

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN WISATA SEJARAH KOMPLEK MASJID BANTEN LAMA-BENTENG SUROSOWAN DITINJAU DARI KARAKTERISTIK PENGUNJUNG DALAM IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PARIWISATA

Sonny

Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Pamulang, Tangerang Selatan  
*email: sonny.majid@gmail.com*

Paper Received: 25 June 2016  
Paper Revised: 1-7 July 2016  
Paper Approved: 20 July 2016

## ABSTRACT

Tourism policy implementation Mosque Complex History of Banten Lama - Benteng Surosowan. Business and visitors Mosque Complex History of Banten Lama - Benteng Surosowan consist of various heterogeneous characteristics, it can bring up the problems of the quality level of service to visitors, the Service Quality History Analysis of Complex Mosque of Banten Lama - Benteng Surosowan Seen From Visitor Characteristics In Implementation Tourism Policy. This research was conducted at the site of Masjid Complex History of Banten Lama - Benteng Surosowan, by taking samples at the visitors, with a technique that is used is "accidental saturated" with a sample of 100 visitors. Results of studies using analysis tools that test instruments, Normality Test Data, Test Data and Test Homogeneity difference with the hypothesis, the results of studies that show a visitor perception Mosque Complex History of Banten Lama - Benteng Surosowan Seen From Visitor Characteristics In Tourism Policy Implementation, there is a difference significant, difference Level Service Quality History of Banten Lama Mosque complex - Benteng Surosowan Seen From the visitor characteristics that occupational factors, gender, age, and education. Achievement level of visitor satisfaction obtained results approaching the maximum satisfaction level of 83% is obtained figures from the maximum satisfaction level of 100%. In addition to the above conclusion of the study is that there is a significant difference in the perception of the presence of visitors with a tendency Employees Employees with Organizational Characteristics that visitors who worked as in private, visitors are female, aged 17 to 25 years, educated visitors S2/S3 tend to feel more satisfied.

*Key Words: Service quality, satisfied*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Implementasi kebijakan pariwisata di kawasan Wisata Sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan memiliki peran penting, lantaran selain fokus pada bagaimana pengelolaan pengunjung untuk mendongkrak perekonomian daerah, juga ikut dalam upaya pelestarian cagar budaya.

Pengelola dan pengunjung di kawasan wisata sejarah ini memiliki karakteristik yang heterogen, yaitu dengan karakteristik yang beragam. Kondisi ini memicu permasalahan, yaitu tingkat kualitas pelayanan terhadap pengunjung, yang berefek pada aktivitas perekonomian.

Berdasarkan Undang-Undang (UU) Nomor 23 Tahun 2000, Banten dinyatakan sebagai provinsi yang merupakan pemekaran dari Provinsi Jawa Barat. Luasnya mencapai 9.160,70 kilometer persegi

yang terdiri dari empat kabupaten (Serang, Pandeglang, Lebak, Tangerang), dan empat kota (Serang, Cilegon, Tangerang, Tangerang Selatan). Banten dulu sering dikenal dengan nama Bantam, yang merupakan sebuah daerah dengan kota pelabuhan yang sangat ramai. Pada abad ke-5 Banten merupakan bagian dari Kerajaan Tarumanegara. Salah satu peninggalan kerajaan tersebut dibuktikan dengan ditemukannya “Prasasti Ci Danghiyang atau Prasasti Lebak.” Tepatnya ditemukan di Kampung Lebak, di tepi Ci Danghiyang, Kecamatan Munjul, Pandenglang. Prasasti ini ditemukan tahun 1947 dan berisikan dua baris kalimat berbentuk puisi dengan huruf Pallawa dan berbahasa Sansekerta.

Isi prasasti tersebut menceritakan keberanian dari Raja Purnawarman. Setelah runtuhnya Kerajaan Tarumanegara yang oleh beberapa sejarawan akibat diserang Kerajaan Sriwijaya, kekuasaan di bagian barat Pulau Jawa dari Ujung Kulon sampai Ci Serayu dan Kali Brebes dilanjutkan oleh Kerajaan Sunda. Seperti dikatakan oleh Tome Pires, penjelajah Portugis pada tahun 1513, Banten menjadi salah satu pelabuhan paling penting dari Kerajaan Sunda. Banten adalah salah satu pelabuhan kerajaan itu selain Pelabuhan Pontang, Cigede, Tamgara di Tangerang, Kalapa dan Cimanuk.

Ada dua konsep pariwisata yang cocok diberlakukan di Banten, mengacu pada potensi yang ada. *Pertama* adalah menawarkan pariwisata pantai dan sejarah kebudayaan. *Kedua* tentang kepurbakalaan. Salah satu situs yang terkenal adalah Banten Lama. Di daerah itu setidaknya tercatat ada sembilan situs besar, antara lain: Masjid Banten Lama, Benteng (Keraton) Surosowan, Benteng Speelwijk, Klenteng Avalokitesvara, Pengindelan Abang, Tasikardi, Keraton Kaibon, Menara Pecinan Tinggi dan Museum Situs Kepurbakalaan Banten Lama. *Ketiga* adalah tradisi. Yaitu pemaknaan segala sesuatu yang berkaitan dengan adat (kebiasaan) secara turun-temurun yang masih dijalankan oleh masyarakat Banten. Dengan tiga kekayaan wisata tadi, maka sangatlah jelas Banten merupakan daerah yang memiliki banyak produk sejarah dan kebudayaan dilindungi, serta dikembangkan sebagai potensi ekonomi daerah melalui kebijakan kepariwisataan.

