

**STUDI DESKRIPTIF *SERVICESCAPE* TANJUNG KODOK BEACH
RESORT LAMONGAN MENURUT
PERSEPSI WISATAWAN**

Sadvi Wulandari Puji Kusumaningsih

Peminatan Manajemen Layanan Dan Pariwisata
Fakultas Bisnis Dan Ekonomika
Universitas Surabaya
sadviwulandari_pk@yahoo.com

Abstrak - Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui dan menggambarkan persepsi wisatawan terhadap *servicescape* pada obyek wisata *Tanjung Kodok Beach Resort* di Lamongan. Aras pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah aras interval. Metode pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, statistik deskriptif, presentasi diagram batang, dan tabulasi silang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Deskriptif, dan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan sampel yaitu wisatawan yang pernah mengunjungi dan menginap di *Tanjung Kodok Beach Resort* dalam Tiga Bulan terakhir. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa *servicescape* yang dimiliki oleh *Tanjung Kodok Beach Resort* dinilai baik oleh wisatawan.

Kata Kunci : *Servicescape*

Abstract - Currently attraction that became one of the sources Lamongan for the district *Tanjung Kodok Beach Resort* is more focused towards hotel accommodation. This study aimed to identify and describe the perceptions of tourist attractions *servicescape* on *Tanjung Kodok Beach Resort* in Lamongan. Measurement scales used in this research is the cedar interval. Data processing method used in this research include using test validity, reliability test, descriptive statistics, presentations diagram stems, and cross tabulation. This research uses descriptive research, and quantitative approach. This study used a sample that tourist who have visited and stayed at the *Tanjung Kodok Beach Resort* last Three Months. The findings of this study indicate that *servicescape* owned by *Tanjung Kodok Beach Resort* rated as good by tourists.

Keywords: *Servicescape*

PENDAHULUAN

Meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan ke berbagai daerah di Indonesia menyebabkan peningkatan pertumbuhan industri pariwisata. Departemen Kebudayaan dan Pariwisata menargetkan dalam program *Visit Indonesia Year (VIY) 2010* sebanyak 7 juta wisatawan asing berkunjung ke Indonesia.

Jawa Timur merupakan provinsi yang mempunyai jumlah obyek wisata yang terbanyak dibandingkan dengan provinsi lain. Memasuki era globalisasi, kabupaten Lamongan meningkatkan daya saingnya melalui sector perdagangan dan pariwisata yang memicu timbulnya investasi dari dunia internasional.

Saat ini objek wisata yang menjadi sumber utama bagi kabupaten Lamongan adalah Tanjung Kodok dengan Wisata Bahari Lamongan (WBL), selain itu, Lamongan terkenal sebagai tempat wisata religi. Dengan melihat banyaknya tempat wisata tersebut akhirnya berdiri pula resort di daerah wisata WBL yaitu Tanjung Kodok Beach Resort.

Tanjung Kodok Beach Resort lebih fokus kearah akomodasi hotel serta memiliki rating sebagai hotel bintang 3. Tanjung Kodok Beach Resort lebih mengutamakan rekreasi, tidak adanya lift di hotel ini, sehingga hotel ini dapat dikatakan sebagai resort dengan tema bangunan minimalis modern. Fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh Tanjung Kodok Beach Resort, yaitu kamar, minuman selamat datang (pelengkap), voucher diskon 50% tiket masuk WBL, voucher diskon 50% tiket masuk ZOO & GOA MAHARANI, (khusus kamar), gratis fasilitas olahraga (*billiard*, tennis, tennis meja, basket, *volley*, dan *fitness center*). Jumlah wisatawan Tanjung Kodok Beach Resort rata-rata untuk *weekday* 50% dan untuk *weekend* 100% (full). Rata-rata ini dilihat dari terisinya jumlah kamar. *Check in* paling lambat pukul 14.00 WIB dan *check out* paling lambat pukul 12.00 WIB. Sedangkan untuk jaminan reservasi biasanya dikenakan deposit (simpanan) sebesar 50% dari harga kamar yang dipesan.

Servicescape pada Tanjung Kodok Beach Resort dapat terlihat jelas melalui *layout* yang sebagian besar mengarah ke laut, sehingga suhu udara pada siang hari terasa panas dan sebaliknya pada saat malam hari dingin. Pencahayaannya yang mengandalkan pencahayaan langsung dari sinar matahari (pencahayaan dari luar), suara teriakan pengunjung WBL (pada saat jam aktif WBL) dan musik-musik nuansa

alam. Tata letak (*layout*). Berdasarkan pada sigi awal mengenai *servicescape* Tanjung Kodok Beach Resort dapat diketahui bahwa rata-rata total dari wisatawan yang memberi jawaban “ya” terhadap dimensi *servicescape* Tanjung Kodok Beach Resort sebesar 90,95% sedangkan yang menjawab “tidak” sebesar 9,05%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa objek wisata Tanjung Kodok Beach Resort memiliki persepsi *servicescape* yang baik dimata wisatawan.

Perumusan Masalah

Perumusan masalah yang dapat dirumuskan untuk penelitian ini adalah: “Bagaimana gambaran *servicescape* pada obyek wisata Tanjung Kodok Beach Resort berdasarkan persepsi wisatawan?”

Tujuan Penelitian

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui dan menggambarkan persepsi wisatawan terhadap *servicescape* pada obyek wisata Tanjung Kodok Beach Resort di Lamongan.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah riset dekriptif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai *servicescape* pada objek wisata Tanjung Kodok Beach Resort. *Servicescape* disini akan diteliti melalui dimensi-dimensi yaitu; (1) *Ambient Conditions*, (2) *Spatial Layout and Functionality*, dan (3) *Signs, Symbols, and Artifacts*.

Pengumpulan Data

Pengumpulan data penilaian ini diperoleh dari sumber data primer yaitu dengan mengumpulkan kuesioner dengan prosedur.

