

Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Kepuasan bagi Pengunjung Desa Wisata Taman Laut Olele

Fitria Rahma Tosan¹, Abd. Hamid Isa², Zulkarnain Anu³

Universitas Negeri Gorontalo

email korespondensi: fitria_slpls@mahasiswa.ung.ac.id

Received: 6 Desember 2024;

Revised: 10 Februari 2026;

Published: 28 Februari 2026

ABSTRACT

This research aims to determine the implementation of service quality dimensions for visitors in the Taman Laut Olele tourist village. Services in Increasing Visitor Satisfaction in the Olele Marine Park Tourism Village. Includes 1) Physical evidence of the quality of service to visitors, namely the service of a tourism management capability through the presentation of tourism that is real and can be felt by visitors. 2) Empathy in service, namely explaining the attitudes that arise from service. 3) providing services greatly influences visitor behavior when receiving services, so that responsiveness is needed from managers or those providing services to visitors. 4) providing service management or those providing services have the ability so that activities in the service produce a satisfactory form of service without any excessive complaints from visitors regarding the service received by visitors who come. 5) Guarantees in service require certainty regarding the services provided so as to build trust in visitors.

Kata kunci: Dimensi, Kualitas pelayanan, kepuasan pengunjung.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Bagi Pengunjung di Desa Wisata Taman Laut Olele. Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung di Desa Wisata Taman Laut Olele. Meliputi 1) Bukti fisik dalam kualitas pelayanan terhadap pengunjung yaitu pelayanan suatu kemampuan pengelola pariwisata melalui penyajian terhadap wisata yang sifatnya nyata dan dapat dirasakan oleh pengunjung. 2) Empati dalam pelayanan yaitu menjelaskan sikap yang timbul dari pelayanan. 3) memberikan pelayanan sangat mempengaruhi perilaku pengunjung saat mendapatkan pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pengelola ataupun yang memberikan pelayanan kepada pengunjung. 4) memberikan pelayanan pengelola atau yang memberikan pelayanan memiliki kemampuan sehingga aktivitas dalam pelayanan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan tanpa ada keluhan dari pengunjung yang berlebihan atas pelayanan yang di terima oleh pengunjung yang datang. 5) Jaminan dalam pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan sehingga membangun kepercayaan terhadap pengunjung.

Kata kunci: Dimensi, Kualitas pelayanan, kepuasan pengunjung.

©2026 by(Fitria Rahma Tosan1, Abd. Hamid Isa2, Zulkarnain Anu3)

Under the license CC BY-SA 4.0

PENDAHULUAN

Peran pemerintah dalam pembangunan dan pengelolaan wisata digariskan sebagai penyedia infrastruktur tidak hanya dalam bentuk fisik, tetapi juga dalam perluasan berbagai bentuk fasilitas, koordinasi antara pemerintah desa dan pihak swasta pengaturan bersama dan promosi di bidang lain. Untuk pengembangan wisata yang terlibat antara lain pemerintah, lembaga swadaya masyarakat

pemerintah, sumber daya manusia, pendanaan dan fasilitas. Pemerintah sebagai salah satu unsur negara memiliki peran dan fungsi yang sangat penting. Pemerintah dapat memimpin perkembangan perusahaan dengan konsep yang jelas dan sistematis. Menurut Abdullah dan Tantri (2019) kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun tersirat. Kualitas pelayanan merupakan proses penerapan strategi yang menghubungkan seluruh manajer dan karyawan untuk mewujudkan visi secara bertahap dan terstruktur (Yunaida, 2018:61-72). Pelayanan adalah langkah yang dapat terhubung dari satu sisi ke sisi lain, awalnya tanpa kepemilikan dan tidak berwujud (Sutrisno et al., 2017:157-174).

