

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG DI OBYEK  
WISATA KALIBIRU**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh:**

**Dwiky Dharmala Handani Tjipto**

**11140007**

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

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG DI OBYEK  
WISATA KALIBIRU**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh:**

**Dwiky Dharmala Handani Tjipto**

**11140007**

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

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG DI OBYEK  
WISATA KALIBIRU**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

untuk Memenuhi Sebagian Syarat – syarat

Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Manajemen (S1)



Disusun Oleh:

Dwiky Dharmala Handani Tjipto

11140007

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

**2018**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Dengan Judul :  
**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG DI OBYEK WISATA  
KALIBIRU**

telah diajukan dan dipertahankan oleh :

**DWIKY DHARMALA HANDANI TJIPTO**

11140007

Dalam ujian Skripsi Program Studi S1 Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

dan dinyatakan <sup>DITERIMA</sup> untuk menerima salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana Manajemen pada tanggal 24 JAN 2018

Nama Dosen

1. Dra. Ety Istriani, M.M.  
(Ketua Tim)
2. Jonathan Herdioko S.E., M.M.  
(Dosen Penguji)
3. Dra. Purwani Retno Andalus, M.M.  
(Dosen Penguji)

Tanda Tangan

Yogyakarta, 31 JAN 2018

Disahkan Oleh :

Dekan,



Dr Singgih Santoso, M.M.

Wakil Dekan I Manajemen,

Drs. Sisnuhadi, MBA, Ph.D

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

#### ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG DI OBYEK WISATA KALIBIRU

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



Dwiky Dharmala Handani Tjipto

11140007

## **HALAMAN MOTTO**

"No matter how tough the chase is, you should always have the dream you saw on the first day. It'll keep you motivated and rescue you (from any weak thoughts)".

-Jack Ma-

"KEBERHASILAN BUKANLAH MILIK ORANG YANG PINTAR. KEBERHASILAN ADALAH KEPUNYAAN MEREKA YANG SENANTIASA BERUSAHA".

- B.J. HABIBIE-

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang menjadi sumber pertolongan dan pemberi hikmat dalam hidup. Karena atas berkat, karunia dan hikmatNya segala macam kesulitan dan hambatan yang sempat dialami pada proses pembuatan skripsi dapat dilalui dan diatasi, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat waktu.

Untuk kedua orang tua saya papa dan mama, saya sangat mengucapkan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus karena telah memberi kedua orang tua yang begitu sangat berjasa dan sabar dalam mendidik saya sampai sekarang. Memberi dukungan dan doa yang tak pernah henti, segala jerih payah yang diberikan agar anaknya dapat sekolah hingga sampai saat ini sampai dengan terselesaikannya skripsi ini. Dan untuk kakak saya Firsty, terimakasih atas semua kesabaran, dorongan dan amarah yang diberikan ke saya sehingga saya termotivasi untuk terus maju menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

Untuk teman-teman seperjuangan saya di kampus dari semester I sampai sekarang kak Resky, kak Renik, Ko Deo, Alverts, Desy, Valinda, Kris, Dorty, Lisna, Yuni, David, Aldo, Priska, Bang Ipy, Yudhit dan teman lainnya. Terimakasih atas dukungan dan motivasinya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

Terimakasih untuk unit Admisi dan Promosi UKDW yang telah memberikan saya kesempatan, dukungan dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

Untuk kekasih saya yang ada di Bandung Fransiska Ivona Angelia, terimakasih atas dukungan dan doanya selama ini sampai dengan terselesaikannya skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa kasih dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ***“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG DI OBYEK WISATA KALIBIRU”***. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Manajemen pada Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen Konsentrasi Pemasaran Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta. Dengan selesainya skripsi ini, saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu selama proses penelitian dan penulisan skripsi. Ucapan terima kasih disampaikan dengan hormat kepada :

1. Dr. Singgih Santoso, M.M. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana.
2. Drs. Sisnuhadi, MBA,Ph.D. selaku Wakil Dekan I Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana
3. Jonathan Herdioko S.E, M.M. selaku Wakil Dekan III Fakultas Bisnis dan dosen wali saya yang selama ini sudah memberikan arahan dan bimbingan dalam segala bentuk proses dalam kegiatan organisasi kemahasiswaan selama masa kuliah.
4. Dra. Purwani Retno Andalas, M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan sejak penentuan judul hingga selesainya penulisan skripsi.
5. Bapak Edi Nugroho yang telah memberikan masukan dan arahan untuk mengolah data.
6. Segenap dosen dan civitas akademik Fakultas Bisnis Manajemen Universitas Kristen Duta Wacana yang telah banyak membantu dan membimbing saya dalam menuntut ilmu di UKDW.
7. Kedua Orang Tua Papa Danny dan Mama Hanna yang selalu memberikan nasihat, kasih sayang, dan semangat kepada penulis selama masa studi.
8. Kakak saya Firsty Kumala Handani Tjipto yang selalu menjadi motivasi saya selama menjalani masa studi

9. Teman – teman kontrakan (Surya, Abby, Tegar, Lucky, Renaldo, Reno, Denny, Chandra) yang selalu bersama hingga akhir penyelesaian masa studi penulis.
10. Untuk teman-teman baik di konsentrasi pemasaran dan keuangan terimakasih atas dukungan dan bantuannya untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, yang telah mendukung, membimbing, memotivasi dan mendoakan saya dalam menyelesaikan skripsi.

