

**ANALISIS PENGARUH *ATTRactions*, *ACCESSIBILITY*,
AMENITIES DAN *ANCILLARY* TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG DI OBYEK WISATA HUTAN PINUS
MANGUNAN D.I.YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Oleh:

RESKY YULIUS

11130090

FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
YOGYAKARTA

2018

**ANALISIS PENGARUH *ATTRACTIONS, ACCESSIBILITY, AMENITIES,* DAN *ANCILLARY* TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG DI OBYEK WISATA HUTAN PINUS
MANGUNAN D.I.YOGYAKARTA**

SKRIPSI

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

Disusun oleh :

RESKY YULIUS

NIM : 11130090

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
YOGYAKARTA
2018**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Dengan Judul :
**ANALISIS PENGARUH *ATTRACTIONS, ACCESSIBILITY, AMENITIES, DAN
ANCILLARY* TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI OBYEK WISATA
HUTAN PINUS MANGUNAN D.LYOGYAKARTA**

telah diajukan dan dipertahankan oleh :

RESKY YULIUS

11130090

Dalam ujian Skripsi Program Studi S1 Manajemen

Fakultas Bisnis

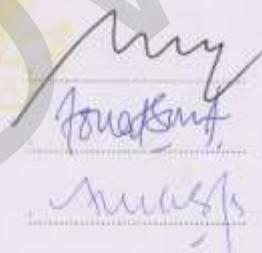
Universitas Kristen Duta Wacana

dan dinyatakan **DITERIMA** untuk menerima salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Manajemen pada tanggal 24 Januari 2018

Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Dra. Ety Istiani, MM
(Ketua Tim)
2. Jonathan Herdioko, SE, MM
(Dosen Penguji)
3. Dra. Purwani Retno Andalas, MM
(Dosen Penguji)



Yogyakarta, 24 Januari 2018

Disahkan Oleh :

Dekan,



Dr Singgih Santoso, MM

Wakil Dekan I Manajemen,



Drs. Sisuhadi, MBA, Ph.D

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

ANALISIS PENGARUH *ATTRACTIONS, ACCESSIBILITY, AMENITIES* DAN *ANCILLARY* TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI OBYEK WISATA HUTAN PINUS MANGUNAN D.LYOGYAKARTA

yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi Sarjana Manajemen pada pendidikan Sarjana Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi pihak lain di perguruan tinggi atau instansi manapun, kecuali yang bagian sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika kemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari skripsi pihak lain, maka saya bersedia di kenai sanksi yakni pencabutan gelar kesarjanaan saya.

Yogyakarta, 15 Januari 2018



Resky Yulius

11130090

HALAMAN MOTTO

“Tidak ada solusi instan. Satu-satunya cara untuk belajar adalah dengan pengalaman dan kesalahan.”

- Paul Arden

“We Should all continue to challenge ourselves.”

- Richard Banson

“Ingat, teruslah berkreasi. Saya selalu menghargai hasil kerja yang cemerlang dan usaha yang gagal daripada tidak mengerjakan apa pun. Jangan mengulangi kesalahan yang sama.”

- Yoris Sebastian

“Selalu bersyukur dengan dibarengi kerja keras dan kerja cerdas merupakan suatu bentuk kebahagiaan gratis.”

- Resky Yulius

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- Tuhan Yang Maha Esa
- Ibu saya Lina Torromanda', wanita kuat yang selalu memberi dukungan kepada saya dalam studi maupun kehidupan saya, baik secara moral maupun materi.
- Almarhum Ayah saya, Yulius Rubak yang selama hidupnya selalu memberikan banyak inspirasi dari setiap kreatifitasnya dalam menjalani kehidupan.
- Kakak saya Recky Yulius.
- Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana
- Almamater saya, Universitas Kristen Duta Wacana
- Dosen Pembimbing saya Ibu Dra. Purwani Retno A, MM
- Keluarga terkasih.
- Sahabat-sahabat saya yang selalu memberi dukungan dan semangat dalam keseharian.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat bimbingan dan campur tangan-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “*Analisis Pengaruh Attractions, Accessibility, Amenities, Dan Ancillary Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Obyek Wisata Hutan Pinus Mangunan D.I.Yogyakarta*”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

Sejak awal penyusunan skripsi ini hingga selesai, penulis mendapat banyak bantuan dan masukan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa atas segala bimbingan dan karunia-Nya
2. Ibu Dra. Purwani Retno A, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan sejak penentuan judul hingga selesainya penulisan skripsi.
3. Bapak Dr. Singgih Santoso, M.M. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana.
4. Bapak Drs. Sisnuhadi, MBA, Ph.D. selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik Manajemen.
5. Segenap Dosen dan Staf Pendukung Akademik di Fakultas Bisnis Manajemen Universitas Kristen Duta Wacana yang telah banyak memberikan bantuan dalam proses akademik dan administrasi selama masa perkuliahan.
6. Almarhum Ayah saya Yulius Rubak, yang yakin bahwa saya pasti bisa terus melangkah.
7. Ibu saya Lina Torromanda', yang selalu memberikan doa dan dukungan.
8. Para pengisi kuesioner yang telah meluangkan pemikiran dan waktu sehingga memberikan peran dalam terselesainya penelitian ini.
9. Pihak-pihak yang telah memberikan doa, dukungan, dan motivasi dalam proses penyelesaian skripsi ini :

