

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KUNJUNGAN WISATAWAN
DI GOA PINDUL**

SKRIPSI



Untuk memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Sains Terapan

Oleh

DEVI IVTIANA

NO. MHS: 413100249

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2017

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KUNJUNGAN WISATAWAN
DI GOA PINDUL**



Oleh
DEVI IVTIANA
NO. MHS : 413100249

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dra. Sri Larasati, MM
NIDN. 0511095401

Hermawan Prasetanto, S.Sos., S.St., MM
NIDN. 0516057102

Mengetahui

Ketua Jurusan Usaha Perjalanan Wisata

Yudi Setiaji, SH, MM.
NIDN :0508066401

BERITA ACARA UJIAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KUNJUNGAN WISATAWAN
DI GOA PINDUL**

SKRIPSI

Oleh:

DEVI IVTIANA

NO. MHS: 413100249

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji

Dan Dinyatakan Lulus

Pada Tanggal: 07 April 2017

TIM PENGUJI

- Penguji Utama : Drs. Santoso, MM (.....)**
NIDN. 0519045901
- Penguji II : Dra. Sri Larasati, MM (.....)**
NIDN: 0511095401
- Penguji III : Hermawan Prasetanto, S.Sos., S.St., MM (.....)**
NIDN: 0516057102

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Drs. Santosa, M.M
NIDN : 0519045901

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : DEVI IVTIANA

NIM : 413100249

Program Studi : MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN

Judul skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KUNJUNGAN WISATAWAN
DI GOA PINDUL

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 10 Maret 2017

Penulis

Devi Ivtiana

413100249

HALAMAN MOTTO

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat, dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”

(QS Al – Mujadilah : 11)

“Barangsiapa yang menempuh perjalanan untuk mencari ilmu, niscaya Allah Subhanhu Wata’ala menyediakan padanya jalan menuju surga dan para malaikatpun membentangkan sayap untuk menaunginya.”

(HR Baihaqi)

“Kelebihan orang yang berilmu dari orang yang beribadah (yang bodoh) bagaikan kelebihan bulan pada malam purnama dan semua bintang-bintang yang lain.”

(HR Abu Dawud, At-Tirmidzi, An-Nasa’I, dan Ibnu Majah)

“Diamku merupakan kegiatan berfikir dan bicaraku merupakan dzikir”

(Fathi Yakan)

“Jika tujuan hidupmu adalah Allah, maka tak usah kau risaukan omongan orang, sejauh apapun orang memarah tak akan dapat menembus bintang.”

(Devi Iviana)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Yang utama dari segalanya, sembah sujud dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan taburan cinta dan kasih sayang-Mu serta memberikan kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW, mahluk Allah yang paling mulia dan insyaAllah dapat menuntun kita dari jalan kegelapan menuju jalan yang diridhoi oleh Allah SWT. Kupersembahkan karya ini kepada orang-orang tercinta:

1. Untuk orang tua tercinta, sebuah karya yang semoga akan membuat kalian bangga atas hasil menempuh pendidikan selama di STP Ampta Yogyakarta sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada tara sehingga kupersembahkan karya kecil ini kepada kalian yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, dan cinta kasih yang tidak terhingga yang tidak mungkin dapat saya balas hanya dengan selembar kertas dan tinta.
2. Untuk kakak kandung saya yang selalu mendoakan saya hingga saat ini. Yang memberikan support serta dukungan baik dalam bentuk materil maupun non materil, yang selalu ada ketika problema keluarga yang terkadang sedikit memilukan.
3. Keluarga KAPALA AMPTA Yogyakarta, yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu terutama angkatan saya Iler, Cempe, Tlegu, Gudel, Cowek terimakasih atas banyak sekali pengalaman, ilmu dan kekeluargaan yang kalian berikan kepada saya.
4. Anak-anak MBP 2013 yang selama kurang lebih 4 tahun ini telah memberikan banyak sekali pengetahuan dan kekompakan dalam kelas yang saling support satu sama lain. Pengalaman selama saya di Jogja bersama kalian tidak akan pernah saya lupakan.