Penulis mengharapkan agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak terkait dan dapat digunakan semestinya. Penulis meminta maaf apabila ada kekurangan dalam penelitian ini.

Yogyakarta, Januari 2018

Penulis

Dwiky Dharmala Handani Tjipto

11140007

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GRAFIK.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR DIAGRAM.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
ABSTRAKSI .....	xix
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6

1.4 Batasan penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Produk.....	9
2.2 Kualitas Layanan Jasa.....	10
2.3 Produk Wisata.....	11
2.4 Teori Kepuasan .....	15
2.4.1 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.4.2 Kepuasan Wisatawan .....	18
2.4.3 Pengukuran Tingkat Kepuasan.....	19
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	21
3.2 Lokasi Penelitian.....	21
3.3 Populasi dan Sampel.....	21
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	22
3.4.1 Kuesioner.....	22
3.4.2 Survei.....	23
3.5 Uji Instrumen Penelitian .....	23
3.5.1 Uji Validitas .....	24
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	24
3.6 Skala Pengukuran Variabel Penelitian.....	24
3.6.1 Pengukuran Variabel .....	24
3.7 Statistik Deskriptif .....	26
3.8 Alat Analisis Data.....	26

3.8.1 Analisis Persentase .....	26
3.8.2 Indek Kepuasan Konsumen (IKK) .....	27
3.9 Diagram Cartesius.....	29
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>32</b>
4.1 Uji Instrumen .....	32
4.1.1 Hasil Uji Validitas .....	32
4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	37
4.2 Analisis Deskriptif : Profil Responden .....	38
4.2.1 Profil Responden Berdasarkan Tujuan Berkunjung	39
4.2.2 Profil Responden Berdasarkan dengan Siapa Berkunjung .....	39
4.2.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
4.2.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	41
4.2.5 Profil Responden Berdasarkan Tempat Menginap.	42
4.3 Analisis Kepuasan Pengujung Obyek Wisata Kalibiru .....	42
4.4 Analisis dan Pembahasan Diagram Cartesius (atribut <i>Attraction</i> ) .....	47
4.5 Analisis dan Pembahasan Diagram Cartesius (atribut <i>Accessibility</i> ) .....	51
4.6 Analisis dan Pembahasan Diagram Cartesius (atribut <i>Amenities</i> ) .....	55
4.7 Analisis dan Pembahasan Diagram Cartesius (atribut <i>Ancillary</i> ) .....	59

<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	63
1.1 Simpulan.....	63
1.2 Saran.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	67
<b>LAMPIRAN</b>	

©UKDW

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pertumbuhan Kunjungan Wisatawan DIY 2011-2015 .....	2
Tabel 1.2 Jumlah Pengunjung di Kabupaten Kulon Progo tahun 2015 ....	5
Tabel 3.1 Skala Likert Arti Penting .....	25
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Arti Penting atribut Atraksi.....	33
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Arti Penting atribut Aksesibilitas.....	33
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Arti Penting atribut Amenitas .....	34
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Arti Penting atribut Ancillary .....	34
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kepuasan atribut Atraksi.....	35
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan atribut Aksesibilitas.....	36
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan atribut Amenitas .....	36
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepuasan atribut Ancillary .....	37
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	38
Tabel 4.10 Proporsi Responden berdasarkan Tujuan Berkunjung.....	39
Tabel 4.11 Proporsi Responden berdasarkan dengan siapa berkunjung ...	39
Tabel 4.12 Proporsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
Tabel 4.13 Proporsi Responden berdasarkan Pekerjaan .....	41
Tabel 4.14 Proporsi Responden berdasarkan Tempat Menginap .....	42

Tabel 4.15 Indeks Kepuasan Konsumen.....	43
Tabel 4.16 Tingkat Kepuasan per-atribut.....	45
Tabel 4.17 Tingkat Kepentingan dan Kepuasan atribut <i>Attraction</i> .....	47
Tabel 4.18 Tingkat Kepentingan dan Kepuasan atribut <i>Accessibility</i> .....	51
Tabel 4.19 Tingkat Kepentingan dan Kepuasan atribut <i>Amenities</i> .....	55
Tabel 4.20 Tingkat Kepentingan dan Kepuasan atribut <i>Ancillary</i> .....	59

©UKDW

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Grafik Perkembangan Wisatawan Mancanegara ke DIY Tahun 2011-2015.....	2
Grafik 1.2 Grafik Perkembangan Wisatawan Nusantara ke DIY Tahun 2011-2015.....	3

©UKDWN

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kepuasan Pelanggan .....	16
Gambar 2.2 Model GAP Kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen.....	17
Gambar 2.3 Kepuasan Wisatawan Terhadap Destinasi Pariwisata.....	18
Gambar 3.1 Diagram Cartesius .....	25
Gambar 4.1 Interval Skala Kepuasan Pengunjung.....	44
Gambar 4.2 Skala Tingkat Kepuasan per-atribut.....	46

