

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN INFORMASI DENGAN TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG DI GEOPARK INFORMATION CENTER PALABUHANRATU

Danu Triana¹, Qoute Nuraini^{2*}, Ismail Taufik Rusfien³

^{1,2,3}Universitas Pakuan

^{*}Surel Korespondensi: goutenuraini@gmail.com

Kronologi Naskah: diterima 7 April 2020; direvisi 18 Mei 2020; diputuskan 28 Juni 2020

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik pengunjung. Mencari tahu seberapa efektif komunikasi yang disampaikan oleh kantor Pusat Informasi Geopark dalam menyampaikan informasi kepada pengunjung yang datang ke lokasi. Rumusan masalah yang muncul dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Hubungan antara Layanan Informasi dan Tingkat Kepuasan Pengunjung di Palabuhanratu *Geopark Information Center* (GIC). Serta ingin mengetahui seberapa kuat hubungan nyata antara hubungan layanan yang dilakukan oleh kantor GIC dengan kepuasan pengunjung yang datang ke kantor Pusat Informasi Geopark. Dari hasil penelitian, diketahui bahwa Hubungan antara Kualitas Layanan Informasi dengan Tingkat Kepuasan Pengunjung di *Geopark Information Center* (GIC) dianggap efektif.

Kata kunci: kualitas layanan informasi; pengunjung; pusat informasi Geopark Palabuhanratu (GIC); tingkat kepuasan.

Abstract. The aim of this research is to determine the characteristics of visitors. Finding the effective communication is delivered by the Geopark Information Center office in conveying information to visitors who come to the office. The formulation of the problem that arises in this research is to know how the Relationship between Information Services and Visitor Satisfaction Level at Palabuhanratu Geopark Information Center (GIC). As well as wanting to find out how strong is the real relationship between the service relations carried out by the GIC office with the satisfaction of visitors who come to the Geopark Information Center office. The results of this study shows that the Relationship between the Quality of Information Services with the Level of Visitor Satisfaction at the Geopark Information Center were effective.

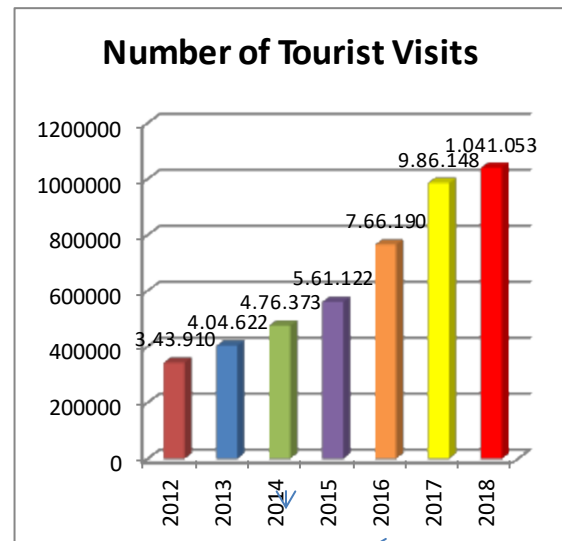
Keywords: Palabuhanratu Geopark Information center (GIC); the quality of information services; visitor satisfaction level;.

Pendahuluan

Geopark Information Center merupakan pusat informasi Geopark Nasional Ciletuh-Palabuhanratu (GNCP). Kantor ini adalah salah satu penyelenggaraan pelayanan publik dengan menyediakan sarana, prasarana, fasilitas berupa layanan informasi, fasilitas pendukung seperti layanan akses internet gratis, petugas pelaksana layanan informasi, instrumen transaksi, produk pelayanan, serta menetapkan waktu layanan informasi. GIC ini bertempat di Jl Citepus Km 7, Palabuhanratu ini tidak jauh dari objek wisata pantai Citepus dan *Geosite* Karanghawu. Seluruh informasi mengenai GNCP ada disini, mulai dari informasi destinasi wisata, *geosite*, akses jalan, peta, dan informasi yang berkaitan dengan edukasi mengenai GNCP. Ciletuh-Palabuhanratu *Geopark Information Center* merupakan pusat layanan informasi yang difasilitasi oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Sukabumi. Disini, pengunjung akan mendapatkan berbagai informasi tentang Geopark Nasional Ciletuh-Palabuhanratu serta agenda kegiatan atau kalender kegiatan yang akan di gelar di kawasan Geopark Ciletuh-Palabuhanratu. Sebagai pusat informasi, Geopark Ciletuh-Palabuhanratu berkewajiban untuk memperkenalkan segala potensi yang ada di dalam kawasan kepada para pengunjung serta masyarakat pada umumnya. Sumber (wawancara pihak *Geopark Information Center*)