Variabel Dan Definisi Operasional Variabel

1. *Ambient Conditions*

Ambient Conditions yang diukur melalui; (a) kesejukan udara, (b) penyorotan/pencahayaan, (c) suasana/ kenyamanan, (d) kebersihan, (e) musik.

2. *Spatial Layout and Functionality*

Spatial Layout and Functionality dapat diukur melalui persepsi wisatawan tentang; (a) tempat parkir, (b) *restaurant*, (c) *layout* Tanjung Kodok Beach Resort, (d) kamar hotel, (e) *meeting room*, (f) *sport and fitness center*.

3. *Signs, Symbols, and Artifacts*

Signs dapat diukur melalui persepsi wisatawan tentang; (a) papan petunjuk, (b) daya tarik logo, (c) kejelasan petunjuk arah. *Symbols* dapat diukur melalui persepsi wisatawan tentang; (a) ornamen-ornamen fisik, (b) *symbols* nama dan nomor kamar hotel. *Artifacts* dapat diukur melalui persepsi wisatawan tentang; (a) daya tarik penampilan karyawan (b) keunikan struktur bangunan.

Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini, populasinya teridentifikasi secara jelas, sehingga sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling*, karena sudah ada kerangka sampel dengan syarat bahwa sampel yang diteliti adalah yang memenuhi karakteristik populasi yang telah ditetapkan sebagai pembatasnya. Banyaknya sampel yang diambil dari 100 wisatawan melalui penyebaran kuesioner yang telah disusun.

Aras Dan Skala Pengukuran

Aras interval yang digunakan berdasarkan skala *numerical scale*, yaitu skala yang meminta wisatawan untuk memberikan penilaian pada serangkaian pertanyaan berkaitan dengan obyek yang sedang diteliti yang masing-masing diukur dalam 7 skala jenjang.

Metode Pengolahan Data

1. Uji Validitas

Validitas digunakan untuk menunjukkan seberapa baik suatu instrumen yang digunakan untuk mengukur suatu konsep tertentu menurut Sekaran (2000:207). Cara yang digunakan untuk mengukur validitas adalah dengan

menggunakan konsistensi internal (*internal consistency*) yaitu dengan metode *Pearson Product Moment*.

Jika hasil korelasi yang diperoleh antara masing-masing pernyataan dengan skor hasil total dari uji validitas tersebut menunjukkan hasil yang signifikan apabila tingkat signifikansi $< 0,05$ dan korelasi $> 0,4$, maka pernyataan tersebut bisa dikatakan valid.

2. Uji reliabilitas

Menurut Sekaran (2000:308), reliabilitas adalah kemampuan suatu instrumen menunjukkan kestabilan dan kekonsistenan di dalam mengukur konsep. Dalam pengukuran reliabilitas ini, digunakan *cronbach alpha* (α) yang menunjukkan seberapa bagus pernyataan berhubungan positif dengan pernyataan yang lain. Jika koefisien *cronbach alpha* bernilai 0,6 atau lebih maka instrumen itu dapat diterima.

3. Mean, Standart Deviasi dan Koefisien Variasi

Hasil dari kuesioner tersebut akan ditabulasikan dan diolah untuk analisis *servicescape* terhadap Tanjung Kodok Beach Resort dengan menggunakan *mean*, standart deviasi serta koefisien variasi.

4. Diagram batang

Diagram ini penyajian datanya dalam bentuk batang. Sebuah batang melukiskan jumlah tertentu dari data. Data-data yang diolah didapatkan dari kumpulan lembaran kuesioner kemudian untuk lebih memperjelas dan mempermudah dalam pembahasan data, maka akan ditampilkan dalam sebuah diagram batang.

5. Tabulasi silang

Tabulasi silang merupakan satu bentuk distribusi frekuensi untuk dua variabel atau lebih. Metode Tabulasi Silang digunakan untuk melihat hubungan antara dua variabel dalam satu tabel. Variabel yang dianalisa dengan metode ini adalah variabel yang bersifat kuantitatif, yaitu yang memiliki skala nominal.

Tampilan Data Dan Deskripsi Hasil Penelitian

Uji Validitas

Tabel 1
Hasil Uji Validitas Variabel *Servicescape*
di Tanjung Kodok Beach Resort

Dimensi	Pertanyaan	Nilai Signifikansi	Keterangan
<i>Ambient conditions</i>	1	0,000	Valid
	2	0,000	Valid
	3	0,000	Valid
	4	0,000	Valid
	5	0,000	Valid
<i>Spatial Layout and Functionality</i>	1	0,000	Valid
	2	0,000	Valid
	3	0,000	Valid
	4	0,000	Valid
	5	0,000	Valid
	6	0,000	Valid
<i>Signs, Symbols, and Artifacts</i>	1	0,000	Valid
	2	0,000	Valid
	3	0,000	Valid
	4	0,000	Valid
	5	0,000	Valid
	6	0,000	Valid
	7	0,000	Valid

Tabel di atas menunjukkan hasil bahwa pertanyaan untuk seluruh dimensi *servicescape* pada Tanjung Kodok Beach Resort dianggap *valid* karena tingkat signifikansi lebih kecil dari $\alpha = 5\%$ atau 0,05.

Uji Reliabilitas

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Servicescape* di Tanjung Kodok Beach Resort

Dimensi	Alpha Cronbach	Keterangan
<i>Ambient Conditions</i>	0,716	Reliabel
<i>Spatial Layout and Functionality</i>	0,811	Reliabel
<i>Signs, Symbols and Artifacts</i>	0,828	Reliabel

Tabel menunjukkan bahwa data kuesioner memiliki *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60 sehingga ketiga dimensi pada variabel *servicescape* dinyatakan reliabel.