©UKDWN

## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1 Tingkat Kepentingan dan Kepuasan atribut <i>Attraction</i> .....	48
Diagram 4.2 Tingkat Kepentingan dan Kepuasan atribut <i>Accessibility</i> .....	52
Diagram 4.3 Tingkat Kepentingan dan Kepuasan atribut <i>Amenities</i> .....	56
Diagram 4.4 Tingkat Kepentingan dan Kepuasan atribut <i>Ancillary</i> .....	60

©UKDWN

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Excel (Lampiran jawaban responden)
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4 Olah Data Diagram Cartesius
- Lampiran 5 Form Judul Skripsi
- Lampiran 6 Surat Ijin Penelitian

©UKDW

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung obyek wisata Kalibiru dilihat dari atribut *attraction*, *accessibility*, *amenities* dan *ancillary* serta mengukur tingkat kepuasan pengunjung terhadap masing-masing atribut. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang merupakan masyarakat yang pernah berkunjung ke obyek wisata Kalibiru. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Alat analisis data yang digunakan adalah IKK (Indeks Kepuasan Konsumen) dan Diagram Cartesius. Hasil IKK penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung obyek wisata Kalibiru dilihat dari atribut *attraction*, *accessibility*, *amenities* dan *ancillary* berada diklasifikasi puas dengan nilai 528,78 direntang skala 428-606. Sedangkan tingkat rata-rata kepuasan per-atribut yang paling tinggi diperoleh atribut *accessibility* dengan nilai 20,47 dan berada diklasifikasi sangat puas. Hasil Diagram Cartesius yang paling mendominasi di kuadran B (dipertahankan karena tingkat kinerjanya atribut tinggi dan tingkat kepuasan pengunjung tinggi sehingga pengunjung merasa puas atas kinerja atribut) adalah item atribut *amenities*. Item-item yang terdapat dikuadran B yaitu toilet terjaga kebersihannya, sistem keamanan baik, tersedianya air bersih, tersedia toilet umum, tersedia tempat sampah. Sementara yang terdapat dikuadran C (prioritas rendah) dan harus dihilangkan karena tingkat kepentingan dan kepuasannya rendah. Item atribut yang berada dikuadran C yang paling dominan yaitu atribut *accessibility* dan *amenities* karena memiliki jumlah item yang sama. *accessibility* yang berada dikuadran C meliputi obyek wisata dekat dengan penginapan, tersedia travel agent, obyek wisata dekat dengan terminal dan atribut *amenities* penginapan diperoleh dengan mudah, tersedia tempat untuk istirahat, tersedia tempat makan (warung, resto). Hasil dari kuadran D (prioritas utama) dan harus mendapatkan perhatian khusus dari pihak pengelola karena tingkat kepuasan dikuadran ini rendah. Menunjukkan item atribut *attraction* yang paling dominan yaitu aktivitas kebudayaan lokal, keramah tamahan warga/pengelola obyek wisata, adanya pertunjukan/festival.

**Kata Kunci :** *Attraction, Accessibility, Amenities, Ancillary, Kepuasan Pengunjung*

## ABSTRACT

*This study aims to determine the level of visitor satisfaction Kalibiru attraction viewed from the attributes of attraction, accessibility, amenities and ancillary with measure the level of visitor satisfaction with each attribute. The number of sample in this study amounted to 100 people who are people who have been to Kalibiru tourism object. The sampling technique used in this research is purposive sampling. Data analysis tools used are IKK (Consumer Satisfaction Index) and Cartesius Diagram. The results of this study indicate that the level of visitor satisfaction Kalibiru attractions viewed from attributes of attraction, accessibility, amenities and ancillary are classified satisfied with the value 528.78 stretching scale 428-606. While the average level of satisfaction of each attribute of the highest attribute accessibility obtained with value of 20.47 and are classified very satisfied. The most dominant Cartesius Diagram results in the B quadrant (preserved because of its high attribute performance level and high visitor satisfaction rate so that the visitor is satisfied with the performance of the attribute) is an item of amenities attribute. Items contained in quadrant B are cleaned up toilets, good security system, availability of clean water, public toilets available, garbage bins available. While contained in the C quadrant (low priority) and should be eliminated because of the level of importance and satisfaction is low. Item attributes that are in quadrant C are the most dominant attributes are accessibility and amenities because its has the same number of items. Aecessibility located in the C quadrant includes attractions close to the lodge, available travel agents, attractions close to the terminal and the attributes of the lodging amenities are easily obtained, available for a rest, available places to eat (restaurant or warung). The results of quadrant D (main priority) and should get special attention from the manager because the level of satisfaction in this quadrant is low. Show the most dominant attraction attribute item that is cultural activity, hospitality of residents/managers of tourism objects, the extence of the show/festival.*