Keberadaan situs-situs di Banten Lama memberikan kepada kita tentang rekam jejak bahwa di Banten pernah mengalami masa kejayaan begitupun keruntuhannya pada abad 16 sampai dengan 19. Hal ini tergambar dengan masih berdiri kokoh Masjid Banten Lama serta sisa reruntuhan Benteng Surosowan. Komplek Masjid Banten

Lama – Benteng Surosowan sendiri merupakan bangunan utama dari situs di kawasan Banten Lama.

Komplek Benteng (Keraton) Surosowan disebut sebagai Gedung Kedaton Pakuwan. Bangunan ini didirikan pada masa pemerintahan Sultan Maulana Hasanuddin pada 1552-1570 Masehi. Sedangkan benteng dan gerbangnya yang terbuat dari batu karang dan bata baru dibangun oleh Maulana Yusuf yang merupakan anak dari Sultan Maulana Hasanuddin pada 1570-1580 Masehi.

### Identifikasi Masalah

Penelitian ini dibatasi pada satu variabel dan empat faktor. Adapun empat faktor yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah faktor Pekerjaan ( $F_1$ ), Gender ( $F_2$ ), Usia ( $F_3$ ), Pendidikan Terakhir ( $F_4$ ). Dan kualitas pelayanan Wisata Sejarah Komplek Masjid Banten Lama- Benteng Surosowan sebagai variabel independen ( $Y$ ).

### Batasan Masalah

Banyak variabel yang dianggap memengaruhi kualitas Pelayanan Wisata Sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan dan banyak juga faktor yang memengaruhi kualitas Pelayanan Wisata Sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan tersebut, peneliti membatasi tentang variabel kepuasan, yaitu Analisis Kualitas Pelayanan Wisata Sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan, ditinjau dari karakteristik *stakeholders* dalam proses Pengelolaan Wisata Sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan pada satu variabel bebas dan empat faktor. Adapun empat faktor yang dibahas adalah faktor Pekerjaan ( $F_1$ ), Gender ( $F_2$ ), Usia ( $F_3$ ), dan pendidikan terakhir ( $F_4$ ) dan kualitas Pelayanan Wisata Sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan.

### Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui perbedaan kepuasan dalam pelayanan Wisata Sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan.

1. Apakah tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan Wisata Sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan tercapai?
2. Apakah terdapat perbedaan tingkat kualitas Pelayanan Wisata Sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng

Surosowan ditinjau dari Karakteristik Pengunjung dalam Implementasi Kebijakan Pariwisata ditinjau dari faktor Pekerjaan?

3. Apakah terdapat perbedaan tingkat kualitas pelayanan Wisata Sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan ditinjau dari Karakteristik Pengunjung dalam Implementasi Kebijakan Pariwisata ditinjau dari faktor Gender?
4. Apakah terdapat perbedaan tingkat kualitas pelayanan Wisata Sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan ditinjau dari karakteristik pengunjung dalam Implementasi kebijakan Pariwisata dari faktor Usia?
5. Apakah terdapat perbedaan tingkat kualitas pelayanan Wisata Sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan ditinjau dari karakteristik pengunjung dalam implementasi kebijakan pariwisata dari faktor Pendidikan Terakhir?

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat perbedaan kualitas pelayanan Wisata Sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan Ditinjau dari Karakteristik Pengunjung dalam Implementasi Kebijakan Pariwisata tersebut yaitu:

1. Untuk mengetahui pencapaian tingkat kepuasan pengunjung Wisata Sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan Ditinjau dari Karakteristik Pengunjung Dalam Implementasi Kebijakan Pariwisata.
2. Untuk mengetahui Tingkat Kualitas Pelayanan wisata Sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan Ditinjau dari Karakteristik Pengunjung Dalam Implementasi Kebijakan Pariwisata ditinjau dari faktor pekerjaan.
3. Untuk mengetahui tingkat perbedaan kualitas Pelayanan Wisata Sejarah Komplek Masjid Banten Lama –Benteng Surosowan Ditinjau dari Karakteristik Pengunjung dalam Implementasi Kebijakan Pariwisata ditinjau dari faktor gender.
4. Untuk mengetahui tingkat perbedaan kualitas Pelayanan Wisata Sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng

Surosowan Ditinjau dari Karakteristik Pengunjung dalam Implementasi Kebijakan Pariwisata dari Faktor Usia.

5. Untuk mengetahui perbedaan kualitas pelayanan Wisata Sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan Ditinjau dari Karakteristik Pengunjung dalam Implementasi Kebijakan Pariwisata ditinjau dari faktor Pendidikan Terakhir.

### **Manfaat Penelitian**

1. Penelitian dalam bidang Kualitas Pelayanan Wisata Sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan dalam Implementasi Kebijakan Pariwisata masih sedikit. Untuk itu diharapkan penelitian ini dapat memberi manfaat untuk meningkatkan kualitas dalam implementasi kebijakan pariwisata.
2. Memberikan bukti empiris mengenai kualitas pelayanan Wisata Sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan.
3. Memberi bukti empiris dan sebagai bahan masukan bagi pihak-pihak yang terkait, khususnya pihak Pengelola Wisata Sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan.
4. Menambah literatur dan acuan bagi penelitian pada bidang kepuasan terhadap pelayanan publik, khususnya tentang Kualitas pelayanan Wisata Sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan.

### **Deskripsi Teoritik**

Dalam melakukan pendekatan perbedaan individu, para pakar pada umumnya menyepakati bahwa: orang-orang bervariasi pada satu jangkauan dengan atribut psikologis. Ini kemungkinan untuk mengukur dan mempelajari perbedaan individu. Perbedaan individu tersebut berguna untuk menjelaskan dan meramalkan perilaku dan kinerja.

Kita dapat menggolongkan individu secara psikologis, sesuai dengan karakteristik intelegensi dan kepribadian mereka. Semisal perbedaan jenis kelamin, perbedaan intelegen kasta, kelas, pekerjaan dan sebagainya, perbedaan kepribadian spesialisasi pekerjaan.

