



## KUALITAS PELAYANAN BAGI WISATAWAN DIFABEL DI DAERAH WISATA BAHARI MENGGUNAKAN SERVQUAL METHOD

Agung K. Henaulu<sup>1)</sup>, Sony Ardian<sup>2)</sup> Achmad Jais Ely<sup>3)</sup>

<sup>1,2)</sup>Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Darussalam Ambon

<sup>3)</sup>Program/jurusan Perikanan Tangkap, Politeknik Kelautan dan Perikanan Maluku

E-mail: [agung@unidatr.ac.id](mailto:agung@unidatr.ac.id)<sup>1)</sup>, [sony@unidar.ac.id](mailto:sony@unidar.ac.id)<sup>2)</sup> [jais75.ely@gmail.com](mailto:jais75.ely@gmail.com)<sup>3)</sup>

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan kepada wisatawan difabel pada daerah wisata bahari desa Suli, Pantai Natsepa (*Natsepa Beach*), yang kemudian bisa dijadikan langkah perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada wisatawan difabel. Berwisata telah menjadi bagian terpenting tak terkecuali bagi wisatawan difabel, karena jika ditelusuri banyak fasilitas wisata yang disediakan lebih tertuju pada wisatawan normal, sehingga terkadang layanan kepada wisatawan difabel terabaikan. Pada penelitian ini responden yang dituju adalah wisatawan usia lanjut. Penelitian ini menggunakan SERVQUAL Method yang dianalisis menggunakan pendekatan statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Nilai *service quality* hanya pada dimensi keahandalan (*reliability*) dengan rata-rata nilai gap adalah 0,002 sehingga dapat diketahui kualitas pelayanan ( $Q$ ) > 1 juga hanya pada dimensi keahandalan (*reliability*) dengan nilai  $Q = 1,001$ .

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, SERVQUAL Method. Wisatawan Difabel, Wisata Bahari

### ABSTRACT

*The objectives research to analyze the quality of service to tourists with disabilities in the marine tourism area of Suli village, Natsepa Beach, which can then be used as a step of improvement and increasing the quality of services to tourists with disabilities. Traveling has become the most important part for tourists with disabilities, because if we trace the many tourist facilities provided are more focused on normal tourists, sometimes services to tourists with disabilities are neglected. In this study, the intended respondents were older tourists. This study uses the SERVQUAL Method which is analyzed using a descriptive statistical approach. The results showed that the value of service quality is only on the dimension of reliability with an average gap value of 0.002 so that it can be seen that the service quality ( $Q$ ) > 1 is also only on the reliability dimension with a value of  $Q = 1,001$ .*

*Keyword : Service Quality, SERVQUAL Method, Disabled Tourist, Marine Tourism*

### 1. PENDAHULUAN

Berwisata telah menjadi bagian terpenting oleh sebagian orang yang memiliki hobi bertamasya, sebab dari kegiatan wisata itu akan diperoleh pengalaman, informasi, dan pengetahuan baru, sehingga perlu dibuat inovasi untuk menarik wisatawan baru

(Gardiner, et al. 2018)

Pengunjung baru yang bisa disasar salah satunya adalah para wisatawan difabel. Wisatawan difabel memiliki keinginan untuk ikut serta dalam mencari pengalaman baru. Bagi wisatawan difabel, perjalanan dan pengalaman yang diinginkan berguna meningkatkan rasa percaya diri (Pagan, 2012).



Dengan demikian, perlu ditingkatkan kualitas pelayanan, baik aksesibilitas, transportasi, maupun akomodasi (Zakiyah, et al, 2016), sehingga terwujud pariwisata yang *sustainable* (Henaulu, et al, 2016).

Wisatawan difabel bukan hanya sebatas pada mereka yang memiliki keterbatasan fisik dan mental saja. Wisatawan lanjut usia, wisatawan yang sedang hamil atau menyusui, dan wisatawan *religious* juga merupakan wisatawan berkebutuhan khusus dalam penanganan dan pelayanannya (Chan, 2013). Inilah yang kemudian mempengaruhi paradigma berfikir kita untuk menyesuaikan dengan kebutuhan yang diinginkan wisatawan secara menyeluruh tanpa pada bagian tertentu saja.