**Keywords : Attraction, Accessibility, Amenities, Ancillary, Visitor Satisfaction**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung obyek wisata Kalibiru dilihat dari atribut *attraction*, *accessibility*, *amenities* dan *ancillary* serta mengukur tingkat kepuasan pengunjung terhadap masing-masing atribut. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang merupakan masyarakat yang pernah berkunjung ke obyek wisata Kalibiru. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Alat analisis data yang digunakan adalah IKK (Indeks Kepuasan Konsumen) dan Diagram Cartesius. Hasil IKK penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung obyek wisata Kalibiru dilihat dari atribut *attraction*, *accessibility*, *amenities* dan *ancillary* berada diklasifikasi puas dengan nilai 528,78 direntang skala 428-606. Sedangkan tingkat rata-rata kepuasan per-atribut yang paling tinggi diperoleh atribut *accessibility* dengan nilai 20,47 dan berada diklasifikasi sangat puas. Hasil Diagram Cartesius yang paling mendominasi di kuadran B (dipertahankan karena tingkat kinerjanya atribut tinggi dan tingkat kepuasan pengunjung tinggi sehingga pengunjung merasa puas atas kinerja atribut) adalah item atribut *amenities*. Item-item yang terdapat dikuadran B yaitu toilet terjaga kebersihannya, sistem keamanan baik, tersedianya air bersih, tersedia toilet umum, tersedia tempat sampah. Sementara yang terdapat dikuadran C (prioritas rendah) dan harus dihilangkan karena tingkat kepentingan dan kepuasannya rendah. Item atribut yang berada dikuadran C yang paling dominan yaitu atribut *accessibility* dan *amenities* karena memiliki jumlah item yang sama. *accessibility* yang berada dikuadran C meliputi obyek wisata dekat dengan penginapan, tersedia travel agent, obyek wisata dekat dengan terminal dan atribut *amenities* penginapan diperoleh dengan mudah, tersedia tempat untuk istirahat, tersedia tempat makan (warung, resto). Hasil dari kuadran D (prioritas utama) dan harus mendapatkan perhatian khusus dari pihak pengelola karena tingkat kepuasan dikuadran ini rendah. Menunjukkan item atribut *attraction* yang paling dominan yaitu aktivitas kebudayaan lokal, keramah tamahan warga/pengelola obyek wisata, adanya pertunjukan/festival.

**Kata Kunci :** *Attraction, Accessibility, Amenities, Ancillary, Kepuasan Pengunjung*

## ABSTRACT

*This study aims to determine the level of visitor satisfaction Kalibiru attraction viewed from the attributes of attraction, accessibility, amenities and ancillary with measure the level of visitor satisfaction with each attribute. The number of sample in this study amounted to 100 people who are people who have been to Kalibiru tourism object. The sampling technique used in this research is purposive sampling. Data analysis tools used are IKK (Consumer Satisfaction Index) and Cartesius Diagram. The results of this study indicate that the level of visitor satisfaction Kalibiru attractions viewed from attributes of attraction, accessibility, amenities and ancillary are classified satisfied with the value 528.78 stretching scale 428-606. While the average level of satisfaction of each attribute of the highest attribute accessibility obtained with value of 20.47 and are classified very satisfied. The most dominant Cartesius Diagram results in the B quadrant (preserved because of its high attribute performance level and high visitor satisfaction rate so that the visitor is satisfied with the performance of the attribute) is an item of amenities attribute. Items contained in quadrant B are cleaned up toilets, good security system, availability of clean water, public toilets available, garbage bins available. While contained in the C quadrant (low priority) and should be eliminated because of the level of importance and satisfaction is low. Item attributes that are in quadrant C are the most dominant attributes are accessibility and amenities because its has the same number of items. Aecessibility located in the C quadrant includes attractions close to the lodge, available travel agents, attractions close to the terminal and the attributes of the lodging amenities are easily obtained, available for a rest, available places to eat(restaurant or warung). The results of quadrant D (main priority) and should get special attention from the manager because the level of satisfaction in this quadrant is low. Show the most dominant attraction attribute item that is cultural activity, hospitality of residents/managers of tourism objects, the extence of the show/festival.*

**Keywords : Attraction, Accessibility, Amenities, Ancillary, Visitor Satisfaction**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

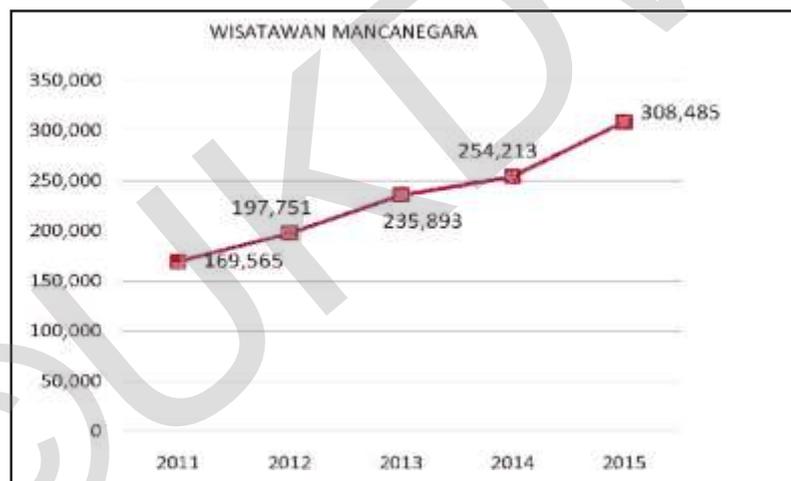
Yogyakarta adalah kota yang dikenal sebagai kota perjuangan, pusat kebudayaan, pusat pendidikan serta merupakan salah satu daerah tujuan wisata yang terkenal di Indonesia maupun mancanegara. Definisi dari pariwisata menurut James J. Spillane dalam Pratomo (2009:202) adalah perjalanan dari suatu tempat ke tempat yang lain, bersifat sementara, dilakukan perorangan maupun kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam dimensi sosial, budaya, alam dan ilmu. Industri pariwisata mempunyai peranan penting dalam upaya pembangunan dan pengembangan suatu daerah. Sektor pariwisata merupakan salah satu industri yang diunggulkan di DIY. Keunggulan sektor ini terlihat dari kunjungan wisatawan baik wisatawan mancanegara maupun wisatawan nusantara ke DIY yang terus meningkat dari tahun 2011-2015. Berikut tabel yang menunjukkan bahwa DIY adalah daerah yang diminati para wisatawan mancanegara dan wisatawan nusantara.