- a. Komunitas "Teman Sebaya" : Heri, Dias, Jordan, Dera, Dandy, Ira, Ian, Yoas.
 - b. Teman-teman seperjuangan di proses pengerjaan skripsi : Renik, Dwiky, Jimmy.
 - c. Kakak-kakak Alumni PSM Duta Voice : Kak Nendra, Kak Theofilus, Mbak Venti, Kak Andar.
 - d. Music Director, Pelatih, Pengurus, Anggota Paduan Suara Mahasiswa Duta Voice UKDW, Tim Konser Sing From Your Heart.
 - e. Rekan-rekan di Stube-HEMAT Yogyakarta yang telah banyak mengajarkan pengetahuan dan pengalaman yang sangat berharga bagi penulis.
 - f. Adik Rachel Angella Pelle yang telah meminjamkan printer dan adik Claudia Tuminting yang juga telah meminjamkan laptopnya sementara untuk penulis dan selalu memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
 - g. Komposisi dari setiap Lirik dan Melodi dalam Lagu "Monokrom" karya Tulus dan Lagu "Melawan Dunia" karya RAN ft. Yura Yunita yang menemani malam-malam penulis agar terus berjuang dalam pengerjaan skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam keseluruhan proses yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan dalam skripsi ini, karena keterbatasan dalam diri penulis. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun sehingga skripsi ini dapat semakin berguna bagi semua pihak.

Yogyakarta, 14 Januari 2018

Resky Yulius
NIM : 11130090

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGANTAR.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAKSI INDONESIA.....	xv
ABSTRAKSI INGGRIS	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
1.5 Batasan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Pengertian Pemasaran	10
2.1.2 Konsep Pemasaran	11
2.2 Pengertian Bauran Pemasaran.....	12
2.3 Pengertian Produk	12
2.4 Pengertian Jasa	13

2.4.1 Produk Wisata (<i>Tourism Product</i>)	14
2.5 Pengertian Kepuasan Pelanggan	16
2.5.1 Konsep Kepuasan.....	17
2.6 Penelitian Terdahulu	17
2.7 Kerangka Berpikir	19
2.8 Hipotesis Penelitian.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1 Desain Penelitian.....	21
3.2 Pengumpulan Data	21
3.2.1 Populasi.....	21
3.2.2 Sampel.....	22
3.2.3 Metode Pengumpulan Data	22
3.3 Analisis Data	23
3.3.1 Pengukuran Variabel.....	23
3.3.2 Instrumen Penelitian.....	23
3.3.3 Uji Instrumen	23
3.3.3.1 Uji Validitas.....	24
3.3.3.2 Uji Reliabilitas	25
3.3.4 Statistik Deskriptif	26
3.3.5 Analisis Regresi Linier Berganda	26
3.3.6 Uji F	27
3.3.7 Uji t	28
3.3.8 Koefisien Determinasi (R^2)	29
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Uji Instrumen.....	30
4.1.1 Uji Validitas	31
4.1.2 Uji Reliabilitas	32
4.2 Statistik Deskriptif.....	33
4.2.1 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	33

4.2.2	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
4.2.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	35
4.2.4	Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran per Bulan	35
4.2.5	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
4.2.6	Profil Responden Berdasarkan Asal Daerah	37
4.2.7	Profil Responden Berdasarkan Berkunjung dengan	38
4.2.8	Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	39
4.3	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	40
4.4	Koefisien Determinasi (R^2)	42
4.5	Uji Signifikan Secara Simultan (Uji F)	43
4.6	Uji Signifikan Secara Parsial (Uji t)	45
4.7	Pembahasan	47
4.7.1	Pengaruh Variabel <i>Attractions</i> Terhadap Kepuasan Pengunjung	47
4.7.2	Pengaruh Variabel <i>Accessibility</i> Terhadap Kepuasan Pengunjung	48
4.7.3	Pengaruh Variabel <i>Amenities</i> Terhadap Kepuasan Pengunjung	48
4.7.4	Pengaruh Variabel <i>Ancillary</i> Terhadap Kepuasan Pengunjung	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		51
5.1	Kesimpulan	51
5.2	Saran	52
5.2.1	Bagi Pengelola Obyek Wisata	52
5.2.2	Bagi Penelitian Selanjutnya	54
DAFTAR PUSTAKA		56
LAMPIRAN		59