Deskripsi Hasil Penilaian *Servicescape* Pada Tanjung Kodok Beach Resort

1. Deskripsi Hasil Penilaian Berdasarkan *Servicescape*

Tabel 3
Data Tanggapan Wisatawan Terhadap Elemen-Elemen
***Servicescape* Pada Tanjung Kodok Beach Resort**

Keterangan	Mean	SD	KV (%)
<i>Ambient Conditions</i>	5,53	1,110	20,58
<i>Spatial Layout and Functionality</i>	5,63	1,020	18,26
<i>Signs, Symbols, and Artifacts</i>	5,52	0,880	15,62
<i>Servicescape</i> Total	5,56	1,00	18,15

Pada tabel dapat dilihat nilai rata-rata tanggapan wisatawan terhadap *servicescape* pada Tanjung Kodok Beach Resort. Dapat dijelaskan dari tabel tersebut bahwa wisatawan memiliki penilaian yang baik terhadap *servicescape* yang dimiliki oleh Tanjung Kodok Beach Resort. Hal ini ditunjukkan dengan rata-rata penilaian wisatawan secara keseluruhan terhadap *servicescape* yang diterapkan Tanjung Kodok Beach Resort yaitu sebesar 5,56. Dengan demikian, maka dapat dikatakan *servicescape* yang dimiliki oleh Tanjung Kodok Beach Resort bagus.

Pada tabel di atas juga menunjukkan bahwa nilai standar deviasi penilaian wisatawan secara keseluruhan adalah sebesar 1,00. Hal ini berarti bahwa variasi tanggapan wisatawan yang terjadi terhadap pertanyaan mengenai *servicescape* pada Tanjung Kodok Beach Resort adalah sebesar 1,00.

Ditinjau dari tiap elemen *servicescape* yang diteliti, bahwa ada satu elemen yang memiliki rata-rata penilaian tertinggi pada elemen *Spatial Layout and Functionality* yaitu dengan rata-rata sebesar 5,63. Hal ini menunjukkan bahwa *Spatial Layout and Functionality* memberikan peranan terbesar dalam menentukan pembentukan *servicescape* pada Tanjung Kodok Beach Resort. Sedangkan ada dua elemen memiliki rata-rata penilaian wisatawan terendah ditunjukkan pada elemen *Ambient Conditions* sebesar 5,53 dan *Signs, Symbols, and Artifacts* yaitu dengan rata-rata sebesar 5,52.

Ditinjau dari nilai koefisien variansi tiap elemen, bahwa nilai koefisien variansi tertinggi ditunjukkan pada elemen *Ambient Conditions* yaitu sebesar

20,58%. Sedangkan nilai koefisien variansi terendah ditunjukkan oleh elemen *Signs, Symbols, and Artifacts* yaitu sebesar 15,62% dan *Spatial Layout and Functionality* yaitu sebesar 18,26.

2. Ambient Conditions

Tabel 4
Penilaian wisatawan *Ambient Conditions*

No	Indikator	Mean	Std. Dev	KV (%)
1	Kesejukan suhu pada Tanjung Kodok Beach Resort	4,59	1,379	29,89
2	Penyinaran/pencahayaan pada Tanjung Kodok Beach Resort	5,94	1,162	19,57
3	Kenyamanan suasana di Tanjung Kodok Beach Resort	5,97	0,881	14,76
4	Kesesuaian musik yang diperdengarkan pada Tanjung Kodok Beach Resort	5,20	1,110	21,47
5	Kebersihan Tanjung Kodok Beach Resort	5,94	1,023	17,22
Total Rata-Rata		5,53	1,11	20,58

Berdasarkan dapat dijelaskan bahwa wisatawan menilai elemen *Ambient Conditions* dari *servicescape* yang dijalankan oleh Tanjung Kodok Beach Resort adalah bagus. Hal ini ditunjukkan dengan rata-rata total penilaian wisatawan terhadap elemen *Ambient Conditions* yaitu sebesar 5,53 yang menunjukkan nilai diatas nilai 4. Jika dilihat dari nilai standar deviasi total, maka diketahui bahwa variasi tanggapan wisatawan yang terjadi adalah sebesar 1,11.

Pertanyaan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah pertanyaan “Kenyamanan suasana di Tanjung Kodok Beach Resort” yaitu sebesar 5,97. Sedangkan pertanyaan yang mendapat penilaian dengan rata-rata terendah adalah pertanyaan “Kesejukan suhu pada Tanjung Kodok Beach Resort” yaitu sebesar 4,59. Meskipun demikian, penilaian wisatawan tersebut masih menunjukkan positif, karena kesejukan suhu pada Tanjung Kodok Beach Resort rata-rata penilaian berada diatas angka 4.

Apabila ditinjau dari nilai koefisien variasi tiap pertanyaan maka, pertanyaan yang menunjukkan nilai koefisien variasi tertinggi adalah pertanyaan “Kesejukan suhu pada Tanjung Kodok Beach Resort” yaitu sebesar

29,89%. Sedangkan pertanyaan yang menunjukkan nilai koefisien variasi terendah adalah pertanyaan “Kenyamanan suasana di Tanjung Kodok Beach Resort” yaitu sebesar 14,76%.

3. *Spatial Layout and Functionality*

Tabel 5
Penilaian wisatawan *Spatial Layout And Functionality*

No	Indikator	Mean	Std. Dev	KV (%)
1	Kemenarikan <i>layout</i> pada Tanjung Kodok Beach Resort	5,54	0,989	18,00
2	Kemudahan tempat parkir Tanjung Kodok Beach Resort	6,07	0,987	16,27
3	Ketepatan letak <i>restaurant (view)</i>	5,87	0,950	16,18
4	Ketepatan dalam penempatan kamar hotel	5,63	1,107	19,66
5	Ketepatan dalam penempatan <i>meeting room</i>	5,47	1,058	19,35
6	Ketepatan dalam penempatan <i>sport and fitness center</i>	5,22	1,050	20,12
Total Rata-Rata		5,63	1,02	18,26

Berdasarkan diatas, dapat dijelaskan bahwa konsep elemen *Spatial Layout and Functionality* dari *servicescape* yang dijalankan oleh Tanjung Kodok Beach Resort dinilai wisatawan baik. Hal ini ditunjukkan dengan rata-rata total tanggapan wisatawan terhadap pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan elemen *Spatial Layout and Functionality* yaitu sebesar 5,63 yang menunjukkan nilai diatas 4. Jika ditinjau dari nilai standar deviasi, maka dapat dijelaskan bahwa variasi tanggapan wisatawan yang terjadi adalah sebesar 1,02.