Kemudian ada persepsi. Dalam arti sempit ialah penglihatan, bagaimana cara seseorang melihat

sesuatu. Sedangkan dalam arti luas ialah pandangan atau pengertian bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu (Muslichah, 1978: 27).

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa tidak ada dua orang yang dilahirkan sama persis, sehingga mereka memiliki cara pandang yang berbeda terhadap sesuatu hal.

Persepsi sendiri dari kata percipere yang berarti menerima, perception, pengumpulan, penerimaan, pandangan (Komarudin, 2009: 91). Dalam KBBI kata persepsi memiliki dua pengertian, yaitu tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu dan proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya (tim Kamus Pusat Bahasa, 2001: 863). Menurut Rahmat (1998:51) persepsi adalah pengamatan tentang objek peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Menurut Munir (2001:38) persepsi merupakan proses interpretasi terhadap informasi yang ditangkap oleh panca indera, sesuatu yang bersifat mengembangkan kreatifitas dan membantu memberikan makna bagi pengalaman panca indera tersebut.

Sementara itu, persepsi seseorang mengenai pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan, yakni dengan membandingkan antara harapan mengenai pelayanan dengan hasil pelayanan yang diterima. Tjiptono (2008:85) mengatakan bahwa: *“Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas pelayanan.”*

Kualitas pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan yang tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki serta pengguna berpartisipasi aktif dalam mengonsumsi jasa tersebut.

Tjiptono (2008:86) menarik garis besar bahwa dalam konteks kualitas produk (barang atau jasa) dan kepuasan pelanggan, ada semacam konsesus bahwa ekspektasi pelanggan memainkan peran penting sebagai standar pembanding dalam mengevaluasi kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui kualitas atau tidaknya pelayanan di kawasan wisata Sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan dapat diketahui dengan adanya persepsi masyarakat yang muncul, setelah adanya pengamatan dari masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan.

Berdasarkan pekerjaan, seseorang akan mendapat pengetahuan, pengalaman dan pemahaman yang berbeda jika dibandingkan dengan antara pekerjaan

satu dengan lainnya. Dikaitkan dengan penelitian, maka perbedaan persepsi pekerjaan bahwa memengaruhi tingkat pemahaman, pemikiran serta pengalaman seseorang, sehingga dalam hal pelayanan Wisata Sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan akan berbeda hasilnya.

Dari aspek jenis kelamin (gender), tingkat kualitas pelayanan dapat diukur berdasarkan hambatan komunikasi antara laki-laki dan perempuan. Perbedaan yang timbul antara lain (Moenir, 1995:62): orientasi jangkauan pemikiran yang berbeda.

Lelaki berorientasi jangka panjang, sedangkan perempuan orientasinya jangka pendek. Pengecualian dalam hal ini memang ada yaitu apabila perempuan bertindak sebagai kepala keluarga secara penuh. Jika dikaitkan dengan masalah penelitian ini, maka perbedaan persepsi antara laki-laki dan perempuan dalam hal pelayanan wisata sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan akan berbeda hasilnya.

Berdasarkan usia, menurut Moenir (1995:62) menimbulkan perbedaan dalam hal pengalaman. Dengan pengalaman yang lebih banyak, seseorang bisa meramalkan secara rasional terhadap sesuatu yang akan terjadi. Dikaitkan dengan persoalan penelitian, maka usia manusia yang semakin bertambah secara langsung akan berpengaruh terhadap pengalaman yang dimiliki. Jadi semakin tua usia seseorang, maka pengalaman yang dimiliki semakin banyak.

Dengan pengalaman ini, orang yang berusia lebih tua dapat berpikir rasional, sehingga memiliki kemampuan untuk memberikan penilaian yang lebih tepat terhadap sikap atau perilaku seseorang. Jika dikaitkan dengan masalah penelitian, maknanya adalah masyarakat yang pernah berkunjung atau berwisata sejarah di kawasan wisata sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan dari aspek usia, maka mereka yang berusia di atas 50 tahun, akan lebih sensitif memberikan penilaian.

Sedangkan berdasarkan tingkat pendidikan sangat berkaitan dengan pengetahuan dan keahlian yang dihubungkan dengan kualitas pelayanan. Tangkilisan (2007:187) mengemukakan pendapatnya bahwa birokrasi haruslah mampu memberikan pelayanan publik dengan adil dan inklusif sebaik-baiknya. Hal ini menuntut kemampuan untuk memahami dan mengartikulasi aspirasi dan kebutuhan masyarakat, dan merumuskannya dalam kebijakan dan perencanaan serta mengimplementasikannya.

Beberapa pendapat tentang pengaruh tingkat pendidikan dikaitkan dengan persepsi masyarakat, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan dapat memengaruhi cara berpikir, cara memandang, cara mengatasi masalah dan sikap seseorang. Pengetahuan yang dimiliki seseorang juga dapat digunakan untuk mengelola informasi dan menganalisis. Hasilnya adalah pendapat mereka antara lain tentang sikap pelayanan yang dilakukan oleh pengelola kawasan wisata sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan.

