KUALITAS PELAYANAN
PADA KAWASAN WISATA BENTENG KUTO BESAK
PALEMBANG

TESIS

Disusun Dalam Rangka Memenuhi Persyaratan
Program Studi Magister Pembangunan Wilayah dan Kota

Oleh:

SABRINA SABILA
21040115410042

FAKULTAS TEKNIK
MAGISTER PEMBANGUNAN WILAYAH DAN KOTA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2017

KUALITAS PELAYANAN PADA KAWASAN WISATA BENTENG KUTO BESAK PALEMBANG

Tesis diajukan kepada
Program Studi Magister Pembangunan Wilayah dan Kota
Fakultas Teknik Universitas Diponegoro

Oleh:

SABRINA SABILA
21040115410042

Diajukan pada Sidang Ujian Tesis
Tanggal 19 Juni 2017

Dinyatakan Lulus
Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Magister Teknik

Semarang, 19 Juni 2017

Tim Penguji:

Maya Damayanti, ST., MA., PhD - Pembimbing : _____

Dr. Ir. Hadi Wahyono, MA – Penguji I : _____

Dr. Wisnu Pradoto, ST., MT – Penguji II : _____

Mengetahui
Ketua Program Studi
Magister Pembangunan Wilayah dan Kota
Fakultas Teknik Universitas Diponegoro

Dr.sc.agr. Iwan Rudiarto, ST., M.Sc

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi. Sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diakui dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila dalam Tesis saya ternyata ditemui duplikasi, jiplakan (plagiat) dari Tesis orang lain/institusi lain maka saya bersedia menerima saksi untuk dibatalkan kelulusan saya dan saya bersedia melepaskan gelar Magister Teknik dengan penuh rasa tanggung jawab.

Semarang, 19 Juni 2017

Sabrina Sabila
NIM 21040115410042

“**Jangan pernah menyerah**
jika kamu masih ingin mencoba.
Jangan biarkan penyesalan datang
karena kamu selangkah lagi untuk menang.”
-R. A. Kartini-

“The only to do **great work** is to **love** what you do”
-Steve Jobs-

“It’s fine to celebrate **success**
but it is more important to head the **lessons of failure”**
-Bill Gates-

“Barangsiapa ingin **mutiara.**
Harus **berani terjun** di dalam lautan yang dalam”
-Soekarno-

Dalam kehidupan itu, kita harus selalu bersyukur, berdoa dan berusaha
-Sabrina Sabila-

Tesis ini saya persembahkan untuk:
Suami, Anak dan keluargaku (Mama, Papa, Ibu, Bapak, serta Saudara-saudara Kandung, Ipar dan saudara-saudara yang lain)

ABSTRAK

Kawasan Benteng Kuto Besak (BKB) merupakan salah satu kawasan wisata di Kota Palembang yang memiliki potensi berupa bangunan peninggalan bersejarah sebagai atraksi wisata. Kawasan BKB sebagai kawasan wisata dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pengunjung, namun kondisi saat ini masih terdapat beberapa pelayanan yang belum memberikan kepuasan pengunjung sehingga Kawasan BKB dikhawatirkan tidak mampu memberikan pelayanan yang optimal bagi pengunjung.

Dengan adanya permasalahan tersebut, maka dapat disusun pertanyaan penelitian yaitu Bagaimanakah Kualitas Pelayanan pada Kawasan Wisata BKB Palembang dalam memberikan Kualitas Pelayanan yang Optimal Bagi Pengunjung?. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji kualitas pelayanan pada Kawasan Wisata BKB Palembang berdasarkan persepsi pengunjung sehingga dapat diketahui prioritas pengembangan wisata kawasan dalam memberikan kualitas pelayanan yang optimal bagi pengunjung kawasan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang didukung dengan alat analisis, yaitu uji validitas dan reliabilitas, distribusi frekuensi, pembobotan skala likert, *Importance-Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode pengumpulan data terdiri dari data primer berupa kuesioner, wawancara, dan observasi lapangan, dan data sekunder berupa dokumentasi dan survei instansional, serta triangulasi. Metode penarikan sampel dengan metode *purposive sampling* untuk pengambilan narasumber yang akan diwawancarai, sedangkan metode *accidental sampling* untuk pengambilan responden untuk kuesioner dari pengunjung wisata kawasan.