Ditinjau dari nilai rata-rata tiap pertanyaan, pertanyaan yang mendapat penilaian wisatawan dengan rata-rata tertinggi adalah “kemudahan tempat parkir Tanjung Kodok Beach Resort” yaitu sebesar 6,07. Yang mendapat penilaian dengan rata-rata terendah adalah pertanyaan “Ketepatan dalam penempatan *sport and fitness center*” yaitu sebesar 5,22. pertanyaan tersebut mendapat penilaian terendah tetapi masih dikatakan baik karena berada diatas angka 4.

Apabila ditinjau dari nilai koefisien variasi pertanyaan yang menunjukkan nilai koefisien variasi tertinggi adalah pertanyaan “Ketepatan dalam penempatan *sport and fitness center*” yaitu sebesar 20,12%. Sedangkan pertanyaan yang menunjukkan nilai koefisien variasi terendah adalah

pertanyaan “Ketepatan letak *restaurant (view)*” yaitu sebesar 16,18%. Hal ini berarti bahwa tanggapan wisatawan atas pertanyaan tersebut paling *homogen* dibandingkan dengan pertanyaan-pertanyaan lain pada elemen *Spatial Layout and Functionality*.

4. *Signs, Symbols, and Artifacts*

Tabel 6
Penilaian Wisatawan *Signs, Symbols and Artifacts*

No	Indikator	Mean	Std. Dev	KV (%)
1	Kemenarikan warna papan petunjuk dan logo pada Tanjung Kodok Beach Resort	5,60	0,910	16,25
2	Kejelasan papan petunjuk Tanjung Kodok Beach Resort	5,58	0,831	14,89
3	Ketepatan dalam penempatan papan petunjuk arah Tanjung Kodok Beach Resort	5,66	0,831	14,66
4	Keunikan ornamen-ornamen fisik (patung kodok) pada Tanjung Kodok Beach Resort	5,50	0,916	16,65
5	Kejelasan <i>symbol</i> nama dan nomor di kamar hotel	5,43	0,782	14,39
6	Kerapian seragam karyawan Tanjung Kodok Beach Resort.	6,93	0,946	15,03
7	Keunikan struktur bangunan pada Tanjung Kodok Beach Resort	5,35	0,936	17,49
Total Rata-rata		5,52	0,88	15,62

Berdasarkan tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa konsep elemen *Signs, Symbols, and Artifacts* dari *servicescape* yang dijalankan oleh Tanjung Kodok Beach Resort dinilai wisatawan baik. Hal ini ditunjukkan dengan rata-rata total tanggapan wisatawan terhadap pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan elemen *Signs, Symbols and Artifacts* yaitu sebesar 5,52 yang menunjukkan nilai diatas 4. Jika ditinjau dari nilai standar deviasi, maka dapat dijelaskan bahwa variasi tanggapan wisatawan yang terjadi adalah sebesar 0,88.

Berdasarkan tabel bila dilihat dari rata-rata tiap pertanyaan, maka pertanyaan “Kerapian seragam karyawan Tanjung Kodok Beach Resort” mendapat rata-rata penilaian yang lebih tinggi dibanding yang lain yaitu sebesar 6,93. Sedangkan pertanyaan “Keunikan struktur bangunan pada Tanjung Kodok Beach Resort” mendapat penilaian dari wisatawan dengan rata-rata yang lebih rendah yaitu sebesar 5,35. Meskipun demikian masih dapat dikatakan baik karena menunjukkan rata-rata diatas 4.

Apabila ditinjau dari nilai koefisien variasi tiap pertanyaan tentang elemen *Signs, Symbols, and Artifacts* pertanyaan yang menunjukkan nilai koefisien variasi tertinggi adalah pertanyaan “Keunikan struktur bangunan pada Tanjung Kodok Beach Resort” yaitu sebesar 17,49%. Sedangkan pertanyaan yang menunjukkan nilai koefisien variasi terendah adalah pertanyaan “Kejelasan *symbol* nama dan nomor di kamar hotel” yaitu sebesar 14,39%. Hal ini berarti bahwa tanggapan wisatawan atas pertanyaan tersebut paling *homogen* dibandingkan dengan pertanyaan-pertanyaan lain pada elemen *Signs, Symbols, and Artifacts*.

Tabulasi Silang

1. Tabulasi Silang Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 7
Tabulasi Silang Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Dimensi <i>Servicescape</i>	Mean Wisatawan Berdasarkan Jenis Kelamin	
		Laki-laki	Perempuan
1	<i>Ambient Conditions</i>	5,60	5,45
2	<i>Spatial Layout and Functionality</i>	5,85	5,57
3	<i>Signs, Symbols, and Artifacts</i>	5,63	5,48
Total Rata-rata		5,69	5,50

Berdasarkan tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa tabulasi silang berdasarkan jenis kelamin elemen *Ambient Conditions, Spatial Layout and Functionality*, dan *Signs, Symbols, and Artifacts* dari *servicescape* yang dijalankan oleh Tanjung Kodok Beach Resort dinilai wisatawan baik. Hal ini ditunjukkan dengan rata-rata total tanggapan wisatawan laki-laki sebesar 5,69 dan wisatawan perempuan 5,50 yang menunjukkan nilai di atas 4.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa pada *servicescape* pada Tanjung Kodok Beach Resort untuk dimensi *Ambient Conditions* sebagian besar wisatawan berjenis kelamin laki-laki memiliki *mean* sebesar 5,60 dan wisatawan yang berjenis kelamin perempuan memiliki *mean* sebesar 5,45.