### Hipotesis

Berdasarkan kerangka berfikir tersebut di atas, maka hipotesis yang bisa dirumuskan sebagai berikut:

1. Tingkat kualitas pelayanan wisata sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan tercapai.
2. Terdapat tingkat perbedaan kualitas pelayanan wisata sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan Ditinjau dari Karakteristik Pengunjung Dalam Implementasi Kebijakan Pariwisata ditinjau dari faktor pekerjaan.
3. Terdapat tingkat perbedaan kualitas pelayanan wisata sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan Ditinjau dari Karakteristik Pengunjung Dalam Implementasi Kebijakan Pariwisata ditinjau dari faktor gender.
4. Terdapat tingkat perbedaan kualitas pelayanan wisata sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan Ditinjau dari Karakteristik Pengunjung Dalam Implementasi Kebijakan Pariwisata ditinjau dari faktor usia.
5. Terdapat tingkat perbedaan kualitas pelayanan wisata sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan Ditinjau dari Karakteristik Pengunjung Dalam Implementasi Kebijakan Pariwisata ditinjau dari faktor pendidikan terakhir.

### Metode Penelitian

Arikunto (1998:26) menyebutkan bahwa metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam menggunakan data penelitiannya. Menurut pendekatannya, penelitian ini bisa digolongkan ke dalam penelitian survei.

Penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan antar-

variabel, sosiologis dan psikologis (Kerlinger, 2000:660). Metode penelitian yang dipakai dalam penulisan ini adalah metode survei, dengan teknik komparasi, dimana komparasi adalah suatu penelitian yang bersifat membandingkan. Disini variabelnya masih sama dengan penelitian variabel mandiri, tetapi untuk sampel yang lebih dari satu, atau dalam waktu yang berbeda (Sugiyono, 2006:11).

Data kuantitatif dibagi menjadi dua: yaitu data *diskrit/nominal* dan data *kontinum*. Data nominal adalah data yang dapat digolongkan secara terpisah, secara diskrit atau kategori (Sugiyono, 2006:15). Penelitian kuantitatif didasarkan pada paradigma positivisme yang bersifat *logico-hypotheco-verifikatif* dengan berlandaskan pada asumsi mengenai objek empiris (Jujus Suriasumantri, 1978).

Asumsi pertama bahwa objek/fenomena dapat diklasifikasikan menurut sifat, jenis, struktur, bentuk, warna dan sebagainya. Berdasarkan asumsi ini, maka peneliti memfokuskan penelitiannya pada sebagian konteks kegiatan administrasi atau manajemen yang berupa variabel tertentu dari suatu objek penelitian yang ditetapkan menjadi permasalahan (Sugiyono, 2006:16).

Dengan demikian dalam penelitian ini akan menggunakan dengan jenis penelitian positifis, dengan metode survei, dengan paradigma kuantitatif, maka penelitian ini dimasukkan dalam tingkat eksplanasi, komparatif dan analisis kualitatif yang dikuantitatif.

Jadi populasi terjangkau yang akan diambil dalam penelitian ini adalah pengunjung pada kawasan Wisata Sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan, yang ditentukan dengan teknik sampel yang dipakai adalah sampling aksidental. Yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok atau sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian sebagai sumber data (Sugiyono, 2004:60). Sehingga penelitian ini diambil 100 orang yang pernah berkunjung ke kawasan Wisata Sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan.

Penelitian ini ditinjau dari karakteristik pengunjung faktor Pekerjaan ( $F_1$ ), Gender ( $F_2$ ), Usia ( $F_3$ ), Pendidikan Terakhir ( $F_4$ ), dan Kualitas pelayanan ( $Y$ ). Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa ada empat faktor ( $F_1$ ), ( $F_2$ ), ( $F_3$ ), ( $F_4$ ) dan satu variabel dependen ( $Y$ ). Dalam hal ini untuk mencari tingkat perbedaan ( $F_1$ ), ( $F_2$ ), ( $F_3$ ), ( $F_4$ ) dengan  $Y$  menggunakan teknik komparasi.

Selanjutnya adalah menyusun kisi-kisi dan butir-butir instrumen penelitian. Butir-butir tersebut kemudian dikalibrasi melalui penelitian uji coba untuk mengetahui tingkat validitas dan reliabilitasnya. Setelah diketahui, maka butir-butir instrumen yang tidak valid dan reliabel dikeluarkan (dropped), sehingga hanya butir-butir yang memenuhi syarat validitas dan reliabilitas saja yang selanjutnya dipakai sebagai instrumen penelitian secara definitif.

Adapun untuk mengetahui dan memilih butir-butir valid, dilakukan dengan pengujian validitas dan reliabilitas analisis, menggunakan program SPSS. Melalui pengujian tersebut akan diperoleh koefisien korelasi butir ( $r_{hitung}$ ). Validitas butir ditentukan dengan membandingkan koefisien butir ( $r_{hitung}$ ) dengan koefisien kriteria ( $r_{kriteria}$ ). Apabila koefisien butir ( $r_{hitung}$ ) lebih besar dari koefisien kriteria ( $r_{kriteria}$ ), maka butir tersebut adalah valid.

Demikian sebaliknya, apabila koefisien butir ( $r_{hitung}$ ) lebih kecil dari koefisien kriteria ( $r_{kriteria}$ ), maka butir tersebut tidak valid dan harus di-drop. Mengingat variabel-variabel yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah variabel kepuasan pasien, maka dalam kalibrasi uji instrumen ini, koefisien kriteria ( $r_{kriteria}$ ) yang digunakan sebagai pembanding adalah 0,300. (Masri Singarimbun, 1989).

Kemudian butir-butir yang telah dinyatakan valid tersebut dilakukan pengujian tingkat reliabilitasnya melalui alat analisis – program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) dalam perangkat lunak komputer. Jika diketahui bahwa butir-butir tersebut memiliki koefisien (alpha:  $r_{hitung}$ ) lebih besar dari koefisien (alpha:  $r_{kriteria}$ ), maka instrumen tersebut adalah reliabel. Sebaliknya, apabila butir tersebut memiliki koefisien (alpha:  $r_{hitung}$ ) lebih kecil dari koefisien (alpha:  $r_{kriteria}$ ) maka instrumen tersebut adalah tidak reliabel. Dalam penelitian uji coba instrumen ini, koefisien (alpha:  $r_{kriteria}$ ) yang digunakan sebagai pembanding adalah 0,750.