5. Kemudian untuk murobbi dan temen-temen liqo' saya (Mbak Vida, Dina, Novi, Iin, Mega, Nada, Yuyen, Egi, Endang, Rista, Riski) yang insyaAllah sahabatfillah till jannah, terimakasih atas segala ilmu yang kalian berikan, yang menuntun saya ke jalan yang insyaAllah diridhoi oleh Allah. Alhamdulillah saya sangat bersyukur bisa bertemu dengan orang-orang baik seperti kalian. Tetap tuntun saya untuk menjadi wanita yang sholihah seperti kalian semua.
6. Dan yang terakhir, teruntuk insyaAllah calon suami saya, terimakasih untuk selalu mensupport saya dalam kondisi apapun, selalu menyemangati saya dalam menuntut ilmu hingga sampai pada tahap akhir skripsi saya ini. Semoga saya bisa menjadi wanita yang seperti anda inginkan.

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat rahmat-Nya, serta dengan usaha sepenuh hati, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Kepariwisata pada Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Fokus kajian skripsi ini adalah menjelaskan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kunjungan Wisatawan di Goa Pindul, hasilnya menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap tingkat kunjungan adalah *assurance* (jaminan). Keterbatasan yang ditemukan dilapangan adalah aksesibilitas jalan menuju Agen Wirawisata Goa Pindul masih jauh dari jangkauan dan kurangnya petunjuk arah menuju tempat tersebut sehingga wisatawan yang masih awam akan merasa sedikit kebingungan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berperan, baik secara langsung maupun tidak langsung mewujudkan skripsi ini.

Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya secara tulus ikhlas penulis ucapkan kepada:

1. Ibu Dra. Sri Larasati, MM selaku Pembimbing I yang telah dengan sabar, arif dan bijaksana memberikan bimbingan, pengarahan, serta petunjuk-petunjuk pada penulisan skripsi ini.
2. Bapak Hermawan Prasetanto, S.Sos., S.St., MM selaku Pembimbing II yang telah dengan arif dan bijaksana memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Santosa, M.M. selaku penguji utama dan Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan fasilitas dan dukungan dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Yudi Setiaji, SH, MM selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan saran dan dukungan dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Budi Hardiyanto selaku Ketua Wirawisata Goa Pindul yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di Agen Wirawisata Goa Pindul.
6. Mbak Nitha selaku staff atau karyawan yang bekerja di Wirawisata Goa Pindul yang sudah banyak membantu untuk memberikan banyak informasi mengenai Goa Pindul serta mempermudah saya selama penelitian di Wirawisata Goa Pindul.
7. Saudara/i dan keluarga “KAPALA” AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini.

8. Para responden penelitian yang telah meluangkan waktu untuk menyampaikan berbagai informasi dan mengisi kuesioner penelitian.

Semoga bantuan bapak/ibu, saudara/i dan para responden dicatat sebagai amal ibadah oleh Tuhan Yang Maha Kuasa.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan. Tidak lupa penulis berharap adanya kritik dan saran dari semua pembaca untuk perbaikan pada penelitian berikutnya.

Yogyakarta, Maret 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Batasan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6

BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS

A. Landasan Teori	8
1. Definisi Pariwisata.....	8
2. Definisi Wisatawan.....	12
3. Definisi Daya Tarik Wisata	15
4. Definisi Kualitas Pelayanan.....	18

B. Kerangka Pemikiran	22
C. Penelitian Terdahulu	24
D. Hipotesis	26

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	27
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	27
C. Populasi dan Sample	27
D. Variabel, Definisi Konsep	29
dan Operasional Variabel dan Indikator	
E. Metode Pengumpulan Data	32
F. Metode Analisis Data	34
1. Analisis Instrumen	34
2. Analisis Data	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Obyek Penelitian	40
1. Latar Belakang Wira Wisata	40
2. Identitas	41
3. Dasar Hukum Berdirinya Wirawisata.....	42
4. Visi	43
5. Misi	43
6. Tujuan	43
7. Program Kerja.....	43

8. Potensi Wisata	44
9. Susunan Pengurus Wira Wisata Gelaran Periode 2017.....	51
10. Data Kunjungan Wisatawan 2014-2016.....	53
B. Hasil Analisis Data	54
C. Uji Kelayakan Instrumen.....	57
1. Uji Validitas	58
2. Uji Realibilitas	61
D. Uji Kelayakan Variabel	66
1. Regresi Linear Berganda	66
2. Uji Hipotesis	68
a. Uji Hipotesis 1 dengan Menggunakan Uji F	68
b. Uji Determinasi R^2	69
c. Uji Hipotesis 2 dengan menggunakan Uji t.....	71