Sedangkan untuk dimensi *Spatial Layout and Functionality* sebagian besar wisatawan berjenis kelamin laki-laki dengan memiliki *mean* sebesar 5,85 dan wisatawan yang berjenis kelamin perempuan memiliki *mean* sebesar 5,57 pada dimensi *Spatial Layout and Functionality*.

Selain itu untuk nilai *mean* tertinggi pada dimensi *Signs, Symbols, and Artifacts* sebesar 5,63 dimiliki oleh wisatawan dengan jenis kelamin laki-laki, sedangkan *mean* terendah sebesar 5,48 dimiliki oleh wisatawan dengan jenis kelamin perempuan.

2. Tabulasi Silang Berdasarkan Usia

Tabel 8
Tabulasi Silang Berdasarkan Usia

No	Servicescape	Mean Wisatawan Berdasarkan Usia				
		17-22 tahun	21-28 tahun	29-34 tahun	35-40 tahun	> 40 tahun
1	<i>Ambient Conditions</i>	5,12	5,77	5,69	5,82	5,40
2	<i>Spatial Layout and Functionality</i>	5,34	5,92	5,96	5,91	5,20
3	<i>Signs, Symbols, and Artifacts</i>	5,41	5,60	5,71	5,62	5,00
Total rata-rata		5,29	5,76	5,79	5,78	5,20

Berdasarkan tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa tabulasi silang berdasarkan usia pada elemen *Ambient Conditions, Spatial Layout and Functionality* dan *Signs, Symbols, and Artifacts* dari *servicescape* yang dijalankan oleh Tanjung Kodok Beach Resort dinilai wisatawan baik. Hal ini ditunjukkan dengan rata-rata total tertinggi tanggapan wisatawan yang berusia 29-34 sebesar 5,79 dan tanggapan wisatawan dengan rata-rata total terendah yang berusia diatas 40 tahun sebesar 5,20 yang menunjukkan nilai di atas 4.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa pada *servicescape* pada Tanjung Kodok Beach Resort untuk dimensi *Ambient Conditions* sebagian besar wisatawan berada pada rentang usia 35-40 tahun dengan nilai *mean* sebesar 5,82, sedangkan wisatawan yang memiliki nilai *mean* terendah dari dimensi *Ambient Conditions* yaitu wisatawan yang berada pada rentang usia 17-22 tahun dengan nilai *mean* sebesar 5,12 yang menunjukkan nilai di atas 4.

Sedangkan untuk dimensi *Spatial Layout and Functionality* sebagian besar wisatawan berada pada rentang usia 29-34 tahun dengan memiliki *mean* sebesar 5,96 dan wisatawan yang memiliki nilai *mean* terendah berada pada rentang usia lebih dari 40 tahun sebesar 5,20 pada dimensi *Spatial Layout and Functionality*.

Selain itu untuk nilai *mean* tertinggi pada dimensi *Signs, Symbols, and Artifacts* sebesar 5,71 yaitu pada wisatawan dengan rentang usia 29-34 tahun, sedangkan dimensi *Signs, Symbols, and Artifacts* yang memiliki nilai *mean*

terendah sebesar 5,00 yaitu wisatawan yang berada pada rentang usia lebih dari 40 tahun.

3. Tabulasi Silang Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 9
Tabulasi Silang Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Servicescape	Mean Wisatawan Berdasarkan			
		SMU	Diploma	Sarjana	Master atau Lebih
1	<i>Ambient Conditions</i>	5,26	5,86	5,74	4,67
2	<i>Spatial Layout and Functionality</i>	5,51	6,05	5,86	4,94
3	<i>Signs, Symbols, and Artifacts</i>	5,56	5,56	5,52	5,60
Total rata-rata		5,44	5,82	5,70	5,07

Berdasarkan tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa tabulasi silang berdasarkan pendidikan terakhir pada elemen *Ambient Conditions*, *Spatial Layout and Functionality* dan *Signs, Symbols, and Artifacts* dari *servicescape* yang dijalankan oleh Tanjung Kodok Beach Resort dinilai wisatawan baik. Hal ini ditunjukkan dengan rata-rata total tertinggi tanggapan wisatawan sebesar 5,82 yaitu wisatawan yang berpendidikan terakhir Diploma dan rata-rata total terendah tanggapan wisatawan sebesar 5,07 yaitu wisatawan yang berpendidikan terakhir Master atau lebih yang menunjukkan nilai di atas 4.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa *servicescape* pada Tanjung Kodok Beach Resort untuk dimensi *Ambient Conditions* sebagian besar wisatawan berpendidikan terakhir Diploma dengan nilai *mean* sebesar 5,86, sedangkan wisatawan yang memiliki nilai *mean* terendah dari dimensi *Ambient Conditions* yaitu wisatawan yang berpendidikan terakhir Master atau lebih dengan nilai *mean* sebesar 4,67.

Sedangkan untuk dimensi *Spatial Layout and Functionality* sebagian besar wisatawan berpendidikan terakhir Diploma dengan memiliki *mean* sebesar 6,05 dan wisatawan yang memiliki nilai *mean* terendah dengan pendidikan terakhir Master atau lebih sebesar 4,94 pada dimensi *Spatial Layout and Functionality*.