Menurut (Tjiptono & Diana, 2019) kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk menyeimbangkan harapan pelanggan. Jika evaluasi yang dihasilkan positif dan fasilitas membantu proses atau lancarnya proses memenuhi kebutuhan tersebut, maka fasilitas ini akan berdampak pada kepuasan pelanggan selama menginap. Atas dasar itu, dapat dikatakan bahwa fasilitas memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Setiap desa memiliki potensi yang berbeda. Potensi desa adalah daya, kekuatan, kesanggupan dan kemampuan yang dimiliki oleh suatu desa yang mempunyai kemungkinan untuk dapat dikembangkan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Wilayah Indonesia yang didominasi tidak secara langsung menjadikan wilayah pesisir sebagai prioritas pembangunan. Wilayah pesisir khususnya diwilayah Provinsi Gorontalo, belum mendapat perhatian yang baik dan sebagian besar masih dikelola secara tradisional (Kamuli, 2018). Masih rendahnya kesadaran terhadap pelestarian lingkungan sehingga dampak kerusakan akibat kehadiran para pengunjung objek wisata juga masih menjadi masalah. Disamping itu dampak secara ekonomi dan pengembangan destinasi wisata pada dasarnya masih sangat kecil bagi masyarakat setempat. Pada dasarnya destinasi wisata memiliki dampak ekonomi langsung yang langsung diterima pada suatu destinasi wisata tersebut yang bersumber dari pengeluaran wisatawan pada saat melakukan

aktivitas wisata Salah satu objek wisata yang sering dikunjungi oleh para wisatawan yaitu objek wisata laut. Wisata laut adalah sebuah kegiatan wisata perjalanan ke tempat-tempat wisata laut, untuk menikmati keindahan dan pesona laut. Provinsi Gorontalo merupakan salah satu daerah yang memiliki banyak objek wisata yang meliputi pantai dan laut seperti pantai Olele, pantai Molotabu, pantai Botutonuo, pantai Leato, pantai Bolihutuo.

Objek wisata ini merupakan salah satu objek wisata alam yang menjadi primadona baik bagi Kabupaten Bone Bolango maupun Provinsi Gorontalo secara umum. Wisatawan yang berkunjung ke objek ini didominasi oleh wisatawan mancanegara berikut wisatawan nusantara dan juga wisatawan lokal Gorontalo. Taman laut Olele suatu taman laut dan kawasan wisata bahari yang berlokasi digorontalo. Taman laut Olele memiliki keindahan pemandangan bawah laut yang unik diteluk Gorontalo (Teluk Tomini). Tidak heran jika para penyelam dan penggemar fotografi bawah laut lokal maupun internasional memberikan julukan “The Hidden Paradise in Sulawesi” Taman laut Olele begitu populer dikalangan penyelam lokal maupun mancanegara karena memiliki koral salvador dali yang langka dan satu-satunya didunia yang hanya dapat ditemukan digorontalo.

Adapun lima dimensi kualitas pelayanan ada beberapa yang belum memadai seperti Bukti fisik menunjukkan persepsi pengunjung terkait bukti fisik di wisata taman laut olele belum memadai. Hal ini karena fasilitas penunjang yang ada di wisata taman laut Olele belum memadai sehingga pengunjung belum puas, solusinya yaitu dengan memberikan penyediaan fasilitas yang menunjang kualitas pelayanan tersebut. Sebab, tanpa tersedianya fasilitas yang lengkap maka akan menghambat kualitas pelayanan terhadap pengunjung. Empati dalam kualitas pelayanan pengunjung diwisata taman laut olele sudah baik karena pengunjung memberikan tanggapan bahwa pengelola sudah memberikan perhatian, berkomunikasi dengan pengunjung. Daya tanggap menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di wisata taman laut olele belum terpenuhi dikarenakan pengelola memberikan pelayanan tidak menanyakan keluhan dan kebutuhan pengunjung. Solusinya dengan mendengarkan dan memberikan kebutuhan sesuai dengan yang diinginkan pengunjung akan meningkatkan pelayanan yang ada diwisata taman

laut Olele. Keandalan dalam kualitas pelayanan wisata belum terpenuhi dikarenakan kesiapan untuk melayani pengunjung khusus tourism belum terpenuhi, jumlah petugas pelayanan masih rendah. Solusinya dengan menyediakan petugas pelayanan yang lengkap dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Jaminan dalam kualitas pelayanan wisata sudah baik karena pengelola memberikan rasa aman agar pengunjung bisa merasa aman dan nyaman saat berkunjung.