Maluku dengan teritorial yang berkepulauan, yang mayoritas wilayahnya adalah laut perlu melihat ini sebagai satu peluang baik, bukan sebagai kelemahan. Pulau Ambon yang merupakan bagian terkecil dari wilayah provinsi Maluku banyak menyimpan berbagai pesona wisata bahari (Ely, et al 2020). Namun sejalan dengan daya tarik (*attraction*) yang dimiliki mayoritas menyediakan fasilitas pelayanan pendukung bagi wisatawan normal (*non-difable*). Tentu ini akan mempengaruhi keterlibatan wisatawan difabel, dampak yang timbul adalah kurangnya kunjungan wisatawan difabel (Das, et al, 2015).

Untuk mengetahui sampai sejauh mana kepuasan wisatawan difabel terhadap kualitas pelayanan pengelola wisata, maka diperlukan sebuah pendekatan yang terukur. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan adalah metode *service quality* (Servqual). Dimensi yang akan dilihat tentu berkaitan dengan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Jika ditelusuri terdapat cukup banyak penelitian yang membahas tentang kualitas pelayanan kepada wisatawan, dan dimensi yang dilihatpun sama semua. Namun, lokasi dan objek penelitian sangatlah berbeda, baik dari sisi karakteristik lokasi maupun respondennya. Ada yang melihat kualitas pelayanan jasa hotel kepada konsumennya (Estriyanti, et al, 2018), Saputra, et al, (2019) lebih fokus pada perbedaan persepsi dan harapan wisatawan local dan asing terhadap

kualitas wisata Candi Borobudur, lebih spesifik lagi Lin, et al, (2017) melakukan penelitian tentang hubungan antara organisasi, departemen, dan individu pengelola wisata terhadap kualitas layanan karyawan *frontline* pada daerah wisata Cina, dan peran pariwisata dalam persaingan persaingan global dengan mengembangkan kualitas pelayanan (*service quality*), organisasi yang memiliki keunggulan kompetitif (Tjitu et al, 2016). Pada penelitian ini lebih berfokus pada wisatawan difabel (disabilitas) yakni wisatawan usia lanjut. Sampel ini dipilih karena merupakan objek pengamatan yang paling banyak turut serta menikmati layanan wisata.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Kualitas

Kualitas adalah kesesuaian dengan harapan/ tuntutan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan berkelanjutan, bebas dari cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segalanya dengan benar, dan bisa membahagiakan pelanggan (Tjiptono. 2000).

Perspektif kualitas telah dikalsifikasikan dalam 5 (lima) kelompok yang menjelaskan tentang kualitas yang diinterpretasikan secara berbeda oleh masing-masing individu dalam konteks yang berlainan, yakni ; 1) *transcendental approach*, 2) *product-based approach*, 3) *user-based approach*, 4) *manufacturing-based approach*, 5) *value-based approach*.

### 2.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan akan memberi *positioning* dan strategi bersaing bagi setiap organisasi. Penegrtian kualitas layanan adalah indikator dari setiap tingkat pelayanan yang mampu memenuhi harapan dari konsumen (Tjiptono, 2000). Lebih lanjut, menurutnya, kualitas layanan dapat diwujudkan lewat terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan (*expected service*) pelanggan dan yang dipersepsikan (*perceived service*) oleh konsumen. Dimensi pokok dari kualitas layanan adalah reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). Dan



bukti fisik (*tangibles*) (Tjiptono, et al 2011).

### 2.3 Service Quality (SERVQUAL) Method

*SERVQUAL Method* berisi tentang perbandingan kinerja atribut jasa dengan standar ideal untuk setiap atribut tersebut. Bila kinerja atribut melampaui standar, maka persepsi atas kualitas jasa keseluruhan akan meningkat. Metode ini digunakan untuk menganalisis *gap* antara produk/jasa yang diharapkan dan produk/jasa yang dipersepsikan. *SERVQUAL method* menekankan arti pentingnya ekspektasi pelanggan sebelum mengkonsumsi produk/jasa sebagai standar dalam mengevaluasi kinerja produk/ jasa bersangkutan. Pengukuran kualitas jasa dalam metode *SERVQUAL* didasarkan pada skala *multi-item* yang dirancang untuk mengukur harapan (ekspektasi) dan persepsi pelanggan serta *gap* di antara keduanya dalam dimensi-dimensi utama kualitas jasa (Tjiptono, 2004).

