

ANALISIS PENGARUH DAYA TARIK WISATA DAN KUALITAS

PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG

(Studi Kasus Pada Obyek Wisata Alun-alun Kidul Yogyakarta)

SKRIPSI



disusun oleh:

EPA FRODITUS

11150117

JURUSAN MANAJEMEN FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2019

**ANALISIS PENGARUH DAYA TARIK WISATA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
(STUDI KASUS PADA OBYEK WISATA ALUN-ALUN KIDUL
YOGYAKARTA)**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Bisnis Progam Studi Manajemen
Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen

Disusun Oleh :

Nama : Epa Froditus

NIM : 11150117

FAKULTAS BISNIS PROGAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2019

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

ANALISIS PENGARUH DAYA TARIK WISATA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG (STUDI KASUS
PADA OBYEK WISATA ALUN-ALUN KIDUL YOGYAKARTA)

Telah diajukan dan dipertahankan oleh:

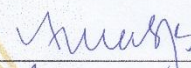
EPA FRODITUS
11150117

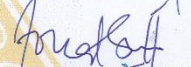
Dalam Ujian Skripsi Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis
Universitas Kristen Duta Wacana
dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Manajemen pada tanggal 1 November 2019

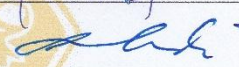
Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Dra. Purwani Retno Andaras, MM
(Ketua Tim/Penguji)
2. Jonathan Herdioko, SE., MM
(Dosen Penguji)
3. Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D
(Dosen Penguji)










Yogyakarta, 11 NOV 2019
Disahkan Oleh:

Dekan,

Ketua Program Studi,



(Dr. Permmas Pangeran, SE., M.Si.)


(Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D.)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Epa Froditus

NIM : 11150117

Jurusan : Manajemen

Perguruan Tinggi : Universitas Kristen Duta Wacana

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

“Analisis Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi Kasus pada Obyek Wisata Alun-alun Kidul Yogyakarta)”

Adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk apapun. Kecuali dalam bentuk kutipan yang digunakan dalam naskah ini dan telah disebutkan sumbernya.

Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Yogyakarta, 29 Oktober 2019

Yang membuat pernyataan,



Epa Froditus

NIM: 11150117

HALAMAN MOTTO

“Sebab Aku ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada pada-Ku mengenai kamu, demikianlah firman TUHAN, yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu hari depan yang penuh harapan.”

– Yeremia 29:11

“Saya tidak takut kepada orang yang telah berlatih 10.000 macam tendangan, tapi saya takut pada orang yang telah berlatih satu tendangan selama 10.000 kali.”

– Bruce Lee

“Kau unik; satu-satunya di antara tujuh miliar manusia. Tidak perlu mengklasifikasikan sifatmu dalam batas zodiak atau golongan darah.”

– Fiersa Besari

“Dari kopi aku belajar kalau yang pahit masih bisa dinikmati.”

– Filosofi Kopi

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus karenanya lah saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Dan karya kecil ku ini kupersembahkan untuk kedua orang tua ku **Bapak Susanto** dan **Ibu Lina** yang selalu memberikan kasih sayang yang tiada henti.

- Terimakasih buat keluarga besar ku di kampung Lempah tercinta yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada ku sehingga aku bisa menjalani studi ku di Jogja dengan baik.
- Terimakasih banyak kepada sahabat ku Herkulanus Julianto yang sudah membantu menyelesaikan skripsi ku.
- Terimakasih kepada dua sahabat ku Igraha Solin dan Esekiel yang sudah menemani selama 9 semester di kampus tercinta.
- Terimakasih juga untuk sahabat-sahabat kontrakan mabar PUBG, Alfonsius Paskalis, Elian Dotala, Karte, Nata, Agel, Anton, Pancet, Jati, Koko, Acong, Tian, yang selalu memberikan support kepada ku.
- Terimakasih juga untuk Bapak Drs. Sisnuhadi, MBA,Ph.D. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah sabar memberikan bimbingan dan saran-saran dalam penulisan Skripsi ini.

- Terimakasih untuk semua orang yang sudah memeberikan support kepada saya yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu, god bless you all.