Pemberdayaan Sumber Daya Manusia (SDM) lokal ini akan menjadi urgen karena mereka memiliki nilai lebih sebagai pemandu wisata dibandingkan dengan pemandu wisata yang berasal dari luar Desa Olele. Nilai plusnya antara lain berupa penguasaan informasi tentang profil desa dan taman laut Olele serta kemampuan untuk melakukan diving dan snorkling karena sebagai masyarakat yang hidup di pesisir pantai pasti pada umumnya bisa menguasai aktivitas tersebut. Tentunya hal ini sangat berimbas pada kelancaran proses berkomunikasi dengan para turis sehingga mereka menjadi lebih nyaman dan menimbulkan kesan baik dan lebih tertarik menjelajahi pemandangan Desa Olele beserta taman lautnya.

Solusi yang bisa di tawarkan terkait dengan pelayanan ini dengan melakukan pelatihan bahasa inggris khusus untuk pemandu wisata melalui program apa saja. Pesertanya merupakan masyarakat Desa Olele yang sudah memiliki kemampuan dasar bahasa inggris. Pemberdayaan sumber daya manusia lokal Desa Olele ini nantinya akan bisa menghasilkan para pemandu wisata yang bukan hanya sekedar bisa berbahasa inggris dengan baik tapi juga menguasai profil desa dan seluk beluk taman laut Olele serta memiliki keahlian melakukan diving dan snorkling. Hal ini yang nantinya akan menjadi daya tarik para wisatawan khususnya dari mancanegara sehingga bisa mengoptimalkan wisata kawasan taman laut Olele. Berdasarkan uraian diatas peneliti melakukan penelitian dengan yaitu Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Bagi Pengunjung Desa Wisata Taman Laut Olele

METODE

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini menerapkan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif karena dalam penelitian ini menghasilkan kesimpulan, berupa data yang menggambarkan secara rinci, bukan data yang berupa angka-angka. Lokasi yang diambil dalam peneliti ini ditentukan dengan sengaja (purposive), yang dilakukan di Desa Olele Kecamatan Kabila Bone Kabupaten Bone Bolango.

Sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini meliputi sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Sumber Primer

Sumber data primer merupakan data utama yang dibutuhkan penelitian, dimana data primer berupa data yang langsung diberikan kepada peneliti itu sendiri. Bila data dikumpulkan melalui proses wawancara yang diperoleh melalui proses observasi, wawancara dimana wawancara akan dilakukan kepada kepala desa, pengelola wisata, dan pengunjung wisata.

2. Sumber Sekunder

Sumber data sekunder merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara langsung yang diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian tersebut. Dalam hal ini bisa diperoleh melalui dokumentasi dan wawancara. Jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari sumber tertulis dan lisan. Jenis sumber data yaitu informasi dan narasumber melalui pengelola wisata dan pengunjung wisata.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Dalam hal ini wawancara diarahkan untuk mengkaji permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung di desa wisata taman laut olele yang terbagi atas indikator penelitian. Berikut hasil wawancara sesuai dengan indikator Penelitian sebagai berikut:

Bukti Fisik

Dari pendapat sekretaris desa sekaligus pengelola wisata bahwa dalam pelayanan yakni belum memiliki fasilitas penunjang lainnya berupa tempat parkir,

toilet dan rumah makan khusus pengunjung tetapi dengan fasilitas yang tidak mendukung, pelayanan kepada pengunjung tetap dilayani dengan baik. Ketika pengunjung yang datang mengunjungi wisata taman laut olele.

Peneliti mengambil kesimpulan bahwa fasilitas penunjang yang ada di wisata taman laut olele belum sangat memadai bagi pengunjung yang datang sehingga pengunjung yang datang masih kesulitan untuk melakukan aktifitas lainnya karena fasilitas yang disediakan hanya alat snorkling. Dan untuk pelayanan lainnya pengunjung sudah mendapatkan pelayanan dengan baik walaupun pelayanannya belum maksimal dengan baik kepada pengunjung.