Pada umumnya pengunjung membutuhkan informasi yang sangat valid serta relevan untuk mengetahui situasi kondisi di Geopark Ciletuh supaya wisatawan yang datang ke Geopark Ciletuh memiliki informasi yang benar serta tidak tersesat ditempat wisata. Permasalahan yang terjadi di Geopark Ciletuh

Palabuhanratu tersebut adalah dimana kantor *Geopark Information Center* berada jauh dari titik wisata yaitu sekitar 25 kilo meter dari kawasan Ciletuh Palabuhanratu, sehingga wisatawan kesulitan mengetahui informasi yang sangat lengkap mengenai kawasan wisata tersebut. Berada di titik jauh dari kawasan wisata membuat para pengunjung kebingungan untuk mengetahui sejauh mana informasi yang telah diadakan oleh kantor GIC tersebut, itulah alasan mengapa penulis memilih judul yang berhubungan dengan Kualitas pelayan informasi di kantor *Geopark Information Center*, sehingga dapat membuat para pembaca tahu betapa pentingnya penelitian ini dilakukan serta untuk membangun dan memberi kritikan kepada pihak penyedia wisata supaya menjadi lebih baik untuk kedepannya.



Gambar 1. Jumlah Kunjungan wisatawan yang datang ke Geopark Ciletuh Palabuhanratu

Sumber : (*Geopark Information Center*)

Dapat dilihat pada Gambar 1 bahwa setiap tahunnya pengunjung Geopark meningkat terhitung sejak tahun 2012 diagram berwarna hijau tua terhitung sebanyak 343.910 jumlah kunjungan oleh wisatawan, Pada diagram berwarna biru pada tahun

2013 terlihat kunjungan wisatawan meningkat dari sebelumnya sebanyak 4.046.22 jumlah kunjungan, kemudian pada diagram hijau tahun 2014 masih mengalami kenaikan jumlah pengunjung sebanyak 4.76.373 kali kunjungan, selanjutnya pada diagram berwarna ungu pada tahun 2015 masih menunjukkan dengan kenaikan jumlah pengunjung yakni pada angka 5.61.122 kunjungan dan pada diagram orange pada tahun 2016 terlihat kenaikan yang sangat signifikan kenaikannya mencapai 10% dari tahun-tahun sebelumnya sebanyak 7.66.190 jumlah pengunjung, dapat dilihat diagram berwarna hijau pada tahun 2017 di tunjukan oleh diagram berwarna kuning terang sebanyak 9.86.148 kali kunjungan. Terakhir dapat dilihat jumlah kunjungan berwarna merah sebanyak 1.041.053 pada tahun 2018.

Kepuasan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan dapat terpenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif dan hal ini merupakan hal utama yang sangat penting bagi pelayanan.

Kualitas merupakan suatu kunci untuk menciptakan nilai dan kepuasan, kita ketahui bahwa jumlah pengunjung menunjukkan kualitas pelayanan. Kualitas produk merupakan gabungan karakteristik yang yang dihasilkan dari berbagai faktor seperti pemasaran, rekayasa, produksi dan pemeliharaan yang membuat harapan pengunjung terpenuhi.