Selanjutnya dilakukan uji normalitas untuk masing-masing variabel dengan membagi nilai *skewness* dengan *standard error of skewness* dan nilai kurtosis dengan *standard error of kurtosis*. Apabila hasilnya berada di bawah  $\pm 2$  maka data variabel penelitian dinyatakan normal. Variabel analisis kualitas pelayanan Wisata Sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan Ditinjau dari Karakteristik Pengunjung dalam Implementasi Kebijakan Pariwisata mempunyai skewness -0,177 dan standard error of skewness 0,241, sehingga diperoleh rasio skewness -0,734. Sedangkan kurtosis -0,421 dan standard error of kurtosis 0,478, maka diperoleh rasio kurtosis -

0,983. Maka data tersebut menunjukkan variabel Analisis Kualitas Pelayanan Wisata Sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan Ditinjau dari Karakteristik Pengunjung dalam Implementasi Kebijakan Pariwisata adalah normal. (lihat tabel 1)

**Tabel 1: Normalitas Data Penelitian**

Variabel	Rasio Skeness	Rasio Kurtosis	Kesimpulan
Analisis Kualitas Pelayanan Wisata Sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan Ditinjau dari Karakteristik Pengunjung Implementasi Kebijakan Parawisata	-0,734	-0,983	Normal karena masih pada taraf $\pm 2$

Sumber: data diolah

Kemudian uji homogenitas dilakukan menggunakan *Levene Test*. Apabila signifikansi  $> 0,05$  maka data penelitian adalah homogen. Uji homogenitas untuk masing-masing variabel dilakukan dengan menggunakan SPSS. (lihat tabel 2)

**Tabel 2: Homogenitas Data Penelitian**

Sumber Variasi	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Y→F1	0.527	2	97	0,592
Y→F2	3.383	1	98	0,069
Y→F3	1.562	3	96	0,204
Y→F4	0.663	3	96	0,577

Sumber: data diolah

Sesuai dengan tabel diatas, maka varian analisis Kualitas Pelayanan Wisata Sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan Ditinjau dari Karakteristik Pengunjung dalam Implementasi Kebijakan Pariwisata. Pengunjung kawasan Wisata Sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan, Y terhadap  $F_1$   $r_{hitung}$  (0,592),  $F_2$   $r_{hitung}$  (0,069),  $F_3$   $r_{hitung}$  (0,204) dan  $F_4$   $r_{hitung}$  (0,577) lebih besar dari  $r_{kriteria}$  (0,050). Dengan demikian varian dari hasil uji di atas menunjukkan bahwa keempat faktor dapat dinyatakan homogen.

## HASIL PENELITIAN

### 1. Karakteristik Pengunjung

#### Statistics

PEKERJAAN		
N	Valid	100
	Missing	0
Mean		2.23
Median		2.00
Mode		3

Tabel 3: Pekerjaan Pengunjung (F1)

	Frekuensi	%	Valid %	Kumulatif %
Swasta	22	22	22.0	22.0
PNS	33	33	33.0	55.0
W.Swasta	45	45	45.0	100.0
Total	100	100	100	

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat dijelaskan, bahwa nilai mode menunjukkan angka 3, yang berarti pekerjaan pengunjung merupakan faktor yang sering muncul. Sehingga dari karakteristik ini, pengunjung yang terbanyak cenderung pada pengunjung dengan jenis pekerjaan wiraswasta.

#### Statistics

JENIS KELAMIN		
N	Valid	100
	Missing	0
Mean		1.42
Median		1.00
Mode		1

Tabel 4: Gender Pengunjung (F2)

	Frekuensi	%	Valid %	Kumulatif %
Laki-laki	58	58	58.0	58.0
Perempuan	42	42	42.0	42.0
Total	100	100	100.0	

Berdasarkan tabel 4 di atas dapat dijelaskan, bahwa mode menunjukkan angka 1 (satu) bahwa pengunjung yang sering muncul atau terbanyak dari segi karakteristik gender pengunjung adalah pengunjung yang berjenis kelamin laki-laki.

#### Statistics

USIA		
N	Valid	100
	Missing	0
Mean		3.36
Median		3.50
Mode		4

Tabel 5: Usia Pengunjung (F3)

	Frekuensi	%	Valid %	Kumulatif %
17-25	6	6	6.0	6.0
26-35	2	2	2.0	8.0
36-49	42	42	42.0	42.0
50 >	50	50	50.0	50.0
Total	100	100	100.0	100.0

Berdasarkan tabel 5 di atas dijelaskan, bahwa mode menunjukkan angka 4, bahwa usia pengunjung di kawasan Wisata Sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan, pengunjung terbanyak adalah pengunjung berusia 35 s/d 45 tahun.

#### Statistics

PENDIDIKAN		
N	Valid	100
	Missing	0
Mean		2.45
Median		2.00
Mode		3

Tabel 6: Pendidikan Terakhir Pengunjung (F4)

	Frekuensi	%	Valid %	Kumulatif %
SMP/SMA	8	8	8.0	8.0
D3	47	47	47.0	55.0
S1	37	37	37.0	92.0
S1/S3	8	8	8.0	100.0

Total	100	100	100.0	
-------	-----	-----	-------	--

Berdasarkan tabel 6 di atas dapat dijelaskan, bahwa nilai mode menunjukkan angka 3, artinya bahwa karakteristik pendidikan terakhir pengunjung di kawasan Wisata Sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan, responden terbanyak dari pengunjung berpendidikan terakhir setara D3.