Output dari hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan pada Kawasan Wisata BKB secara keseluruhan sudah memuaskan pengunjung sebesar 0,6814 atau 68,14%, namun masih terdapat beberapa pelayanan yang belum memuaskan pengunjung. Beberapa pelayanan tersebut dapat ditunjukkan pada kuadran I matriks *Importance Performance Analysis* (IPA) bahwa terdapat 19 variabel dari 56 variabel pelayanan dengan dimensi *Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, dan Sustainability* kecuali *Responsiveness* yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya sesuai harapan pengunjung. Selain itu, variabel pelayanan tersebut juga berkaitan dengan atraksi, aksesibilitas, fasilitas wisata, serta informasi dan promosi kawasan. Variabel-variabel atau atribut-atribut pelayanan tersebut menjadi fokus untuk ditingkatkan kinerjanya karena memiliki kinerja yang belum memuaskan bagi pengunjung atau kinerjanya rendah, namun memiliki harapan yang tinggi dari pengunjung. Prioritas pengembangan Kawasan BKB dilihat dari pelayanan yang memiliki nilai *gap* tinggi bahwa tidak hanya perlu memperhatikan fasilitas wisata dan aksesibilitas kawasan saja, namun juga atraksi wisata sebagai daya tarik wisata kawasan sekaligus memberikan informasi dan promosi, serta melestarikan Kawasan BKB untuk menjaga eksistensi dan identitasnya sebagai kawasan bersejarah.

Rekomendasi untuk pemerintah sebagai pengelola kawasan dan pemangku kebijakan terkait peningkatan kinerja pelayanan yang menjadi prioritas utama, yakni perlu adanya kebijakan atau regulasi, penataan, perbaikan atau pemeliharaan, pemberdayaan, penyediaan, kajian, pengelolaan, dan pendanaan atau pembiayaan dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Kata kunci : kualitas pelayanan, destinasi wisata, kawasan bersejarah

ABSTRACT

Benteng Kuto Besak (BKB) Area is one tourist area in Palembang city which has the potential of heritage buildings as a tourist attraction. BKB area as a tourist area is demanded to be able to provide services that can satisfy visitors, but the current condition there are still some services that have not provided visitor satisfaction so BKB area feared not able to provide optimal service for visitors.

With the existence of these problems, it can be compiled research question that is How Service Quality on Tourism Area of BKB Palembang in providing Optimal Service Quality For Visitors?. The purpose of this study is to assess the service quality on Tourism Area of BKB Palembang based on visitor perception that it can be known priority of tourism development in providing optimal service quality for visitors of the area.

This study uses a quantitative approach supported by analytical tools, namely the validity and reliability, Importance Performance Analysis (IPA), and Customer Satisfaction Index (CSI). The data collection method consists of primary data in the form of questionnaires, interviews, and field observations, and secondary data in the form of documentation and institutional surveys, and triangulation. Sampling method with purposive sampling method to take the resource to be interviewed, while the accidental sampling method for respondent retrieval for questionnaires from the tourist area.

The output of this study is the service quality on BKB Tourism Area as a whole has been satisfying visitors of 0.6814 or 68.14%, but there are still some services that have not satisfied the visitors. Some of these services can be shown in first (I) quadrant of Importance Performance Analysis (IPA) Matrix that there are 19 variables from 56 service variables with the dimensions of Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, and Sustainability, except Responsiveness which become the main priority to be improved performance according to the expectations of visitors. In addition, the service variables are also related to the attractions, accessibility, tourism facilities, as well as information and promotions. These service variables or attributes are the focus for improved performance because they have unsatisfactory performance for visitors or low performance, but have high expectations from visitors. The priority of BKB Area Development is seen from the services that have high gap value that not only need to pay attention to tourism facilities and the accessibility of the area only, but also the tourist attraction as the tourist attraction of the area while providing information and promotion, and preserving BKB Area to maintain its existence and identity as the historic area.

Recommendations for the government as area managers and stakeholders related to the improvement of service performance that becomes the main priority, namely the need for policies or regulations, structuring, repair or maintenance, empowerment, provision, study, management, and financing in providing optimal service.