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	31
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	32
Tabel 4.3 Proporsi responden berdasarkan Usia	33
Tabel 4.4 Proporsi responden berdasarkan Pekerjaan.....	34
Tabel 4.5 Proporsi responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	35
Tabel 4.6 Proporsi responden berdasarkan Pengeluaran per Bulan.....	36
Tabel 4.7 Proporsi responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.8 Proporsi responden berdasarkan Asal Daerah	38
Tabel 4.9 Proporsi responden berdasarkan Berkunjung dengan	39
Tabel 4.10 Proporsi responden berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	40
Tabel 4.11 Coefficients	41
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi (R^2)	43
Tabel 4.13 Hasil Uji F.....	44
Tabel 4.14 Hasil Uji t	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Faktor Penentu Nilai yang diserahkan kepada Pelanggan	11
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	19

©UKDW

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A *Kuesioner Penelitian*

Lampiran B *Data Responden*

Lampiran C *Reliability*

Lampiran D *Frequency Table*

Lampiran E *Regresi*

Lampiran F *Tabel Koefisien Relasi “r” Momen Product*

Lampiran G *Surat Ijin Penelitian*

Lampiran H *Formulir Revisi*

©UKDW

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh daya tarik, aksesibilitas, amenitas dan kelembagaan terhadap kepuasan pengunjung di obyek wisata hutan pinus Mangunan D.I.Yogyakarta. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *attractions*, *accessibility*, *amenities* dan *ancillary*, sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pengunjung. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif dan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini merupakan orang yang pernah berkunjung ke hutan pinus Mangunan yang berjumlah 100 orang dan metode yang digunakan adalah *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang signifikan.

Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa hanya pada variabel *attractions* dan *ancillary* yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Sedangkan pada variabel *accessibility*, dan *ancillary* berpengaruh positif namun tidak signifikan. Angka *adjusted R²* sebesar 0,480 menunjukkan bahwa 48% kepuasan pengunjung dapat dijelaskan oleh variabel *attractions*, *accessibility*, *amenities* dan *ancillary*. Sedangkan 52% kepuasan pengunjung dijelaskan dari variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *attractions*, *accessibility*, *amenities*, *ancillary*, kepuasan pengunjung

ABSTRACT

This research is aiming to analyze the effect of attractions, accessibility, amenities and ancillary toward visitor's satisfaction in the tourist area of Mangunan pine forest Special Region of Yogyakarta. The independent variable in this study are attractions, accessibility, amenities and ancillary. While, the dependent variable is visitor's satisfaction. This research uses descriptive and quantitative for data analyze. The samples for this research are 100 visitors that visited Mangunan pine forest and the method used is purposive sampling. Data was collected using questionnaires which tested the validity and reliability. The data was analyzed using multiple regression to identify significant variables.

Hypothesis testing by t-test showed that only attractions and ancillary variables is affecting positively and significant impact toward visitor's satisfaction. While accessibility and amenities variables is affecting positively toward visitor's satisfaction but not significant. Adjusted R^2 of 0,480 indicates that 48% visitor's satisfaction can be explained by attractions, accessibility, amenities and ancillary. While the rest 52% can be explained by other variables outside in this research.

Keywords : *attractions, accessibility, amenities, ancillary, visitor's satisfaction*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh daya tarik, aksesibilitas, amenitas dan kelembagaan terhadap kepuasan pengunjung di obyek wisata hutan pinus Mangunan D.I.Yogyakarta. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *attractions*, *accessibility*, *amenities* dan *ancillary*, sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pengunjung. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif dan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini merupakan orang yang pernah berkunjung ke hutan pinus Mangunan yang berjumlah 100 orang dan metode yang digunakan adalah *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang signifikan.

Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa hanya pada variabel *attractions* dan *ancillary* yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Sedangkan pada variabel *accessibility*, dan *ancillary* berpengaruh positif namun tidak signifikan. Angka *adjusted R²* sebesar 0,480 menunjukkan bahwa 48% kepuasan pengunjung dapat dijelaskan oleh variabel *attractions*, *accessibility*, *amenities* dan *ancillary*. Sedangkan 52% kepuasan pengunjung dijelaskan dari variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *attractions*, *accessibility*, *amenities*, *ancillary*, kepuasan pengunjung

ABSTRACT

This research is aiming to analyze the effect of attractions, accessibility, amenities and ancillary toward visitor's satisfaction in the tourist area of Mangunan pine forest Special Region of Yogyakarta. The independent variable in this study are attractions, accessibility, amenities and ancillary. While, the dependent variable is visitor's satisfaction. This research uses descriptive and quantitative for data analyze. The samples for this research are 100 visitors that visited Mangunan pine forest and the method used is purposive sampling. Data was collected using questionnaires which tested the validity and reliability. The data was analyzed using multiple regression to identify significant variables.