Karakteristik merupakan fitur pembeda antara yang satu dengan yang lain yang dapat membedakan dari bentuk, pola, struktur dan lainnya. Pada dasarnya setiap orang memiliki

karakteristik masing-masing yang berbeda dari orang lain. Karakteristik individu adalah ciri khas yang menunjukkan perbedaan seseorang tentang motivasi, inisiatif, kemampuan dalam menghadapi sesuatu. Adapun unsur-unsur karakteristik diantaranya adalah: usia adalah satuan waktu yang mengukur keberadaan suatu benda atau makhluk, baik yang hidup maupun yang mati. Diukur dengan skala rasio. Jenis Kelamin (Laki-laki dan Perempuan)

Pendidikan menurut Notoandmodjo (2003), menjelaskan bahwa pendidikan secara umum adalah segala upaya yang direncanakan untuk mempengaruhi orang lain baik individu, kelompok, atau masyarakat sehingga mereka melakukan apa yang dilakukan oleh pelaku pendidikan

Lupiyoadi (2001:148) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai upaya pemenuhan harapan dari barang atau jasa yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain agar mendapatkan respon timbal balik dengan sebaik-baiknya. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampiannya saja yang biasanya mendapat pada elemen sebagai berikut :

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau kelebihan harapan anggota.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.
3. Kualitas merupakan kondisi yang berubah.

Menurut Lupiyoadi (2001:148) kualitas pelayanan informasi dalam hal ini informasi tergantung dari tiga hal, yaitu informasi dari komunikator kepada komunikan sebagai berikut :

1. Akurat, berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan serta tidak menyesatkan.
2. Tepat pada waktunya, informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat.
3. Relevan, Informasi tersebut memiliki manfaat untuk pemakaiannya seperti pelanggan.

Irwan (2001:23) mengemukakan bahwa kepuasan anggota adalah konsep yang luas dan dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti :

1. Kualitas pelayanan dalam instansi yang berorientasi pada anggota dapat mempengaruhi kepuasan anggota dalam berbelanja produk maupun dalam menggunakan jasa yang diberikan oleh instansi yang berhubungan dengan pemberian pelayanan.
2. Harga biasanya sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan karena harga merupakan faktor penting. Bila konsumen bersedia menerima harga tersebut, maka produk tersebut akan diterima oleh masyarakat, perusahaan menetapkan harga karena berbagai pertimbangan, namun baiknya jika dalam menetapkan harga tersebut disesuaikan dengan nilai, manfaat, kualitas produk, dan juga harga yang kompetitif yang mampu bersaing. Selain itu harga yang rendah atau harga yang terjangkau menjadi pemicu untuk meningkatkan kinerja pemasaran.
3. Faktor pribadi dan lingkungan, kedua faktor ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap barang atau jasa yang dikonsumsi oleh seorang anggota.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di daerah Kabupaten Sukabumi tepatnya

di Kantor *Geopark Information Center (GIC)* yang terletak di jalan Citepus Palabuhanratu. Pemilihan lokasi ini dilakukan secara sengaja (*purposive*) dengan pertimbangan bahwa kantor GIC tersebut adalah sarana informasi untuk para wisatawan yang akan berkunjung ke Geopark Palabuhanratu, dan Geopark Ciletuh Palabuhanratu adalah tempat wisata yang tergolong baru dan memiliki keunikan tersendiri, potensi alam yang menyajikan beberapa tempat wisata pada satu perjalanan dengan menghadirkan beberapa tempat wisata yang indah.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian survei bersifat deskriptif-korelasional. Penelitian ini berusaha menjelaskan dan menguraikan fenomena yang diamati. Hasil pengamatan diharapkan mampu menjelaskan fakto-faktor yang dapat mempengaruhi hubungan pelayanan informasi di *Geopark Information Center* serta menguji hubungan antara peubah bebas dan peubah terikat, peubah bebas dalam penelitian ini adalah pelayanan informasi sedangkan peubah terikat adalah penelitian tingkat kepuasan pengunjung di GIC.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan (Sugiono 2016:80). Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung yang berkunjung ke Kantor GIC untuk berkunjung ke Geopark Palabuhanratu. Jumlah populasi yang akan diteliti telah ditentukan dengan jumlah sebanyak 1.041.653 orang (Geopark Information Center) data pengunjung merupakan akumulasi jumlah pengunjung bulan Januari sampai bulan Juli tahun 2018. Jumlah populasi yang akan diteliti telah ditentukan dengan jumlah sebanyak 100 orang. Data pengunjung