***Keywords**: service quality, tourism destination, heritage area*

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Diponegoro, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	:	**SABRINA SABILA**
NIM	:	**21040115410042**
Jurusan/Program Studi	:	MAGISTER PEMBANGUNAN WILAYAH DAN KOTA
Departemen	:	PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
Fakultas	:	TEKNIK
Jenis Karya	:	TESIS

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Diponegoro **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

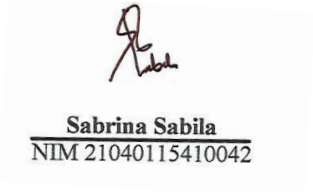
KUALITAS PELAYANAN PADA KAWASAN WISATA BENTENG KUTO BESAK PALEMBANG

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Diponegoro berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Semarang
Pada Tanggal : Juni 2017

Yang menyatakan



KATA PENGANTAR

Rasa syukur tiada terhingga kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat karunia dan hidayah-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul "Kualitas Pelayanan pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak Palembang" dengan baik dan lancar. Penulisan Laporan Tesis ini diakukan kepada Magister Pembangunan Wilayah dan Kota Universitas Diponegoro Semarang.

Peneliti menyadari bahwa tesis ini tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan baik dukungan materiil dan moril dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada, kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada pihak yang telah ikut berperan dalam penyusunan laporan ini, yaitu kepada:

1. Dr.sc.agr. Iwan Rudiarto, ST., M.Sc selaku Ketua Program Studi Magister Pembangunan Wilayah dan Kota Universitas Diponegoro Semarang.
2. Maya Damayanti, ST, MA, PhD selaku dosen pembimbing yang dengan tekun dan penuh kesabaran memberikan arahan dan bimbingan kepada Peneliti di dalam penyusunan Tesis ini.
3. Dr. Ir. Hadi Wahyono, MA dan Dr. Wisnu Pradoto, ST., MT selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan kepada Peneliti dalam memperbaiki dan menyempurnakan Tesis ini.
4. Pimpinan, dosen, dan staf Magister Pembangunan Wilayah dan Kota atas bantuan, dukungan, ilmu, dan bimbingannya selama proses perkuliahan.
5. Kepala Pusbindiklatren Bappenas/PPN RI yang telah memberikan kesempatan kepada Peneliti untuk mendapatkan beasiswa.
6. Pimpinan beserta Jajarannya dari Pemerintah Kota Palembang (Bappeda, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata), Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan (Bappeda, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata), Subdit Penataan Bangunan dan Layanan Khusus Kementerian PUPR, Satker Penataan Bangunan dan Lingkungan Provinsi Sumatera Selatan, dan Dosen Pariwisata Polines Unsri sekaligus Pengamat Pariwisata atas bantuan informasi dan data dalam mendukung penelitian ini.
7. Suami dan anak tercinta, serta seluruh keluarga besar yang telah memberi doa dan dukungan.
8. Teman-teman, rekan kerja, dan pihk-pihak lain yang telah membantu proses penyusunan Tesis ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Demikian segenap kata yang dapat Peneliti sampaikan. Peneliti berharap semoga Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu penyusunan tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat khususnya bagi para pemerhati tema ini dan bagi khalayak umum pada umumnya.

Semarang, 2017
Peneliti,

Sabrina Sabila

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ..... **ii**
LEMBAR PERNYATAAN ..... **iii**
LEMBAR PERSEMBAHAN ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
ABSTRACT ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **viii**
DAFTAR TABEL ..... **xi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvi**

BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Perumusan Masalah 7
1.3. Tujuan, Sasaran dan Manfaat Penelitian 9
1.3.1. Tujuan Penelitian 9
1.3.2. Sasaran Penelitian 9
1.3.3. Manfaat Penelitian 9
1.4. Ruang Lingkup Studi 10
1.4.1. Ruang Lingkup Spasial 10
1.4.2. Ruang Lingkup Substansial 13
1.5. Keaslian Penelitian 14
1.6. Kerangka Pemikiran 15
1.7. Metodologi Penelitian 18
1.7.1. Pendekatan Penelitian 18
1.7.2. Kebutuhan Data 20
1.7.3. Teknik Pengumpulan Data 21
1.7.4. Teknik Pengambilan Sampel 28
1.7.5. Teknik Pengolahan Data 31
1.7.6. Teknik Analisis 34
1.8. Sistematika Pembahasan 48