Keandalan

Keandalan dalam memberikan pelayanan pengelola atau yang memberikan pelayanan memiliki kemampuan sehingga aktivitas dalam pelayanan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan tanpa ada keluhan dari pengunjung yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh pengunjung yang datang. Keandalan juga kemampuan dalam pelayanan yang memberikan pelayanan yang akurat sehingga pengunjung yang datang puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini dikemukakan oleh sekretaris desa sekaligus pengelola wisata. Dari pendapat sekretaris desa sekaligus pengelola wisata bahwa pelayanan yang ada di wisata taman laut olele petugasnya sudah disiplin dalam memberikan pelayanan. Dan cara memberikan pelayanan bagi pengunjung sudah baik.

Dari hasil wawancara, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan sudah disiplin dan pelayanan yang tersedia di wisata taman laut olele sudah baik.

Daya Tanggap

Daya tanggap dalam memberikan pelayanan sangat mempengaruhi perilaku pengunjung saat mendapatkan pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pengelola ataupun yang memberikan pelayanan kepada pengunjung. Pelayanan yang diterapkan yaitu memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat ketanggapan atas permasalahan pelayanan yang diberikan. Apabila hal ini dilakukan dengan baik, maka pengelola ataupun yang memberikan pelayanan memiliki kemampuan daya tanggap terhadap pelayanan yang diberikan.

Dari pendapat sekretaris desa sekaligus pengelolawisata bahwa pelayanan yang tersedia diwisata taman laut olele sudah dapat membantu para pengunjung yang datang walaupun masih ada kekurangan dari pelayanan tersebut. Setiap pengunjung yang datang akan diusahakan mendapatkan pelayanan yang baik walaupun pelayanannya belum sesuai yang diinginkan pengunjung

Dari hasil wawancara, peneliti mengambil kesimpulan bahwa pelayanan yang tersedia diwisata taman laut olele sudah dapat membantu para pengunjung yang datang. Walaupun pelayanan yang tersedia sudah dapat membantu akan tetapi masih ada pelayanan yang belum sesuai dengan keinginan para pengunjung sehingga para pengunjung yang datang masih belum puas dengan pelayanan yang ada diwisata taman laut olele.

Jaminan

Jaminan dalam pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan sehingga membangun kepercayaan terhadap pengunjung. Kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pengelola ataupun yang memberikan pelayanan, sehingga pengunjung merasa puas dan merasa aman terhadap pelayanan yang dilakukan sesuai dengan yang diinginkan. Dari pendapat sekretaris desa sekaligus pengelola wisata bahwa pelayanan yang diberikan kepada pengunjung juga bisa memberikan kepercayaan terhadap pengunjung agar pengunjung merasa aman dan akan berkunjung kembali diwisata taman laut olele. Selain itu pengunjung yang datang berkunjung akan merasa nyaman saat berkunjung.

Dari hasil wawancara, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diinginkan oleh pengunjung sudah dapat membangun kepercayaan terhadap pengunjung yang berkunjung dan juga ketika pengunjung merasa aman dan kenyamanan terutama pada kondisi lingkungan yang masih banyak sampah yang berserakan.

Empati

Empati dalam pelayanan yaitu menjelaskan sikap yang timbul dari pelayanan. Memahami pengunjung berarti mampu memahami apa yang dibutuhkan oleh pengunjung sebagai pengguna pelayanan. Sekalipun tidak ada

unsur lain namun pelayanan yang sesuai dengan harapan pengunjung merupakan hal yang mutlak harus ada dalam pelayanan. Salah satu bentuk dari kemampuan memahami pengunjung adalah kemampuan pelayanan dalam merespon kebutuhan pengunjung, kemampuan lain untuk mencerminkan empati dalam suatu pelayanan yang memahami kebutuhan pengunjung dengan berdasarkan bagaimana cara melayani dengan baik. Dari pendapat sekretaris desa sekaligus pengelola wisata bahwa pelayanan yang diberikan kepada pengunjung dengan memberikan sikap perhatian dapat membuat pengunjung aman dan nyaman untuk berkunjung diwisata taman laut olele.