**Tabel 1.1**  
**Pertumbuhan Kunjungan Wisatawan ke DIY Tahun 2011-2015**

Tahun	Wisatawan Mancanegara	Pertumbuhan (%)	Wisatawan Nusantara	Pertumbuhan (%)	Wisatawan Mancanegaran dan Nusantara	Pertumbuhan (%)
2011	169,565		1,438,129		1,607,694	
2012	197,751	16.62	2,162,422	50.36	2,360,173	46.80
2013	235,893	19.29	2,602,074	20.33	2,837,967	20.24
2014	254,213	7.77	3,091,967	18.83	3,346,180	17.91
2015	308,485	21.35	3,813,720	23.34	4,122,205	23.19

Sumber : Statistik Kepariwisata 2015 Dinas Pariwisata DIY

**Grafik 1.1**  
**Grafik Perkembangan Wisatawan ke DIY Tahun 2011-2015**



Sumber : Statistik Kepariwisata 2015 Dinas Pariwisata DIY

Berdasarkan Grafik 1.1 mengenai pertumbuhan kunjungan wisatawan DIY tahun 2011-2015, diketahui bahwa pada tahun 2011 jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke DIY sebanyak 169,565 orang. Pada tahun 2012 wisatawan mancanegara meningkat 16.62% menjadi 197,751 orang. Pada Tahun 2013 wisatawan mancanegara mengalami kenaikan menjadi 235,893 orang dengan angka pertumbuhan 19.29% lebih banyak dibanding tahun sebelumnya. Tahun 2014 wisatawan yang berkunjung

sebesar 254,213 dengan tingkat pertumbuhan 7.77% meningkat tapi tidak terlalu signifikan. Pada akhir tahun 2015 jumlah kunjungan wisatawan mancanegara berada pada angka paling tinggi dibandingkan tahun-tahun sebelumnya yaitu sebesar 308,485 dengan tingkat pertumbuhannya 21.35 %.

**Grafik 1.2**  
**Grafik Perkembangan Wisatawan ke DIY Tahun 2011-2015**



Sumber : Statistik Kepariwisata 2015 Dinas Pariwisata DIY

Berdasarkan Grafik 1.2 mengenai pertumbuhan kunjungan wisatawan DIY tahun 2011-2015, diketahui bahwa pada tahun 2011 jumlah kunjungan wisatawan nusantara ke DIY sebanyak 1,438,129 orang. Tahun 2012 wisatawan nusantara yang datang ke DIY meningkat drastis menjadi 50.36% menjadi 2,162,422 orang. Pada Tahun 2013 wisatawan nusantara mengalami kenaikan menjadi kembali 2,602,074 orang dengan angka pertumbuhan 20.33%. Tahun 2014 wisatawan nusantara yang berkunjung memperoleh angka sebesar 3,091,967 dengan tingkat pertumbuhan 18.83% meningkat tapi tidak terlalu signifikan sama seperti tahun sebelumnya. Pada akhir tahun 2015 wisatawan nusantara mengalami peningkatan, yang datang sebesar 3,813,720 dengan

tingkat pertumbuhan 23,34%. Dari grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa peningkatan paling banyak terjadi pada tahun 2011 ke tahun 2012.

Yogyakarta mempunyai banyak objek wisata yang menarik salah satunya bertempat di Kulon Progo. Kulon Progo terletak dibagian barat propinsi DIY yang memiliki berbagai tempat wisata mulai dari Waduk Sermo, Pantai Glagah, Puncak Suroloyo dan desa wisata yang terkenal akan keindahan alamnya yaitu desa wisata Kalibiru. Desa wisata Kalibiru terletak di perbukitan manoreh pada ketinggian 450 mdpl sehingga dari ketinggian kalibiru dapat melihat pemandangan waduk sermo, satu-satunya waduk di Daerah Istimewa Yogyakarta. Daya tarik desa wisata Kalibiru sebagai wisata alam selain dengan panoroma alam yang indah, kalibiru juga memiliki beberapa kegiatan yang dapat dinikmati para pengunjung saat berkunjung ke Kalibiru yaitu outbond training (*flying fox*), wisata *tracking*, wisata pedesaan, wisata budaya, wisata keluarga, wisata pendidikan dan wisata terapi alam. Berbagai kegiatan tersebut terbukti telah menarik wisatawan untuk berkunjung ke Kalibiru. Data dari Dinas Pariwisata DIY 2015 menunjukkan bahwa jumlah kunjungan wisatawan ke Kalibiru adalah yang paling tinggi jika dibandingkan dengan kunjungan ke obyek wisata lainnya di Kulon Progo. Berikut datanya :

