan oleh wisatawan saat menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.

#### 4.4 Kepuasan Wisatawan yang Menggunakan Paket *Outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan

##### 4.4.1 Kepuasan Wisatawan antara yang Diharapkan Dengan yang Diterima

Variabel kepuasan wisatawan diperoleh dari hasil perbandingan antara analisis *service delivery* yang dirasakan atau diterima dengan analisis *service delivery* yang diharapkan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan. Menurut Lovelock and Wirtz (2011:71). *Service delivery* tersebut terdiri dari *service facilities, personnel, roles, dan scripts*. Sehingga secara detail kepuasan wisatawan yaitu hasil perbandingan antara apa dirasakan dengan apa yang diharapkan pengunjung terhadap *service facilities, personnel, roles, dan scripts*. Hal tersebut sesuai dengan Kotler and Amstrong (2012:37) menyatakan bahwa *customer satisfaction is the extent to which a product's perceived performance matches a buyer's expectations*.

Dalam pemasaran jasa pengukuran kepuasan pengunjung (*customer satisfaction*). Menurut Sucherly (1999: 18) dan juga menurut Yayouk Sri Rahayu, O.S. Hastoeti Harsono, dan Agus Suman (2002:18) dalam Hendra Hermawan S.Par (2010:182), untuk mengukur kepuasan pengunjung dipergunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Customer Satisfaction} = \frac{\text{Perceive Performance}}{\text{Customer Expectation}}$$

$$\% \text{ Customer Satisfaction} = \frac{\text{Perceive Performance}}{\text{Customer Expectation}} \times 100$$

Keterangan :

*Customer Satisfaction* : Kepuasan Pengunjung

*Perceive Performance* : Kenyataan (yang dirasakan)

*Customer Expectation* : Harapan

Pada penelitian ini, untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat harapan dari atribut-atribut *service delivery* yang diukur.

Berdasarkan hasil pengolahan data dari angket yang telah disebarkan kepada 100 wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan mengenai kepuasan wisatawan. Secara keseluruhan tanggapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan dapat dilihat dari sub variabel sebagai berikut:

**TABEL 4.24**  
**TANGGAPAN WISATAWAN YANG MENGGUNAKAN PAKET**  
***OUTBOUND* DI OBJEK WISATA LINGGARJATI INDAH**  
**KABUPATEN KUNINGAN TERHADAP KEPUASAN DARI**  
**PROGRAM *SERVICE DELIVERY***

No.	Sub Variabel	Kata Kunci	Persepsi	Harapan	Weighted (CSI)
<b><i>Service Facilities</i></b>					
1.	Keindahan <i>landscape</i> di area <i>outbound</i> .	4,76	4,75 %	4,59	0,22
2.	Kenyamanan lokasi pelaksanaan <i>outbound</i> .	4,46	4,45 %	4,35	0,19
3.	Kebersihan area <i>outbound</i> .	4,22	4,21 %	4,14	0,17
4.	Kelengkapan fasilitas alat-alat <i>outbound</i> .	4,21	4,20 %	4,14	0,17

Lanjutan Tabel 4.24

No	Sub-variabel	Rata-rata	Standar Deviasi	Skor Maksimum	Deviasi Standar
<b>Service Facilities</b>					
5.	Keamanan fasilitas alat-alat <i>outbound</i> .	4,26	4,25 %	4,24	0,18
6.	Kelayakan kondisi fasilitas alat-alat <i>outbound</i> .	4,52	4,51 %	4,41	0,20
7.	Kenyamanan fasilitas yang tersedia di area <i>outbound</i> .	4,34	4,33 %	4,23	0,18
<b>Personnel</b>					
8.	Keseragaman pakaian yang dikenakan instruktur <i>outbound</i> .	4,6	4,59 %	4,4	0,20
9.	Kemenarikan seragam instruktur <i>outbound</i> .	4,41	4,40 %	4,38	0,19
10.	Kemenarikan warna seragam yang dikenakan instruktur <i>outbound</i> .	4,27	4,26 %	4,24	0,18
11.	Kerapihan seragam yang dikenakan instruktur <i>outbound</i> .	4,51	4,50 %	4,39	0,20
12.	Keramahtamahan instruktur <i>outbound</i> .	4,46	4,45 %	4,49	0,20
<b>Roles</b>					
13.	Kesesuaian peran instruktur <i>outbound</i> dalam menjalankan tugasnya.	4,2	4,19 %	4,14	0,17
14.	Kesesuaian penyampaian informasi yang diberikan instruktur <i>outbound</i> .	4,49	4,48 %	4,29	0,19