## 2. Variabel Analisis Kualitas Pelayanan Wisata Sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan Ditinjau dari Karakteristik Pengunjung Dalam Implementasi Kebijakan Pariwisata (Y).

Berdasarkan data hasil penelitian yang diperoleh dari pengumpulan data tentang variabel Analisis Kualitas Pelayanan Wisata Sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan Ditinjau dari Karakteristik Pengunjung dalam Implementasi Kebijakan Pariwisata (Y), skor terendah (minimum) adalah 69, dan skor tertinggi (maksimum) adalah 110, dengan range sebesar 41, sedangkan jumlah data sebanyak 100 orang pengunjung.

Dari hasil pengolahan data, diperoleh angka-angka sebagai berikut:

Mean : 92,31  
 Median : 91,00  
 Mode : 90

Melihat *Mean*, *Media* dan *Mode* relatif cukup berdekatan, sehingga diharapkan distribusi populasinya normal. Perhitungan variasi menghasilkan varian sebesar: 85,327 dan standar deviasi/simpangan baku: 9,327. Distribusi frekuensi data-data penelitian disajikan tabel (7) di bawah ini.

**Tabel 7 Distribusi Frekuensi Skor Analisis Kualitas Pelayanan Wisata Sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan Ditinjau Dari Karakteristik Pengunjung Dalam Implementasi Kebijakan Pariwisata**

No.	Kelas Interval	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif
1.	67,5-72,5	3	3.00
2.	72,6-77,5	4	4.00
3.	77,6-82,5	7	7.00
4.	82,6-87,5	17	17.0

5.	87,6-92,5	24	24.0
6.	92,5-97,5	15	15.0
7.	97,6-102,5	12	12.0
8.	102,6-107,5	17	17.00
9.	107,6-112,5	1	1.00
	Jumlah	100	100.00

Sumber data: diolah

**Tabel 8: Analisis Nilai Tiap Indikator**

### Variabel Y

No.	Indikator	Nilai
1.	Keistimewaan	411,3
2.	Keandalan	395,0
3.	Tanggap	412,0
4.	Jaminan	440,3
5.	Pelayanan Kemampuan	438,0
6.	Penampilan	428,7
7.	Kepastian spesifikasi	420,0

Sumber data: diolah

Keistimewaan (*Features*), Keandalan (*Realibility*), Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Pelayanan Kemampuan (*Performance*), Penampilan (*Aestatik*), Kepastian Spesifikasi (*Cont Of Spesification*). Analisis indikator pada variabel Kualitas Pelayanan Wisata Sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan (Y) yaitu dilakukan perhitungan nilai rata-rata (*avarage*) dari butir-butir indikator yang valid memberikan hasil bahwa indikator variabel Kualitas Pelayanan Wisata Sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan Ditinjau Dari Karakteristik Pengunjung Dalam Implementasi Kebijakan Pariwisata dengan responden 100 orang Pengunjung Wisata Sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan, yaitu indikator Jaminan (*Assurance*) mempunyai nilai maksimum yaitu 440.3 dibanding indikator Keistimewaan (*Features*), Keandalan (*Realibility*), Tanggap (*Responsiveness*), Pelayanan Kemampuan (*Performance*), Penampilan (*Aestatik*), Kepastian Spesifikasi (*Cont Of Spesification*). Perhitungan diatas memberikan penilaian bahwa untuk variabel Kualitas Pelayanan Wisata Sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan, pada setiap indikator memiliki pengaruh yang sama kuat.

Tidak ada yang bernilai ekstrim atau terlalu tinggi, semua indikator memiliki nilai yang berdekatan, meskipun indikator Keandalan (Realibility), paling rendah yaitu 395.0.

### 3. Uji Hipotesis

#### 3.1 Hipotesis I: Tingkat Kualitas Pelayanan Wisata Sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan

T-tes

**Ho: Kualitas Pelayanan tidak tercapai**

**Ha: Kualitas pelayanan tercapai**

Ha diterima apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  tingkat signifikansi lebih besar dari 0.05 pada tingkat keyakinan 95%. Maka menghasilkan  $t_{hitung} 99,932 > t_{tabel} 1,658$  tingkat signifikansi 0.000 atau lebih kecil dari 0.05 serta *mean deferent* yaitu 92,31 dan standar deviasi 9,237 maka Ho ditolak dan Ha diterima.

Kemudian dari hasil perhitungan, tingkat pencapaian persentasi adalah: nilai pencapaian adalah jumlah total skor hasil penelitian, dengan menjumlahkan butir kuisioner 1 sampai dengan 22 dari 100 responden. Yaitu diperoleh angka 9231 (jumlah total skor Y), sedangkan nilai optimal adalah 22 butir pertanyaan x asumsi jawaban tertinggi yaitu 5x100 orang responden diperoleh angka 11000, dengan demikian perhitungan adalah:

$$\underline{\text{Nilai pencapaian}} = 9231$$

$$\text{Nilai optimal} = 11000$$

$$\text{Maka hasil} = 0,83 \text{ atau } 0,83 \times 100 = 83\%$$

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat pencapaian kualitas pelayanan pengunjung di kawasan Wisata Sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan terhadap Analisis Kualitas Pelayanan Wisata Sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan Ditinjau dari Karakteristik Pengunjung mendekati nilai maksimum (83%), atau tarap kuat dari target pencapaian yaitu 100%. Maka peran Wisata Sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan dalam Implementasi Kebijakan Pariwisata adalah cukup efektif.

#### 3.2 Hipotesis II: Terdapat tingkat perbedaan kualitas pelayanan Wisata Sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan Ditinjau dari Karakteristik Pengunjung dalam Implementasi Kebijakan Pariwisata ditinjau dari faktor Pekerjaan.