Hypothesis testing by t-test showed that only attractions and ancillary variables is affecting positively and significant impact toward visitor's satisfaction. While accessibility and amenities variables is affecting positively toward visitor's satisfaction but not significant. Adjusted R^2 of 0,480 indicates that 48% visitor's satisfaction can be explained by attractions, accessibility, amenities and ancillary. While the rest 52% can be explained by other variables outside in this research.

Keywords : *attractions, accessibility, amenities, ancillary, visitor's satisfaction*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata saat ini semakin menjadi salah satu industri yang dapat menghasilkan pendapatan daerah terbesar di beberapa negara dan beberapa kota. Selain sebagai penambah devisa negara, keberadaan obyek wisata yang disertai dengan selalu mengoptimalkan pengembangan di sektor ini akan secara otomatis meningkatkan perekonomian di kawasan sekitar obyek wisata tersebut. Sebagai sebuah negara yang terus bertumbuh di berbagai sektornya, Indonesia adalah negara yang menjadi salah satu tujuan wisata utama di dunia, kekayaan alam yang melimpah dan beragamnya budaya yang dimiliki Indonesia, menjadi salah satu daya tarik utama wisatawan baik dari mancanegara maupun domestik untuk berkunjung ke Indonesia.

Seiring dengan meningkatnya kesejahteraan suatu bangsa dalam bidang ekonomi, maka muncullah sifat dasar manusia yaitu keinginan untuk melihat sisi lain dari dunia ini yang berbeda dengan keadaan sehari-harinya. Hal tersebut berupa rekreasi dan hiburan yang dapat membantu seseorang untuk sementara melupakan berbagai masalah yang dihadapi dalam kehidupan sehari-hari. Dengan rutinitas harian yang padat juga ditambah dengan pekerjaan yang hampir monoton, pastinya membutuhkan konsentrasi tinggi sehingga seseorang akan mudah jenuh dan membutuhkan rekreasi serta hiburan untuk dapat menyegarkan kembali kebutuhan jasmani dan rohani.

Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai Provinsi yang memiliki potensi wisata, diharapkan dapat terus berkembang sehingga mampu berperan sebagai penggerak

perekonomian dalam pengembangan provinsi maupun negara. Upaya perekonomian dalam pengembangan potensi obyek wisata yang dimiliki oleh provinsi D.I.Yogyakarta adalah daya tarik alam, budaya, industri kreatif dan situs-situs peninggalan sejarahnya. Salah satu obyek wisata di provinsi D.I.Yogyakarta yang diminati oleh wisatawan adalah Hutan pinus Mangunan atau sering juga disebut Hutan Pinus Imogiri. Obyek wisata ini berada di Kabupaten Bantul yang merupakan salah satu kabupaten yang memiliki potensi alam dan budaya yang cukup memadai untuk dapat dikembangkan menjadi daya tarik wisatawan.

Obyek wisata Hutan Pinus Mangunan memiliki beberapa keunggulan antara lain keunikan deretan pohon pinus yang beda dari hutan pada umumnya, udaranya yang sejuk dan pemandangan cahaya sinar matahari pagi yang langsung menelusup dari celah-celah ranting pohon pinus sehingga memunculkan pantulan kabut tipis yang indah dari sisa-sisa embun di dedaunan. Maka tidak salah apabila salah satu situs wisata terbesar di dunia yaitu *Trip Advisor* (2018) merilis Hutan Pinus Mangunan sebagai urutan pertama obyek wisata Alam (Hutan) yang dapat dikunjungi di provinsi D.I.Yogyakarta.

Hutan Pinus Mangunan terletak di Desa Mangunan, Kecamatan Dlingo, Kabupaten Bantul. Lokasi ini berjarak sekitar 15 km dari ibukota Kabupaten Bantul dan sekitar 30 km dari pusat Kota Yogyakarta. Pada awalnya hutan ini adalah hutan produksi kayu putih yang kemudian dieksploitasi cukup besar beberapa tahun yang lalu sehingga menjadikan hutan ini gundul. Kemudian pada tahun 1985, Dinas Kehutanan dan Perkebunan DIY memulihkannya lewat reboisasi dengan ditanami beberapa jenis tanaman seperti mahoni, akasia, kemiri dan pinus. Tanaman-tanaman tersebut ditanam di lahan yang luasnya sekitar 500 Ha. Tanaman pinus

tumbuh dengan subur dan kini menjadi daya tarik tersendiri bagi para wisatawan yang mengunjungi obyek wisata tersebut. Obyek wisata Hutan Pinus Mangunan mulai dibuka untuk umum pada tahun 2012.