Lanjutan Tabel 4.24

<b>Roles</b>					
15.	Kesesuaian tanggung jawab instruktur <i>outbound</i> dalam menjalankan tugasnya.	4,23	4,22 %	4,19	0,18
16.	Kesesuaian komunikasi instruktur <i>outbound</i> dengan wisatawan.	4,16	4,15 %	4,23	0,18
<b>Scripts</b>					
17.	Kemampuan instruktur <i>outbound</i> pada saat memberikan <i>greeting</i> atau sapaan.	4,47	4,46 %	4,49	0,20
18.	Kemampuan instruktur <i>outbound</i> dalam memberikan arahan mengenai proses dan prosedur <i>outbound</i> .	4,14	4,13 %	4,17	0,17
19.	Kemampuan berbahasa yang dikuasai instruktur <i>outbound</i> , termasuk kemampuan bahasa asing.	4,21	4,20 %	4,12	0,17
20.	Tanggung jawab instruktur <i>outbound</i> pada saat mendampingi wisatawan.	4,42	4,41 %	4,34	0,19
21.	Kepedulian instruktur <i>outbound</i> .	4,44	4,43 %	4,37	0,19

Lanjutan Tabel 4.24

<b>Scripts</b>					
22.	Kesigapan instruktur <i>outbound</i> .	4,06	4,05 %	4,09	0,17
23.	Kemampuan instruktur <i>outbound</i> dalam memberikan penutupan pelaksanaan <i>outbound</i> .	4,43	4,42 %	4,43	0,20
<b>TOTAL</b>					
<i>Weighted Total</i>					
<i>Satisfaction Index</i>					86,00 %

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2012

Hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu sebesar 86%, yang berarti tingkat kepuasan terletak diantara selang 0,81-1,00 yang berarti wisatawan yang menggunakan paket *outbound* sangat puas terhadap program *service delivery* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan secara keseluruhan.