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Pengunjung Daya Tarik Wisata di Kabupaten Kulon Progo**  
**Tahun 2015 ( per Bulan )**

No	Objek Wisata	Wisatawan	Tahun 2015												Jumlah
			Jan	Feb	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agust	Sept	Oktr	Nov	Des	
KULON PROGO															
1	DW Bantarone	Wisatawan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Wisatawan	23.751	8.439	4.415	8.192	56.301	9.972	8.718	7.370	53.671	4.670	17.820	26.125	215.244
		Jumlah	23.751	8.439	4.415	8.192	56.301	9.972	8.718	7.370	53.671	4.670	17.820	26.125	215.244
2	Desa Wisata Nelinaso	Wisatawan	1.314	12.756	12.058	8.900	13.096	9.032	16.746	11.726	10.770	8.448	7.314	10.808	127.960
		Wisatawan	5.316	13.756	12.058	8.900	13.096	9.032	16.746	11.726	10.770	8.448	7.314	10.808	127.960
		Jumlah	5.316	13.756	12.058	8.900	13.096	9.032	16.746	11.726	10.770	8.448	7.314	10.808	127.960
3	Desa Boroani	Wisatawan	-	-	-	-	-	-	25	-	-	-	-	-	25
		Wisatawan	233	198	191	196	333	246	278	143	146	126	193	379	2.522
		Jumlah	233	198	191	196	333	246	303	143	146	126	193	379	2.547
4	Desa Wisata Selirisu	Wisatawan	26.941	26.656	20.221	17.374	24.315	17.332	35.835	31.302	23.599	21.900	19.647	42.529	309.541
		Wisatawan	26.941	26.656	20.221	17.374	24.315	17.332	35.835	31.302	23.589	21.900	19.647	42.529	309.541
		Jumlah	26.941	26.656	20.221	17.374	24.315	17.332	35.835	31.302	23.589	21.900	19.647	42.529	309.541
5	Desa Wisata Sariwasari	Wisatawan	1.131	1.000	1.220	1.375	1.400	2.335	2.725	1.340	1.340	1.185	1.010	1.954	18.015
		Wisatawan	1.131	1.000	1.220	1.375	1.400	2.335	2.725	1.340	1.340	1.185	1.010	1.954	18.015
		Jumlah	1.131	1.000	1.220	1.375	1.400	2.335	2.725	1.340	1.340	1.185	1.010	1.954	18.015
6	Desa Wisata Gerono	Wisatawan	11	-	-	-	5	-	3	-	-	6	-	4	29
		Wisatawan	215	102	300	50	157	80	80	300	200	250	150	300	2.564
		Jumlah	226	102	300	50	162	80	83	300	200	256	150	304	2.593
7	Desa Wisata Solobusan	Wisatawan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Wisatawan	1.407	1.662	1.855	1.723	1.378	879	623	524	1.046	794	823	1.392	14.046
		Jumlah	1.407	1.662	1.855	1.723	1.378	879	623	524	1.046	794	823	1.392	14.046

Sumber : Statistik Kepariwisataaan 2015 Dinas Pariwisata DIY (Data diolah)

Pengembangan obyek wisata sangatlah penting karena mampu menarik kunjungan wisatawan agar terus meningkat, sehingga mampu menggerakkan roda perekonomian suatu daerah. Dengan adanya kunjungan wisata, bukan saja pendukung industri pariwisata seperti agen perjalanan wisata, pemandu wisata, maupun pengelola obyek wisata yang mendapatkan dampak ekonomi dari pariwisata tetapi juga pihak-pihak lain diluar sektor pariwisata seperti hotel, restoran, sarana transportasi dan lainnya. Hal inilah yang melatarbelakangi keinginan daerah untuk mengembangkan wisata dengan harapan mendapatkan manfaat ekonomi dari kunjungan wisata. Upaya pengembangan wisata dilakukan untuk menggali dan mengembangkan potensi wisata serta memenuhi komponen yang harus ada dalam suatu destinasi wisata.

Dari perkembangan kunjungan wisatawan ke Kulon Progo yang terus meningkat diharapkan dapat mendukung keberhasilan sektor pariwisata Indonesia. Keberhasilan dapat diperoleh dengan melakukan pengembangan sektor pariwisata secara serius sehingga dapat memberikan manfaat berupa peningkatan devisa negara dan memperluas lapangan pekerjaan serta dapat memperkenalkan budaya Indonesia hingga ke dunia internasional lewat sektor pariwisata.