©UKDW

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan sembah kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan penyertaanNya sehingga, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**ANALISIS PENGARUH DAYA TARIK WISATA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG (STUDI KASUS PADA OBYEK WISATA ALUN-ALUN KIDUL YOGYAKARTA)**” yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Sarjana Manajemen (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada :

- **Tuhan Yesus Kristus** yang telah menganugerahkan berkat dan penyertaanNya sehingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya.
- Kedua orang tua ku **Bapak Susanto** dan **Ibu Lina** yang selalu senantiasa meberikan doa dan kasih sayang yang tiada henti.
- Terimakasih buat keluarga besar ku di kampung Lempah tercinta yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada ku sehingga aku bisa menjalani studi ku di Jogja dengan baik.

- Terimakasih banyak kepada sahabat ku Herkulanus Julianto yang sudah membantu menyelesaikan skripsi ku.
- Terimakasih kepada dua sahabat ku Igraha Solin dan Esekiel yang sudah menemani selama 9 semester di kampus tercinta.
- Terimakasih juga untuk sahabat-sahabat kontrakan mabar PUBG, Alfonsius Paskalis, Elian Dotala, Karte, Nata, Agel, Anton, Pancet, Jati, Koko, Acong, Tian, yang selalu memberikan support kepada ku.
- Terimakasih juga untuk Bapak Drs. Sisnuhadi, MBA, Ph.D. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah sabar memberikan bimbingan dan saran-saran dalam penulisan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian di masa datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 29 Oktober 2019

Penulis

Epa Froditus

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGAJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.5. Batasan Masalah.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1. Daya Tarik Wisata.....	8
2.1.1. Produk Wisata.....	9
2.2. Kualitas Pelayanan.....	9
2.2.1. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	11
2.3. Kepuasan Konsumen.....	12
2.4. Perumusan Hipotesis.....	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	18
3.1. Data Penelitian.....	18
3.1.1. Data Primer.....	18
3.1.2. Data Sekunder.....	19

3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	19
3.2.1. Tempat	19
3.2.2. Waktu.....	19
3.3. Variabel Penelitian dan Pengukurannya.....	20
3.3.1. Variabel Penelitian.....	20
3.3.2. Pengukuran Variabel.....	22
3.4. Populasi dan Sampel	22
3.4.1. Populasi.....	22
3.4.2. Sampel	23
3.5. Model Statistik	24
3.5.1. Uji Validitas.....	24
3.5.2. Uji Realibilitas	25
3.6. Alat Analisis	26
3.6.1. Analisis Deskriptif	26
3.6.2. Analisis Linier Berganda	27
3.7. Uji Hipotesis.....	28
3.7.1. Uji Persial (Uji t).....	28
3.7.2. Uji Simultan (Uji F).....	28
3.8. Koefisien Determinasi (r^2).....	30
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1. Hasil Uji Instrumen Penelitian	32
4.1.1. Uji Validitas	32
4.1.2. Uji Realibilitas	34
4.2. Analisa Deskriptif	36
4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin/Gender	36
4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden.....	37
4.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	39
4.2.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	40
4.2.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	41
4.2.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Informasi	42
4.2.8. Rangkuman Karakteristik Responden	43
4.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	44

4.4. Uji Hipotesis.....	47
4.4.1. Uji Persial (Uji t).....	47
4.4.2. Uji Simultan (Uji F).....	48
4.5. Uji Koefisien Determinasi (R ²)	50
4.6. Pembahasan	51
4.6.1. Pengaruh Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung	51
4.6.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung.....	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	54
5.1. Kesimpulan.....	54
5.2. Saran	55
5.2.1. Bagi Perusahaan.....	55
5.2.2. Saran Bagi Peneliti Selanjunya.....	56
DAFTAR PUSTAKA	57

© UKD W

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.1. Hasil Uji Validitas	33
Tabel 4.1.2. Hasil Uji Realibilitas	35
Tabel 4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	37
Tabel 4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
Tabel 4.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	40
Tabel 4.2.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	41
Tabel 4.2.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan	42
Tabel 4.2.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Informasi	43
Tabel 4.2.8. Rangkuman Karakteristik Responden Berdasarkan	43
Tabel 4.3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	46
Tabel 4.4.2. Hasil Uji Simultan (Uji F)	49
Tabel 4.5. Hasil Uji Koefisien Determinasi	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.5. Kerangka Pemikiran	17
--------------------------------------	----