Dari hasil wawancara, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa pelayanan yang berupa sikap perhatian kepada pengunjung sudah baik dan memberikan yang terbaik agar pengunjung bisa aman dan nyaman saat berkunjung diwisata taman laut olele. Dan adapun yang menjadi kekurangan saat berkunjung diwisata taman laut olele yaitu kebutuhan pengunjung belum terpenuhi. Jika kebutuhan pengunjung sudah terpenuhi maka pengunjung akan puas dan akan berkunjung kembali diwisata taman laut Olele.

Pembahasan

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi yang menunjukkan sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh instansi penyedia layanan mampu memenuhi harapan pengguna layanan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diberikan oleh pengelola wisata kepada pengunjung agar pengunjung bisa puas terhadap wisata yang dikunjungi dan bisa berkunjung kembali. Adapun tujuan kualitas pelayanan untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan pengunjung maka dari itu pengelola wisata harus memiliki strategi dan system pengukuran dan penilaian yang tepat untuk memastikan bahwa tingkat kualitas pelayanan yang diharapkan dapat tercapai.

Wisata merupakan suatu aktivitas perjalanan seseorang atau sekelompok orang yang berkunjung disuatu tempat untuk menikmati suatu objek wisata. Objek wisata mempunyai tujuan memuaskan wisatawan, kepuasan wisatawan merupakan faktor penting khususnya untuk meningkatkan pemasukan bagi penyelenggara objek wisata. Kepuasan wisatawan menjadi acuan keberhasilan

perusahaan dalam memberikan pelayanannya pada konsumen. Kualitas pelayanan objek wisata yaitu segala sesuatu yang dapat membuat pengunjung ingin berada kembali ditempat wisata ataupun mengunjungi tempat wisata tersebut karena perasaan puas atas pelayanan yang didapatkan di objek wisata tersebut serta keunikan dan nilai-nilai yang tinggi.

Bukti Fisik

Kualitas pelayanan terhadap pengunjung harus berbentuk bukti fisik atau nyata agar pengunjung dapat dilayani yang baik dan bisa puas, seperti pelayanan yang baik dan objek wisata yang bagus sesuai dengan perkembangan jaman yang akan mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap pengunjung. Bukti fisik yaitu suatu daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan objek wisata, serta kualitas pelayanan terhadap pengunjung. Jika penyedia pariwisata taman laut Olele dapat memberikan kualitas jasa yang baik pada setiap dimensi pelayanan jasa maka pengunjung akan puas dan menimbulkan minat berkunjung kembali

Empati

Setiap aktivitas pelayanan memberikan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati dalam menyelesaikan atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan. Kualitas pelayanan sangat penting dalam menentukan aktivitas pengunjung hendaknya pengelola mampu memberikan sikap empati agar pengunjung bisa aman dan nyaman. Empati adalah memberikan sikap tulus yang bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengunjung yang datang dengan Upaya memahami keinginan pengunjung. Suatu wisata diharapkan memiliki pengetahuan tentang pengunjung, memahami kebutuhan pengunjung dan memiliki waktu pengeoperasian yang nyaman bagi pengunjung. Dimensi empati yaitu menunjukkan kepada pengunjung melalui layanan yang diberikan bahwa pengunjung itu special dan kebutuhan mereka dapat dipahami.

Daya Tangkap

Daya tanggap yaitu dimensi yang paling dinamis. Harapan pengunjung hampir dapat dipastikan akan berubah seiring dengan kecepatan daya tanggap dari pengelola. Daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para pengelola untuk membantu para pengunjung dan merespon permintaan mereka, serta memberitahukan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Tingkat kesediaan atau kepedulian ini akan dilihat sampai sejauh mana pihak wisata berusaha dalam membantu pengunjungnya. Adapun bentuknya bisa dilakukan dengan penyampaian informasi yang jelas, tindakan yang dapat dirasakan manfaatnya oleh pengunjung,

Keandalan

Keandalan dalam suatu kualitas pelayanan wisata memiliki kemampuan wisata untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang di janjikan secara akurat. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk pengunjung tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan akurat. Pemenuhan janji dalam suatu pelayanan akan mencerminkan kualitas wisata keandalan sering di simpulkan menjadi yang paling penting bagi pengunjung, karena pengunjung merasakan bahwa keandalan suatu wisata sangat sesuai dengan harapan, maka mereka akan bersedia berkunjung Kembali.