Analisis dari setiap atribut dapat menggunakan persamaan-persamaan berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Dimana :

$\bar{X}$  = skor rata-rata tingkat pelaksanaan/ kenyataan

$\bar{Y}$  = skor rata-rata tingkat harapan

$n$  = jumlah responden

### 2.4 Wisatawan Difabel

Wisatawan adalah pengunjung sementara yang paling sedikit tinggal selama 24 jam di negara yang dikunjungi dengan tujuan perjalanan (Ilyas, 2009). Dalam Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 bahwa difabel adalah setiap orang yang memiliki kelainan fisik dan/atau mental, yang dapat mengganggu atau rintangan baginya untuk melakukan secara selayaknya. Jadi pengertian wisatawan difabel adalah pengunjung yang memiliki keterbatasan fisik dan/atau mental yang membutuhkan perhatian lebih dalam memberikan pelayanan baik itu keselamatan dan kemudahan.

Dalam dua dekade terakhir, penelitian pariwisata tentang wisatawan berkebutuhan khusus atau cacat mendapat perhatian khusus, yang lebih menarik adalah penelitian pada wisatawan dengan ketidakmampuan, dan kebutuhan khusus dari orang-orang dengan gangguan penglihatan (Das, et al, 2015). Beberapa wisatawan akan memiliki kebutuhan khusus saat bepergian ke tempat-tempat lain. Bagi penyedia layanan harus memenuhi kebutuhan khusus dari jenis wisatawan dengan menyesuaikan layanan yang ada atau memberikan pelayanan ekstra kepada mereka. Mereka itu adalah wisatawan VIP, usia lanjut, anak-anak, religious, ibu hamil, bayi, penyandang cacat (Nyaupane, et al, 2008). Nyaupane, et al, (2008) juga menyatakan bahwa terdapat dua jenis difabel yaitu difabel fisik dan difabel mental. Difabel fisik terdiri atas *visual disabilities*, *hearing disabilities*, *mobility disabilities*. Sedangkan Difabel mental terdiri atas retardasi mental, gangguan psikiatrik fungsional, alkoholisme, gangguan mental organik dan epilepsi (Benyamini, et al, 2000).

## 3. METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian di Daerah wisata bahari Desa Suli, Pantai Natsepa (*Natsepa Beach*). Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *SERVQUAL Method*. Analisis yang digunakan adalah statistik deskriptif, dengan pengujian data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji kesenjangan. Untuk pengolahan data penelitian menggunakan *software* STATCAL versi 19 (Gio, et al, 2015)

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Uji Validitas*

Jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 31 orang, sehingga *nilai r-tabel 5%* adalah 0,367, dengan 34 atribut yang dinilai, dimana *degree of freedom (df) = n - 2*. Jika *nilai r-hitung > nilai r-tabel*, maka butir pertanyaan dari kuisioner dikatakan *valid*.

Dari tabel 1 di bawah, dapat diketahui bahwa *nilai r-tabel* lebih kecil dari *nilai r-hitung*, sehingga semua angket (kuisioner) dikatakan *valid*.