Dari uraian tersebut diatas, penulis memandang perlunya kajian tentang persepsi wisatawan tentang kepuasan wisatawan setelah mengunjungi desa wisata Kalibiru. Oleh karena itu, penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Di Objek Wisata Kalibiru”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka yang jadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah kepuasan pengunjung terhadap atribut *Attraction*, *Accesibility*, *Amenities* dan *Anciliary* di obyek wisata Kalibiru?
2. Bagaimanakah kepuasan pengunjung terhadap masing-masing atribut?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis kepuasan pengunjung di obyek wisata Kalibiru
2. Untuk mengetahui secara spesifik kepuasan pengunjung terhadap masing-masing atribut di obyek wisata Kalibiru

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian yang diperoleh adalah :

1. Bagi Pemerintah daerah, khususnya dinas pariwisata Kabupaten Kulon Progo, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam membangun objek wisata Kulon Progo menjadi lebih baik dan dapat menjadi objek wisata yang diunggulkan, baik dalam pengembangan fasilitas maupun kegiatan promosi.

2. Bagi Pengelola

Agar pengelola dapat memperoleh gambaran tentang respon pengunjung terhadap obyek wisata Kalibiru beserta berbagai fasilitasnya, sehingga dapat menjadi dasar untuk mengambil keputusan dalam mengembangkan obyek wisata tersebut dan mengelolanya dengan lebih baik.

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan terapan disamping pengetahuan teoritis yang didapat selama kuliah. Selain itu sebagai salah satu syarat yang harus terpenuhi untuk memperoleh derajat keserjanaan S1 pada fakultas bisnis UKDW.

#### **1.5 Batasan Penelitian**

Agar masalah yang diteliti tidak terlalu luas sehingga mendapat hasil yang baik serta terarah sesuai dengan pokok permasalahan yang diteliti, maka dilakukan batasan sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan kepada 100 orang responden, yaitu mereka yang pernah berkunjung ke obyek wisata Kalibiru
2. Tempat penelitian dilakukan di obyek wisata Kalibiru
3. Waktu Penelitian dilakukan selama bulan Desember 2017

©UKDW

## BAB V SIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan kajian yang telah dilakukan berkaitan dengan analisis pengaruh tingkat kepuasan pengunjung di obyek wisata Kalibiru, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut ini :

1. Data dari profil responden, pengolahan data dilakukan dengan 100 responden. Proporsi responden berdasarkan tujuan berkunjung ke Kalibiru yang paling banyak untuk tujuan wisata sebanyak 96 orang dengan persentase 96%. Sebagian besar responden mengunjungi tempat wisata lebih memilih bersama teman sebanyak 65 orang dengan persentase 65%. Proporsi responden berdasarkan jenis kelamin yang paling dominan adalah responden laki-laki sebanyak 54 orang dengan persentase 54%. Responden sebagian besar pekerjaannya sebagai mahasiswa/pelajar sebanyak 42 orang dengan memiliki persentase 42%. Untuk proporsi responden berdasarkan tempat menginap, 41 responden lebih memilih hotel untuk tempat menginap dengan persentase 41%.
2. Berdasarkan indeks kepuasan konsumen (IKK) telah diketahui bahwa hasil indeks kepuasan konsumen yaitu sebesar 528,78 dan berada pada kualifikasi Puas (P). Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa pengunjung merasa puas terhadap seluruh atribut yang ada di obyek wisata Kalibiru.
3. Berdasarkan hasil analisis tingkat kepentingan dan kepuasan per-atribut. Atribut yang dianggap paling penting dan memuaskan adalah atribut *Accesbility* (nilai rata-rata 20,47). Lalu selanjutnya atribut *Aminities* (nilai

rata-rata 18,80) sedangkan atribut *Attraction* menduduki peringkat ketiga (nilai rata-rata 16,82). Dan yang terakhir adalah atribut *Ancillary* (nilai rata-rata 16,22).

4. Berdasarkan hasil analisis Diagram Cartesius yaitu :

a. Kuadran B

Berdasarkan hasil analisis menggunakan Diagram Cartesius item atribut yang paling dominan dikuadran B adalah atribut yaitu atribut *Aminities*. Item atribut *Aminities* yang termasuk dalam kuadran B total ada 5 yaitu toilet terjaga kebersihannya, sistem keamanan baik, tersedianya air bersih, tersedia toilet umum, tersedia tempat sampah.

b. Kuadran C

Kuadran C item atribut yang paling banyak menduduki dikuadran ini adalah atribut *attraction*. Item atribut *attraction* (tersedia toko souvenir, tersedia wahana outbond yang memadai, aktivitas kebudayaan lokal, pertunjukkan budaya atau festival). Maka perlu dihilangkan untuk atribut yang berada dikaudran ini sehingga dapat mengoptimalkan kinerja atribut yang menjadi prioritas utama.

c. Kuadran D

Pada kuadran ini diketahui bahwa tingkat kepentingan suatu atribut lebih tinggi akan tetapi tingkat kepuasannya rendah sehingga kinerja dari atribut ini perlu ditingkatkan agar memenuhi harapan pengunjung. Item atribut yang masuk dalam kuadran D adalah Atribut *Attraction* (keramah tamahan warga/pengelola obyek wisata), atribut *Accessibility* (kondisi jalan di obyek wisata Kalibiru). Atribut *Amenities*

(telekomunikasi/sinyal). Atribut *Ancillary* (adanya guide lokal, obyek wisata dekat dengan rumah sakit/poliklinik). Yang menjadi perhatian paling banyak yaitu berada di atribut *ancillary*..