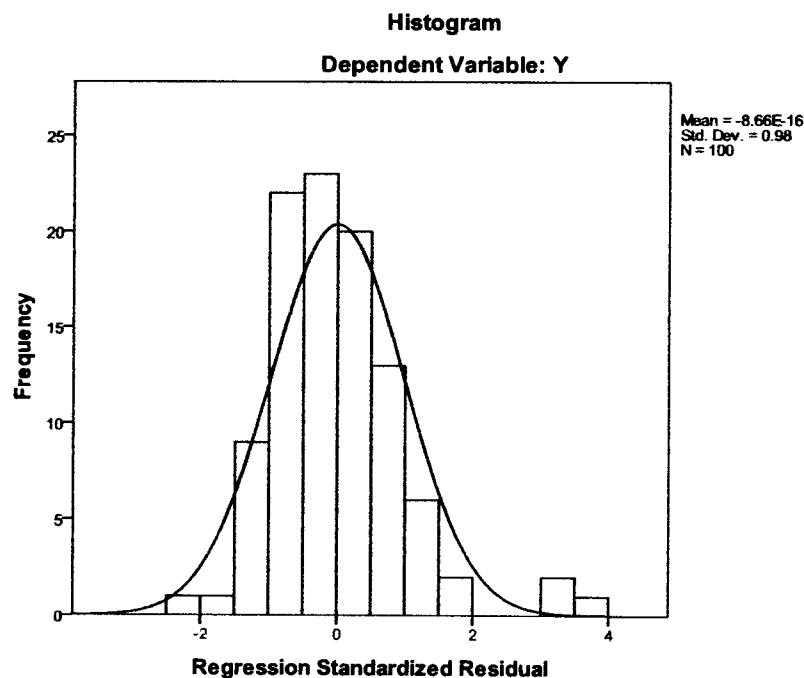
#### 4.5 Hasil Uji Asumsi Variabel

##### 4.5.1 Pengujian Asumsi Regresi

###### 4.5.1.1 Hasil Uji Asumsi Normalitas

Syarat pertama untuk melakukan analisis regresi berganda adalah normalitas, sebagaimana yang diungkapkan oleh Suharsimi Arikunto (2010: 357) bahwa data sampel hendaknya memenuhi prasyarat distribusi normal. Uji normalitas dimaksud untuk mengetahui apakah residual yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Nilai residual berdistribusi normal merupakan satu kurva bentuk lonceng (*bell-shapeed-curve*) yang kedua sisinya melebur sampai tidak

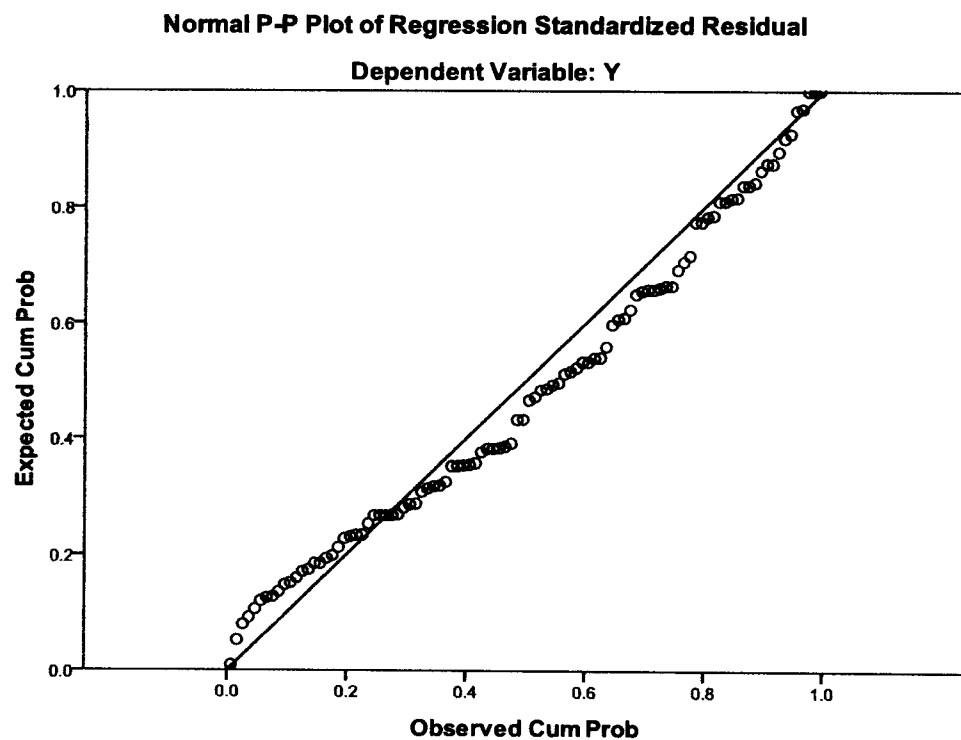
terhingga. Distribusi data tidak normal, karena terdapat nilai ekstrem dalam data yang diambil. Data yang mengandung data ekstrim biasanya tidak memenuhi asumsi normalitas. Jika sebaran data mengikuti sebaran normal, maka populasi dari mana data diambil berdistribusi normal dan akan dianalisis menggunakan analisis parametik. Cara mendeteksinya dengan menggunakan *histogram regression residual* yang sudah distandarkan serta menggunakan analisis *kai kuadrat* ( $X^2$ ) dan *kolmogorov-smirnov*. Berikut gambar histogram dependent variabel kepuasan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.



Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2012

**GAMBAR 4.21**  
***HISTOGRAM DEPENDENT VARIABLE***  
**KEPUASAN WISATAWAN YANG MENGGUNAKAN PAKET**  
***OUTBOUND* DI OBJEK WISATA LINGGARJATI INDAH KABUPATEN**  
**KUNINGAN**

Gambar 4.21 dapat dikatakan bahwa model berdistribusi normal karena kurva membentuk lonceng. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan *normal probability plot*. Melalui *plot* ini, masing-masing nilai pengamatan dipasangkan dengan nilai harapan dari distribusi normal apabila sebaran data terletak di sekitar garis lurus yang melalui titik nol dan tidak mempunyai pola. Gambar 4.22 nilai residu berdistribusi normal apabila sebaran datanya terletak di sekitar garis diagonal yaitu kiri bawah ke kanan atas. Dengan demikian berdasarkan Gambar 4.22 data memenuhi asumsi normalitas.

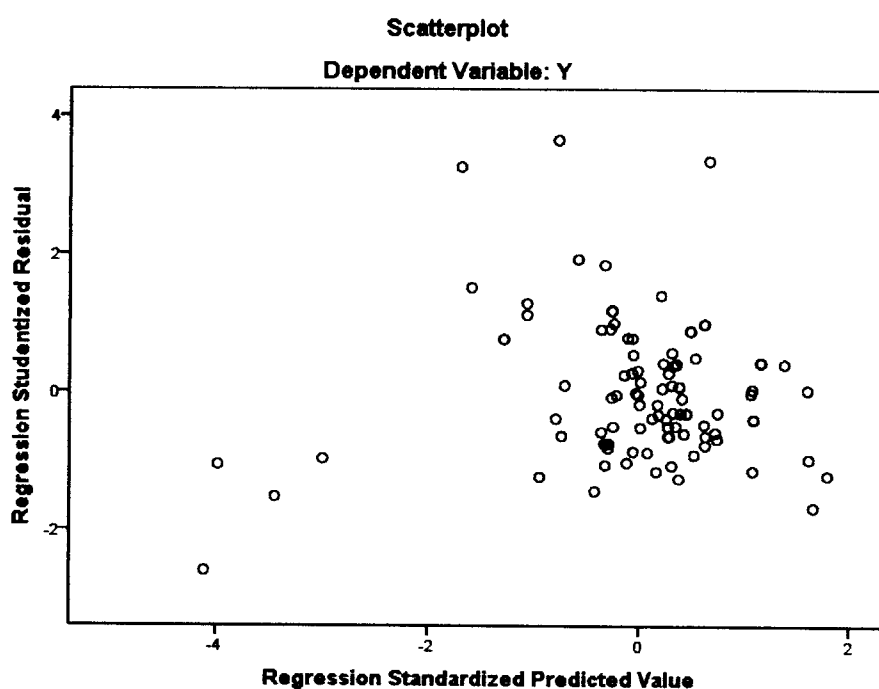


Dari Gambar 4.22 dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka residual pada model regresi tersebut terdistribusi secara normal.



#### 4.5.1.2 Hasil Uji Asumsi Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak konstan pada regresi sehingga akurasi hasil prediksi menjadi meragukan. Residu pada heteroskedastisitas semakin besar apabila pengamatan semakin besar. Suatu regresi dikatakan tidak terdeteksi heteroskedastisitas apabila diagram pencar residualnya tidak membentuk pola tertentu dan apabila datanya terpencah disekitar angka 35 (pada sumbu Y).



**GAMBAR 4.23**  
**UJI ASUMSI HETEROSKEDASTISITAS**

Berdasarkan gambar hasil uji diatas, dapat dilihat bahwa sebaran dimulai dari sebelah kiri bawah kearah kanan jika dilihat sebaran data tersebut, maka dapat dilihat sebaran data sudah mengikuti persyaratan model keseluruhan tiap data. Kesimpulannya adalah model regresi ini layak untuk digunakan untuk

memprediksi kepuasan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.