Jaminan

Jaminan yaitu jaminan terhadap kualitas pelayanan wisata yang memberikan kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pengelola, bebas dari bahaya atau resiko yang tidak pasti, sikap para pengelola diharapkan mampu memberikan kepercayaan dan wisata diharapkan dapat memberikan rasa aman bagi pengunjung yang datang. Dalam melakukan kunjungan ke wisata, setiap pengunjung menginginkan pengalaman yang menyenangkan saat berkunjung ke tempat wisata dan tidak mendapatkan pengalaman yang tidak menyenangkan saat berkunjung.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang “implementasi dimensi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung di desa wisata taman laut olele kecamatan bonepantai, kabupaten bone bolango” dapat disimpulkan sebagai berikut: kualitas pelayanan di wisata taman laut Olele secara umum dinilai cukup baik walaupun dalam pelaksanaannya masih menemui keterbatasan-keterbatasan.

(1) Dimensi bukti fisik, Kualitas pelayanan terhadap pengunjung harus berbentuk fisik atau nyata agar bisa menunjang fasilitas yang ada di wisata taman laut olele yang belum memadai. Hal ini bisa menyebabkan kualitas pelayanan yang masih rendah. (2) Dimensi empati, Kualitas pelayanan dengan dimensi empati kepada pengunjung sudah baik seperti keramahan yang ditunjukkan kepada pengunjung agar bisa meningkatkan kepuasan pengunjung terhadap wisata taman laut Olele. Dan adapun yang menjadi kekurangan saat berkunjung di wisata taman laut Olele yaitu kebutuhan pengunjung belum terpenuhi sesuai dengan keinginan pengunjung. (3) Dimensi daya tanggap, Kualitas pelayanan dalam dimensi daya tanggap sudah memberikan pelayanan dan telah merespon semua pengunjung yang datang. Pelayanan wisata taman laut Olele sudah dapat membantu para pengunjung yang datang sehingga para pengunjung yang datang bisa puas dengan pelayanan yang diberikan. (4) Dimensi keandalan, Kualitas pelayanan dengan dimensi keandalan menunjukkan bahwa wisata taman laut Olele masih rendah untuk kualitas pelayanannya. Hal ini disebabkan karena masih ada pelayanan yang belum tersedia di wisata taman laut Olele. (5) Dimensi jaminan, Kualitas pelayanan dalam dimensi jaminan sudah dapat memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan yang diinginkan pengunjung sehingga pengunjung bisa merasa aman dan nyaman saat berkunjung di wisata taman laut Olele.

DAFTARPUSTAKA

- Abdullah, & Tahir. (2019). Manajemen Pemasaran. Penerbit PT Raja Persada.
- Kamuli, S. (2018). Transisi Pembangunan Di Pesisir Organisasi, Kemitraan, Dan Partisipasi Di Gorontalo Utara. *Jakarta Timur: Pustaka Indonesia Press*.
- Sutrisno, & Cahyono. (2017). Analisis kualitas pelayanan, kepercayaan serta citra koperasi terhadap kepuasan dan loyalitas anggota *quality analisis of service, trust and cooperation image on satisfaction and loyalty of members cahyono, 3 nurul qomariah. program studi magister manaj*, 157-174.
- Tjiptono. (2019). Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan Edisi 1. . *Yogyakarta*.
- Tjiptono, & Diana. (2019). Pemasaran jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian), *Yogyakarta. Andi*.
- Yunaida. (2018). Pengaruh Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Kopicie Jalan Gatot Subroto Kota Medan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 13-21.