ANOVA Test

**Ho: Tidak ada perbedaan**

**Ha: Ada perbedaan**

Ho diterima apabila tingkat signifikansi lebih besar dari 0.05 pada tingkat keyakinan 95%. Dengan tingkat keyakinan 95% menghasilkan tingkat signifikansi 0.017 atau lebih kecil dari 0.05 dan  $f_{hitung} 4,271 > f_{tabel} 3,09$  maka Ho ditolak, berarti terdapat tingkat perbedaan kualitas pelayanan wisata sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan Ditinjau dari Karakteristik Pengunjung dalam Implementasi Kebijakan Pariwisata ditinjau dari faktor pekerjaan.

#### 3.3 Hipotesis III: Terdapat tingkat perbedaan kualitas pelayanan wisata sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan Ditinjau dari Karakteristik Pengunjung dalam Implementasi Kebijakan Pariwisata Ditinjau dari faktor gender.

ANOVA Test

**Ho: Tidak ada perbedaan**

**Ha: Ada perbedaan**

Ho diterima apabila tingkat signifikansi lebih besar dari 0.05 pada tingkat keyakinan 95%. Test dengan tingkat keyakinan 95%, menghasilkan tingkat signifikansi 0.009 atau lebih kecil dari 0.05 dan  $f_{hitung} 7,110 > f_{tabel} 3,93$ , maka Ho ditolak, berarti terdapat tingkat perbedaan kualitas pelayanan wisata sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan Ditinjau dari Karakteristik Pengunjung dalam Implementasi Kebijakan Pariwisata Ditinjau dari faktor gender.

#### 3.4 Hipotesis IV: Terdapat tingkat perbedaan kualitas pelayanan wisata sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan Ditinjau dari Karakteristik Pengunjung dalam Implementasi Kebijakan Pariwisata dari faktor usia.

ANOVA Test

**Ho: Tidak ada perbedaan**

**Ha: Ada perbedaan**

Ho diterima apabila tingkat signifikansi lebih besar dari 0.05 pada tingkat keyakinan 95%. Dengan tingkat keyakinan 95% menghasilkan tingkat signifikansi 0.016 atau lebih kecil dari 0.05 dan  $f_{hitung} 3,602 > f_{tabel} 2,69$  maka Ho ditolak. Terdapat perbedaan kualitas pelayanan wisata sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan Ditinjau dari Karakteristik Pengunjung dalam Implementasi Kebijakan Pariwisata dari faktor usia.

#### 3.5 Hipotesis V: Terdapat tingkat perbedaan kualitas pelayanan wisata sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan Ditinjau dari Karakteristik Pengunjung dalam Implementasi Kebijakan Pariwisata Ditinjau dari faktor pendidikan terakhir.

## ANOVA Tes

**Ho: Tidak ada perbedaan**

**Ha: Ada perbedaan**

Ho diterima apabila tingkat signifikansi lebih besar dari 0.05 pada tingkat keyakinan 95%. Dengan tingkat keyakinan 95% menghasilkan tingkah signifikansi 0.018 atau lebih kecil dari 0.05 dan  $f_{hitung} 3,513 > f_{tabel} 2,69$  maka Ho ditolak, berarti terdapat tingkat perbedaan kualitas pelayanan wisata sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan Ditinjau dari dari Karakteristik dalam Implementasi Kebijakan Pariwisata dari faktor pendidikan terakhir.

Dalam hal ukuran sampel, pada penelitian ini responden berjumlah 100 orang Pengunjung Wisata Sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan. Distribusi responden berdasarkan Pekerjaan pengunjung, yaitu yang bekerja di swasta berjumlah 22 orang atau (22%), Pengunjung yang bekerja sebagai PNS berjumlah 33 orang atau (33%), Pengunjung yang bekerja sebagai Wiraswasta 45 orang atau (45%).

Selanjutnya Pengunjung dengan Karakteristik Jenis Kelamin Pengunjung yaitu pengunjung yang berjenis kelamin laki-laki 58 orang atau (58%), pengunjung yang berjenis kelamin Perempuan adalah 42 orang atau (42%).

Kemudian dari faktor Usia yaitu Pengunjung yang berusia 17 sampai dengan 25 tahun berjumlah 6 orang atau (6%), Pengunjung yang berusia 26 sampai dengan 35 tahun berjumlah 2 orang atau (2%), Pengunjung yang berusia 35 sampai dengan 49 tahun berjumlah 42 orang atau (42%), Pengunjung yang berusia 50 tahun keatas berjumlah 50 orang atau (50%).

Dari faktor Pendidikan Terakhir Pengunjung yaitu Pengunjung yang berpendidikan terakhir SMP/SMA adalah 8 orang atau (8%), Pengunjung yang berpendidikan terakhir D3/setara adalah 47 orang atau (47%), Pengunjung yang berpendidikan terakhir S1 adalah 37 orang atau (37%), Pengunjung yang berpendidikan terakhir S2/S3 adalah 8 orang atau (8%).