ini merupakan akumulasi jumlah pengunjung dari bulan Januari s/d Juli tahun 2018 yang berjumlah 1.041.053 dan dihitung dengan menggunakan rumus Slovin yaitu sebanyak 94,289 dibulatkan menjadi 100.

Hasil dan Pembahasan

Sebaran data ini merupakan hasil dari kuesioner yang telah disebarkan oleh peneliti kepada 100 responden secara langsung ditempat penelitian. 100 responden tersebut merupakan pengunjung yang sedang mengunjungi objek wisata Geopark Ciletuh Palabuhanratu. Penyebaran kuesioner ini dilakukan oleh peneliti pada bulan april 2018. Peneliti membuat pertanyaan mengenai karakteristik pengunjung yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan.

Tabel 1. Jumlah dan Rataan Jawaban Responden dengan Indikator Jenis Kelamin

Sub Variabel	Jawaban	F (Orang)	Rata-rata
Jenis Kelamin	Laki- laki	46	46
	Perempuan	54	54
Jumlah		100	100

Berdasarkan data yang di peroleh, dapat dilihat bahwa rata-rata dari sebaran data mengenai jenis kelamin dari 100 orang responden mayoritas berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 54 orang sedangkan laki-laki sebanyak 46 orang. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang mengunjungi Geopark Ciletuh Palabuhanratu didominasi oleh perempuan. Di jaman kemajuan teknologi sekarang, informasi sangatlah mudah didapat dan dapat dijumpai serta ditemukan dimana saja, penomena penggunaan media sosial seperti facebook, instagram, dan whatsapp sangatlah digandrungi oleh

para generasi milenial, terutama para remaja dan anak-anak.

Penggunaan Telepon pintar di era modern ini sangatlah pesat, fenomena selfie atau ajang pamer foto di media sosial menjadi fenomena yang sering dilakukan terlebih bagi anak-anak muda dalam tataran remaja dan dewasa yang sangat akrab dengan tindakan ini, diajang liburan atau berwisata perempuan cenderung ingin mendapat perhatian atau mendapatkan pengakuan bahwa dirinya pernah berkunjung atau memiliki wajah yang cantik ketika berfoto disuatu tempat, pantas saja di penelitian yang penulis lakukan cenderung yang datang adalah didominasi oleh kaum hawa.

Tabel 2. Jumlah dan Rataan Jawaban Responden dengan Indikator Usia

Sub Variabel	Jawaban	F (Orang)	Rata-rata
Usia	17-29 tahun	42	42
	30-39 tahun	42	42
	40-49 tahun	16	16
	Jumlah	100	100

Berdasarkan data yang diperoleh, dapat dilihat bahwa sebaran rata-rata dari data mengenai umur dari 100 orang responden mayoritas responden berusia 17-39 tahun dimana masing-masing mendapatkan 42 orang berarti ada 84 pengunjung di umur 17-39 tahun. Dan pada umur 40-49 tahun responden sebanyak 16 orang . Hal ini menunjukkan bahwa hampir seluruh responden dapat di katakan muda dan memiliki penilaian yang objektif atas pengalaman yang mereka rasakan.

Responden merupakan orang-orang yang pernah mengunjungi GIC dan pernah berkunjung atau sedang berkunjung ke lokasi wisata. Jadi dapat disimpulkan bahwa yang berumur

kurang dari 40 tahun sangatlah mendominasi wisatawan yang datang ke Geopark, hal itu dikarenakan usia tersebut adalah usia masih suka berlibur atau masih tertarik dengan hal yang penasaran dikarenakan usia yang belum merasa cukup untuk berlibur.