Tabel 1. Uji Validitas

No	nilai <i>r-tabel</i>	Kenyataan	Harapan	Valid/ Tidak	No	nilai <i>r-tabel</i>	Kenyataan	Harapan	Valid/ Tidak
1	0,367	0,547	0,326	Valid	18	0,367	0,598	0,389	Valid
2	0,367	0,499	0,413	Valid	19	0,367	0,598	0,411	Valid
3	0,367	0,538	0,506	Valid	20	0,367	0,629	0,433	Valid
4	0,367	0,579	0,434	Valid	21	0,367	0,538	0,421	Valid
5	0,367	0,636	0,379	Valid	22	0,367	0,471	0,333	Valid
6	0,367	0,435	0,445	Valid	23	0,367	0,599	0,387	Valid
7	0,367	0,391	0,451	Valid	24	0,367	0,551	0,430	Valid
8	0,367	0,609	0,490	Valid	25	0,367	0,371	0,433	Valid
9	0,367	0,547	0,393	Valid	26	0,367	0,532	0,329	Valid
10	0,367	0,691	0,451	Valid	27	0,367	0,518	0,311	Valid
11	0,367	0,588	0,453	Valid	28	0,367	0,625	0,387	Valid
12	0,367	0,667	0,450	Valid	29	0,367	0,636	0,337	Valid
13	0,367	0,529	0,383	Valid	30	0,367	0,537	0,485	Valid
14	0,367	0,675	0,444	Valid	31	0,367	0,663	0,394	Valid
15	0,367	0,579	0,333	Valid	32	0,367	0,428	0,336	Valid
16	0,367	0,606	0,405	Valid	33	0,367	0,507	0,366	Valid
17	0,367	0,501	0,371	Valid	34	0,367	0,391	0,451	Valid

Sumber : Hasil Olahan Data

#### Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*. Nilai *Cronbach's Alpha* adalah sesuai taben dibawah

Tabel 2. Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.928	34

Dari 31 responden yang memberi tanggapan dengan sehingga *r*-hitung 5% adalah 0,367. Jika nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0,928, maka  $0,928 > r\text{-tabel}$  (0,367) atau dengan kata lain uji reliabilitasnya masuk dalam kategori sangat tinggi.

Dimensi dan atribut pada tabel 3 dapat dilihat pada lampiran kuisioner penelitian.

#### Service Quality (SERVQUAL) Method

Untuk mengetahui nilai ekspektasi, persepsi, gap dari seluruh dimensi dan atribut, dapat dilihat pada tabel 3 di bawah ini.

Jika dilihat pada 3 di bawah, maka yang memiliki rata-rata nilai gap tertinggi atau bernilai positif adalah pada dimensi kehandalan (*reliability*). Ini mengandung pengertian bahwa layanan pada dimensi kehandalan telah melebihi standar yang diharapkan. Sedangkan yang lainnya masih jauh dari yang diharapkan oleh wisatawan difabel

Tabel 3. Persepsi, Ekspektasi, dan Gap Tiap Atribut

Dimenasi dan Atribut	Persepsi	Mean	Ekspektasi	Mean	Gap	Mean
<i>Responsiveness</i>						
X11	2,968		2,976		0,008	
X12	3,355		3,167		-0,188	
X13	3,452	3,277	3,095	3,214	-0,356	-0,063
X14	3,387		3,524		0,137	
X15	3,226		3,310		0,084	

Sumber : Hasil Olahan Data



(kepedulian), tangibles (bukti langsung).

Tabel 3. Persepsi, Ekspektasi, dan Gap Tiap Atribut (Lanjutan)

Dimenasi dan Atribut	Persepsi	Mean	Ekspektasi	Mean	Gap	Mean
<b>Reliability</b>						
X21	3,548		3,476		-0,072	
X22	2,903		3,024		0,121	
X23	3,194	3,265	3,143	3,267	-0,051	0,002
X24	3,355		3,357		0,002	
X25	3,323		3,333		0,011	
<b>Assurance</b>						
X31	3,161		2,929		-0,233	
X32	3,290		3,286		-0,005	
X33	3,484	3,226	3,357	3,124	-0,127	-0,102
X34	3,129		2,976		-0,153	
X35	3,065		3,071		0,007	
<b>Emphaty</b>						
X41	3,387		3,143		-0,244	
X42	3,355		3,333		-0,022	
X43	3,194		3,452		0,259	
X44	3,000	3,270	3,048	3,176	0,048	-0,095
X45	3,258		3,119		-0,139	
X46	3,226		2,833		-0,392	
X47	3,419		3,167		-0,253	
X48	3,323		3,310		-0,013	
<b>Tangibles</b>						
X51	3,323		2,857		-0,465	
X52	3,452	3,331	3,286	3,173	-0,166	-0,158
X53	3,161		3,238		0,077	
X54	3,387		3,310		-0,078	
<b>Kualitas Pelayanan</b>						
Y11	2,935		3,048		0,112	
Y12	3,000		3,333		0,333	
Y13	3,161		3,119		-0,042	
Y14	3,129	3,194	3,119	3,150	-0,010	-0,044
Y15	3,355		3,310		-0,045	
Y16	3,194		2,881		-0,313	
Y17	3,581		3,238		-0,343	