#### 4.5.1.3 Hasil Uji Asumsi Multikolinieritas

Multikolinieritas adalah kondisi dimana terdapat korelasi linier yang sempurna diantara variabel-variabel di dalam model. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*), menurut Duwi Priyanto (2011:288), apabila nilai  $VIF < 10$  berarti tidak terjadi multikolinieritas. Hasil pengujian multikolinieritas adalah sebagai berikut:

**TABEL 4.25**  
**HASIL UJI MULTIKOLINEARITAS**

<i>Service Facilities (X1)</i>	2.599	Non multikolinieritas
<i>Personnel (X2)</i>	2.459	Non multikolinieritas
<i>Roles (X3)</i>	1.472	Non multikolinieritas
<i>Scripts (X4)</i>	1.371	Non multikolinieritas

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2012

#### 4.5.2 Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui seberapa kuat hubungan dan seberapa besar pengaruh *service delivery* yang terdiri dari *service facilities (X1)*, *personnel (X2)*, *scripts (X3)*, dan *roles (X4)*. Secara bersama-sama dalam menjelaskan variabel kepuasan wisatawan dapat diteliti melalui nilai koefisien korelasi dan determinasi yang ditampilkan pada Tabel 4.26 berikut:

**TABEL 4.27**  
**OUTPUT PENGARUH SERVICE DELIVERY**  
**TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN YANG MENGGUNAKAN**  
**PAKET OUTBOUND DI OBJEK WISATA LINGGARJATI INDAH**  
**KABUPATEN KUNINGAN**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.627 <sup>a</sup>	.393	.367	1.925778

a. Predictors: (Constant), X4, X2, X3, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2012

Berdasarkan Tabel 4.26 diperoleh nilai  $R = 0,627$ . Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara *service delivery* yang terdiri dari *service facilities* (X1), *personnel* (X2), *roles* (X3) dan *scripts* (X4) terhadap kepuasan wisatawan (Y) yaitu 0,627. Maka korelasi antara *service delivery* yang terdiri dari *service facilities* (X1), *personnel* (X2), *roles* (X3) dan *scripts* (X4) terhadap kepuasan wisatawan termasuk kategori kuat (0,60-0,799), hal tersebut sesuai dengan interpretasi koefisien korelasi menurut Sugiyono (2010:231).

Berdasarkan hasil perhitungan, nilai koefisien determinasi adalah 0,367 atau 36,7%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *service delivery* terhadap kepuasan wisatawan (Y) secara bersama-sama menjelaskan variabel kepuasan wisatawan (Y) sebesar 36,7%, sedangkan sisanya sebesar 63,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### 4.5.3 Pengujian Hipotesis dan Uji Signifikansi Secara Simultan (Uji F)

Untuk menguji signifikansi dapat digunakan uji F, untuk lebih jelasnya mengenai *output* ANOVA dapat dilihat pada Tabel 4.27.

**TABEL 4.27**  
**OUTPUT ANOVA**

		ANOVA <sup>b</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	227.918	4	56.979	15.364	.000 <sup>a</sup>
	Residual	352.319	95	3.709		
	Total	580.237	99			

a. Predictors: (Constant), X4, X2, X3, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2012

Berdasarkan Tabel 4.27 diatas, diperoleh nilai  $F_{hitung} = 15,364$ , sedangkan  $F_{tabel}$  dengan derajat kebebasan pada  $\alpha (0,05)$  adalah sebesar 2,46. Dengan demikian  $F_{hitung} > F_{tabel} (15,364 > 2,46)$  dengan nilai signifikansinya 0,000. Nilai signifikansi lebih kecil dari tarif signifikansi 5% sehingga jelas maka regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan, sehingga  $H_0$  jelas ditolak dan  $H_1$  diterima. Hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

$H_1 : \rho_{yx} \neq 0 ;$

Terdapat pengaruh yang signifikan antara *service delivery* yang terdiri dari *service facilities, personnel, roles, dan scripts* terhadap kepuasan wisatawan dalam menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.