BAB II KAJIAN KUALITAS PELAYANAN DALAM KONTEKS PARIWISATA BERDASARKAN PERSPEKTIF LITERATUR **49**
2.1. Kerangka Literatur 49
2.2. Pariwisata dalam mendukung Eksistensi Kawasan Bersejarah 50
2.2.1 Pariwisata di Kawasan Bersejarah 50
2.2.2 Pariwisata Sebagai Sistem 54
2.2.3 Pariwisata Sebagai Jasa 58
2.3. Kepuasan Pelanggan/Penerima Layanan *(Customer Satisfaction)* 60

2.4. Kualitas Pelayanan dalam Konteks Pariwisata 62
2.4.1 Dimensi Kualitas Pelayanan 65
2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan dalam Konteks Pariwisata..... 67
2.5. Dimensi dan Atribut/Variabel Kualitas Pelayanan pada Kawasan Wisata BKB 71
2.6. Sintesa Variabel Penelitian 85

BAB III GAMBARAN UMUM KAWASAN WISATA BENTENG KUTO BESAK PALEMBANG..... 91
3.1. Gambaran Umum Pariwisata Kota Palembang..... 91
3.1.1 Pariwisata Kota Palembang..... 91
3.1.2 Kebijakan terkait Pariwisata Kota Palembang.... 92
3.2. Gambaran Umum Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak 93
3.2.1 Lokasi Kawasan Benteng Kuto Besak 93
3.2.2 Sejarah Perkembangan Kawasan Benteng Kuto Besak 93
3.2.3 Karakteristik Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak 97
3.2.4 Pengelolaan Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak Palembang 120
3.3. Gambaran Umum Pengunjung Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak..... 121
3.3.1 Jenis Kelamin..... 121
3.3.2 Tempat Tinggal Asal 122
3.3.3 Frekuensi Kunjungan..... 122
3.3.4 Obyek Wisata..... 123
3.3.5 Maksud Kunjungan..... 123
3.3.6 Moda Perjalanan 124
3.3.7 Biaya yang dikeluarkan 125

BAB IV ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KAWASAN WISATA BENTENG KUTO BESAK PALEMBANG..... 127
4.1. Analisis Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Pelayanan pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak Palembang Berdasarkan Persepsi Pengunjung 127
4.2.1 *Reliability* (Kehandalan)..... 128
4.2.2 *Assurance* (Jaminan)..... 136
4.2.3 *Tangible* (Berwujud)..... 140
4.2.4 *Empathy* (Empati)..... 163
4.2.5 *Responsiveness* (Ketanggapan)..... 167
4.2.6 *Sustainability* (Keberlanjutan)..... 169
4.2. Analisis Kualitas Pelayanan pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak Palembang Berdasarkan Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Pelayanan 178