Sumber : Hasil Olahan Data

#### Kualitas pelayanan dari seluruh atribut

Tahapan analisis berikutnya adalah mengambil rata-rata (*mean*) dan gap tiap dimensi dari atribut selain atribut kualitas layanan. Sehingga yang akan dianalisis adalah *responsiveness* (*cepat tanggap*), *reliability* (*kehandalan*), *assurance* (*jaminan*), *emphaty*

Untuk menganalisisnya menggunakan rasio perbandingan antara persepsi dan ekspektasi. Dengan ketentuan, jika kualitas ( $Q$ ) > 1, maka pelayana tersebut dikatakan baik. Ini sesuai dengan pendapat dari Ariani (2015).

$$Q = \frac{\text{Perceptions}}{\text{Expectation}}$$



Tabel 4 adalah bentuk penerapan dari persamaan kualitas ( $Q$ )

Tabel 4. Kualitas Pelayanan dari Atribut

Dimensi	Ekspektasi	Persepsi	Gap	Q
Cepat tanggap	3,277	3,214	-0,063	0,981
Kehandalan	3,265	3,267	0,002	<b>1,001</b>
Jaminan	3,226	3,124	-0,102	0,968
Kepedulian	3,270	3,176	-0,095	0,971
Bukti langsung	3,331	3,173	-0,095	0,953
Mean	3,274	3,191	-0,070	0,975

Sumber : Hasil Olahan Data

Dari tabel 4 di atas, bisa dilihat nilai kualitas ( $Q$ ), dengan demikian yang masuk pada kualitas pelayan baik adalah pada dimensi kehandalan (*reliability*) dengan nilai  $Q$  adalah 1,001.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa

1. Nilai *service quality* yang bernilai positif hanya pada dimensi keahandalan (*reliability*) dengan nilai rata-rata gap adalah 0,002. Sedangkan nilai rata-rata dimensi cepat tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*emphaty*), dan bukti langsung (*tangibles*) masih jauh dari yang diharapkan oleh wisatawan difabel.
2. Nilai dari *service quality* ( $Q$ ) yang lebih dari 1 hanya pada dimensi keahandalan (*reliability*) dengan nilai  $Q = 1,001$ .

### 5.2 Saran

Saran untuk penelitian berikutnya adalah pada jenis responden yang digunakan perlu ditambahkan, sehingga bisa memperdalam hasil analisis penelitian.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Kemendikbud yang telah memfasilitasi kami dalam proses penelitian. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Teknik Universitas Darussalam Ambon yang telah membantu memfasiliatsi publikasi ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, D. W. (2015). Employee satisfaction and service quality: Is there relations. *International journal of business research and management*, 6(3), 33-44.
- Benyamini, Y., Idler, E. L., Leventhal, H., & Leventhal, E. A. (2000). Positive affect and function as influences on self-assessments of health: Expanding our view beyond illness and disability. *The Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, 55(2), P107-P116.
- Chan, W. (2013). Fine Tuned Version Tourims and Hospitality Studies\_Introduction To Tourism.
- Das, S. C., & Rudra, R. K. (2015). Tourism Accessibility for Disabled Travellers: An Optimistic Concept on Tourism Industry in Bangladesh. *International Journal of Advancements in Research & Technology*, 4(10), 37-49.
- Ely, A. J., Henaulu, A. K., & Umanailo, M. C. B. Sustainable Traditional Cultural for Tourism Fisherier with Canvas Business Model on the Ambon Island. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*. 17<sup>th</sup>, pp. 2561-2567
- Estriyanti, E., & Subkhan, M. (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pemakai Jasa Hotel (Studi Kasus pada Hotel Pesonna Malioboro*



Yogyakarta) (Doctoral dissertation, STIE Widya Wiwaha).