Selain itu untuk nilai *mean* tertinggi pada dimensi *Signs, Symbols, and Artifacts* adalah wisatawan yang berpendidikan terakhir Master atau lebih dengan nilai *mean* sebesar 5,60, sedangkan dimensi *Signs, Symbols, and Artifacts* yang memiliki nilai *mean* terendah sebesar 5,52 yaitu wisatawan yang berpendidikan terakhir Sarjana.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pariwisata yang dilakukan wisatawan ke suatu destinasi yang memberikan suatu pengalaman tertentu bagi wisatawan sehingga dapat menimbulkan persepsi tertentu terhadap destinasi tersebut. Akan tetapi, citra yang ada dalam benak wisatawan tidak selamanya selaras dengan kondisi riil destinasi itu sendiri. Harapan merupakan apa yang wisatawan pikirkan harus disediakan oleh penyedia jasa, sedangkan persepsi adalah pandangan atau penilaian konsumen terhadap pelayanan yang telah diterima oleh wisatawan dari penyedia jasa. Besarnya harapan dan persepsi wisatawan akan mencerminkan kepuasan mereka terhadap jasa yang diberikan (Horovitz, 2000, p. 8). Namasivayam dan Lin (2008) menjelaskan *servicescape* sebagai lingkungan fisik dari organisasi yang terdiri dari beberapa elemen yang berbeda seperti *layout* secara umum, desain dan dekorasi dari suatu toko. *Servicescape* juga menyertakan elemen atmosferik seperti temperatur, pencahayaan, warna, musik, dan aroma. *Servicescape* adalah sebuah konsep yang dikembangkan oleh Booms dan Bitner (1992) untuk menekankan dampak lingkungan fisik di mana suatu proses pelayanan berlangsung. Menurut persepsi dari wisatawan, berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan, dapat diketahui bahwa konsep *servicescape* yang dijalankan oleh Tanjung Kodok Beach Resort dinilai baik oleh wisatawan nilainya 5,56 yang berarti Tanjung Kodok Beach Resort dinilai mampu memberikan penilaian yang bagus di dalam benak para wisatawan. Hal ini ditunjukkan dengan rata-rata tanggapan wisatawan yang menunjukkan nilai baik terhadap tiap pertanyaan maupun secara keseluruhan mengenai *servicescape* yang dijalankan oleh Tanjung Kodok Beach Resort yang diukur melalui elemen-elemen *servicescape*, yaitu *Ambient Conditions* dengan nilai 5,53, *Spatial Layout and Functionality* dengan nilai 5,63, dan *Signs, Symbols, and Artifacts* dengan nilai 5,52.

1. *Ambient Conditions*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *Ambient Conditions* mendapatkan nilai *mean* tertinggi sebesar 5,53 sehingga persepsi wisatawan terhadap dimensi *Ambient Conditions* pada Tanjung Kodok Beach Resort dinilai positif. Sub dimensi yang memiliki *mean* tertinggi sebesar 5,97 dimiliki oleh kenyamanan suasana di Tanjung Kodok Beach Resort. Hal tersebut menunjukkan bahwa Tanjung Kodok Beach Resort memberikan kenyamanan kepada setiap wisatawan yang datang dengan menyuguhkan pemandangan pantai, tempat yang bersih dan dilengkapi fasilitas seperti tempat duduk, restoran dan lain sebagainya.

Sedangkan *mean* terendah dimiliki oleh sub dimensi *Ambient Conditions* kesejukan suhu pada Tanjung Kodok Beach Resort dengan nilai *mean* sebesar 4,59. Berdasarkan nilai *mean* tersebut persepsi wisatawan terhadap kesejukan suhu, dinilai cukup. Suhu udara yang terkadang panas oleh teriknya matahari serta masih jarangunya pepohonan yang ada di sekitar Tanjung Kodok Beach Resort.

2. *Spatial Layout and Functionality*

Hasil penelitian dimensi *Spatial Layout and Functionality* memiliki nilai sub dimensi *mean* tertinggi sebesar 5,63 sehingga, berdasarkan nilai *mean* tersebut persepsi wisatawan terhadap dimensi *Spatial Layout and functionality* pada Tanjung Kodok Beach Resort dinilai positif, yaitu kemudahan tempat parkir Tanjung Kodok Beach Resort. dengan nilai *mean* tertinggi sebesar 6,07. Hal tersebut menunjukkan bahwa tempat parkir yang disediakan oleh Tanjung Kodok Beach Resort dinilai baik oleh wisatawan, dengan tempat parkir yang luas dan dekat dengan lokasi wisata.

Sedangkan pada dimensi *Spatial Layout and Functionality* yang memiliki nilai *mean* terendah sebesar 5,22 dimiliki oleh sub dimensi ketepatan dalam penempatan *sport and fitness center*. Berdasarkan nilai tersebut wisatawan merasa penempatan *sport and fitness center* belum sesuai, tempat *sport and fitness center* yang tersedia dinilai masih kurang memadai oleh wisatawan sebab tidak luas, terlebih lagi pada saat *weekend* maupun liburan tempat *sport and fitness center* penuh karena banyak peminatnya.

3. *Signs, Symbols, and Artifacts*

Hasil penelitian menunjukkan dimensi *Signs, Symbols, and Artifacts* mempunyai nilai *mean* tertinggi sebesar 5,52 sehingga, persepsi wisatawan terhadap dimensi *Signs, Symbols, and Artifacts* pada Tanjung Kodok Beach Resort adalah positif. Pada sub dimensi *Artifacts* kerapian seragam karyawan Tanjung Kodok Beach Resort mendapatkan penilaian *mean* tertinggi 6,93. Berdasarkan data tersebut wisatawan menilai bahwa kerapian seragam karyawan pada Tanjung Kodok Beach Resort adalah baik. Pada dimensi *Signs, Symbols, and Artifacts* yang memiliki nilai *mean* terendah sebesar 5,35 adalah sub dimensi keunikan struktur bangunan pada Tanjung Kodok Beach Resort. Berdasarkan nilai tersebut wisatawan merasa bahwa struktur bangunan pada Tanjung Kodok Beach Resort tidak unik, melainkan lebih modern.

4. *Servicescape Keseluruhan*

Secara keseluruhan, konsep *servicescape* pada Tanjung Kodok Beach Resort dinilai baik oleh wisatawan. Hal ini dibuktikan dengan penilaian wisatawan terhadap pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan

servicescape pada Tanjung Kodok Beach Resort yang diukur dari 3 dimensi yaitu: *Ambient Conditions*, *Spatial Layout and Functionality* dan *Signs, Symbols, and Artifacts* menunjukkan bahwa penilaian wisatawan positif. Hal tersebut menunjukkan bahwa *servicescape* yang ada di Tanjung Kodok Beach Resort baik seperti kenyamanan suasana, tempat parkir yang mudah, kerapian para karyawan, kebersihan, letak restoran kejelasan papan petunjuk dan lain sebagainya.