Hal ini berarti responden penelitian ini adalah seimbang antara Pekerjaan pengunjung, Karakteristik Jenis Kelamin Pengunjung, Karakteristik Usia Pengunjung, Karakteristik Pendidikan Terakhir Pengunjung, dan bagaimanapun juga setiap responden akan memiliki ciri khas tertentu.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Analisis hasil penelitian ini maka dapat disimpulkan:

1. Analisis perbedaan persepsi pengunjung di kawasan wisata sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan berdasarkan pengunjung terdapat perbedaan yang signifikan. Pengunjung yang bekerja di swasta yaitu dengan angka rata-rata (mean) sebesar 96,68 cenderung merasa lebih puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola kawasan wisata sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan, bila dibandingkan dengan pengunjung yang bekerja sebagai PNS dengan angka rata-rata (mean) 92,67. Dan pengunjung dengan pekerjaan wiraswasta dengan angka rata-rata (mean) 89,91 dengan tingkat keyakinan 95%. Meski angka perbandingannya relatif tidak terlalu jauh, namun secara populasi perbandingan tersebut cukup signifikan sehingga bisa dipergunakan sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan.
2. Analisis perbedaan persepsi pengunjung di kawasan wisata sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan berdasarkan gender, terdapat perbedaan signifikan. Pengunjung yang berjenis kelamin perempuan, dengan angka rata-rata (mean) 95,12 cenderung merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola wisata sejarah Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan, bila dibandingkan dengan pengunjung dengan jenis kelamin laki-laki dengan angka rata-rata (mean) sebesar 90,28 dengan tingkat keyakinan 95%. Meski angka perbandingannya relatif tidak terlalu jauh, namun secara populasi angka tersebut cukup signifikan, sehingga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan.
3. Analisis perbedaan persepsi pengunjung wisata sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan berdasarkan usia, terdapat perbedaan yang signifikan. Pengunjung yang berusia 17-25 tahun yaitu dengan angka rata-rata (mean) 103,17, cenderung lebih merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola kawasan wisata sejarah

Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan, bila dibandingkan yang berusia 26-35 tahun dengan angka rata-rata (mean) 98,00. Dan pengunjung yang berusia 36-49 tahun dengan angka rata-rata (mean) 91,98. Terakhir adalah pengunjung yang berusia di atas 50 tahun dengan angka rata-rata (mean) 91,06 dengan tingkat keyakinan 95%. Meskipun angka perbandingannya relatif tidak terlalu jauh, namun secara populasi perbandingan tersebut cukup signifikan sehingga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan.

4. Analisis perbedaan persepsi pengunjung wisata sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan berdasarkan pendidikan terakhir terdapat perbedaan yang signifikan. Pengunjung yang berpendidikan S2/S3 yaitu dengan angka rata-rata (mean) sebesar 96,50 cenderung lebih merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola wisata sejarah Komplek Masjid Banten-Benteng Surosowan bila dibandingkan dengan pengunjung berpendidikan SMP/SMA dengan angka rata-rata (mean) 96,25, dan pengunjung berpendidikan D3 dengan angka rata-rata (mean) 93,74, dan pengunjung yang berpendidikan S1 dengan angka rata-rata (mean) yaitu 68,73 dengan tingkat keyakinan 95%. Meski angka perbandingannya relatif tidak terlalu jauh, namun secara populasi perbandingan tersebut cukup signifikan sehingga dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan.

#### Saran

Adanya perbedaan analisis Kualitas Pelayanan Wisata Sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan Ditinjau dari Karakteristik Pengunjung dalam Implementasi Kebijakan Pariwisata pada pengunjung, jika dihubungkan dengan pekerjaan, jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan terakhir cukup signifikan. Perlu perhatian lebih kepada institusi yang melaksanakan proses dalam implementasi kebijakan pariwisata yang lebih efektif, dalam hal ini kepada para pengunjung.

Hasil penelitian ini bisa dimanfaatkan sebagai bahan dasar dan acuan bagi pemerintah, khususnya dalam menyusun strategi manajemen pengelolaan dan evaluasi sehingga kualitas pelayanan di kawasan wisata sejarah Komplek Masjid Banten-Lama Benteng Surosowan dengan memperhatikan adanya kecenderungan pengunjung.

Pada analisis indikator diperoleh Analisis indikator dari variable Analisis Kualitas Pelayanan Wisata Sejarah Komplek Masjid Banten Lama-Benteng Surosowan Ditinjau Dari Karakteristik Pengunjung Dalam Implementasi Kebijakan Pariwisata yaitu dari hasil penghitungan rata-rata skor total per indikator, dari indikator yaitu Jaminan (Assurance) mempunyai nilai maksimum atau paling tinggi, dan indikator indikator Keandalan (Realibility) paling rendah.

Dengan demikian dapat disarankan bahwa dalam penyusunan program kualitas pelayanan lebih mengacu pada keandalan dari para pengelola yang melayani, baik keandalan pengetahuan, komunikasi dan juga secara fisik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ambbary, Hasan. (1977). Tinjauan tentang Penelitian Perkotaan Banten Lama, PIA-I PAN, Jakarta.
- Arikunto. (1998). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. PT. Rineka Cipta.
- Gumilar, Agus. (2012). Pengertian Kebijakan Publik, Bandung: Pascasarjana Universitas Pasundan.
- Julian, Sigit, Jenny Emawati, Eddi Basuki. (2008). Arahan Pengembangan Kawasan Wisata Sejarah Banten Lama. Jurnal Banten Lama.
- Mahdiduri. (2012). Artikel Kebijakan Pariwisata Pemda Banten Terkait Masjid Banten Lama dan Benteng Surosowan.
- Moenir. (1995). Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jakarta: Balai Pustaka.
- Moenir. (2001). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nugroho. (2004). Konsep Pengembangan Sistem Basis Data. Bandung: Informatika.
- Singarimbun, Masri. (1989). Metode Penelitian Survei. Cetakan Ke-18. Jakarta: Pustaka Publisher.
- Soekardijo. (1997). Anatomi Pariwisata (Memahami Pariwisata sebagai Systemic Linkage). Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sudjiono. (2001). Pengantar Evaluasi Pendidikan, PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi. Bandung: CV Alfabeta.
- Widodo. (2011). Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Kebijakan Publik. Malang: Bayu Media.

Zainal. (2004). Kebijakan Publik. Jakarta:Yayasan  
Pancur Siwah.