Tabel 3. Jumlah dan Rataan Jawaban Responden dengan Indikator Pendidikan

Sub Variabel	Jawaban	F (Orang)	Rata-rata
Pendidikan	SD	6	6
	SMP	19	19
	SMA	42	42
	D1/2/3	19	19
	S1	13	31
	S2	1	1
Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa seluruh kalangan masyarakat pernah mendatangi GIC dan pernah mengunjungi kawasan wisata Geopark Ciletuh Palabuhanratu, yang berarti semua tingkat pendidikan di lapisan masyarakat membutuhkan informasi dari GIC, rata-rata di tingkat masyarakat yang lulus sampai tingkat sekolah dasar (SD) sebesar 6, SMP sebesar 19, SMA sebesar 42, D1/2/3 sebesar 19, S1 sebesar 13, S2 1. Jenis pendidikan disini merupakan orang-orang yang datang ke GIC dengan tingkat pendidikan yang berbeda di atas usia 17 tahun.

Dapat disimpulkan bahwa anak remaja usia 17 tahun atau lulusan SMA sangat mendominasi dikarenakan usia tersebut usia yang produktif dan banyak libur serta usia yang masih menginginkan hal-hal baru, seperti berwisata, kamping, penelitian, berburu dan lain-lain

Tabel 4. Responden dengan Indikator Pekerjaan

Sub Variabel	Jawaban	F (Orang)	Rata-rata
--------------	---------	-----------	-----------

Pekerjaan	Pelajar/mahasiswa	16	16
	Bumn/pns/tni/porli	10	10
	Wiraswasta	18	18
	Wirausaha	19	19
	Buruh	11	11
	Lainnya	26	26
Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat bahwa pengunjung berasal dari berbagai jenis profesi seperti mahasiswa yang berkunjung sebesar 16, BUMN/PNS/POLRI/TNI sebesar 10, wirausaha 19, buruh 11, wiraswasta 18 dan lainnya sebesar 26, lainnya yang di maksud adalah ibu rumah tangga atau yang belum memiliki pekerjaan. Disimpulkan bahwa yang datang ke geopark adalah orang yang belum memiliki pekerjaan dan tingkat liburannya sangat panjang karena kesibukan mereka hampir dibidang tidak ada, yang dimaksud lainnya disini adalah Ibu Rumah Tangga, yang baru lulus sekolah atau orang yang belum memiliki pekerjaan.

Hasil Uji Korelasi Dan Uji Chi Square.

Bagian ini akan menguji hubungan antara Hubungan Karakteristik Pengunjung (X1) dengan Tingkat Kepuasan (Y) serta akan menguji Kualitas Pelayanan Informasi (X2) dengan Tingkat Kepuasan (Y) pada GIC (*Geopark Information Center*). Variabel X1 Karakteristik Pengunjung adalah Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan, dan Pekerjaan. Sedangkan X2 adalah Kualitas pelayanan dimana memiliki indikator yaitu Akurat, Tepat Pada Waktunya, dan Relevan. Sedangkan untuk Y adalah tingkat kepuasan yang memiliki indikator Kualitas, Harga, dan Faktor pribadi dan lingkungan. Peneliti menggunakan rumus uji korelasi dan uji chi square untuk mengetahui

hubungan variable X dan Y dari data tersebut.

Hubungan Jenis Kelamin dengan Tingkat Kepuasan

Berdasarkan hasil uji hubungan hasil temuan menunjukkan bahwa hubungan antara karakteristik pengunjung dengan tingkat kepuasan berhubungan sangat kuat, itu dikarenakan hasil dari rata-rata yang diukur dengan korelasi person menunjukkan angka yang cukup besar. Indikator jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pada indikator kualitas pelayanan menunjukkan angka 0,965*, dan indikator jenis kelamin dengan indikator harga 0,953*, serta indikator jenis kelamin dengan indikator faktor pribadi dan lingkungan sebesar 0,971*, karena ketiga indikator tersebut menunjukkan nilai yang lebih besar daripada hubungan nyata $p < 0,05$ maka dapat diartikan nilai tersebut dapat diterima atau sangat kuat berhubungan.

