

## **INDEX PERFORMANCE ANALYSIS KUALITAS LAYANAN DAN MANAJEMEN STRATEGI PENATAAN KAWASAN WISATA SONGGORITI**

Dedi Dwilaksana <sup>1</sup>

### **ABSTRACT**

*The acceleration of economic growth in the region is supported by the potential of sectoral support the local economy in which one sector is tourism. The development of tourism has an important role for the development of an area, and evenly expand and employment opportunities, encouraging the development of local, regional and national income increase in order to improve the welfare and prosperity of the community. Stone City is one city where the tourism destination which is Tourism Songgoriti. The potential is very supportive in the growth of the real economy both in terms of products and services. Structuring economic support infrastructure around the holidays can be a priority so that regional economic growth is expected to not only provide opportunities for people with middle and upper economic level but more in favor of increasing the value of the benefit to the surrounding community.*

*To support a more targeted policy measures, especially for the Holidays Songgoriti, it would require an identification of potential research activity in particular economic and business prospects around the area of service quality attributes identified tourism areas Songgoriti desired by consumers (consumer expectations) and how consumer perceptions of attributes -attributes by field survey methods and questionnaires to the respondents who are consumers who have traveled to Songgoiti. Based on data from surveys and questionnaires and supported other secondary data and then do performance Index Analysis (IPA), SWOT Analysis. From the results of the new analyst made recommendations on the business prospects of the development plan Songgoriti tourism area in accordance with the desires of consumers, among others, relating to the restructuring and renovation Songgoriti markets, development of adequate parking facilities, arrangement of PKL to localize them along the roadside as they usually occupy This unique vehicle build date Doloe case of traditional stalls, performances of dance and music studio tadsional, etc.. In order to realize these plans is the management Songgoriti should coordinate intensively with people around the area with government policy support and consistent progressive Rock.*

*Keywords: SWOT Analysis, Index Performance Analysis, intensive coordination*

### **PENDAHULUAN**

Akselerasi pertumbuhan ekonomi daerah ditopang oleh potensi sektoral penunjang ekonomi daerah yang salah satu sektor tersebut adalah pariwisata. Pengembangan pariwisata mempunyai peran yang sangat penting bagi pengembangan suatu wilayah, mperluas dan pemeratakan kesempatan berusaha dan lapangan kerja, mendorong pembangunan daerah, memperbesar pendapatan daerah dan nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat. Kota Batu merupakan salah kota tujuan pariwisata dimana satunya adalah Wisata Songgoriti. Potensi ini sangat menunjang dalam pertumbuhan sektor ekonomi riil baik dari sisi produk dan jasa. Penataan infrastruktur pendukung perekonomian di sekitar kawasan pariwisata dapat menjadi prioritas sehingga pertumbuhan ekonomi daerah diharapkan tidak hanya memberikan kesempatan pada masyarakat dengan tingkat ekonomi menengah keatas akan tetapi lebih memihak pada peningkatan nilai kemanfaatan terhadap masyarakat sekitarnya.

---

<sup>1</sup> Staf Pengajar Jurusan Teknik Mesin Fakultas Teknik Universitas Jember