- Gardiner, S., & Scott, N. (2018). Destination Innovation Matrix: A framework for new tourism experience and market development. *Journal of Destination Marketing & Management*, 10, 122-131.
- Gio, P. U., & Rosmaini, E. (2015). Belajar olah data dengan piranti lunak statistik. Medan. USU Press
- Henaulu, A. K., Syairudin, B., & Gunarta, I. K. (2016). Strategi Pengembangan Industri Pariwisata Berbasis Kepulauan Menggunakan Sistem Dinamik Dengan Mempertimbangkan Dampak Sosial Ekonomi. In *Seminar Nasional Manajemen Teknologi XXIV* (pp. 1-8).
- Ilyas, M. (2009). *Strategi Pengembangan Pariwisata Kepulauan Togean di Kabupaten Tojo Una-Una* (Doctoral dissertation, Tesis. Makassar: Program Studi Perencanaan Pengembangan Wilayah. Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin).
- Indonesia, P. R. (1997). Undang Undang Nomor 4 Tahun 1997 Tentang Penyandang Cacat. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun*, (9).
- Lin, M., Wu, X., & Ling, Q. (2017). Assessing the effectiveness of empowerment on service quality: A multi-level study of Chinese tourism firms. *Tourism Management*, 61, 411-425.
- Nyaupane, G. P., & Andereck, K. L. (2008). Understanding travel constraints: Application and extension of a leisure constraints model. *Journal of travel research*, 46(4), 433-439.
- Pagan, R. (2012). Time allocation in tourism for people with disabilities. *Annals of tourism research*, 39(3), 1514-1537.
- Saputra, A. D., Susilawati, H., & Hermawan, H. (2019). Perbedaan Persepsi dan Harapan Wisatawan Lokal dengan Wisatawan Asing terhadap Kualitas Layanan di Candi Borobudur. *Media Wisata*, 17(2), 29-42.
- Țițu, M. A., Răulea, A. S., & Țițu, Ș. (2016). Measuring service quality in tourism industry. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 221, 294-301.
- Tjiptono, F. (2000). Prinsip-Prinsip Total Service Quality. Penerbit Andi Yogyakarta, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. and Gregorius, C. (2011). Service, Quality & Satisfaction. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., Y. Chandra, et al. (2004). Marketing Scales. Penerbit Andi Yogyakarta, Yogyakarta.
- Zakiyah, U., & Husein, R. (2016). Pariwisata ramah penyandang disabilitas. *Journal of Governance and Public Policy*, 3(3), 482-505.

**LAMPIRAN KUISIONER PENELITIAN**

Menurut rangkuman pernyataan para ahli, bahwa *Difabel*, disabilitas, atau keterbatasan diri (bahasa Inggris: *disability*) dapat bersifat fisik, kognitif, mental, sensorik, emosional, perkembangan atau beberapa kombinasi dari ini.

Kategori pilihan jawaban dan keterangan untuk dimensi Mutu Pelayanan

1. Sangat tidak baik (STB)
2. Tidak baik (TB)
3. Sedang (S)
4. Baik (B)
5. Sangat baik (SB)

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STB (1)	TB (2)	S (3)	B (4)	SB (5)
<b>Responsivness (Cepat tanggap)</b>						
1.	Petugas dan/atau pelayan di daerah wisata cepat menangani keluhan pengunjung (wisatawan difabel)					
2.	Petugas dan/atau pelayan di daerah wisata bertindak cepat saat dibutuhkan pengunjung (wisatawan difabel)					
3.	Petugas dan/atau pelayan di daerah wisata selalu menanyakan keluhan atau kebutuhan pengunjung (wisatawan difabel)					
4.	Waktu pelayanan (penjualan tiket atau lainnya) bagi pengunjung (wisatawan difabel) cepat					
5.	Memberikan informasi secara lengkap dan jelas kepada pengunjung (wisatawan difabel)					
<b>Reliability (Kehandalan)</b>						
1.	Petugas dan/atau pelayan memberi instruksi yang jelas tentang penggunaan media/peralatan ( <i>diving, banana boot</i> , atau pada <i>wahana yang lainnya</i> ) bagi pengunjung (wisatawan difabel)					
2.	Petugas dan/atau pelayan menerangkan instruksi dari penggunaan media/ peralatan ( <i>diving, banana boot</i> , atau pada <i>wahana yang lainnya</i> ) bagi pengunjung (wisatawan difabel)					
3.	Pengunjung (wisatawan difabel) selalu mendapatkan pelayanan dari petugas dan/atau pelayan wisata					
4.	Petugas dan/atau pelayan terampil dalam memberikan instruksi bagi pengunjung (wisatawan difabel)					
5.	Petugas dan/ atau pelayan pemandu wisata memberi perhatian serius terhadap pengunjung (wisatawan difabel) yang terkendala/ bermasalah					