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dibuat. Maka penulis memberikan saran yang berkaitan dengan penelitian ini yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak pengelola obyek wisata Kalibiru dan bagi peneliti selanjutnya.

Adapun saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Pihak pengelola obyek wisata Kalibiru hendaknya melakukan pengukuran kepuasan pengunjung terhadap kinerja atribut-atribut untuk mengetahui apakah indeks kepuasan naik atau turun. Apabila indeks meningkat berarti program kepuasan pengunjung sudah baik.
2. Pihak pengelola hendaknya melakukan perbaikan terhadap atribut yang memiliki kepentingan yang tinggi akan tetapi tingkat kepuasannya rendah yang artinya tidak sesuai dengan harapan konsumen. Contoh seperti kondisi jalan di lokasi, keramah tamahan warga/pengelola obyek dan item lainnya. Selain itu, pengelola obyek juga perlu mempertahankan kinerja atribut yang sudah baik seperti layanan informasi, petunjuk arah, tersedianya jalur trekking/*adventuring* dan item atribut lainnya serta perlunya melakukan penghematan sumber daya agar dapat mengoptimalkan kinerja atribut yang lainnya.
3. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya mengembangkan rumusan permasalahan dan atribut-atribut. Untuk meneliti kepuasan pengunjung

diobjek wisata yang ada di Yogyakarta. Dalam hal ini dapat menjadi masukan untuk pengelola objek wisata agar lebih meningkatkan lagi dalam mengelola objek wisata agar dapat mendatangkan wisatawan lebih banyak lagi sehingga tidak hanya objek wisata yang mendapatkan manfaatnya akan tetapi juga warga-warga sekitar di daerah tempat wisata maupun diluar sektor pariwisata seperti hotel, restoran, sarana transportasi dan lainnya.

©UKDWN

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Vina. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan pelanggan, dan Nilai Pelanggan dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Joglo Semar Bus* [skripsi]. Semarang (ID): Universitas Diponegoro.
- Andayani, Ni Luh Henny. 2014. *Manajemen Pemasaran Pariwisata*. Cetakan 1. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Dharmayanti, Diah. 2006. *Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah*. Surabaya: Jurnal Manajemen Pemasaran. Vol.1, No.1.
- Dinas Kepariwisataan DIY. 2015. *Statistik Kepariwisataan 2015*. Yogyakarta: Dinas Kepariwisataan DIY.
- Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfication*. 3<sup>th</sup> Edition. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Febriyanto. 2011. *Analisis GAP Harapan dan Kinerja Berdasarkan Persepsi Pengunjung Taman Nasional Way Kambas di Lampung Timur*. Lampung: Jurnal Manajemen dan Bisnis. Vol.2, No.1.
- Hardiyati, Ratih. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran* [skripsi]. Semarang (ID): Universitas Diponegoro.
- Haryanto, Edi. 2013. *Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Pengguna Jasa Layanan pada Kantor Samsat Manado*. Manado: Jurnal Emba. Vol.1, No.3.
- Kaihatu, Thomas Stefanus. 2008. *Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya*. Surabaya: Jurnal Ekonomi Manajemen. Vol.10, No.1.
- Khotimah, Khusnul dan Luchman Hakim. 2017. *Strategi Pengembangan Destinasi Pariwisata Budaya (Studi Kasus pada Kawasan Situs Trowulan sebagai Pariwisata Budaya Unggulan di Kabupaten Mojokerto)*. Malang: Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. 41, No. 1.

- Manurung, Frans Thomas. 2011. *Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Wisata Agro Gunung Mas Cisarua Bogor (PTPN VIII)* [skripsi]. Bogor (ID): Institut Pertanian Bogor.
- Musanto, Trisno. 2004. *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya*. Surabaya: Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Vol. 6, No.2.
- Pratimamtoro, Wiedy Angga. 2015. *Pengaruh Promosi Online dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian di Online Shopping Lazada* [skripsi]. Yogyakarta (ID): Universitas Kristen Duta Wacana.
- Pratomo, Devanto Shasta. 2009. *Permintaan Pariwisata Indonesia: Studi Kasus Wisatawan Malaysia*. Malang: Journal of Indonesian Applied Economics. Vol. 3, No.2.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy*. Edisi 3. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sadewa, Yosafat Theo. 2013. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan The Westlake Resto* [skripsi]. Yogyakarta (ID): Universitas Kristen Duta Wacana.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan 18. Bandung: Alfabeta.
- Syukri, Siti Husna Ainu. 2013. *Kontribusi Pelatihan Kewirausahaan Terhadap Motivasi Berwirausaha Bagi Peserta Pelatihan Purna Bakti Lembaga LP2ES Bandung* [skripsi]. Bandung (ID): Universitas Pendidikan Indonesia
- Syukri, Siti Husna Ainu. 2014. *Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis GAP pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja*. Yogyakarta: Jurnal Ilmiah Teknik Industri. Vol.13, No.2.
- Utama, I Gusti Bagus Rai. 2017. *Pemasaran Pariwisata*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Wibowo, Yulius Adi. 2013. *Analisis Kepuasan Konsumen Donat J.CO di Yogyakarta* [skripsi]. Yogyakarta (ID): Universitas Kristen Duta Wacana.