Hubungan Usia dengan Tingkat Kepuasan

Tabel 5 juga menunjukkan bahwa hubungan antara karakteristik pengunjung dengan tingkat kepuasan berhubungan sangat kuat, itu dikarenakan hasil dari rata-rata yang diukur dengan korelasi person menunjukkan angka yang cukup besar. Indikator usia dengan indikator kualitas pelayanan 0,932** dan indikator usia dengan indikator harga 0,968**, serta indikator usia dengan indikator faktor pribadi dan lingkungan 0,949**. Karena ketiga indikator tersebut menunjukkan arah hubungan yang sangat kuat, dikarenakan ketiga indikator tersebut memiliki angka yang lebih besar daripada hubungan nyata $p < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa antara karakteristik pengunjung dengan indikator usia dengan tingkat kepuasan

indikator kualitas pelayanan, harga, dan faktor pribadi dan lingkungan dapat diterima atau sangat berhubungan.

Hubungan Pendidikan dengan Tingkat Kepuasan

Hubungan antara karakteristik pengunjung dengan tingkat kepuasan berhubungan sangat kuat, itu dikarenakan indikator pendidikan dengan tingkat kepuasan dihitung hasil dari rata-rata yang diukur dengan korelasi person menunjukkan angka yang cukup besar. Indikator pendidikan dengan tingkat kepuasan pada indikator kualitas pelayanan 0,955**, dan indikator pendidikan dengan indikator harga 0,968**, serta indikator pendidikan dengan indikator faktor pribadi dan lingkungan 0,960**. Karena ketiga indikator tersebut memiliki angka yang lebih besar dari $p < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa antara karakteristik pengunjung dengan indikator pendidikan dengan tingkat kepuasan pada indikator kualitas barang, harga, dan faktor pribadi dan lingkungan dapat diterima atau sangat berhubungan.

Hubungan Pekerjaan dengan Tingkat Kepuasan

Hubungan antara karakteristik pengunjung dengan Tingkat kepuasan bisa saling berhubungan atau dapat diterima, dikarenakan hasil dari rata-rata yang diukur dengan korelasi person menunjukkan angka yang cukup besar. Indikator pekerjaan dengan tingkat kepuasan pada indikator kualitas pelayanan 0,877**, dan indikator pekerjaan pada indikator harga 0,932**, serta indikator pekerjaan pada faktor pribadi dan lingkungan 0,971 karena ketiga indikator tersebut memiliki angka yang lebih besar daripada hubungan nyata $p < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa antara

karakteristik pengunjung dengan indikator pekerjaan dengan tingkata kepuasan pada indikator kuaalitas barang, harga, dan faktor pribadi dan lingkungan dapat diterima atau sangat berhubungan.

Hubungan Akurat dengan Tingkat Kepuasan

Hubungan antara kualitas pelayanan pada indikator akurat dengan Tingkat kepuasan bisa saling berhubungan atau dapat diterima, hal tersebut dikarenakan hasil dari rataan uji kolerasi pearson menunjukan angka yang sangat positif dengan hasil angka yang sangat besar, yaitu hubungan indikator akurat dengan tingkat kepuasan pada indikator kualitas pelayanan sebesar 0,911, dan indikator akurat pada indikator harga 0,912**, serta indikator akurat pada indikator faktor pribadi dan lingkungan 0,918** Karena ketiga indikator tersebut memiliki angka yang lebih besar daripada hubungan nyata $p < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa antara kualitas pelayanan pada indikator akurat dengan tingkata kepuasan pada indikator kualitas pelayanan, harga, dan faktor pribadi dan lingkungan dapat diterima atau sangat berhubungan. Dengan arah hubungan yang sangat positif, maka dapat dikatakan bahwa hubungan antara akurat dengan tingkat kepuasan itu berhubungan searah atau sangat kuat, sehingga apabila kualitas pelayanan memperlihatkan informasi yang akurat maka tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan itu akan meningkat.