Produk wisata yang coba ditawarkan oleh Hutan Pinus Mangunan sudah cukup unik dan berbeda dari obyek wisata yang lain. Namun obyek wisata lain yang sejenis di dalam provinsi D.I.Yogyakarta juga mulai bertumbuh dan berkembang. Pengelola Hutan Pinus Mangunan harus selalu memperhatikan berbagai keluhan yang bisa tiba-tiba saja muncul dari pengunjung seperti kurangnya perawatan tanaman, kurangnya petunjuk arah menuju Hutan Pinus, sempitnya area parkir, kondisi fisik jalan menuju Hutan Pinus yang belum baik, maupun kurangnya kualitas dari penyediaan sarana prasarana dan sebagainya. Pihak pengelola obyek wisata Hutan Pinus Mangunan dituntut menggunakan pola berpikir ke depan yang strategis sambil beradaptasi dengan perubahan yang terjadi dalam perjalanan organisasi untuk mencapai tujuan. Strategi dibuat untuk mengarahkan upaya organisasi dan juga sumber dayanya ke satu tujuan yang diharapkan, serta diwujudkan secara konkrit dengan produk wisata (*Tourism Product*).

Untuk menarik minat berkunjung wisatawan, maka pihak pengelola jasa pariwisata harus melakukan strategi pemasaran yang tepat dalam memasarkan jasa pariwisata serta keunggulan-keunggulan dan kualitas yang ada pada jasa pariwisata tersebut, sehingga para pengunjung tertarik untuk berkunjung ke tempat pariwisata dan juga pengunjung merasa puas dengan pelayanan yang disediakan oleh pengelola pariwisata tersebut. Pihak pengelola harus mampu mengidentifikasi dan menganalisis kepuasan berkunjung wisatawan yang menjadi sasarannya dan mempelajari faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan para

pengunjung. Pengelola obyek wisata Hutan Pinus Mangunan juga harus selalu berusaha menarik perhatian para pengunjung dengan cara memenuhi kebutuhan dan keinginan pengunjung.

Hasil penelitian ini pada dasarnya diharapkan mampu menunjukkan bagaimanakah analisis dari 4 elemen dalam *Attractions*, *Accessibility*, *Amenities* dan *Ancillary* terhadap kepuasan pengunjung dalam konteks bisnis pariwisata, khususnya terkait dengan Hutan Pinus Mangunan yang menjadi objek dalam penelitian ini.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan mengambil judul “**Analisis Pengaruh *Attractions*, *Accessibility*, *Amenities* dan *Ancillary* terhadap Kepuasan Pengunjung di Obyek Wisata Hutan Pinus Mangunan D.I.Yogyakarta**”.

1.2 Rumusan Masalah

- a. Apakah *Attractions* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung obyek wisata Hutan Pinus Mangunan ?
- b. Apakah *Accessibility* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung obyek wisata Hutan Pinus Mangunan ?
- c. Apakah *Amenities* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung obyek wisata Hutan Pinus Mangunan ?
- d. Apakah *Ancillary* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung obyek wisata Hutan Pinus Mangunan ?
- e. Apakah *Attractions*, *Accessibility*, *Amenities*, *Ancillary* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung obyek wisata Hutan Pinus Mangunan ?

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Untuk menganalisis pengaruh *Attractions* terhadap kepuasan pengunjung Obyek Wisata Hutan Pinus Mangunan.
- b. Untuk menganalisis pengaruh *Accessibility* terhadap kepuasan pengunjung Obyek Wisata Hutan Pinus Mangunan.
- c. Untuk menganalisis pengaruh *Amenities* terhadap kepuasan pengunjung Obyek Wisata Hutan Pinus Mangunan.
- d. Untuk menganalisis pengaruh *Ancillary* terhadap kepuasan pengunjung Obyek Wisata Hutan Pinus Mangunan.
- e. Untuk menganalisis pengaruh *Attractions*, *Accessibility*, *Amenities*, *Ancillary* terhadap kepuasan pengunjung Obyek Wisata Hutan Pinus Mangunan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan agar dapat dipergunakan oleh beberapa pihak, antara lain:

1.4.1 Bagi Penulis

Memberikan pengalaman, menambah wawasan dan pengetahuan yang telah diterima dalam perkuliahan pada kegiatan nyata, khususnya mengenai kepuasan pengunjung suatu Obyek Wisata dan juga komponen-komponen pada Produk Wisata.

1.4.2 Bagi Perguruan Tinggi (Akademis)

Secara Teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu Manajemen Pemasaran, khususnya

Pemasaran Pariwisata mengenai kepuasan pengunjung di sebuah obyek wisata. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi instansi pendidikan beserta para mahasiswa dan sebagai bahan pembandingan untuk mahasiswa lainnya yang sekiranya akan melakukan penelitian yang sama di masa mendatang.