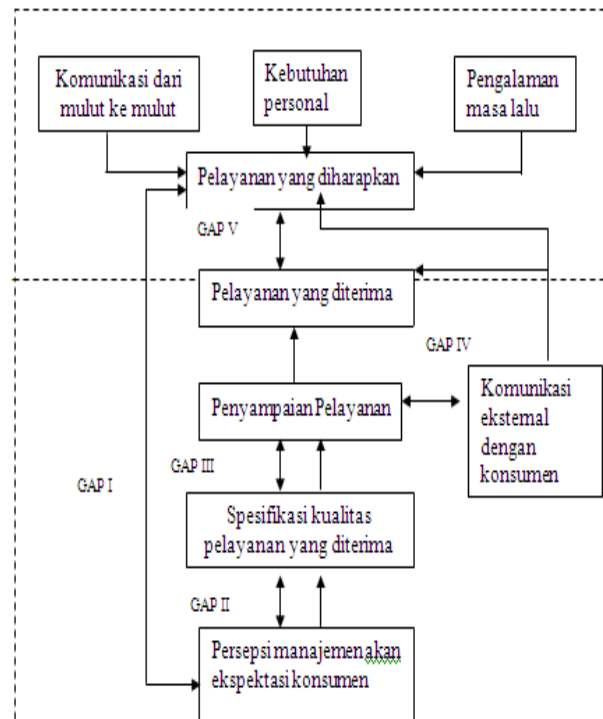
Confidential

## TINJAUAN PUSTAKA

Konsep pendekatan perencanaan wilayah yang menganut pada pariwisata berkelanjutan, di mana manifestasi strategi implementasinya bisa dalam berbagai tingkatan, nasional, regional atau pada level kawasan yang termasuk didalamnya :

- a. Pendekatan Keterpaduan Perencanaan dari Bawah dan dari Atas (Top Down And Botton Up Planning)
- b. Pendekatan Intersektoral Holistik
- c. Pendekatan Pariwisata Berkelanjutan
- d. Pendekatan Masyarakat (Community Approach)

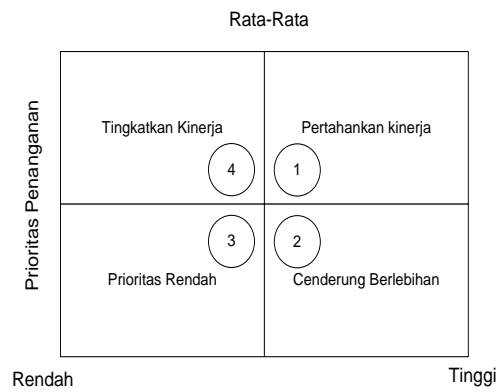
Suatu organisasi/majemen pengelola yang memahami konsep kualitas dengan benar, harus pula menyadari pentingnya usaha terus-menerus ke arah penyempurnaan kualitas pelayanan yang dihasilkan. Penyempurnaan berkelanjutan ini penting artinya dalam mempertahankan daya saing produk organisasi/majemen pengelola, mengingat bahwa kebutuhan konsumen bersifat dinamis dan berubah – ubah menurut perkembangan waktu. Parasuraman , Zaithaml dan Berry (1993) memberikan model kualitas jasa yang menyoroti syarat – syarat utama untuk memberikan kualitas jasa yang diharapkan, yang terdiri dari lima kesenjangan yang mengakibatkan kegagalan penyampaian jasa. Didalam penelitian Parasuraman mengidentifikasi 5 gap yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa, gambar 1, memperlihatkan kelima kesenjangan (gap) tentang kualitas pelayanan.



Gambar 2.1 Model Konseptual Kualitas Pelayanan /Jasa

Gambar 1. Kesenjangan (gap) tentang kualitas pelayanan

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* (Brandt, 2000 dan Latu & Everett, 2000). *IPA* telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang penelitian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003). *IPA* menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis. Interpretasi grafik *IPA* sangat mudah, dimana grafik *IPA* dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran *importance-performance* sebagaimana terlihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Pembagian Kuadran Importance Performance Analysis

**Analisis Strengths, Weaknesses, Opportunities dan Threats (SWOT)**

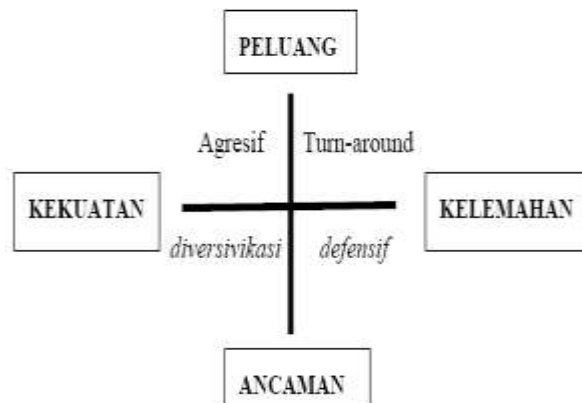
Analisis SWOT membantu pengambil keputusan untuk mengembangkan sebuah strategi dalam suatu organisasi berdasarkan atas informasi yang dikumpulkan. Analisis ini juga membantu organisasi untuk mencapai kesuksesan strategi dengan cara meningkatkan aspek-aspek kekuatan dan kesempatan serta menurunkan aspek-aspek kelemahan dan tantangannya.

Penetapan strategi dilakukan dengan memasukkan tiap-tiap posisi strategi ke dalam suatu matriks, yang pemilihannya dilakukan dengan menggunakan matriks SWOT. Proses penetapan matriks SWOT dapat dilihat pada kabar berikut (Swarsono, 1998: 139):

Tabel 2.1 Konsep Analisis SWOT

Strategi	Kekuatan (Strengths)	Kelemahan (Weaknesses)
Peluang (Opportunities)	Strategi OS	Strategi OW
Ancaman (Threats)	Strategi TS	Strategi TW

Untuk dapat mengetahui posisi dari organisasi/manajemen pengelola dapat pula dibuat alat bantu analisis SWOT dengan gambar sebagai berikut:



Gambar 3. Formulasi posisi organisasi/manajemen pengelola dengan analisis SWOT

**METODOLOGI PENELITIAN**

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan di Kecamatan Batu tepatnya di Kawasan Wisata Songgoriti. Adapun rentang waktu penelitian ini berkisar selama 2 bulan.

Pada tahap ini dilakukan identifikasi permasalahan di lapangan tentang bagaimana sebenarnya :

- a. Bagaimana mengetahui gap antara harapan konsumen terhadap atribut kualitas layanan kawasan Wisata Songgoriti dengan persepsi pihak manajemen .
- b. Bagaimana strategi penataan kawasan Wisata Songgoriti sesuai ekspektasi dan persepsi konsumen .

Sehingga nantinya akan didapat :

- a. Mendata atribut kualitas layanan kawasan Wisata Songgoriti. Sesuai harapan konsumen.
- b. Membuat analisis SWOT dan Indeks Performance Analysis (IPA) tentang kualitas layanan Kawasan Wisata Songgoriti.
- c. Membuat rekomendasi bagi pemerintah daerah dan masyarakat di sekitar kawasan tersebut khususnya dalam penataan Kawasan Wisata Songgoriti.

### Pengambilan Data.

Pengambilan data dilakukan dengan cara:

- a. Penentuan Responden  
Pada tahap ini ditentukan siapa responden yang akan disurvei dalam penelitian beserta SDM yang terlibat di dalamnya.
- b. Pengumpulan Data Kuantitatif dan Kualitatif.  
Pengumpulan data jumlah pengunjung, jumlah fasilitas, jumlah kegiatan usaha di sekitar Songgoriti dll. Sedangkan data kualitatif termasuk kondisi kualitas fasilitas, ekspektasi dan persepsi konsumen terhadap layanan Songgoriti dll.

Kemudian data primer dan sekunder direkap, ditabulasi, diasosiasi dan diklasifikasi serta dibobotkan kemudian di petakan dalam kuadran-kuadran SWOT, IPA Analysis.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari penelitian tersebut didapat data sebagai berikut

Tabel 5.1 Data Prospek Internal dan eksternal Kawasan Wisata Songgoriti

NO	ITEM DATA	DATA
1	Wahana yang ada (jumlah dan jenis)	Terdapat 4 wahana wisata yang ada di kawasan Songgoriti 1. Tirta Nirwana :taman bermain, Kolam renang 2. Candi Songgoriti yang dimiliki oleh Pemkab Malang = Kondisinya masih tahap renovasi 3. Pemandian Air Panas dimiliki oleh Pemkab Malang 4. Kolam renang dan penginapan villa dimiliki oleh Pemkab Malang
	Jumlah wisatawan (per tahun, per bulan)	Tahun 2009 : Jan 7006 Feb 2374 Mar 2334 Apr 3978 Mei 4178 Jun 7880 Jul 4639 Agst 3680 Sept 4913 Okt 7003 Total 44985 Tahun 2008 : Jan 4183 Feb 2266 Mar 3185 Apr 5300 Mei 4215 Jun 8777 Jul 9669 Agst 4775 Sept 1230 Okt 8895 Nop 6682 Des 6479 Total 65536
	Jumlah dan Kondisi Fasilitas Pendukung di Lokasi	toilet, 17 (terdapat di area Tirta) kondisi Baik, parkir, 3 kondisi Tidak layak ( pos keamanan, 1 kondisi baik pos informasi, 1 (terdapat di area Tirta) kondisi Baik tanda & peta lokasi, pemandu 15 (terdapat di area Tirta) kondisi Baik tempat sampah 90 (terdapat di area Tirta) kondisi Baik alat pemadam kebakaran tidak ada klinik kesehatan darurat tidak ada warung/ kedai di lokasi 17 (terdapat di area Tirta) kondisi 13 baik 4 Rusak (perlu renovasi) toko cinderamata di lokasi 12 (terdapat di area Tirta) kondisi Baik Fasilitas lain 1 Mushola (terdapat di area Tirta) kondisi Baik

NO	ITEM DATA	DATA
		Toko Elektronik/Counter HP+Pulsa dll ada 2 Hotel/Penginapan/Villa Hotel 4 (Nirwana, kartikaraya, songgoriti resort, arumdalu), villa 275 Usaha Lain Tidak ada
3	Jumlah Angkatan Kerja Usia Produktif yang :	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laki-laki: 1552</li> <li>• Perempuan: 1667</li> <li>• Bekerja: 1121 (tidak termasuk pengusaha villa yang jumlahnya sebesar 275)</li> <li>• Tidak Bekerja -</li> </ul>
4	Jumlah dan Kondisi Fasilitas Pendukung di Sekitar Lokasi	Jalan Utama baik kondisi terlalu sempit akibat banyak PKL Jalan kecil/gang baik Lampu jalan Tidak ada pos keamanan (polisi/satpam) Tidak ada pos informasi resmi Tidak ada tanda & peta di sekitar lokasi ada tempat sampah Tidak ada alat pemadam kebakaran Tidak ada klinik kesehatan darurat Tidak ada

Confidential

Tabel 1. Atribut Kualitas Layanan Kawasan Wisata Songgoriti Menurut Konsumen Sesuai Kelompok Dimensi Kualitas Garvin

<b>1. Performance (performa):</b> menyangkut karakteristik operasi dasar.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketersediaan fasilitas toilet yang cukup dan bersih di dalam dan di luar kawasan</li> <li>• Ketersediaan akses jalan yang memadai</li> <li>• Ketersediaan parkir yang aman dan nyaman</li> </ul>
<b>2. Durability (ketahanan):</b> jangka waktu hidup sebelum tiba saatnya diganti.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas bangunan wahana</li> </ul>
<b>3. Features (fitur):</b> item-item ekstra yang ditambahkan pada fitur dasar.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketersediaan wisata kuliner yang unik, bersih dan nyaman</li> <li>• Jumlah dan jenis wahana yang memadai</li> <li>• Ketersediaan sarana belanja yang bersih, aman dan nyaman</li> <li>• Keunikan kawasan dan sekitarnya</li> </ul>
<b>4. Aesthetics (estetik):</b> menyangkut tampilan, rasa, bunyi, bau, atau rasa.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kebersihan Lokasi</li> </ul>
<b>5. Perceived Quality:</b> mutu/kualitas yang diterima dan dirasa customer.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kenyamanan dan keamanan di sekitar lokasi Kawasan Songgoriti</li> <li>• Harga sewa yang terjangkau dan sistem pembayaran yang mudah</li> <li>• Kemudahan complain atas kualitas layanan</li> </ul>

**Kemudian dilakukan uji**

**Uji Validitas**

Uji validitas yang dilakukan terhadap kuisioner preferensi prioritas dan kuisioner persepsi yang telah disebar. Dan dari perhitungan yang dilakukan didapatkan hasil dalam tabel 4.3 dan 4.4 berikut ini :

Contoh untuk kuisioner umum: X = variabel *independent*. = item pertanyaan no 1 (X1); Y = variabel *dependent*. = Total jawaban 12 item pertanyaan; N = 30, Maka  $r_{xy}$  adalah sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{(30 \times 3975) - (99 \times 1162)}{\sqrt{((30 \times 369) - 9801) \times ((30 \times 45968) - (1350244))}}$$

$$r_{xy} = 0.696773$$

Menurut Sugiyono (1999), menyatakan bahwa instrumen dianggap valid kalau nilai  $r > 0,3$ . Jadi apabila korelasi antara butir dengan skor total  $< 0,3$  maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid. Dari hasil uji vliditas yang dilakukan didapatkan bahwa semua item kuisioner valid.

**Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas yang dilakukan terhadap kuisioner preferensi prioritas dan kuisioner persepsi yang telah disebar. Dan dari perhitungan yang dilakukan didapatkan hasil dalam tabel berikut ini :

Untuk Item Pertanyaan no.1 (X1):

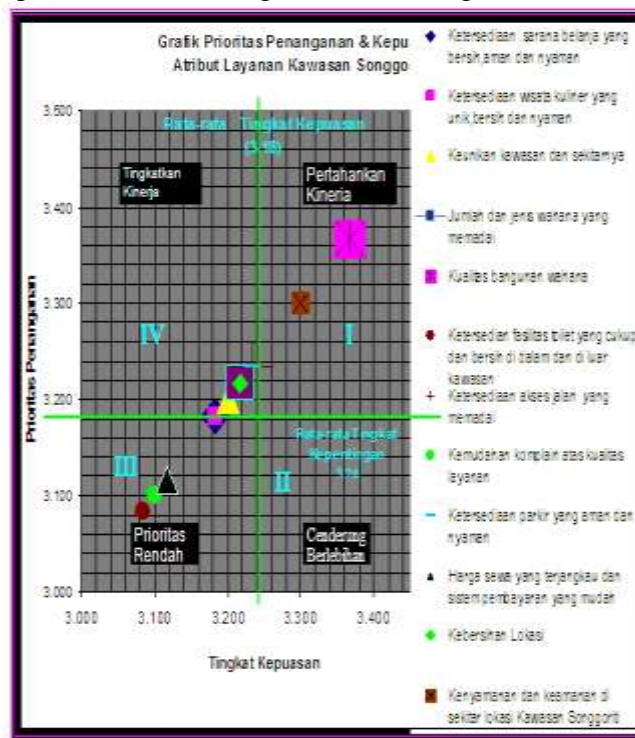
$$r_i = \left[ \frac{12}{(12-1)} \right] \left[ 1 - \frac{0.216532}{0.653044} \right] = 0.668427$$

Arikunto (1998: 171) menjelaskan lebih lanjut bahwa teknik uji dengan menggunakan koefisien *alpha cronbach*, dengan taraf nyata 5%.. Dengan kriteria jika koefisien korelasi lebih besar dari nilai kritis atau apabila nilai *alpha cronbach* > 0,6, maka item tersebut dinyatakan reliabel. Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang dilakukan didapatkan bahwa semua item kuisisioner baik kuisisioner ekspektasi maupun persepsi semua reliabel.

Dari rekapitulasi data kuisisioner preferensi prioritas dan kuisisioner persepsi yang telah didapatkan kemudian dibuat grafik *Importance Performance Analysis (IPA)* dengan langkah – langkah sebagai berikut ini :

1. Menghitung rata –rata keseluruhan dari hasil kuisisioner preferensi prioritas dan persepsi atribut kualitas layanan Kawasan Wisata Songgoriti yang menjadi obyek penelitian yang akan menjadi garis tengah vertikal dan horisontal dalam grafik IPA yang membagi grafik dalam empat kuadran.
2. Menghitung rata – rata preferensi prioritas dan kuisisioner persepsi yang telah didapatkan untuk setiap atribut.
3. Menempatkan data yang diperoleh pada langkah 2 pada grafik IPA.

Hasil dari langkah – langkah diatas adalah grafik IPA sebagai berikut :



Gambar 5.1 Grafik IPA Kualitas Layanan Kawasan Wisata Songgoriti

### Analisa grafik Importance Performance Analysis (IPA)

Dari hasil analisis setiap atribut yang dilakukan diatas dapat dibuat gambaran umum prioritas penanganan atribut layanan kualitas menurut konsumen dengan rincian sebagai berikut:

1. Atribut kualitas layanan yang menjadi prioritas pertama atau utama dalam perbaikan kualitas layanan Kawasan Wisata Songgoriti adalah :
  - Ketersediaan sarana belanja yang bersih, aman dan nyaman
  - Keunikan kawasan dan sekitarnya
  - Ketersediaan akses jalan yang memadai
  - Ketersediaan wisata kuliner yang unik, bersih dan nyaman
  - Ketersediaan parkir yang aman dan nyaman
  - Kebersihan Lokasi
  - Jumlah dan jenis wahana yang memadai

Confidential

2. Atribut kualitas layanan yang menjadi prioritas kedua dalam perbaikan kualitas layanan Kawasan Wisata Songgoriti adalah :
  - Kualitas bangunan wahana
  - Kenyamanan dan keamanan di sekitar lokasi Kawasan Songgoriti
3. Atribut kualitas layanan yang menjadi prioritas kedua dalam perbaikan kualitas layanan Kawasan Wisata Songgoriti adalah :
  - Ketersediaan fasilitas toilet yang cukup dan bersih di dalam dan di luar kawasan
  - Kemudahan komplain atas kualitas layanan
  - Harga sewa yang terjangkau dan sistem pembayaran yang mudah

**Analisis SWOT**

Profil Ancaman dan Peluang Lingkungan (External Factor). Adapun dalam menentukan bobot faktor peluang dan bobot faktor ancaman adalah sebagai berikut:

1. Bobot faktor peluang, +5 berarti positif sangat kuat, menuju sampai dengan 0 yang berarti netral, menuju -5 yang berarti negatif sangat kuat.
2. Bobot faktor ancaman, yang sangat kuat adalah +5, pengaruh netral atau tidak mempunyai pengaruh adalah 0, dan pengaruh ancaman negatif yang sangat kuat 5.

Tabel 2. Profil Ancaman dan Peluang Lingkungan (External Factor)

NO	Profile Ancaman dan Peluang	Bobot factor Ancaman	Bobot factor Peluang
1	Faktor Ekonomi Wilayah	0	+4
2	Faktor Kebijakan Pemerintah Daerah	+4	+1
3	Faktor Persaingan	+5	-3
4	Faktor Kondisi Geografis	-1	+3
5	Faktor Sosial Masyarakat	-5	+5

**Profil Kekuatan dan Kelemahan Internal (Internal Factor)**

Dalam rangka mengembangkan secara efektif profile keunggulan strategi, *menentukan* lankah evaluasi sebagai berikut :

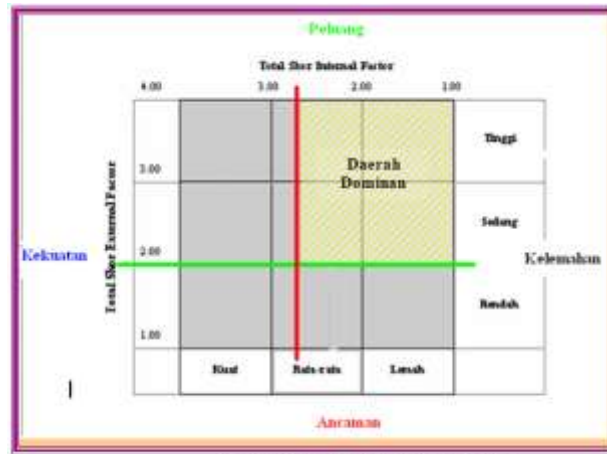
- a. Memberikan timbangan untuk setiap bobot faktor kekuatan. Setiap faktor diberi timbangan untuk ukuran kuat dan lemahnya keunggulan strategi. Misalnya dari netral (0) ke sangat positif (+5) dan dari netral (0) ke sangat negatif (-5).
- b. Menentukan pengaruh setiap bobot faktor kelemahan. Atas dasar kelemahan setiap faktor yang diberikan, selanjutnya memberi bobot +5, sedangkan pengaruh kelemahan yang sangat serius di beri bobot -5 dan bila netral di beri bobot 0.

Tabel 3. Profil Kekuatan dan kelemahan (Internal Factor)

NO	Profile Kekuatan dan Kelemahan	Bobot factor Kekuatan	Bobot factor Kelemahan
1	Faktor Finansial	+1	+3
2	Faktor Promosi Pasar	-3	+4
3	Faktor SDM	+1	-1
4	Faktor Manajemen Pengelolaan	-1	+3

Penetapan strategi pada perusahaan ini dilakukan dengan membuat formulasi posisi perusahaan, dengan menghitung dan membandingkan bobot faktor dari analisis External Factor dan analisis Internal Factor yang diperoleh bahwa posisi Kawasan Wisata Songgoriti adalah sebagai berikut :

Confidential



Gambar 5.2 Formulasi Posisi Organisasi

Selanjutnya penetapan strategi, dengan memasukan masing-masing strategi ke dalam suatu matriks, yang pemilihannya dilakukan dengan menggunakan Matriks *SWOT* (Swarsono; 1998; 139). Pada matriks di atas terlihat bahwa adanya kecenderungan-kecenderungan lebih dominan pada daerah kanan atas matriks sehingga seharusnya pihak manajemen Wisata Songgoriti menerapkan strategi (*OW=Turn-Around*) yaitu menerapkan strategi generik/efektif dan efisien untuk memperoleh keunggulan atas kelemahan dalam bertindak dan mengambil keputusan.

STRATEGI	KEKUATAN	KELEMAHAN
PELUANG		OW
ANCAMAN		

Gambar 5.3 Strategi OW Organisasi

### KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil pengolahan data serta analisis yang dilakukan didapatkan kesimpulan dalam hal penataan kawasan wisata Songgoriti dengan rincian sebagai berikut :

1. Gap antara harapan konsumen terhadap performansi kualitas layanan kawasan Wisata Songgoriti dengan persepsi pihak manajemen Songgoriti adalah sebagai berikut :
  - a. Atribut kualitas layanan yang menjadi prioritas pertama atau utama dalam perbaikan kualitas layanan Kawasan Wisata Songgoriti adalah :
    - Ketersediaan sarana belanja yang bersih, aman dan nyaman
    - Keunikan kawasan dan sekitarnya
    - Ketersediaan akses jalan yang memadai
    - Ketersediaan wisata kuliner yang unik, bersih dan nyaman
    - Ketersediaan parkir yang aman dan nyaman
    - Kebersihan Lokasi
    - Jumlah dan jenis wahana yang memadai
  - b. Atribut kualitas layanan yang menjadi prioritas kedua dalam perbaikan kualitas layanan Kawasan Wisata Songgoriti adalah :
    - Kualitas bangunan wahana
    - Kenyamanan dan keamanan di sekitar lokasi Kawasan Songgoriti
  - c. Atribut kualitas layanan yang menjadi prioritas kedua dalam perbaikan kualitas layanan Kawasan Wisata Songgoriti adalah :
    - Ketersediaan fasilitas toilet yang cukup dan bersih di dalam dan di luar kawasan
    - Kemudahan komplain atas kualitas layanan
    - Harga sewa yang terjangkau dan sistem pembayaran yang mudah
2. Secara rinci rumusan strategi generik untuk setiap atribut kualitas layanan Kawasan Wisata Songgoriti berdasarkan urutan prioritas adalah sebagai berikut :



Urutan prioritas pertama:

- a. Penataan dan penertiban PKL dengan membangun kios-kios dagang di sepanjang pinggir jalan yang selama ini ditempati mereka sehingga akses jalan masuk yang nyaman bagi wisatawan terpenuhi.
- b. Merenovasi serta menata ulang Pasar Songgoriti dengan desain lokalisir sesuai jenis jualan, menyediakan sarana dan prasarana kebersihan yang cukup dan memadai, penataan sirkulasi dan ventilasi udara pasar, pemilihan desain warna yang berkesan segar.
- c. Membangun sarana dan prasarana parkir yang cukup dan memadai yang dilengkapi toilet umum yang bersih, jumlahnya mencukupi berdasarkan rasio data pengunjung harian. Selain itu petugas parkir dan keamanan memadai dari segi kualitas dan kuantitas.
- d. Membangun wahana unik, etnik dan artistik berdasarkan potensi asli budaya lokal seperti halnya warung-warung/depot tradisional tempo doloe, sanggar pentas tari tradisional yang khas, sanggar music tradisional khas, dll yang diupayakan bisa eksis jug pada malam hari sehingga wisatawan mau berkunjung dan menghabiskan waktu malamnya di kawasan Songgoriti.
- e. Menambah jumlah petugas kebersihan dan tempat sampah di sarana parkir, kios dagang yang akan di bangun serta Pasar Songgoriti disamping tetap menjaga kualitas kebersihan lokasi wahana.

Urutan prioritas kedua :

- a. Pengaturan jadwal perawatan bangunan secara rutin dan berkala.
- b. Pembuatan saluran drainase yang baik di lokasi wahana agar ketika musim hujan kolam air panas tidak meluap.
- c. Melakukan koordinasi dengan masyarakat di sekitar lokasi wisata untuk melakukan siskamling rutin, terjadwal dan terkoordinasi bersama petugas keamanan (satpam) Kawasan Wisata Songgoriti.
- d. Manajemen Songgoriti bersama masyarakat secara bersama-sama membuat komitmen dengan konsisten (lebih mengefektifkan lagi peran paguyuban) untuk mencegah masuknya pengamen liar dalam rangka menjaga kenyamanan wisatawan.

Urutan prioritas ketiga :

- a. Membangun toilet yang bersih dan mencukupi dari segi kuantitas di aea parkir yang direncanakan di buat, di Pasar Songgoriti serta di sekitar kios dagang PKL.
- b. Pengaturan jadwal perawatan bangunan secara rutin dan berkala.
- c. Pembuatan saluran drainase yang baik di lokasi wahana agar ketika musim hujan kolam air panas tidak meluap.
- d. Melakukan koordinasi dengan masyarakat di sekitar lokasi wisata untuk melakukan siskamling rutin, terjadwal dan terkoordinasi bersama petugas keamanan (satpam) Kawasan Wisata Songgoriti.
- e. Manajemen Songgoriti bersama masyarakat secara bersama-sama membuat komitmen dengan konsisten (lebih mengefektifkan lagi peran paguyuban) untuk mencegah masuknya pengamen liar dalam rangka menjaga kenyamanan wisatawan.

**Saran**

Adapun saran yang dapat diberikan kepada pihak organisasi/majemen pengelola yaitu sebagai berikut :

1. Manajemen Songgoriti seharusnya melakukan koodinasi dengan baik dengan masyarakat sekitar serta Pemda Batu dalam rangka mewujudkan rencana yang dilakukan.
2. Dalam rangka melakukan pengembangan dan pembangunan Kawasan Wisata Songgoriti dimana telah terbukti membawa dampak besar bagi sktruktur ekonomi masyarkat sekitar

kawasan serta menyumbang PAD Kota Batu dengan porsi yang cukup besar, maka seharusnya Pemda Batu segera melakukan kebijakan misalnya melakukan Ruislag aset di Kawasan Songgoriti yang semntara ini masih menjadi aset milik Pemkab Malang..

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Crow, Kenneth. "Customer-Focused Development with QFD." DRM Associates. Fall 2006. 30 Aug. 2006 <<http://www.npdsolutions.com/qfd.html>>.
- Engel, James F.; et al. 1994. Perilaku Konsumen. Binarupa Aksara, Jakarta.
- Gargione, Luiz Antônio. 1999. Using Quality Function Deployment (Qfd) In The Design Phase Of An Apartment Construction Project. Proceedings IGLC-7 357. University of California. Berkeley. USA
- Kotler, P. 2000. Marketing Management. Millenium edt. Prentice Hall Int. Upper Sadle River. New Jersey
- Ngatilah, Yustina. 2005. Peningkatan Kualitas Produk Shock Breaker dengan Mempertimbangkan Kebutuhan Konsumen. Optimum vol 7 no 1 (*Jurnal Terakreditasi*)
- Porter, Michael. 1994. Keunggulan Bersaing: Menciptakan dan Memper-tahankan Kinerja Unggul. Binarupa Aksara, Jakarta
- Serpell, A., and Wagner R. (1997). "Application of Quality Function Deployment (QFD) to the determination of the design characteristics of building apartments". Lean Construction, L. Alarcón, ed., Balkema, Rotterdam, The Netherlands, 355-363.
- Shino, J., and Nishihara, R. (1990). "Quality development in the construction industry". Quality Function Deployment (QFD): Integrating customer requirements into product design. Y. Akao, ed., Productivity Press, Portland, Oreg., 263-297.