Hubungan Tepat Pada Waktunya dengan Tingkat Kepuasan

Hubungan antara kualitas pelayanan pada indikator tepat pada waktunya dengan tingkat kepuasan bisa saling berhubungan atau dapat diterima, hal tersebut dikarenakan

hasil dari rataan uji kolerasi pearson menunjukan angka yang sangat positif dengan hasil angka yang sangat besar, yaitu hubungan indikator tepat pada waktunya dengan tingkat kepuasan pada indikator kualitas pelayanan sebesar 0,903* dan hubungan indikator tepat pada waktunya dengan indikator harga 0,897** serta hubungan antara indikator tepat pada waktunya dengan indikator tepat pada waktunya 0,886. Karena ketiga indikator tersebut memiliki angka yang lebih besar daripada hubungan nyata $p < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa antara kualitas pelayanan pada indikator tepat pada waktunya dengan tingkata kepuasan pada indikator kualitas pelayanan, harga, dan faktor pribadi dan lingkungan dapat diterima atau sangat berhubungan. Dengan arah hubungan yang sangat positif, maka dapat dikatakan bahwa hubungan antara indikator tepat pada waktunya dengan tingkat kepuasan itu berhubungan searah atau sangat kuat, sehingga apabila kualitas pelayanan memperlihatkan informasi yang tepat pada waktunya maka tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan itu akan meningkat.

Hubungan Relevan dengan Tingkat Kepuasan

Berdasarkan hasil uji statistik menunjukan bahwa bagaimana hubungan antara kualitas pelayanan pada indikator relevan dengan tingkat kepuasan bisa saling berhubungan atau dapat diterima, hal tersebut dikarenakan hasil dari rataan uji kolerasi pearson menunjukan angka yang sangat positif dengan hasil angka yang sangat besar, yaitu hubungan indikator relevan dengan tingkat kepuasan pada indikator kualitas pelayanan sebesar 0,953*, dan indikator relevan dengan indikator harga 0,938, serta indikator relevan dengan indikator faktor pribadi dan

lingkungan 0,918**. Karena ketiga indikator tersebut memiliki angka yang lebih besar daripada hubungan nyata $p < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa antara kualitas pelayanan pada indikator relevan dengan tingkata kepuasan pada indikator kualitas pelayanan, harga, dan faktor pribadi dan lingkungan dapat diterima atau sangat berhubungan. Dengan arah hubungan yang sangat positif, maka dapat dikatakan bahwa hubungan antara indikator relevan dengan tingkat kepuasan itu berhubungan searah atau sangat kuat, sehingga apabila kualitas pelayanan memperlihatkan informasi yang relevan maka tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan itu akan meningkat.

Hubungan Teori konvensional dan Intereksional dengan Hasil Penelitian

Teori ini memaparkan bahwa interaksional ini memandang hubungan interpersonal sebagai suatu sistem. Sistem terdiri dari subsistem-subsistem atau komponen-komponen yang saling tergantung dan bertindak bersama sebagai suatu kesatuan untuk mencapai tujuan tertentu. Model interaksional ini merupakan suatu proses interaksi. Berdasarkan penjabaran dari teori diatas, kaitannya dengan penelitian bahwa dalam menyampaikan informasi seputar ke adaan kawasan wisata Geopark yang ada di Palabuhanratu kabupaten Sukabumi melakukan interaksi dengan pengunjung. Pentingnya proses interaksi yang dilakukan oleh petugas dan pengunjung yaitu untuk menghasilkan *output* berupa pengetahuan dan pengalaman bagi pengunjung mengenai persyaratan atau petunjuk dalam menjajaki kawasan wisata Geopark Ciletuh Palabuhanratu, prosedur yang harus ditempuh, dan pengunjung dapat mengetahui kapan waktu pelayanannya, berapa biaya