©UKDW

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner

Lampiran 2. Uji Validitas dan Realibilitas

Lampiran 3. Karakteristik Responden

Lampiran 4. Regresi Linier Berganda

Lampiran 5. Uji Simultan F

Lampiran 6. Uji Koefisien Determinasi

Lampiran 7. Formulir Revisis dan Kartu Konsultasi Skripsi

© UKD W

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor ekonomi penting di Indonesia. Pada tahun 2009, pariwisata menempati urutan ketiga dalam hal penerimaan devisa setelah komoditi minyak dan gas bumi serta minyak kelapa sawit (Kompas, 2014). Ditambah lagi data pada tahun 2010, jumlah wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia sebesar 7 juta orang lebih atau tumbuh sebesar 10,74% dibandingkan tahun sebelumnya, dan menyumbangkan devisa bagi negara sebesar 7.603,45 juta dollar Amerika Serikat (Kompas, 2014). Salah satu bentuk kegiatan rekreasi ialah mengunjungi tempat bersejarah dan gedung cagar budaya sebagai destinasi wisata.

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang penting di Indonesia karena mempunyai banyak manfaat, antara lain; meningkatkan penghasilan devisa, peningkatan kesempatan kerja, dan lain sebagainya. Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan salah satu kota di Indonesia yang mempunyai ratusan tempat-tempat wisata yang menarik, indah, dan mengagumkan untuk dikunjungi. Salah satunya adalah Alun-alun Kidul atau sering disebut Alkid. Di masa kerajaan Mataram, Alun-alun Kidul berfungsi untuk menyiapkan suatu kondisi yang menunjang kelancaran hubungan antara keraton dengan dunia luar. Alun-alun Kidul juga melambangkan kesatuan

kekuasaan yang sakral antara raja dan para bangsawan yang tinggal di sekitar alun-alun. Sedangkan Alun-alun Lor berfungsi untuk menyediakan persyaratan bagi berlangsungnya kekuasaan raja. Alun-alun Kidul ini merupakan bagian belakang Keraton Yogyakarta. Menurut sejarahnya, Alun-alun Kidul dibuat untuk mengubah suasana bagian belakang keraton menjadi seperti bagian depan karena Gunung Merapi, Keraton Yogyakarta, dan laut Selatan Pulau Jawa jika ditarik dalam satu garis imajiner akan membentuk satu garis lurus. Agar posisi Keraton Yogyakarta tidak seperti membelakangi Laut Selatan, maka dibangunlah Alun-alun Selatan. Masih di dalam kompleks Alun-alun Kidul, terdapat bangunan Sasana Hinggil yang pada zaman dahulu menjadi tempat bagi raja untuk menyaksikan adu manusia dengan harimau yang disebut rampog macan, tetapi saat ini berubah fungsi menjadi tempat pertunjukan seni.

Alkid sendiri juga diyakini sebagai tempat istirahat (palereman) bagi para dewa, oleh karena itu alun-alun tersebut sekarang ini banyak digunakan orang sebagai tempat ngleremke ati atau menemtramkan hati banyak orang. Pada masa lalu Alun-alun kidul Yogyakarta ini banyak digunakan untuk acara-acara tertentu seperti latihan ketangkasan prajurit kraton, dan berbagai kegitan latihan lainnya seperti; Setonan yang artinya adu ketangkasan berkuda, Manahan yang artinya lomba memanah dengan posisi bersila, Rampok Macan yaitu lomba adu harimau, dan yang masih sering dilakukan sampai sekarang adalah Masangin atau latihan konsentrasi dengan berjalan diantara dua pohon beringin (ringin kurung) yang berada di tengah Alkid

dengan mata tertutup. Walaupun sudah banyak perubahan fungsi dari Alun-alun Kidul, setidaknya ada satu hal yang tidak berubah yaitu tetap mampu menjadi tempat untuk menenangkan hati. Walaupun sekedar duduk-duduk dan bercengkrama sambil menyaksikan aktivitas yang dilakukan orang di Alun-alun Kidul.

Tempat wisata malam di Kota Yogyakarta memang tidak banyak. Selain pusat keramaian Malioboro dan Tugu Pal Putih, satu destinasi wisata malam lainnya ialah Alun-Alun Kidul (selatan). Alun-Alun kidul memiliki banyak fasilitas untuk Anda nikmati. Mulai dari pementasan lakon wayang, odong-odong hias, serta wisata mitos pohon beringin. Yang menjadi ikon Alun-alun ialah indahnya kerlap-kerlip odong-odong hias atau mobil-mobilan hias. Anda dapat menikmatinya hanya dengan merogoh kocek Rp25.000, untuk satu kali putaran. Namun itu tarif untuk odong-odong berkapasitas 4-6 orang. Berbeda lagi dengan odong-odong berkapasitas lebih dari 6. Setiap pengunjung yang ingin menikmati odong-odong dapat menggunakannya untuk berkeliling Alun-alun.