Berdasarkan dari tiga elemen *servicescape* maka *Spatial Layout and Functionality* yang memiliki nilai *mean* tertinggi dengan nilai 5,63, hal ini menunjukkan bahwa *Spatial Layout and Functionality* pada Tanjung Kodok Beach Resort dinilai baik oleh wisatawan, dari kemenarikan layout, kemudahan tempat parkir, ketepatan letak *restaurant (view)*, ketepatan dalam penempatan kamar hotel; *meeting room*; serta *sport and fitness center*.

Pembahasan Berdasarkan Hasil Tabulasi Silang

Berdasarkan hasil pengujian tabulasi silang antara jenis kelamin dengan *Ambient Conditions* sebagian besar wisatawan laki-laki menilai bahwa *Ambient Conditions* pada Tanjung Kodok Beach Resort baik dengan nilai *mean* sebesar 5,60. Sedangkan *Ambient Conditions* dengan usia sebagian besar wisatawan berada pada rentang usia 35-40 tahun menyatakan bahwa *Ambient Conditions* pada Tanjung Kodok Beach Resort baik dengan nilai *mean* tertinggi sebesar 5,82. Sedangkan wisatawan berdasarkan pendidikan terakhir yang menyatakan bahwa *Ambient Conditions* pada Tanjung Kodok Beach Resort baik adalah wisatawan yang berpendidikan terakhir Diploma, dengan nilai *mean* tertinggi sebesar 5,86.

Berdasarkan hasil pengujian tabulasi silang antara jenis kelamin dengan *Spatial Layout and Functionality*, sebagian besar wisatawan laki-laki menilai bahwa *Spatial Layout and Functionality* pada Tanjung Kodok Beach Resort baik, dengan nilai *mean* tertinggi sebesar 5,85. Hasil pengujian tabulasi silang *Spatial Layout and Functionality* dengan usia sebagian besar wisatawan berada pada rentang usia 29-34 tahun menyatakan bahwa *Spatial Layout and Functionality* pada Tanjung Kodok Beach Resort baik, dengan nilai *mean* tertinggi sebesar 5,96. Sedangkan wisatawan berdasarkan tingkat pendidikan terakhir yang menyatakan bahwa *Spatial Layout and Functionality* pada Tanjung Kodok Beach Resort baik

adalah wisatawan yang berpendidikan terakhir Diploma, dengan nilai masing-masing *mean* tertinggi sebesar 6,05.

Berdasarkan hasil pengujian tabulasi silang antara jenis kelamin dengan *Signs, Symbols, and Artifacts* sebagian besar wisatawan laki-laki menilai bahwa *Signs, Symbols, and Artifacts* pada Tanjung Kodok Beach Resort baik, dengan nilai *mean* tertinggi sebesar 5,63. Sedangkan *Signs, Symbols, and Artifacts* dengan usia sebagian besar wisatawan berada pada rentang usia 29-34 tahun menyatakan bahwa *Signs, Symbols, and Artifacts* pada Tanjung Kodok Beach Resort baik, dengan nilai *mean* tertinggi sebesar 5,71. Sedangkan wisatawan berdasarkan pendidikan terakhir yang menyatakan bahwa *Signs, Symbols, and Artifacts* pada Tanjung Kodok Beach Resort baik adalah wisatawan yang berpendidikan terakhir Master atau lebih, dengan nilai masing-masing *mean* tertinggi sebesar 5,60.

Ringkasan Dan Rekomendasi

Ringkasan

Hasil penelitian yang telah dilakukan mulai dari bab I hingga bab V memberikan beberapa informasi mengenai obyek penelitian yaitu, berdasarkan hasil data yang diolah, diperoleh data bahwa *servicescape* pada Tanjung Kodok Beach Resort dinilai positif oleh wisatawan karena nilai *mean* terhadap keseluruhan *servicescape* pada obyek wisata ini adalah sebesar 5,56 yang diperoleh dari rata-rata Nilai *mean* dimensi *Ambient Conditions* sebesar 5,53, dimensi *Spatial Layout and Functionality* sebesar 5,63, dan dimensi *Signs, Symbols, and Artifacts* sebesar 5,52.

Hasil penelitian menunjukkan dimensi *Ambient Conditions* memiliki *mean* tertinggi sebesar 5,97 dimiliki oleh sub dimensi kenyamanan suasana di Tanjung Kodok Beach Resort, pada dimensi *Spatial Layout and Functionality*, *mean* tertinggi sebesar 6,07 dimiliki oleh sub dimensi kemudahan tempat parkir Tanjung Kodok Beach Resort, pada dimensi *Signs, Symbols, and Artifacts*, *mean* tertinggi sebesar 6,93 dimiliki oleh sub dimensi kerapian seragam karyawan Tanjung Kodok Beach Resort.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa wisatawan dengan pendidikan terakhir Diploma memberikan nilai rata-rata *mean* tertinggi pada dimensi

Ambient Conditions sebesar 5,86, *Signs, Symbols, and Artifacts* sebesar 5,60 dengan pendidikan terakhir Master atau lebih, dan nilai rata-rata *mean* tertinggi sebesar 6,05 yaitu dengan tingkat pendidikan Diploma pada dimensi *Spatial Layout and Functionality*. Wisatawan yang banyak mengunjungi Tanjung Kodok Beach Resort adalah wisatawan yang berjenis kelamin laki-laki memberikan penilaian *mean* tertinggi sebesar 5,60 pada dimensi *Ambient Conditions* dan juga, pada dimensi *Spatial Layout and Functionality* dan dimensi *Signs, Symbols, and Artifacts* diberikan oleh wisatawan dengan nilai *mean* 5,85 dan 5,63. Wisatawan yang mengunjungi Tanjung Kodok Beach Resort berdasarkan usia yaitu wisatawan yang memberikan penilaian *mean* tertinggi sebesar 5,82 adalah usia antara 35-40 pada dimensi *Ambient Conditions*, nilai rata-rata *mean* tertinggi sebesar 5,96 pada dimensi *Spatial Layout and Functionality* dengan rentang usia 29-34 tahun dan *Signs, Symbols, and Artifacts* diberikan oleh wisatawan yang berusia 29-34 tahun dengan nilai *mean* 5,71.