No	Pertanyaan	Jawaban				
		STB (1)	TB (2)	S (3)	B (4)	SB (5)
<b>Assurance (Jaminan)</b>						
1.	Petugas dan/atau pelayan pemandu wisata selalu bersikap ramah dalam melayani pengunjung (wisatawan difabel)					
2.	Petugas dan/atau pelayan pemandu wisata selalu sabar dalam melayani pengunjung (wisatawan difabel)					
3.	Pengunjung (wisatawan difabel) merasa aman saat berkunjung dan saat dilayani					
4.	Pihak pengelola wisata memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada cara kerja pelayan dan/atau petugas pemandu wisata					
5.	Seluruh kegiatan wisata sudah terasuransi					
<b>Emphaty (Kepedulian)</b>						
1.	Petugas dan/atau pelayan pemandu wisata memberi kesempatan pengunjung (wisatawan difabel) untuk bertanya dan menyampaikan keluhan					
2.	Petugas dan/atau pelayan meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pengunjung (wisatawan difabel)					
3.	Petugas dan/atau pelayan memahami kebutuhan dan harapan pengunjung (wisatawan difabel)					
4.	Petugas dan/atau pelayan melayani pengunjung (wisatawan difabel) tanpa membeda-bedakan					
5.	Harga tiket (paket) wisata terjangkau					
6.	Harga tiket (paket) yang ditawarkan sesuai pada media promosi					
7.	Harga tiket (paket) wisata sudah termasuk fasilitas peralatan yang digunakan					
8.	Petugas dan/atau pelayan memberi perhatian terhadap segala keluhan pengunjung (wisatawan difabel)					
<b>Tangibles (Bukti langsung)</b>						
1.	Daerah wisata yang dikunjungi telah memadai					
2.	Fasilitas utama dan penunjang yang tersedia telah memadai					
3.	Keaslian dan kebersihan lingkungan daerah wisata yang dikunjungi terjaga dengan baik					
4.	Petugas dan/atau pelayan wisata berpenampilan rapi, sopan, dan seragam					

**b) Kuesioner Kualitas Pelayanan Daerah Wisata yang dikunjungi**

Kategori pilihan jawaban dan keterangan untuk kepuasan pengunjung

1. Sangat Tidak Puas (STP)
2. Tidak Puas (TP)
3. Puas (P)
4. Cukup (C)
5. Sangat Puas (SP)

No	Pertanyaan	Jawaban				
		STP (1)	TP (2)	C (3)	P (4)	SP (5)
1.	Pelayanan jasa wisata oleh Petugas dan/atau pelayan daerah wisata sesuai dengan harapan pengunjung (wisatawan difabel)					
2.	Petugas dan/atau pelayan wisata mampu menyediakan kebutuhan yang baik sesuai kebutuhan pengunjung (wisatawan difabel)					
3.	Fasilitas penunjang sesuai dengan kebutuhan pengunjung (wisatawan difabel)					
4.	Kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan/ disampaikan					
5.	pengunjung (wisatawan difabel) merasa puas dengan pelayanan yang diberikan					
6.	pengunjung (wisatawan difabel) merasa nyaman saat pengelola melakukan pengarahan					
7.	Lokasi daerah wisata mudah dijangkau oleh pengunjung (wisatawan difabel)					