4.3. Prioritas Pengembangan Wisata Kawasan Benteng Kuto Besak 191
4.4. Temuan Studi 207

BAB V PENUTUP 221
5.1. Kesimpulan..... 221
5.2. Rekomendasi 225

DAFTAR PUSTAKA 237

LAMPIRAN 248

DAFTAR TABEL

TABEL I.1 : Keaslian Penelitian 15
TABEL I.2 : Kebutuhan Data 21
TABEL I.3 : Variabel/Atribut Pelayanan pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak dari Narasumber 25
TABEL I.4 : Hasil Uji Validitas Kinerja dan Kepentingan Pelayanan pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak..... 35
TABEL I.5 : Hasil Uji Reliabilitas Kinerja dan Kepentingan Pelayanan pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak..... 37
TABEL I.6 : Kriteria dan Kepuasan Pengunjung 46
TABEL II.1 : Dimensi Kualitas Pelayanan dalam Konteks Pariwisata dari berbagai Penelitian 70
TABEL II.2 : Dimensi dan Atribut/Variabel Pelayanan pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak Palembang 72
TABEL II.3 : Variabel Penelitian 85
TABEL III.1 : Keterkaitan Karakteristik Kawasan Terhadap Variabel Pelayanan Tiap Dimensi Kualitas Pelayanan..... 118
TABEL IV.1 : Tingkat Kinerja dan Kepentingan Pelayanan pada Dimensi *Reliability*..... 130
TABEL IV.2 : Tingkat Kinerja dan Kepentingan Pelayanan pada Dimensi *Assurance*..... 137
TABEL IV.3 : Tingkat Kinerja dan Kepentingan Pelayanan pada Dimensi *Tangible* 143
TABEL IV.4 : Tingkat Kinerja dan Kepentingan Pelayanan pada Dimensi *Empathy* 165
TABEL IV.5 : Tingkat Kinerja dan Kepentingan Pelayanan pada Dimensi *Responsiveness*..... 168
TABEL IV.6 : Tingkat Kinerja dan Harapan Pelayanan pada Dimensi *Sustainability*..... 171
TABEL IV.7 : *Importance Performance Analysis* Kualitas Pelayanan pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak..... 179
TABEL IV.8 : Variabel Pelayanan pada Kuadran I 184
TABEL IV.9 : Variabel Pelayanan pada Kuadran II 186
TABEL IV.10 : Variabel Pelayanan pada Kuadran III..... 187
TABEL IV.11 : Variabel Pelayanan pada Kuadran IV..... 188
TABEL IV.12 : *Customer Satisfaction Index* Kualitas Pelayanan pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak 189
TABEL IV.13 : Prioritas Pengembangan Wisata Kawasan BKB 215

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 : Orientasi Kawasan Benteng Kuto Besak terhadap Kota Palembang 12
GAMBAR 1.2 : Peta Administasi Kawasan Benteng Kuto Besak Palembang 13
GAMBAR 1.3 : Alur Kerangka Pikir 19
GAMBAR 1.4 : Alur Pengumpulan Data 22
GAMBAR 1.5 : Rumus Perhitungan Sampel 30
GAMBAR 1.6 : Rumus Pengkodean Data Penelitian 32
GAMBAR 1.7 : Contoh Pengkodean Data Penelitian 33
GAMBAR 1.8 : Rumus Bobot Rata-Rata Tingkat Kinerja 41
GAMBAR 1.9 : Rumus Bobot Rata-Rata Tingkat Kepentingan 42
GAMBAR 1.10 : Rumus Rata-Rata dari Rata-Rata Tingkat Kinerja 42
GAMBAR 1.11 : Rumus Rata-Rata dari Rata-Rata Tingkat Kepentingan 42
GAMBAR 1.12 : Matriks *Importance-Performance Analysis* 43
GAMBAR 1.13 : Rumus *Gap* (Kesenjangan) 44
GAMBAR 1.14 : Rumus Rata-Rata Tingkat Kinerja 45
GAMBAR 1.15 : Rumus Rata-Rata Tingkat Kepentingan 45
GAMBAR 1.16 : Rumus *Weight Factors* 45
GAMBAR 1.17 : Rumus *Weight Score* 46
GAMBAR 1.18 : Rumus *Customer Satisfaction Index* 46
GAMBAR 1.19 : Diagram Analisis 47
GAMBAR 2.1 : Kerangka Literatur 50
GAMBAR 3.1 : Orientasi Kawasan Benteng Kuto Besak terhadap Kota Palembang 93
GAMBAR 3.2 : Perkembangan Kawasan Benteng Kuto Besak 96
GAMBAR 3.3 : Bangunan Bersejarah di Kawasan Benteng Kuto Besak 99
GAMBAR 3.4 : Jembatan Ampera dan Sungai Musi 99
GAMBAR 3.5 : Pertunjukan Kesenian dan Kebudayaan Kawasan 100
GAMBAR 3.6 : Keberadaan Pengamen di Kawasan Wisata BKB 100
GAMBAR 3.7 : Pemanfaatan Bangunan Kawasan Benteng Kuto Besak 101
GAMBAR 3.8 : Kondisi Jalan dengan Aspal dan *Conblock*/*Paving* 103
GAMBAR 3.9 : Kondisi Jalur Pejalan Kaki yang Kurang Memadai 103
GAMBAR 3.10 : Aksesibilitas Kawasan BKB 104
GAMBAR 3.11 : Tempat Parkir di Kawasan BKB 105
GAMBAR 3.12 : Halte Bus di Kawasan BKB 106
GAMBAR 3.13 : Moda Transportasi Menuju Kawasan BKB 107
GAMBAR 3.14 : Penanda Arah Lokasi dan Papan Informasi Wisata yang Kurang Memadai 108
GAMBAR 3.15 : Kantor Pusat Informasi Wisata 109
GAMBAR 3.16 : Hotel Graha Sriwijaya 109
GAMBAR 3.17 : Tempat-Tempat Makan di Kawasan Benteng Kuto