1.4.3 Bagi Pengelola Obyek Wisata

Secara Praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak pengelola Obyek Wisata Hutan Pinus Mangunan untuk lebih memperhatikan kepuasan pelanggan dan sebagai bahan pengambilan kebijakan pengelolaan dalam melaksanakan strategi pemasaran dan juga dapat memberikan masukan kepada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi D.I.Yogyakarta dalam meningkatkan pengembangan kualitas kawasan wisata.

1.4.4 Bagi Pihak-pihak Lain

Penelitian ini bertujuan sebagai referensi dan pengetahuan bagi pembaca untuk menambah bahan acuan guna membantu pihak yang berminat melakukan penelitian yang lebih lanjut.

1.5 Batasan Penelitian

Karena luasnya penelitian tentang kepuasan pengunjung, maka penelitian ini dibuat batasan agar penelitian tetap konsisten. Adapun batasan penelitian yang ada adalah sebagai berikut :

1.5.1 Variabel yang diteliti dalam penelitian ini :

Variabel-variabel yang diteliti berdasarkan pada *attractions*, *accessibility*, *amenities* dan *ancillary* sebagai variabel bebas atau independen, kemudian kepuasan sebagai variabel terikat atau dependen.

a. *Attractions*, Menurut Swarbrooke (1995) *attractions* atau atraksi adalah komponen terpenting dari *tourism system* sebagai motivasi utama untuk perjalanan wisatawan. Dalam penelitian ini penulis membaginya dalam beberapa atribut penting seperti pemandangan yang indah dan menarik, bentang alam atau kondisi fisik obyek wisata yang bersih untuk dikunjungi, suasana yang menyenangkan dan nyaman, serta keunikan yang dimiliki oleh obyek wisata Hutan Pinus Mangunan yang berbeda dengan obyek wisata lain yang sejenis.

b. *Accessibility*, Menurut Middleton (1994) *accessibility* atau aksesibilitas merupakan bagian dari destinasi yang mempengaruhi biaya berlibur, kecepatan dan kenyamanan yang mana seorang wisatawan dapat menjangkau suatu destinasi. Dalam penelitian ini penulis membaginya dalam beberapa atribut penting seperti lokasi obyek wisata yang strategis, transportasi umum yang mudah diperoleh untuk menjangkau obyek wisata, kondisi fisik jalan yang baik dan nyaman untuk dilalui, serta petunjuk arah yang dapat membantu menemukan lokasi obyek wisata Hutan Pinus Mangunan.

- c. *Amenities*, Menurut Cooper (2005) *amenities* atau amenitas merupakan pelayanan dan fasilitas pendukung. Dalam penelitian ini penulis membaginya dalam beberapa atribut penting seperti ketersediaan penginapan yang memadai, ketersediaan fasilitas rumah makan yang memadai, fasilitas MCK yang bersih dan memadai, fasilitas tempat parkir yang aman dan memadai, serta fasilitas toko souvenir yang memadai.
- d. *Ancillary*, Menurut Cooper (2005) *ancillary* merupakan organisasi kepariwisataan yang dibutuhkan untuk pelayanan wisatawan seperti organisasi manajemen wisata. Dalam penelitian ini penulis membaginya dalam beberapa atribut penting seperti pengelolaan obyek wisata dilakukan dengan profesional, pelayanan pemesanan tiket dilakukan dengan baik dan cepat, petugas memberikan layanan informasi bagi pengunjung dengan cepat dan akurat, serta terpeliharanya kebersihan dan keindahan obyek wisata Hutan Pinus Mangunan.
- e. Kepuasan, Menurut Supranto (2006) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapan. Dalam penelitian ini penulis membaginya dalam beberapa atribut penting seperti kepuasan pengunjung setelah mengunjungi Obyek Wisata Hutan Pinus Mangunan, keinginan untuk kembali mengunjungi Obyek Wisata Hutan Pinus Mangunan dan keinginan untuk merekomendasikan

kepada orang lain untuk berkunjung ke Obyek Wisata Hutan
Pinus Mangunan

1.5.2 Responden Penelitian

Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dipilih berdasarkan kesediannya untuk mengisi kuesioner pada saat berkunjung ke obyek wisata Hutan Pinus Mangunan maupun masyarakat yang sudah pernah berkunjung sebelumnya ke obyek wisata ini minimal satu kali.