Selain odong-odong, daya tarik lainnya ialah menyelesaikan misi mitos dua pohon beringin. Di lapangan Alun-alun ini berdiri kokoh dua pohon beringin berusia ratusan tahun. Menurut mitos setempat, dua pohon tersebut merupakan peninggalan sayembara. Dahulu, di zaman Sri Sultan HB I, hidup seorang perempuan cantik di lingkungan Keraton Ngayogyakarta Hadiningrat. Karena perempuan jadi perebutan, ia memutuskan untuk memberi ujian bagi semua laki-laki yang ingin

menjadikannya istri. Ujiannya, laki-laki itu harus menunjukkan keikhlasannya. Menurut perempuan tersebut, cara melihat keikhlasan itu ialah melintasi dua pohon beringin di Alun-alun dengan mata tertutup. Mitos tersebut kini tetap bertahan. Barang siapa yang mampu melintasi dari jarak kejauhan 100 meter dengan mata tertutup, maka keinginannya diyakini pasti terkabul. Begitulah para pengunjung Alun-alun Kidul memaknai "permainan" malam ini.

Untuk menentukan judul, sebelumnya saya mencari referensi tentang penelitian terdahulu yang meneliti tentang variabel yang sama tetapi objek yang berbeda. Yang pertama Dalam jurnal yang ditulis oleh Rosita, Sri Marhanah, Woro Hanoum Wahadi (2016) (Pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta). Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan Adanya pengaruh positif dan signifikan Daya Tarik Produk Wisata terhadap tingkat Kepuasan Pengunjung dan juga Adanya pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayan di TMR terhadap tingkat Kepuasan Pengunjung. Berdasarkan hasil penilaian, responden sudah puas dengan produk yang disediakan oleh pengelola di TMR.

Yang kedua Dalam Jurnal yang ditulis oleh Ahmad Muzakki (2013) “Pengaruh Persepsi Harga, Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi Kasus pada Obyek Wisata Lawang Sewu Semarang)” Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan kedua Variabel lainnya berpengaruh positif dan signifikan

terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung di Obyek Wisata Lawang Sewu Semarang

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kepuasan konsumen dengan judul:

“Analisis Pengaruh Daya Tarik Wisata Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Objek Wisata Alun-alun Kidul Yogyakarta“.

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh variabel daya tarik wisata terhadap kepuasan pengunjung pada Alun-alun Kidul Yogyakarta.?
2. Apakah terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada Alun-alun Kidul Yogyakarta.?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh variabel daya tarik wisata terhadap kepuasan pengunjung pada Alun-alun Kidul Yogyakarta.
2. Mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada Alun-alun Kidul Yogyakarta.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Dengan melakukan penelitian ini penulis dapat mengetahui pentingnya daya tarik wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Alun-alun Kidul Yogyakarta.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran dan informasi yang berguna bagi perusahaan dalam mengembangkan kebijakan dan strategi pemasaran yang berkaitan dengan daya tarik wisata, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan.

3. Bagi Pembaca

Sebagai bahan referensi dan informasi untuk penelitian yang akan melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan daya tarik wisata, kualitas pelayanan, dan kepuasan pengunjung.

1.5. Batasan Masalah

Agar pembahasan penelitian ini tidak terlalu luas, penelitian ini difokuskan pada :

1. Variabel yang diteliti adalah Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung di Obyek Wista Alun-alun Kidul Yogyakarta.

2. Responden yang diteliti dalam penelitian ini adalah pengunjung Obyek Wisata Alun-alun Kidul Yogyakarta.
3. Jumlah responden yang diteliti adalah 100 responden yang pernah berkunjung ke Obyek Wisata.

Jasa atau layanan yang diteliti adalah Obyek Wisata Alun-alun Kidul Yogyakarta.