Besak 111
GAMBAR 3.18 : Tempat-Tempat Souvenir di Kawasan Benteng Kuto Besak 112
GAMBAR 3.19 : Tempat Duduk di Kawasan Benteng Kuto Besak 112
GAMBAR 3.20 : Tempat Sampah di Kawasan Benteng Kuto Besak 113
GAMBAR 3.21 : Toilet Umum di Kawasan Benteng Kuto Besak 113
GAMBAR 3.22 : Rumah Sakit dr. A.K. Gani..... 115
GAMBAR 3.23 : Petugas Wisata di Kawasan Benteng Kuto Besak..... 117
GAMBAR 3.24 : Persentase Jenis Kelamin Pengunjung Kawasan BKB 122
GAMBAR 3.25 : Persentase Tempat Tinggal Asal Pengunjung Kawasan BKB..... 122
GAMBAR 3.26 : Persentase Frekuensi Pengunjung Kawasan BKB..... 123
GAMBAR 3.27 : Persentase Obyek Wisata yang dikunjungi Pengunjung ... 123
GAMBAR 3.28 : Persentase Maksud Kunjungan Pengunjung Kawasan BKB..... 124
GAMBAR 3.29 : Persentase Kendaraan yang digunakan Pengunjung 124
GAMBAR 3.30 : Persentase Biaya yang dikeluarkan Pengunjung 125
GAMBAR 4.1 : Kinerja Pelayanan pada Dimensi *Reliability* di Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak 129
GAMBAR 4.2 : Kepentingan Pelayanan dari Harapan Pengunjung pada Dimensi *Reliability* di Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak..... 129
GAMBAR 4.3 : (A) Kinerja Pelayanan dan (B) Harapan Pengunjung untuk Kepentingan Pelayanan Kelancaran Lalu Lintas..... 133
GAMBAR 4.4 : (A) Kinerja Pelayanan dan (B) Harapan Pengunjung untuk Kepentingan Pelayanan Tarif Parkir Murah 135
GAMBAR 4.5 : Kinerja Pelayanan pada Dimensi *Assurance* di Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak 136
GAMBAR 4.6 : Kepentingan Pelayanan dari Harapan Pengunjung pada Dimensi *Assurance* di Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak 137
GAMBAR 4.7 : (A) Kinerja Pelayanan dan (B) Harapan Pengunjung untuk Kepentingan Pelayanan Keberadaan Pedagang Kaki Lima..... 139
GAMBAR 4.8 : (A) Kinerja Pelayanan dan (B) Harapan Pengunjung untuk Kepentingan Pelayanan Keberadaan Pengamen ... 140
GAMBAR 4.9 : Kinerja Pelayanan pada Dimensi *Tangible* di Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak 142
GAMBAR 4.10 : Kepentingan Pelayanan dari Harapan Pengunjung pada Dimensi *Tangible* di Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak 142
GAMBAR 4.11 : (A) Kinerja Pelayanan dan (B) Harapan Pengunjung untuk Kepentingan Pelayanan Kondisi Bangunan dan Peninggalan Bersejarah 148
GAMBAR 4.12 : (A) Kinerja Pelayanan dan (B) Harapan Pengunjung untuk Kepentingan Pelayanan Kondisi dan Ketersediaan Pedestrian 149