1.5.3 Periode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Oktober tahun 2017 hingga Januari tahun 2018.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan penulis berkaitan dengan Analisis Pengaruh *Attractions*, *Accessibility*, *Amenities* dan *Ancillary* terhadap Kepuasan Pengunjung di Obyek Wisata Hutan Pinus Mangunan D.I.Yogyakarta, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Dari data profil responden, pengolahan data dilakukan dengan 100 responden. Analisis profil penelitian didapatkan bahwa mayoritas usia responden berusia antara > 20 – 30 tahun dengan didominasi pekerjaan sebagai Pelajar/Mahasiswa. Dari tingkat pendidikan terakhir mayoritas atau sebagian besar responden berada di jenjang SMA/Sederajat. Dari segi pengeluaran per bulan sebagian besar responden memiliki pengeluaran per bulan berkisar antara Rp 700.000,00 – Rp 1.000.000,00. Berdasarkan jenis kelamin atau gender yang paling dominan adalah responden berjenis kelamin perempuan. Berdasarkan asal daerah responden paling banyak berasal dari daerah Jawa. Sebagian besar responden menjawab berkunjung dengan teman dengan frekuensi kunjungan sebanyak satu kali selama enam bulan terakhir.
- b. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel *Attractions* dan *Ancillary* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengunjung obyek wisata Hutan Pinus Mangunan D.I.Yogyakarta. Sedangkan variabel *Accessibility* dan *Amenities* tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengunjung obyek wisata Hutan Pinus Mangunan

D.I.Yogyakarta. Hal tersebut dapat diartikan bahwa masyarakat yang berkunjung ke obyek wisata Hutan Pinus Mangunan merasakan kepuasan berdasarkan *Attractions* dan *Ancillary*. Dimana daya tarik obyek wisata yang ditawarkan Hutan Pinus Mangunan dan kelembagaan yang mengelola obyek wisata tersebut merupakan hal yang dominan dijadikan acuan masyarakat dalam merasakan kepuasan ketika berkunjung ke obyek wisata Hutan Pinus Mangunan. Oleh karena itu, penulis menyimpulkan bahwa pengunjung merasa puas terhadap obyek wisata Hutan Pinus Mangunan karena *Attractions* tentang Hutan Pinus Mangunan dari pengunjung dan faktor *Ancillary* dari Hutan Pinus Mangunan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dibuat, maka saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut :

5.2.1 Bagi Pengelola Obyek Wisata

- a. Dilihat dari sisi *Attractions* yang telah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hutan Pinus Mangunan yang memang telah memiliki daya tarik tersendiri yang hampir tidak dipunyai obyek wisata lain seperti bentang alam yang unik dan juga suasana yang berbeda. Untuk itu diharapkan Hutan Pinus Mangunan terus meningkatkan kualitas tanaman pinus yang ada dengan merawat pohon-pohon pinus yang sudah tumbuh, mempercantik hutan pinus dengan menambah koleksi tanaman misalnya seperti tanaman bunga supaya terlihat bervariasi dengan permainan warna

dari tanaman lain. Bisa juga dengan memberikan perhatian kepada *spot-spot* tertentu sebagai tempat berfoto sehingga pengunjung akan selalu ingat bahwa Hutan Pinus Mangunan menjadi *Top of Mind* Hutan Pinus di D.I.Yogyakarta dan pengunjung juga dapat terus merekomendasikan ke orang lain untuk berkunjung ke Hutan Pinus Mangunan.

b. Dilihat dari sisi *Accessibility* yang masih banyak kekurangan, diharapkan pengelola mulai mempertimbangkan untuk mengadakan transportasi umum yang mudah diperoleh untuk menjangkau hutan pinus sehingga pengunjung yang tidak memiliki kendaraan pribadi juga bisa mengunjungi Hutan Pinus Mangunan. Kemudian kondisi jalan yang masih banyak kerusakan agar bisa dibenahi dan pengelola dapat menjalin lebih banyak kerjasama dengan pemerintah agar jalanan menuju Hutan Pinus Mangunan secara bertahap dapat diperbaiki. Petunjuk arah yang besar dan jelas untuk dibaca juga diperlukan agar dapat membantu pengunjung menemukan lokasi Hutan Pinus Mangunan.

c. Dilihat dari sisi *Amenities*, pengelola perlu untuk terus meningkatkan dan membenahi fasilitas-fasilitas yang dirasa masih kurang. Misalnya fasilitas tempat parkir supaya lebih luas dan bisa mulai dicor agar lebih nyaman dilalui kendaraan, fasilitas tempat makan juga lebih diperbanyak dan bervariasi atau menempatkan posisi tempat makan yang bisa langsung berhadapan dengan pemandangan dibagian tepi dari Hutan Pinus Mangunan. Kemudian

untuk fasilitas MCK bisa lebih diperhatikan kebersihan dan jumlah yang lebih memadai dan juga mulai memikirkan untuk membangun tempat menginap yang berkualitas untuk pengunjung yang ingin menikmati suasana malam hutan pinus di tempat penginapan sehingga pengunjung merasa puas dan ada keinginan untuk berkunjung kembali.