#### 4.5.4 Pengujian Hipotesis dan Uji Signifikansi Secara Parsial (Uji t)

Pengujian ini bertujuan untuk melihat pengaruh antara masing-masing variable independen mempengaruhi variabel dependen signifikan atau tidak dan untuk mencari informasi dari keseluruhan variabel bebas yaitu *service delivery*, variabel mana yang pengaruhnya paling dominan atau paling besar. Untuk tujuan ini dapat dilihat melalui tabel koefisien regresi berikut ini:

**TABEL 4.28**  
**OUTPUT KOEFISIEN REGRESI**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.074	.366		65.793	.000
	X1	-.043	.073	-.075	-.584	.561
	X2	.479	.103	.580	4.629	.000
	X3	.225	.099	.220	2.270	.025
	X4	-.012	.049	-.023	-.246	.807

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2012

Berdasarkan Tabel 4.28 diatas, secara parsial menunjukkan bahwa variabel bebas (*service delivery*) tidak semua memiliki nilai signifikan yang lebih dari 0,05. Hal ini dapat dijelaskan secara rinci sebagai berikut:

1. Hasil uji t parsial dapat diketahui bahwa nilai t hitung untuk dimensi *service facilities* (X1) sebesar  $-0,584 < 1,960$ , ini berarti bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara dimensi *service facilities* dengan kepuasan.
2. Hasil uji t parsial dapat diketahui bahwa nilai t hitung untuk dimensi *personnel* (X2) sebesar  $4,629 > 1,960$ , ini berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara dimensi *personnel* dengan kepuasan.

3. Hasil uji t parsial dapat diketahui bahwa nilai t hitung untuk dimensi *roles* (X3) sebesar  $2,270 > 1,960$ , ini berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara dimensi *roles* dengan kepuasan.
4. Hasil uji t parsial dapat diketahui bahwa nilai t hitung untuk dimensi *scripts* (X4) sebesar  $-2,46 < 1,960$ , ini berarti bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara dimensi *scripts* dengan kepuasan.

Dari keempat sub variabel dari analisis *service delivery* tersebut, dapat disimpulkan bahwa sub variabel *personnel* mempunyai pengaruh yang besar. Karena taraf signifikansinya yaitu 0,000 nilai B dan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari variabel lain. Hal tersebut bisa dilihat pada Tabel 4.27 diatas. Hal ini dikarenakan, menurut Fandy Tjiptono (2011:176), jasa merupakan sesuatu yang sifatnya personal, artinya dilakukan oleh individu tertentu dan ditujukan kepada individu lainnya. Oleh sebab itu, setiap pelanggan harus dilayani secara personal sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya masing-masing.

Menurut Zeithaml (2009:60) pelaku pelayanan atau *service actors* merupakan penampil bagi setiap pelayanan yang dipersembahkan saat itu juga, pentingnya mereka naik dalam tiga kondisi. Pertama, *service actors* kritis ketika adanya kontak personal yang tinggi dengan pelanggan. Kondisi kedua adalah dimana keahlian *service actors* melibatkan kontak yang berulang. Kondisi ketiga adalah dimana *contact personnel* kritis saat mereka memiliki kebijaksanaan dalam menentukan jenis dalam jasa dan bagaimana menyampaikannya.

Selanjutnya, sub variabel *service delivery* yang memiliki pengaruh yang signifikan dengan kepuasan adalah *roles*. Zeithaml (2009:62) menyatakan bahwa kesuksesan dalam kinerja layanan tergantung pada bagian dari bagaimana peran atau *role* yang dilakukan dengan baik oleh *service actors* dan bagaimana tim dari pemain, yaitu karyawan dan pelanggan, berakting sesuai dengan perannya.

Selanjutnya, sub variabel *service delivery* yang tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan adalah *service facilities* dan *scripts*. Menurut Lovelock dan Wirtz (2011: 72), *however, not all services involve tightly scripted performances. Scripts tend to be more flexible for providers of highly customized services-designers, educators, consultant and may vary by situation and by customer.*

Selain itu, menurut pihak marketing Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan, sub variabel *service facilities* dan *scripts* bukanlah hal utama yang diperhatikan oleh wisatawan. Wisatawan berkunjung dan membeli paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan dikarenakan faktor harga yang sangat terjangkau serta lokasi yang mudah untuk dikunjungi dan jarak tempuh menuju lokasi yang tidak terlalu jauh sehingga dapat lebih menghemat biaya akomodasi.

#### 4.5.5 Model Persamaan Regresi Berganda Pengaruh *Service Delivery* terhadap Kepuasan Wisatawan yang Menggunakan Paket *Outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan

Hasil analisa data dengan bantuan pengolahan komputer berdasarkan perhitungan SPSS 18 *for windows* diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

Berdasarkan hasil pengolahan data maka persamaan regresi berganda untuk *service delivery* adalah:

$$Y = 24,074 + (-0,43) (X1) + 0,479 (X2) + 0,225 (X3) + (-0,12) (X4)$$

Dimana:

Y = kepuasan wisatawan

X1 = *service facilities*

X2 = *personnel*

X3 = *roles*

X4 = *scripts*

Pada dasarnya, nilai *B constant* adalah 24,074, hal tersebut menyatakan bahwa jika *service facilities*, *personnel*, *roles* dan *scripts* diabaikan, maka nilai kepuasan tamu adalah 24,074. Apabila *service facilities* dinaikan satu satuan, maka nilai kepuasan turun sebesar -0,43, dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap. Apabila *personnel* dinaikan satu satuan, maka nilai kepuasan akan naik sebesar 0,479, jika *roles* dinaikan satu satuan, maka nilai kepuasan tamu akan naik sebesar 0,225. Serta jika *scripts* dinaikan satu satuan, maka nilai kepuasan turun sebesar -0,12 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap. Sub variabel *service delivery* yang paling berpengaruh adalah *roles*.



#### 4.6 Hasil Uji Asumsi Sub Variabel

Pengujian hipotesis ditujukan untuk menguji besarnya pengaruh *service delivery* (X) yang terdiri dari *service facilities* (X1), *personnel* (X2), *roles* (X3) dan *scripts* (X4) terhadap kepuasan wisatawan (Y). Berikut merupakan korelasi antara *service delivery* dengan kepuasan wisatawan:

**TABEL 4.29**  
**MATRIKS KORELASI ANTAR VARIABEL *SERVICE DELIVERY***  
**DENGAN KEPUASAN**

		Correlations				
		Y	X1	X2	X3	X4
Y	Pearson Correlation	1	.452**	.596**	.389**	.211
	Sig. (1-tailed)		.000	.000	.000	.018
	N	100	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	.452**	1	.768**	.404**	.330**
	Sig. (1-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.596**	.768**	1	.362**	.256**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000		.000	.005
	N	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.389**	.404**	.362**	1	.500**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	.211	.330**	.256**	.500**	1
	Sig. (1-tailed)	.018	.000	.005	.000	
	N	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2012

Berdasarkan hasil korelasi matriks antara sub variabel *service delivery* dengan kepuasan wisatawan, diperoleh hasil korelasi yaitu, *service facilities* (0,452), *personnel* (0,596), *roles* (0,389), dan *scripts* (0,211). *Personnel* memperoleh koefisien korelasi terbesar, hal ini menunjukkan bahwa *personnel* dengan kepuasan memiliki hubungan yang kuat dibandingkan dengan *service facilities*, *roles* dan *scripts*.

Rumusan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

Ho :  $P_{yx} = 0$

Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *service delivery* terhadap kepuasan wisatawan dalam menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.

Hi :  $P_{yx} \neq 0$  ;

Terdapat pengaruh yang signifikan antara *service delivery* terhadap kepuasan wisatawan dalam menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS 18, sebagai berikut:

1. Koefisien korelasi antara *service facilities* (X1) dengan kepuasan wisatawan  $r = 0,452$  ini berarti terdapat hubungan yang cukup kuat antara *service facilities* dengan kepuasan wisatawan. Jika diinterpretasikan korelasi *service facilities* dengan kepuasan wisatawan adalah kuat dan arahnya positif, ini berarti apabila *service facilities* baik maka kepuasan wisatawan akan meningkat.
2. Koefisien korelasi antara *personnel* (X2) dengan kepuasan wisatawan  $r = 0,596$ , ini berarti terdapat hubungan yang cukup kuat antara *personnel* dengan kepuasan wisatawan. Jika diinterpretasikan korelasi *personnel* dengan kepuasan wisatawan adalah kuat dan arahnya positif, ini berarti apabila *personnel* baik maka kepuasan wisatawan akan meningkat.
3. Koefisien korelasi antara *roles* (X3) dengan kepuasan wisatawan  $r = 0,389$ , ini berarti terdapat hubungan yang cukup kuat antara *roles* dengan kepuasan

wisatawan. Jika diinterpretasikan korelasi *roles* dengan kepuasan wisatawan adalah kuat dan arahnya positif, ini berarti apabila *roles* baik maka kepuasan wisatawan akan meningkat.