yang harus dikeluarkan dalam mengunjungi kawasan tersebut juga rinciannya, spesifikasi dari penerimaan informasi yang akan diterima, mengetahui karakter dari petugas dalam penyampaian suatu informasi apakah menyenangkan atau tidak, sopan dan santunnta petugas, dan tentunya apakah terdapat pasilitas pengaduan dikantor Geopark Information Center (GIC) jika ada pengunjung yang mengalami ketidakpuasan pada pelayanan yang diberikan. Semua pengetahuan tersebut akan menjadi pengalaman bagi pengunjung setelah melakukan interaksi dengan petugas. dari hasil interaksi tersebut maka akan muncul suatu konvensi sosial berupa setiap informasi yang diberikan dalam pelayanan informasi mengenai Geopark Ciletuh Palabuhanratu harus menciptakan suatu kepuasan bagi pengunjung. Sedangkan kepuasan pengunjung muncul dari kualitas informasi yang bersipat efektif dan efisien, sehingga dalam hal ini petugas kantor GIC harus mampu memberikan informasi mengenai keadaan wisata Geopark sesuai yang diharapkan oleh pengunjung. Jika pelayanan yang diterima melebihi harapan pengunjung maka pengunjuung akan merasa puas, namun jika pelayanan yang diterima lebih rendah dibandingkan dengan harapan maka pengunjung akan merasa tidak puas. Oleh karena itu, kualitas informasi ini sangatlah penting untuk menciptakan kepuasan bagi pengunjung karna dapat menghasilkan yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik.

Simpulan dan Saran

Simpulan

1. Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Geopark Information Centre (GIC) memiliki beberapa aspek diantaranya akurat, tepat pada

- waktunya dan relevan. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa setiap indikator dari variabel Kualitas Pelayanan menunjukkan hasil yang positif, dimana keakuratan informasi yang diberikan kepada pengunjung membuat pengunjung merasa puas dan menunjukkan keinginan mereka untuk berkunjung kembali di lain kesempatan dan menunjukan bahwa indikator akurat berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung *Geopark Information Centre*.
2. Kualitas Pelayanan yang dilakukan oleh *Geopark Information Centre* (GIC) pada penelitian ini mengenai tepat pada waktunya yang dimaksud informasi yang di sediakan merupakan informasi terbaru dan dengan cepat GIC mengupdate informasi sehingga informasi yang diberikan selalu tepat dengan kenyataan di lapangan, sehingga membuktikan bahwa indikator tepat pada waktunya berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung *Geopark Information Centre*.
 3. Kualitas Pelayanan yang dilakukan oleh *Geopark Information Centre* (GIC) yang relevan membuat pengunjung puas sehingga kebenaran informasi dapat dipertanggung jawabkan. Maka dapat di simpulkan bahwa indikator relevan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di *Geopark Information Centre*.

Saran

1. Saran untuk para mahasiswa atau lembaga dan atau siapapun untuk meriset atau meneliti dari hasil skripsi ini seharusnya disarankan dikaji ulang kembali jika ingin mengutip dari penelitian ini karena menurut peneliti, penelitian ini belum sepenuhnya sempurna dalam menganalisa maupun menyimpulkan pengaruh kedua varibel tersebut.
2. Saran akademik, dalam penelitian ini jika ingin menggunakan judul yang sama dengan penelitian ini yakni kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pengunjung pada *Geopark Information Centre* (GIC) sebaiknya mengkaji ulang teori-teori yang serupa untuk menjadi rujukan sehingga penelitian akan berkembang, dan teori yang digunakan sebaiknya tidak menggunakan teori yang sudah sangat lama karena pada umumnya teori yang terdahulu sudah digunakan pada penelitian sebelumnya, sehingga penelitian lebih segar benar-benar berkembang.

Referensi

- Irwan, P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Irwan, H. (2001). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta Elex Media Komputindo
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta : Salemba empat
- Mulyana, Deddy. (2014). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya