

# **Analisis Perbedaan Kualitas Layanan Jasa Travel Menurut Persepsi Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin Pada Nuansa Summer Holiday Tour & Travel di Kabupaten Jember**

*Analysis of Differences in Quality of services travel services according to consumer perceptions based on gender at Nuansa Summer Holiday Tour & Travel in Jember*

Tiyas Agustiningrum, Abdul Halim, Adi Prasodjo.  
Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember (UNEJ)  
Jln. Karimata 185, Jember 68121  
E-mail: tiyasagustiningrum92@gmail.com

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis: (1) posisi kualitas layanan jasa travel menurut persepsi konsumen berdasarkan jenis kelamin yang dilakukan perusahaan jasa Nuansa Summer Holiday Tour & Travel Jember, (2) perbedaan kualitas layanan jasa travel menurut persepsi konsumen berdasarkan jenis kelamin ditinjau dari atribut-atribut yang dirasakan dalam menentukan pilihan jasa tour & travel. Pendekatan riset yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 70 responden yaitu 35 konsumen laki-laki dan 35 konsumen wanita. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis Chi Square. Hasil penelitian berdasarkan analisis deskriptif menunjukkan bahwa posisi kualitas layanan jasa travel antara konsumen laki-laki dan konsumen wanita terdapat perbedaan dalam memilih jasa travel pada Nuansa Summer Holiday Tour & Travel Jember, untuk konsumen laki-laki urutan prioritasnya adalah keandalan, bukti fisik, daya tanggap, empati dan jaminan, sedangkan untuk wanita urutan prioritasnya adalah Bukti Fisik, keandalan, daya tanggap, empati dan jaminan. Berdasarkan analisis Chi Square menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara konsumen laki-laki dan konsumen wanita sebab secara umum konsumen laki-laki dan wanita mempunyai kesamaan dalam memilih atribut-atribut kualitas layanan jasa yang dirasakan dalam menggunakan layanan jasa Tour & Travel.

**Kata Kunci:** jasa travel, jenis kelamin, kualitas layanan, persepsi konsumen.

## **Abstract**

*The aims of this research are to identify and analyze: (1) the position of the service quality travel services according to consumer perceptions by gender conducted services company Nuansa Summer Holiday Tour & Travel Jember, (2) differences in service quality travel services according to consumer perceptions based on gender in terms of perceived attributes in determining the choice of tour & travel services. Research approach used in this study is kuantitatif. Sampel research in this study were 70 respondents, 35 male consumers and 35 female consumers. The analytical method used is descriptive analysis and Chi Square. The results based on descriptive analysis shows that the position of service quality travel services between consumers male and female consumers there is a difference in choosing the travel services at Nuansa Summer Holiday Tour & Travel Jember, for male consumers order of priority is reliability, physical evidence, responsiveness, empathy and guarantees, while for women the order of priority is physical evidence, reliability, responsiveness, empathy and assurance. Based on the analysis of Chi Square showed that there was no significant difference between male consumers and female consumers because consumers generally men and women have in common in selecting attributes perceived service quality in using services Tour & Travel.*

**Keywords :** consumer perceptions, gender, quality of service, travel service

## **Pendahuluan**

Perkembangan dunia pariwisata di Indonesia saat ini mempengaruhi banyaknya biro yang bergerak di bidang sektor jasa. Jasa pariwisata menjadi salah satu bisnis yang mendapat tempat di setiap sudut usaha. Salah satunya adalah bisnis jasa travel. Travel adalah kegiatan usaha yang bersifat komersial yang mengatur dan menyediakan pelayanan bagi seseorang, sekelompok orang, untuk melakukan perjalanan dengan tujuan utama berwisata, dimana badan usaha ini menyelenggarakan kegiatan perjalanan yang bertindak sebagai perantara dalam menjual

atau mengurus jasa untuk melakukan perjalanan baik di dalam dan luar negeri.

Penggunaan jasa travel di Indonesia kini sangat populer karena jasa ini sangat memudahkan perjalanan bisnis atau wisata dengan efektifitas, kecepatan, dan minimalisasi keluhan selama perjalanan. Bagi masyarakat, jasa travel digunakan sebagai sarana untuk jalan-jalan bersama keluarga, teman, bisa juga digunakan untuk perjalanan dinas oleh karyawan perusahaan dengan memberikan layanan yang berkualitas. Layanan jasa yang berkualitas dapat mempermudah perusahaan jasa travel dalam mengikat pelanggan dan calon pelanggan baru. Menurut Tjiptono (2006:273) elemen kualitas layanan jasa terdiri

dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang menunjang keberhasilan perusahaan dalam menghadapi persaingan bisnis.

Kualitas layanan jasa harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen.

Perbedaan kebutuhan dan keinginan konsumen berdasarkan jenis kelamin sangat penting untuk diketahui. Perbedaan kebutuhan antara laki-laki dan wanita pasti mempunyai perbedaan.

Menurut Yenni (2013:243) Laki-laki dalam aktivitasnya lebih agresif, lebih aktif, dan tidak sabar. Karena itu, sifat laki-laki cenderung untuk tidak mau menunggu, kurang tekun, serta kurang tabah dalam menghadapi kesulitan hidup dan lekas putus asa. Laki-laki cenderung lebih banyak berinisiatif, keras, dan tegas. Untuk itu perusahaan jasa travel perlu memberikan kualitas layanan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen laki-laki dan wanita.

Seperti halnya di Kabupaten Jember, banyak perusahaan jasa travel yang mulai bermunculan, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat salah satunya dalam hal perjalanan wisata.

Salah satu perusahaan jasa travel yang memberikan penawaran layanan jasa yang berkualitas adalah Nuansa Summer Holiday Tour & Travel di Kabupaten Jember. Perusahaan jasa ini muncul seiringnya dengan semakin berkembangnya kegiatan pariwisata dan perjalanan bisnis yang dilakukan oleh berbagai macam instansi, lembaga pendidikan yang berada di kota Jember. Nuansa Summer Holiday Tour & Travel di Kabupaten Jember sudah memiliki banyak konsumen yang terdiri dari laki-laki dan wanita. Nuansa Summer Holiday Tour & Travel di Kabupaten Jember menawarkan berbagai macam layanan jasa diantaranya tour, travel, pemesanan tiket pesawat, dan perjalanan dinas. Dalam menawarkan jasanya Nuansa Summer Holiday Tour & Travel di Kabupaten Jember selalu mempertimbangkan kualitas layanan jasa yang diberikan kepada para konsumennya. Hal ini dimaksudkan untuk memenuhi harapan konsumen atas jasa yang ditawarkan untuk mempertahankan dan meningkatkan konsumennya.

Untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah konsumen Nuansa Summer Holiday Tour & Travel Jember di Kabupaten Jember harus mengetahui tingkat kepentingan kualitas layanan jasanya berdasarkan jenis kelamin konsumen. Maka dari itu Nuansa Summer Holiday Tour & Travel di Kabupaten Jember membutuhkan banyak informasi mengenai tingkat kepentingan konsumen dalam memilih kualitas layanan jasa berdasarkan jenis kelamin melalui atribut-atribut kualitas jasa yang sudah ditawarkan seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perlu dilakukan penelitian tentang "Analisis Perbedaan Kualitas layanan jasa travel menurut persepsi konsumen berdasarkan jenis kelamin pada Nuansa Summer Holiday Tour & Travel di Kabupaten Jember".

Hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

Terdapat perbedaan yang signifikan atribut-atribut yang dipilih oleh konsumen laki-laki dan wanita dalam menentukan pilihan kualitas layanan jasa Tour & Travel.

Artikel Ilmiah Mahasiswa 2015

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- (1) Bagaimana posisi kualitas layanan jasa travel menurut persepsi konsumen berdasarkan jenis kelamin pada Nuansa Summer Holiday Tour & Travel Jember ditinjau dari atribut-atribut yang dirasakan?
- (2) Apakah terdapat perbedaan posisi kualitas layanan jasa travel menurut persepsi konsumen berdasarkan jenis kelamin ditinjau atribut-atribut yang dirasakan dalam menentukan pilihan jasa tour & travel?

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis: (1) posisi kualitas layanan jasa travel yang dilakukan perusahaan jasa Nuansa Summer Holiday Tour & Travel Jember menurut persepsi konsumen berdasarkan jenis kelamin bila ditinjau dari atribut-atribut yang dirasakan. (2) perbedaan kualitas layanan jasa travel menurut persepsi konsumen berdasarkan jenis kelamin ditinjau dari atribut-atribut yang dirasakan dalam menentukan pilihan jasa tour & travel.

## Metode Penelitian

### Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian ini adalah menggunakan deskriptif analitik. Deskriptif analitik menurut Umar, Husein (2003:87) adalah suatu metode dalam memilih status kelompok manusia, suatu obyek, suatu kondisi, suatu pemikiran ataupun suatu peristiwa pada masa sekarang.

### Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuisioner yang terkait dengan respon konsumen Nuansa Summer Holiday Tour & Travel Jember yang berkunjung di kantor Nuansa Summer Holiday Tour & Travel dan wawancara dengan pihak Nuansa Summer Holiday Tour & Travel Jember. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi data yang diperoleh dari penelitian orang lain, buku, internet dan jurnal serta data yang diolah oleh perusahaan Nuansa Summer Holiday Tour & Travel Jember seperti data gambaran umum Perusahaan, struktur organisasi perusahaan.

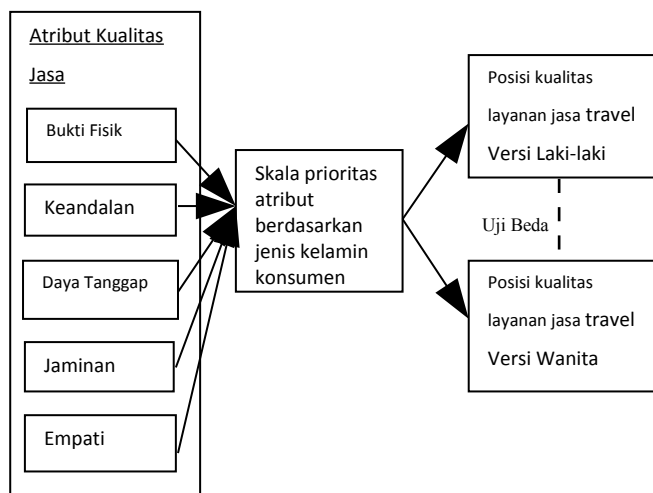
### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini Populasi dari penelitian ini adalah para konsumen laki-laki dan wanita Nuansa Summer Holiday Tour & Travel Jember dalam periode 2014-2015. dan sampelnya berjumlah 70 responden yaitu 35 konsumen laki-laki dan 35 konsumen wanita. Metode pengambilan sampel adalah *purposive sampling* menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu yang dipandang dapat memberikan data secara maksimal.

### Metode Analisis Data

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis Chi Square. Untuk menyelesaikan kedua analisis tersebut maka perlu

mengetahui kerangka konseptual dalam penelitian ini yang disajikan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

## Hasil Penelitian

Karakteristik responden dalam penelitian ini yaitu menurut jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan frekuensi menerima layanan jasa travel Nuansa Summer Holiday Tour & Travel.

Tabel 1. Karakteristik responden menurut jenis kelamin

Keterangan		Jumlah	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	35	50
	Perempuan	35	50

(Data diolah, 2015)

Berdasarkan tabel 1 hasil perhitungan 70 responden, dapat diketahui bahwa perbandingan persentase yang sama antara responden laki-laki dan responden perempuan, yaitu responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 35 orang (50%) dan responden dengan jenis kelamin wanita yaitu 35 orang (50%).

Tabel 2. Karakteristik responden menurut umur

No	Klasifikasi Umur	Laki-laki	Perempuan	Jumlah	Prosentase
1	21 – 24 tahun	7	9	16	22,9 %
2	25 – 28 tahun	10	14	24	34,2%
3	29 – 55 tahun	18	12	30	42,9 %
Jumlah		35	35	70	100%

(Data diolah, 2015)

Berdasarkan tabel 2 dari penelitian diatas menunjukkan bahwa responden yang pernah menggunakan Nuansa Summer Holiday Tour & Travel Jember yaitu bermacam-macam usia. Dari ketiga macam usia tersebut yang paling banyak menjadi konsumen Nuansa Summer Holiday Tour & Travel Jember adalah responden yang berusia 29 – 55 tahun sebanyak 30 responden (42,9%), yang kedua adalah responden yang berusia 25 – 28 tahun dengan responden sebanyak 24 orang (34,2%) dan terakhir paling sedikit menggunakan jasa Nuansa Summer Holiday Tour & Travel Jember adalah klasifikasi umur 21 – 24 tahun dengan responden sebanyak 16 responden (22,9%).

Tabel 3. Karakteristik responden menurut pendidikan terakhir

Keterangan		Jumlah	%
Status Pendidikan Terakhir	SMP	-	-
	SMA	13	18,6
	Diploma	21	30
	Sarjana	36	51,4
	Lainnya	-	-

(Data diolah 2015)

Berdasarkan table 3 diketahui responden yang diteliti tersebut diperoleh hasil bahwa tidak ada konsumen laki-laki maupun wanita yang berpendidikan terakhir SMP, SMA sebanyak 13 orang (18,6%), Diploma sebanyak 21 orang (30%), Sarjana sebanyak 36 orang (51,4%), serta tidak ada konsumen laki-laki maupun wanita yang pendidikan terakhir diluar yang sudah ditentukan diatas misalnya berpendidikan terakhir SD. Berdasarkan deskripsi tersebut dapat dinyatakan bahwa responden terbanyak yang menjawab dan mengisi kuisisioner penelitian ini adalah responden yang berstatus pendidikan terakhir sarjana, sedangkan responden terkecil yang menjawab dan mengisi kuisisioner ini adalah responden yang berstatus pendidikan terakhir SMA yang pernah memakai jasa Nuansa Summer Holiday Tour & Travel Jember.

Tabel 4. Karakteristik responden menurut pekerjaan

Keterangan		Jumlah	%
Status Sampel	PNS	28	40
	Mahasiswa	7	10
	Swasta	24	34,3
	Wiraswasta	11	15,7
	Pelajar	-	-

(Data diolah 2015)

Berdasarkan table 4 diketahui bahwa status pekerjaan responden terbanyak yang pernah menggunakan jasa Nuansa Summer Holiday Tour & Travel Jember adalah responden yang bekerja sebagai PNS yaitu sebanyak 28 orang (40%). Status pekerjaan responden terkecil yang pernah menggunakan jasa Nuansa Summer Holiday Tour & Travel Jember adalah responden yang berstatus sebagai mahasiswa perguruan tinggi sebanyak 7 orang (10%). Responden yang bekerja sebagai swasta sebanyak 24 orang (34,3%), wiraswasta sebanyak 11 orang (15,7%), namun tidak ada responden yang berstatus sebagai pelajar.

Tabel 5. Karakteristik responden menurut frekuensi menerima layanan jasa travel Nuansa Summer Holiday Tour & Travel.

No.	Frekuensi	Jenis Kelamin		Jumlah	Persentase (%)
		Laki-laki	Wanita		
1.	Kurang dari 3 ( $x > 3$ )	24	21	45	64,3
2.	Lebih dari 3 ( $3 < x$ )	11	14	25	35,7
Jumlah		35	35		100

(Data diolah, 2015)

Berdasarkan tabel 5 dari penelitian diatas menunjukkan bahwa frekuensi terbanyak responden laki-laki dan wanita dalam menggunakan layanan jasa Nuansa Summer Holiday Tour & Travel Jember adalah kurang dari 3 kali yaitu sebanyak 45 orang (64,3%) dan sebaliknya frekuensi terkecil yaitu lebih dari 3 kali menggunakan layanan jasa Nuansa Summer Holiday Tour & Travel Jember sebanyak 25 orang (35,7%).

### 1. Hasil Analisis Deskripsi

Dari hasil analisis deskripsi, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 6. Perhitungan Skala Prioritas Konsumen

No	Atribut Kualitas Layanan Jasa Laki-laki	Jumlah Responden	Nilai	Mean Skor	NPA
1	Bukti Fisik	35	126	3,6	7,2
2	Keandalan	35	144	4,11	4,11
3	Daya Tanggap	35	116	3,31	9,93
4	Jaminan	35	61	1,74	8,7
5	Empati	35	78	2,23	8,92

No	Atribut Kualitas Layanan Jasa Wanita	Jumlah Responden	Nilai	Mean Skor	NPA
1	Bukti Fisik	35	138	3,94	3,94
2	Keandalan	35	117	3,34	6,68
3	Daya Tanggap	35	103	2,94	8,82
4	Jaminan	35	71	2,02	10,1
5	Empati	35	94	2,69	10,76

(Data diolah, 2015)

Dalam menentukan posisi Nuansa Summer Holiday Tour & Travel Jember maka digunakan skala prioritas, dengan menentukan terlebih dahulu skala prioritas atribut, kemudian menentukan mean skor masing-masing atribut dan selanjutnya menentukan nilai skala posisi atribut.

#### a. Menentukan Skala Prioritas Atribut

Diketahui bahwa dari 35 responden laki-laki jasa Nuansa Summer Holiday Tour & Travel Jember, yang menjadi prioritas utama adalah keandalan, prioritas kedua adalah bukti Fisik, prioritas ketiga adalah daya

tanggap, prioritas keempat adalah empati, prioritas kelima adalah jaminan. Sedangkan diketahui bahwa dari 35 responden wanita jasa Nuansa Summer Holiday Tour & Travel Jember, yang menjadi prioritas pertama adalah bukti Fisik, prioritas kedua adalah keandalan, prioritas ketiga adalah daya tanggap, prioritas keempat adalah empati, prioritas kelima adalah jaminan.

#### b. Menentukan Mean Skor Atribut

Langkah selanjutnya dalam menentukan posisi kualitas layanan jasa Nuansa Summer Holiday Tour & Travel Jember adalah menentukan mean skor dari masing-masing atribut yang dirasakan.

Diketahui bahwa dari 35 konsumen laki-laki, atribut keandalan menjadi prioritas pertama dalam memilih kualitas layanan jasa Nuansa Summer Holiday Tour & Travel Jember dengan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 144 dengan mean skor 4,11. Selanjutnya konsumen laki-laki menempatkan atribut bukti fisik sebagai prioritas yang kedua dengan nilai 126 dan mean skor 3,6. Untuk prioritas yang ketiga, konsumen laki-laki menempatkan daya tanggap dengan nilai 116 dan mean skor 3,31. Atribut yang menduduki prioritas yang keempat dari konsumen laki-laki adalah empati dengan nilai 78 dan mean skor 2,23. Sebagai atribut yang menjadi prioritas yang terakhir dalam memilih jasa tour & travel, konsumen laki-laki menempatkan atribut jaminan dengan nilai 61 dan mean skor 1,74. Sedangkan dari 35 konsumen wanita, bukti fisik menjadi prioritas pertama dalam memilih jasa tour & travel dengan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 138 dengan mean skor 3,94. Selanjutnya konsumen wanita menempatkan keandalan sebagai prioritas kedua dengan nilai 117 dan mean skor 3,34. Untuk prioritas yang ketiga, konsumen wanita menempatkan daya tanggap dengan nilai 103 dan mean skor 2,94. Atribut yang menduduki prioritas yang keempat dari konsumen wanita adalah empati dengan nilai 94 dan mean skor 2,69. Sebagai atribut yang menjadi prioritas terakhir dalam memilih jasa tour & travel, konsumen wanita menempatkan jaminan dengan nilai 71 dan mean skor 2,02.

#### c. Menentukan Nilai Posisi Atribut

Langkah terakhir untuk menentukan posisi kualitas layanan jasa Nuansa Summer Holiday Tour & Travel Jember bila ditinjau dari atribut-atribut yang dirasakan konsumen adalah menentukan nilai posisi masing-masing atribut jasa tour & travel sehingga dapat diketahui atribut mana yang dirasa paling penting dan mana yang tidak dipentingkan.

Diketahui dari konsumen laki-laki bahwa nilai prioritas atribut keandalan adalah 1 dengan mean skor 4,11 dan nilai posisi atribut produk adalah 4,11. Ini berarti keandalan merupakan atribut yang dirasa paling dipentingkan oleh konsumen laki-laki dalam menentukan jasa tour & travel. Untuk atribut bukti fisik memiliki nilai prioritas 2 dengan mean skor 3,6 dan nilai posisi atribut harga adalah 7,2. Atribut daya tanggap memiliki prioritas atribut 3 dengan mean skor 3,31 dan nilai pada posisi

atribut daya tanggap adalah 9,93. Atribut empati memiliki nilai prioritas atribut 4 dengan mean skor 2,23 dan nilai posisi atribut empati adalah 8,92. Dan yang terakhir, atribut jaminan memiliki nilai prioritas atribut 5 dengan mean skor 1,74 dan nilai atribut promosi adalah 8,7.

Diketahui dari konsumen wanita bahwa nilai prioritas atribut bukti fisik adalah 1 dengan mean skor 3,94 dan nilai posisi atribut bukti fisik adalah 3,94. Ini berarti atribut bukti fisik merupakan atribut yang paling dipentingkan oleh konsumen wanita dalam menentukan jasa tour & travel. Untuk atribut keandalan memiliki nilai prioritas atribut 2 dengan mean skor 3,34 dan nilai untuk posisi atribut keandalan adalah 6,68. Atribut daya tanggap memiliki nilai prioritas 3 dengan mean skor 2,94 dan nilai posisi atribut daya tanggap adalah 8,82. Atribut empati memiliki nilai prioritas atribut 4 dengan mean skor 2,69 dan nilai posisi atribut empati adalah 10,76. Terakhir, atribut jaminan memiliki nilai prioritas atribut 5 dengan mean skor 2,02 dan posisi atribut jaminan adalah 10,1.

### 1. Hasil Analisis Uji Beda (Chi Square)

Untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan yang signifikan antara konsumen laki-laki dan konsumen wanita dalam menentukan atribut kualitas layanan jasa yang dirasakan paling penting pada Nuansa Summer Holiday Tour & Travel Jember, maka dilakukan perhitungan menggunakan metode *chi square* dengan tingkat keyakinan 95% dengan langkah-langkah sebagai berikut:

#### a. Menentukan hipotesis nol (Ho) dan hipotesis alternatif (Ha)

Ho = Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara konsumen laki-laki dan konsumen wanita untuk menentukan atribut-atribut jasa yang dianggap penting dalam pemilihan Kualitas layanan jasa Tour & Travel.

Ha = Terdapat perbedaan yang signifikan antara konsumen laki-laki dan konsumen wanita untuk menentukan atribut-atribut jasa yang dianggap penting dalam pemilihan kualitas layanan jasa Tour & Travel.

#### b. Menentukan level of significant dan derajat bebas

Untuk mengetahui derajat yang diperoleh signifikan, dihitung derajat bebasnya dengan level of signifikan  $\alpha = 5\% = 0,05$ , dengan rumus :

$$Df = (b-1) (k-1)$$

Df = derajat bebas

B = banyak baris

K = banyak kolom

Penelitian ini memiliki derajat kebebasan sebesar 5 yang diperoleh dari

$$Df = (2-1) (5-1) \\ = 1 \times 4 = 4$$

#### c. Menentukan frekuensi observasi (fo)

Data yang dapat digunakan untuk membentuk suatu tabel frekuensi observasi (fo) yang merupakan data yang diperoleh oleh kuisisioner penelitian.

#### d. Menentukan Frekuensi Harapan (fh)

Setelah kita menentukan frekuensi observasi (fo), maka langkah selanjutnya adalah menentukan frekuensi harapan (fh). Rumus yang digunakan untuk menentukan frekuensi harapan (fh) adalah :

$$fh = \frac{n_g n_k}{N}$$

Keterangan :  $n_g$  = Jumlah golongan

$n_k$  = Jumlah kategori

N = Jumlah responden

#### e. Menghitung nilai Chi Square

##### Kriteria Pengujian

Hasil penelitian dalam Tabel 2.1 diketahui bahwa nilai  $X^2$  sebesar 8,12, belum melewati taraf nilai batas teoritik. Pada tingkat signifikan 0.05 perbedaan yang signifikan  $X^2$  dengan derajat kebebasan adalah 9,487. Nilai  $X^2$  hitung 8,12 adalah lebih kecil dari pada nilai derajat kebebasan 9,487 atau berada didaerah penerimaan.

Ho diterima apabila  $X^2$  hitung  $> X^2$  tabel, Nilai  $X^2$  terhitung diatas 8,12 lebih kecil dari 9,487 maka hipotesis nol (Ho) diterima, yang berarti bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara konsumen laki-laki dan konsumen wanita dalam menentukan atribut-atribut kualitas layanan jasa yang dianggap penting untuk memilih jasa Tour & Travel. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara konsumen laki-laki dan konsumen wanita karena dalam skala prioritas hanya terjadi satu perbedaan.

Satu perbedaan yang terjadi yaitu bukti fisik dan keandalan sebagai prioritas pertama untuk konsumen wanita dan keandalan sebagai prioritas pertama untuk konsumen laki-laki. Atribut kualitas layanan jasa yang lain yaitu daya tanggap, jaminan dan empati tidak terdapat perbedaan karena terletak pada prioritas yang sama.

Tabel 7. Tabel kerja hitungan *Chi Square*

Sampel	Atribut	fo	fh	fo-fh	(fo-fh) <sup>2</sup>	(fo - fh) <sup>2</sup>
						fh
laki-laki	Bukti Fisik	7	10	-3	9	0,9
	Keandalan	18	12	6	36	2
	Daya Tanggap	5	5	0	0	0
	Jaminan	1	2	-1	1	0,5
	Empati	4	6	-2	4	0,66
Jumlah		35	35			4,06
wanita	Bukti Fisik	13	10	3	9	0,9
	Keandalan	6	12	-6	36	2
	Daya Tanggap	5	5	0	0	0
	Jaminan	3	2	1	1	0,5
	Empati	8	6	2	4	0,66
Jumlah		35	35			4,06
Jumlah Total						8,12

(Data diolah, 2015)

Keterangan :  $X^2$  hitung  $<$  tabel,  $H_0$  diterima

## Pembahasan

Masing-masing perusahaan jasa dan barang memiliki citra dalam benak konsumen dan ini mempengaruhi keputusan pembelian. Perusahaan jasa memiliki atribut kualitas layanan jasa yang digunakan untuk mempertahankan konsumen dan mencari konsumen baru. Menurut Nugroho J. Setiadi (2003), Faktor yang mempengaruhi persepsi adalah penglihatan dan sasaran yang diterima dan dimana situasi persepsi terjadi penglihatan.

Persepsi konsumen adalah proses dimana seseorang mengorganisir dan mengartikan kesan dari panca indera dalam tujuan untuk memberi arti dalam lingkungan mereka (Stephen P. Robbins, 1998:62). Semua unsur kualitas layanan jasa dapat dimanfaatkan untuk mempengaruhi persepsi konsumen dan selanjutnya akan mempengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan pembelian untuk menggunakan layanan jasa kembali.

### Posisi kualitas Layanan Jasa Ditinjau Dari Atribut Yang Dirasakan

Berdasarkan penelitian skripsi ini maka diperoleh data mengenai prioritas konsumen laki-laki dan konsumen wanita dalam menggunakan jasa tour & travel. Dari 70 responden yang terdiri dari 35 konsumen laki-laki dan 35 konsumen wanita diperoleh jawaban menunjukkan bahwa untuk konsumen laki-laki yang menduduki prioritas pertama yaitu atribut keandalan, sedangkan prioritas konsumen wanita yaitu atribut bukti fisik. Atribut-atribut yang ditawarkan oleh Nuansa Summer Holiday Tour & Travel Jember yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dapat dimanfaatkan untuk mempengaruhi persepsi konsumen laki-laki dan konsumen wanita dalam memilih jasa tour & travel.

### Perbedaan Atribut-Atribut Yang Dirasa Paling Penting

Berdasarkan hasil pengolahan data melalui perhitungan *chi square test* dapat diketahui bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara konsumen laki-laki dan konsumen wanita dalam memilih atribut-atribut yang dirasa paling penting dalam memilih jasa tour & travel. Meskipun hasil dari skala prioritas menunjukkan keadaan yang berbeda, namun konsumen laki-laki dan konsumen wanita secara umum mempunyai kesamaan dalam memilih atribut-atribut kualitas layanan jasa yang dirasakan dalam menggunakan jasa tour & travel. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Marsellita (2008) yang mengemukakan bahwa harapan pria dan wanita dalam memilih sebuah restoran di Surabaya tidak memiliki perbedaan yang signifikan pada faktor makanan, pelayanan, *cleanliness and hygiene* serta harga. Konsumen laki-laki mementingkan atribut keandalan sebagai nilai posisi atribut yang dianggap penting dalam pemilihan produk jasa tour & travel dan konsumen wanita mementingkan atribut bukti fisik sebagai nilai posisi atribut yang dirasa paling penting dalam pemilihan produk jasa tour & travel. Sedangkan untuk atribut daya tanggap, jaminan, dan empati menempati posisi yang sama yaitu sebagai prioritas ketiga, keempat dan kelima.

Namun, Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Liong Yenni et al (2013) yang

mengemukakan bahwa terdapat perbedaan signifikan antara pria dan wanita dalam memilih hotel bintang 4 di Indonesia Berdasarkan hasil penelitian diatas maka Nuansa Summer Holiday Tour & Travel Jember harus benar-benar memperhatikan kualitas layanan jasa untuk para konsumennya. Kualitas layanan jasa pada Nuansa Summer Holiday Tour & Travel Jember harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen. Kebutuhan dan keinginan antara konsumen laki-laki dan wanita berbeda. Berdasarkan skala prioritas atribut konsumen laki-laki, Nuansa Summer Holiday Tour & Travel Jember harus lebih mengutamakan kualitas layanan pada atribut keandalan sedangkan pada konsumen wanita harus lebih mengutamakan atribut bukti fisik. Atribut keandalan pada Nuansa Summer Holiday Tour & Travel Jember harus ditingkatkan dengan memberikan pelatihan pada karyawan seperti bagaimana cara menghadapi berbagai macam tipe konsumen dan sebisa mungkin tetap mempertahankan produk jasanya dengan memberikan harga yang relatif murah, serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Pada atribut bukti fisik dapat ditingkatkan dengan perbaikan fasilitas-fasilitas yang disediakan dan digunakan oleh konsumen laki-laki dan wanita yang menggunakan jasa Nuansa Summer Holiday Tour & Travel Jember. Nuansa Summer Holiday Tour & Travel Jember juga dapat meningkatkan kualitas layanan jasanya dengan menyediakan kotak saran atau *hot line service* untuk para konsumen yang menangani informasi serta keluhan konsumen, dengan begitu Nuansa Summer Holiday Tour & Travel Jember dapat mengkaji ulang dan memperbaiki pelayanan jasa yang dirasa kurang baik.

## Kesimpulan dan Keterbatasan Penelitian

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, Menganalisis perbedaan antara konsumen laki-laki dan konsumen wanita untuk menentukan atribut-atribut yang dirasakan dan dianggap penting melalui kualitas layanan jasa tour & travel, maka dapat disimpulkan bahwa urutan prioritas untuk konsumen laki-laki adalah atribut keandalan, bukti fisik, daya tanggap, empati dan jaminan.

Urutan prioritas untuk konsumen wanita yaitu, atribut bukti fisik, keandalan, daya tanggap, empati dan jaminan.

Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara konsumen laki-laki dan konsumen wanita untuk menentukan atribut-atribut yang dianggap penting melalui kualitas layanan jasa pada Nuansa Summer Holiday Tour & Travel Jember. Meskipun hasil dari skala prioritas menunjukkan keadaan yang berbeda, namun konsumen laki-laki dan konsumen wanita secara umum mempunyai kesamaan dalam memilih atribut-atribut kualitas layanan jasa yang dirasakan dalam menggunakan jasa tour & travel.

### Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah variabel kualitas layanan jasa yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, serta alat analisis yang digunakan adalah analisis *chi square*. Peneliti menyarankan agar peneliti selanjutnya bisa meneliti dengan menggunakan variabel lainnya atau atribut alternatif lainnya dengan menggunakan analisis *chi square* untuk

mengetahui posisi suatu atribut penelitian yang digunakan oleh peneliti.

### Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Nuansa Summer Holiday Tour & Travel Jember sebagai objek penelitian dalam penulisan skripsi sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

### Daftar Pustaka

Tjiptono, Fandy. 2006. **Pemasaran Jasa**. Bayumedia : Malang.

Marsellita. 2008. *Analisis Perbandingan Harapan Dan Wanita Dalam Memilih Sebuah Restoran Di Surabaya Ditinjau Dari Segi Meal Experience*. Universitas Kristen Petra, (serial online) [http://jurnalperhotelan.petra.ac.id/index.php/hot/.../18236.pdf.\(1 maret 2008\)](http://jurnalperhotelan.petra.ac.id/index.php/hot/.../18236.pdf.(1%20maret%202008))

Nugroho J. Setiadi. 2003. *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Cetakan Kedua. Jakarta: Prenata Media.

Stephen P. Robbins. 1998. **Organizational Behavior**, *Prentice Hall Internasional Inc*. New York : New Jersey

Umar, Husein. 2002. **Metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis**. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Yenni, Liong et al. 2013. *Perbandingan Harapan Pria Dan Wanita Dalam Memilih Hotel Bintang 4 Di Indonesia*. Universitas Kristen Petra, (serial online). [\(2 September 2013\)](http://studentjournal.petra.ac.id/index.php/manajemen-perhotelan/article/view/984)