- d. Dilihat dari sisi *Ancillary* yang telah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, sehingga harus dipertahankan bahkan ditingkatkan lebih lagi mengenai pengelolaan Hutan Pinus Mangunan agar lebih profesional supaya lebih memuaskan pengunjung. Salah satu cara meningkatkan pelayanan yaitu pengelola Hutan Pinus Mangunan mulai bisa menambah karyawan yang telah diberikan pelatihan keterampilan dalam melayani dan menjelaskan kepada pengunjung mengenai Hutan Pinus Mangunan.

5.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya

Adapun saran yang diberikan oleh penulis untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut :

- a. Dalam penelitian ini, variabel bebas penulis hanya berfokus dan terbatas pada variabel *Attractions*, *Accessibility*, *Amenities* dan *Ancillary* terhadap Kepuasan Pengunjung obyek wisata Hutan Pinus Mangunan, namun masih banyak faktor-faktor lain yang juga berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung, sehingga penulis menyarankan dalam penelitian selanjutnya dapat membahas faktor-

faktor atau variabel bebas lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

- b. Dalam penelitian ini juga, hasil penelitian dari variabel *Accessibility* dan *Amenities* masih belum signifikan mengingat secara teori kedua variabel tersebut merupakan salah satu faktor penting dalam memberikan kontribusi untuk pembentukan kepuasan pengunjung. Oleh karena itu penelitian selanjutnya disarankan untuk mampu mengembangkan hasil dari penelitian ini dengan menambah jumlah responden.
- c. Penulis menyarankan untuk sampel penelitian lebih diperluas. Penelitian selanjutnya untuk tidak mengambil sudut pandang dari pengunjung saja, akan tetapi juga sudut pandang dari pihak pengelola Hutan Pinus atau penyedia jasa.

DAFTAR PUSTAKA

- Andayani, N.L. 2014. *Manajemen Pemasaran Pariwisata*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Dirgantara, W. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pengunjung Museum Kartini Jepara*. Jurnal Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang. Semarang: Unnes. (Diunduh pada bulan november 2017). (<https://journal.unnes.ac.id>)
- Harahap, K.A.E. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pengunjung di Museum Ronggowarsito Semarang*. Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro. Semarang: Udinus. (Diunduh pada bulan november 2017). (<http://mahasiswa.dinus.ac.id>).
- Ghozali, I. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler & Armstrong. 2001. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Bahasa Indonesia dari Principles of Marketing. Terjemahan oleh Alexander Sindoro. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran..* Edisi Milenium, Jilid 1. Jakarta: Prenhallindo.
- Kustini, Henny. 2015. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Jumlah Wisatawan Di Obyek Wisata "Ndayu Park" Kabupaten Sragen*. Jurnal Politeknik Indonusa Surakarta. Surakarta: Politeknik Indonusa Surakarta. (Diunduh pada bulan oktober 2017). (<http://www.poltekindonusa.ac.id>).
- Mill, R.C. 2000. *Tourism The International Business*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Pesheany, Desla.A. 2017. *Analisis Pengaruh Brand Awareness, Brand Association, Perceived Quality Dan Brand Loyalty Terhadap Purchase Decision Hp Samsung Di Yogyakarta (Studi kasus pada mahasiswa di Yogyakarta)*. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana. Yogyakarta: UKDW. (Diunduh pada bulan september 2017). (<http://sinta.ukdw.ac.id>).
- Suanmali, S. 2014. *Factors Affecting Tourist Satisfaction: An Empirical Study in the Northern Part of Thailand*. Jurnal School of Management Technology, Sirindhorn International Institute of Technology, Thammasat University, Pathumthani 12000. Thailand: Thammasat University. (Diunduh pada bulan desember 2017). (<https://www.shs-conferences.org>).
- Sugiyono. 1997. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2004. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan kesembilan. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono & Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Utama, I.G.B.R. 2016. *Pemasaran Pariwisata*. Yogyakarta: Andi Offset
- Wahab, Salah. 1997. *Pemasaran Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita

Wijaya, S.V. 2017. *Analisis Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Serta Fasilitas Membership Terhadap Customers Re-Patronage Salon Flaurent Yogyakarta*. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana. Yogyakarta: UKDW. (Diunduh pada bulan september 2017). (<http://sinta.ukdw.ac.id>).

.....,2018.http://abylegawa.blogspot.co.id/2010/03/component-tourism-product-with-special_09.html

.....,2018.<https://www.konsistensi.com/2013/03/uji-validitas-data-dengan-correlated.html>

.....,2018.<https://www.konsistensi.com/2013/04/uji-reliabilitas-data-dengan-spss.html>

.....,2018.<https://teamtouring.net/hutan-pinus-mangunan-bantul.html>

.....,2018.<https://belajarspss23.blogspot.co.id/2016/09/cara-uji-validitas-spss23-lengkap.html>

.....,2018.https://www.tripadvisor.co.id/Attractions-g294230-Activities-c57-t57-Yogyakarta_Java.html