GAMBAR 4.13 : (A) Kinerja Pelayanan dan (B) Harapan Pengunjung untuk Kepentingan Pelayanan Kondisi dan Ketersediaan Tempat Parkir..... 150
GAMBAR 4.14 : (A) Kinerja Pelayanan dan (B) Harapan Pengunjung untuk Kepentingan Pelayanan Kondisi dan Ketersediaan Halte Bus 152
GAMBAR 4.15 : (A) Kinerja Pelayanan dan (B) Harapan Pengunjung untuk Kepentingan Pelayanan Kondisi dan Ketersediaan Pohon Peneduh..... 154
GAMBAR 4.16 : (A) Kinerja Pelayanan dan (B) Harapan Pengunjung untuk Kepentingan Pelayanan Kondisi dan Ketersediaan Penanda Arah Lokasi dan Papan Informasi Wisata..... 155
GAMBAR 4.17 : (A) Kinerja Pelayanan dan (B) Harapan Pengunjung untuk Kepentingan Pelayanan Kondisi dan Ketersediaan Pusat Informasi Wisata 156
GAMBAR 4.18 : (A) Kinerja Pelayanan dan (B) Harapan Pengunjung untuk Kepentingan Pelayanan Kondisi dan Ketersediaan Tempat Penjualan Souvenir 157
GAMBAR 4.19 : (A) Kinerja Pelayanan dan (B) Harapan Pengunjung untuk Kepentingan Pelayanan Kondisi dan Ketersediaan Toilet Umum..... 159
GAMBAR 4.20 : (A) Kinerja Pelayanan dan (B) Harapan Pengunjung untuk Kepentingan Pelayanan Kondisi dan Ketersediaan Jaringan Internet Gratis *(Free Wifi)*..... 161
GAMBAR 4.21 : (A) Kinerja Pelayanan dan (B) Harapan Pengunjung untuk Kepentingan Pelayanan Penampilan Petugas Parkir yang Rapi 164
GAMBAR 4.22 : Kinerja Pelayanan pada Dimensi *Empathy* di Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak 164
GAMBAR 4.23 : Kepentingan Pelayanan dari Harapan Pengunjung pada Dimensi *Empathy* di Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak 164
GAMBAR 4.24 : (A) Kinerja Pelayanan dan (B) Harapan Pengunjung untuk Kepentingan Pelayanan Kemudahan mendapatkan Informasi..... 166
GAMBAR 4.25 : Kinerja Pelayanan pada Dimensi *Responsiveness* di Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak 167
GAMBAR 4.26 : Kepentingan Pelayanan dari Harapan Pengunjung pada Dimensi *Responsiveness* di Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak 168
GAMBAR 4.27 : Kinerja Pelayanan pada Dimensi *Sustainability* di Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak 170
GAMBAR 4.28 : Kepentingan Pelayanan dari Harapan Pengujung pada Dimensi *Sustainability* di Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak 170
GAMBAR 4.29 : (A) Kinerja Pelayanan dan (B) Harapan Pengunjung untuk Kepentingan Pelayanan Penyelenggaraan

Acara Budaya, Kesenian yan Sejarah Lokal 172
GAMBAR 4.30 : Kinerja dan Harapan Pelayanan Kondisi Bangunan Bersejarah yang mempertahankan Arsitektur Aslinya dan Kondisi Penambahan Bangunan Baru 175
GAMBAR 4.31 : (A) Kinerja Pelayanan dan (B) Harapan Pengunjung untuk Kepentingan Pelayanan Pemanfaatan Bangunan Peninggalan Bersejarah untuk Kegiatan yang memberikan Nilai Tambah Ekonomi 177
GAMBAR 4.32 : Matriks *Importance Performance Analysis* Kualitas Pelayanan pada Kawasan Wisata BKB 183

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A : Pedoman Validasi Variabel Penelitian 248
LAMPIRAN B : Kuesioner Pelayanan Kepada Pengunjung Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak 254
LAMPIRAN C : Pedoman Kegiatan Observasi Lapangan di Kawasan Benteng Kuto Besak 262
LAMPIRAN D : Pedoman Wawancara Penelitian 266
LAMPIRAN E : Rekapitulasi Validasi Variabel/Atribut Pelayanan pada Kawasan Wisata Benteng Kuto Besak dari Para Narasumber 274
LAMPIRAN F : Rekapitulasi Kuesioner 304
LAMPIRAN G : Olahan Data Kuesioner 320
LAMPIRAN H : Rekapitulasi Observasi Lapangan di Kawasan Benteng Kuto Besak 349
LAMPIRAN I : Rekapituasi Wawancara 380