Rekomendasi

Berdasarkan keseluruhan pembahasan dalam bab ini, maka dapat dikemukakan beberapa rekomendasi yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Tanjung Kodok Beach Resort dalam menjalankan usahanya, antara lain :

1. Berkaitan dengan dimensi *Ambient conditions* sebaiknya Tanjung Kodok Beach Resort tetap mempertahankan atau bahkan meningkatkan kemenarikan suasana lingkungan yang nyaman di dalam Tanjung Kodok Beach Resort, sehingga wisatawan tempat wisata tidak bosan untuk mengunjungi Tanjung Kodok Beach Resort ini, menambah kemenarikan suasana dan kenyamanan ini bisa dilakukan dengan menambah aneka patung-patung yang mencerminkan ciri khas tersendiri dari Tanjung Kodok Beach Resort, selain itu diharapkan pihak Tanjung Kodok Beach Resort, dapat memperhatikan dan mengatur kesesuaian musik yang diperdengarkan. Dan juga, kesejukan suhu untuk diperhatikan oleh pihak manajemen Tanjung Kodok Beach Resort mengingat sebagian besar wisatawan adalah wisatawan domestik yang menyukai suhu sejuk walaupun lokasi wisata ini ada di tepi pantai yang suhunya tidak sejuk (panas). Suhu tersebut dapat diatur melalui pengaturan ventilasi ataupun *air conditioner* dan cara-cara lainnya.

2. Berkaitan dengan dimensi *Spatial Layout and Funcionality* ketepatan dalam penempatan *sport and fitness center* perlu diperhatikan dan ditingkatkan karena indikator ini mendapatkan nilai *mean* terendah, dari wawancara langsung pada saat pengisian kuesioner beberapa wisatawan yang memberikan nilai kecil dan mengatakan tempat *fitness* yang kecil, tidak nyaman, peralatan *fitness* tidak lengkap sehingga pada saat hari libur tidak mampu menampung wisatawan yang ingin menggunakan fasilitas tersebut. Sebaiknya pihak Tanjung Kodok Beach Resort memberikan kenyamanan dengan cara menambah alat *fitness* dan menempatkan peralatan *fitness* dengan tepat.
3. Berkaitan dengan dimensi *Signs, Symbols, and Artifacts* kejelasan simbol pintu keluar perlu ditata kembali karena ukurannya yang kecil dan dirasa tidak teratur letaknya, diharapkan dari permasalahan ini pihak Tanjung Kodok Beach Resort perlu menambah *mapping* (peta) di letak yang strategis seperti area pintu masuk. Dengan adanya *mapping* dapat mempermudah wisatawan untuk menemukan area-area serta fasilitas serta pintu keluar pada obyek wisata ini. Selain itu diharapkan untuk memperbaiki atau menambah struktur bangunan pada Tanjung Kodok Beach Resort yang lebih unik dan menarik.

Daftar Pustaka

- Bitner, Mary Jo, 1992, *Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees*. *Journal of Marketing*, Vol. 56 April, (57-71).
- Christine Tantrisna dan Kanya Prawitasari, 2006, Analisa Harapan dan Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Makanan yang Disediakan oleh Maskapai Penerbangan Domestik di Indonesia, *Jurnal Manajemen Perhotelan*, Vol 2, No.1 Maret.
- Christopher H., Lovelock and Lauren K., Wright, 1999, *Principle of Service Marketing and Management*, Prentice Hall, International Edition, New Jersey.
- Cornelius H, Van Heerden, Yolandi Botha, Elmien Durieux, 2009, *The Relationship Between Atmospherics, Servicescape and Destination*

Attractiveness of a Holiday Destination, Innovative Marketing, Vol 5, No.1.

Kotler, Philip and Armstrong, Gary, 2003, **Dasar-dasar Pemasaran**. Edisi kesembilan. Jakarta : PT. Indeks.

Kotler. Philip, T. Bowen. John, Makens. Ja mes. *Marketing for Hospitality & Tourism, 4th Edition.*

Mill, Robert Christie dan Tri Budi Sastrio, 2000, *The Tourism, International Business: Edisi bahasa Indonesia*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Sekaran Uma, 2000, *Research Methods for Business, Third Edition.*

Soekadijo, R.G, 1996, *Anatomi Pariwisata*, Gramedia Pustaka Utama.

University of Ghana, 2011, *European Journal of Business and Management, Servicescape and Customer Patronage of Three Star Hotels in Ghana's Metropolitan City of Accra*, Vol 3, No.4.

Wakfield, Krik L; Blodgett, Jeffrey G, 1994, *The Importance of Servicescapes in Leisure Service Settings, The Journal of Service Marketing*, Vol 8, No.3.

William J Stanton, 1994, *Fundamentals of Marketing*, The International Edition, McGraw-Hill.

William and Buswell, 2006, *Service Quality in Leisure and Tourism.*

Zeithaml, Valarie A., Bitner, Mary Jo., and Gremler, Dwayne D. (2006). *Services Marketing Integration Customer Focus Across The Firm. 4th Edition.* New York : Mc Graw-Hill, (317-340).

<http://www.lintasberita.com/Lifestyle/Liburana/-keistimewaan-wisata-baharilamongan>

baliholidayinfo.com/de/node/6539

www.menkokesra.go.id

<http://new.beritadaerah.com/artikel/jawa/2367>