4. Koefisien korelasi antara *scripts* (X4) dengan kepuasan wisatawan  $r = 0,211$ , ini berarti terdapat hubungan yang cukup kuat antara *scripts* dengan kepuasan wisatawan. Jika diinterpretasikan korelasi *scripts* dengan kepuasan wisatawan adalah kuat dan arahnya positif, ini berarti apabila *scripts* baik maka kepuasan wisatawan akan meningkat.

#### 4.7 Implikasi Hasil Penelitian

##### 4.7.1 Temuan Penelitian Bersifat Teoritik

1. Berdasarkan hasil temuan penelitian penulis memperkuat konsep *service delivery* yang dikemukakan oleh Lovelock and Wright (2001: 70), *where the final "assembly" takes place and the product is delivered to the customer.*
2. Berdasarkan hasil temuan penelitian penulis memperkuat konsep *service delivery* yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono (2011:173):

Proses atau desain penyampaian jasa merupakan suatu proses kreatif yang diawali dengan menyusun tujuan suatu jasa. Dari tujuan itu baru diidentifikasi dan dianalisis semua *alternative* yang dapat digunakan untuk mewujudkannya. Umumnya desain sistem penyampaian jasa mencakup aspek lokasi fasilitas, tata letak fasilitas, desain pekerjaan, keterlibatan pelanggan, pemilihan peralatan, dan kapasitas jasa. Pada prinsipnya proses desain jasa merupakan suatu proses yang berlangsung terus menerus. Apabila sudah diimplementasikan maka segala macam modifikasi dapat saja dilakukan dalam rangka menyesuaikan diri dengan perkembangan dan perubahan yang terjadi.

3. Berdasarkan hasil temuan penelitian penulis memperkuat konsep *service delivery* yang dikemukakan oleh Robert W. Lucas (2005: 217):

*Service delivery is the mechanism or strategies used by an organization to provide service to customers.*

4. Berdasarkan hasil temuan penelitian penulis memperkuat konsep *service delivery* yang dikemukakan oleh Lovelock (2005:59):

Dengan sistem penyajian jasa yang baik maka konsumen akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

5. Berdasarkan hasil temuan penelitian penulis memperkuat konsep *service delivery* yang dikemukakan oleh Lovelock and Wirtz (2011: 77):

*Managing customers behavior in the three stages of service consumption effectively is central to creating satisfied customers who will be willing to enter into long-term relationship with the service provider.*

#### **4.7.2 Temuan Penelitian Bersifat Empirik**

Temuan dalam penelitian ini yang bersifat praktis/empiris antara lain:

1. Program *service delivery* yang dilakukan oleh Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan yang terdiri dari *service facilities, personnel, roles* dan *scripts* merupakan hal yang dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan dalam menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan. Dari keempat dimensi *service delivery* tersebut, *personnel* adalah yang menjadi faktor yang paling berpengaruh besar pada wisatawan dikarenakan penampilan yang menarik dari instruktur *outbound* sangatlah penting dalam memberikan kepuasan kepada wisatawan.
2. *Service delivery* merupakan salah satu cara yang digunakan untuk melihat tingkat kepuasan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan. Berdasarkan hasil penelitian

yang dilakukan oleh penulis, *service delivery* memiliki pengaruh yang baik terhadap kepuasan wisatawan.

Berdasarkan temuan-temuan tersebut, maka diyakini hasil penelitian ini mampu memberikan sumbangan ilmiah bagi pengembangan ilmu manajemen pemasaran pariwisata khususnya pelaksanaan *service delivery* dan kepuasan wisatawan serta sebagai masukan yang konstruktif dan inspiratif bagi pengelola Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan dan pemerintah Kabupaten Kuningan.