© UKDW

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian mengenai “Pengaruh Daya Tarik Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi Kasus Pada Obyek Wisata Alun-alun Kidul Yogyakarta)” maka dapat diambil suatu kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis hipotesis menunjukkan daya tarik wisata secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung dengan tingkat signifikansi sebesar 0,041 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa daya tarik wisata sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pengunjung.
2. Kualitas Pelayanan dinyatakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung obyek wisata Alun-alun Kidul Yogyakarta dengan nilai signifikansi 0,047 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Artinya baik atau buruk kualitas pelayanan di wisata Alun-alun Kidul sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Dalam hal ini banyak aspek yang membuat pengjung merasa puas ataupun tidak seperti

kebersihan tempat wisata, tempat parkir, toilet, tempat sampah, keamanan, pusat informasi dan lain sebagainya.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan saran dan masukan sebagai berikut:

5.2.1. Bagi Perusahaan

- a. **Daya tarik wisata** berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di obyek wisata Alun-alun Kidul Yogyakarta. Berdasarkan penilaian responden dalam penelitian ini, diharapkan pihak pengelola tempat wisata tetap memberikan hal-hal yang menarik bagi konsumen pengunjung obyek wisata Alun-alun Kidul Yogyakarta. Akan lebih baik lagi bila menambah aneka ragam daya tarik lainnya agar konsumen tidak mudah bosan bila berkunjung ke Alun-alun Kidul Yogyakarta.
- a. **Kualitas pelayanan** berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di obyek wisata Alun-alun Kidul Yogyakarta. Berdasarkan penilaian responden dalam penelitian ini, diharapkan pihak pengelola tempat wisata tetap memberikan pelayanan yang baik kepada pengunjung atau konsumen di obyek wisata Alun-alun Kidul Yogyakarta karena dengan baiknya pelayanan yang diberikan akan semakin meningkat citra atau existensi obyek wisata tersebut.

5.2.2. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Untuk menindaklanjuti hasil penelitian ini ada baiknya dilakukan penelitian lanjut dengan mengganti indikator-indikator yang sesuai dengan objek penelitian dan metode-metode serupa tetapi dengan objek yang berbeda dan jumlah sampel yang lebih besar sehingga dapat digeneralisasikan dengan hasil penelitian yang lebih baik dari sekarang ini. Diharapkan laporan tugas akhir ini dapat dijadikan referensi untuk mempermudah penelitian selanjutnya.
- b. Dan untuk Pertanyaan-pertanyaan yang diberikan tidak hanya berupa pertanyaan yang tertutup, tapi juga pertanyaan terbuka, yang dapat diajukan dengan metode wawancara untuk menjadi masukan lebih dalam.

DAFTAR PUSTAKA

- A, Y. (2002). *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. Jakarta: Cetakan Pertama Pradnya Paramita.
- Ahmad, M. (2013). Pengaruh Persepsi Harga, Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Studi Kasus Pada Obyek Wisata Lawang Sewu Semarang. *Jurnal*, Universitas Diponegoro Semarang. Semarang.
- Azwar, S. (2003). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwi, P. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung pada Obyek Wisata Taman Rekreasi Pantai Kartini Rembang. *Skripsi*, Jurusan Manajemen. Universitas Negeri Semarang. Semarang.
- Fandy, T. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Fandy, T. (1997). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 21, Edisi VIII*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, & Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi kedua*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ni Luh Henny, A. (2014). *Manajemen Pemasaran Pariwisata*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Priyanto, D. (2011). *Buku Saku SPSS Analisis Statistik Data*. Yogyakarta: Media Com.
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ridwan, & Sunarto. (2007). *Pengantar Statistik untuk Penelitian Sosial Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Rosita, & Woro Hanoum Wahadi, S. (2016). Pengaruh Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. *Jurnal*, Universitas Pendidikan Indonesia. Jakarta.

- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis Pendekatan Pengembangan-Keahlian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siswanto. (2007). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sopyan. (2015). Analisis Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Studi Kasus pada Cagar Budaya Lawang Sewu Semarang. *Skripsi*, Universitas Diponegoro Semarang. Semarang.
- Sugiyono. (2001). *Metode Penelitian*. Bandung: CV Alfa Beta.
- Tjipto, D. (2018). Analisis Daya Tarik Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung di Obyek Wisata Kalibiru . *Skripsi*, Jurusan Manajemen. Universitas Kristen Duta Wacana.
- Umar, H. (2005). *Metode Penelitian Untuk Tesis Dan Bisnis* . Jakarta: Grafindo Persada.

©UKD W