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	74
B. Saran	76
C. DAFTAR PUSTAKA	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Jumlah Kunjungan Wisatawan di Kabupaten Gunungkidul Tahun 2011-2015	2
Tabel 4.1	Data Pengunjung Wirawisata Goa Pindul Tahun 2014 – 2016	53
Tabel 4.2	Profil Wisatawan berdasarkan Usia Wisatawan.....	55
Tabel 4.3	Profil Wisatawan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4.4	Profil Wisatawan berdasarkan Status.....	57
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel X1, X2, X3, X4, X5	58
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Y	60
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X1, X2, X3, X4, X5.....	61
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	62
Tabel 4.9	Rangkuman Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel X	64
Tabel 4.10	Rangkuman Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Y	65
Tabel 4.11	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda DAN Uji t	66
Tabel 4.12	Hasil Analisis Uji F	69
Tabel 4.13	Hasil Analisis Uji Determinasi (R^2).....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Susunan Pengurus Wirawisata Gelaran Periode 2017	51
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Pemandu Wirawisata Goa Pindul	52

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian
- Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 3 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 Data Hasil Penelitian
- Lampiran 5 Output SPSS Versi 16.00
- Lampiran 6 Data Kunjungan Wirawisata 2014-2016
- Lampiran 7 Dokumentasi
- Lampiran 8 Lembar Bimbingan

ABSTRAK

Judul yang mendasari penelitian ini adalah semakin bertambahnya agen wisata di Goa Pindul ini tentunya persaingan mereka akan semakin ketat dan cukup sengit dalam mendapatkan hati wisatawan yang datang berkunjung ke Goa Pindul, sehingga setiap agen berlomba dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada wisatawan demi meningkatkan tingkat kunjungan wisatawan. Dengan demikian, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KUNJUNGAN WISATAWAN DI GOA PINDUL”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1. Adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kunjungan wisatawan di Goa Pindul. 2. Untuk mengetahui dimensi mana yang paling dominan terhadap tingkat kunjungan wisatawan di Goa Pindul.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Berdasarkan data dari 100 responden, penelitian ini menunjukkan bahwa hasil uji F menggunakan uji Anova menunjukkan nilai F hitung sebesar 17.658 sedangkan F tabel sebesar 2.31 dengan tingkat signifikansi tabel anova sebesar $0.000 < 0.05$, dengan demikian F hitung $> F$ tabel ($17.658 > 2.31$) yang artinya H_{01} ditolak. Dan berdasarkan uji determinasi (R^2) untuk menunjukkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0.457, maka besarnya variabel bebas terhadap variabel terikat adalah 45,7% sisanya ($100 - 32,3 = 67,7\%$) dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian. Kemudian berdasarkan hasil Uji t menggunakan *Coefficients^a* menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 2.216 dan berdasarkan t_{tabel} sebesar 1.661 oleh karena itu $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan mempunyai angka signifikan kurang dari 0.05 ($0.029 < 0.05$) yang artinya H_{02} ditolak.

Jadi berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hasil hipotesis pertama yaitu kelima variabel Kualitas Pelayanan *Tangible* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4) dan *Emphaty* (X5) secara simultan berpengaruh terhadap Tingkat Kunjungan Wisatawan (Y). Dan hasil hipotesis kedua, variabel *Assurance* merupakan variabel yang paling berpengaruh dan signifikan terhadap Tingkat Kunjungan Wisatawan (Y). Sebagai saran masih perlu ditingkatkan untuk kualitas pelayanan agar tingkat kunjungan wisatawan akan terus meningkat di Goa Pindul. Dari indikator-indikator kualitas pelayanan bisa digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tingkat kunjungan wisatawan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, tingkat kunjungan wisatawan

ABSTRACT

Title underlying this study is the increasing number of travel agents in Goa Pindul is certainly their competition will be intense and fierce enough in getting minded travelers who come to visit Goa Pindul, so that every agent compete in improving the quality of service they provide to tourists in order to enhance the level wistawan visit. Thus, researchers interested in conducting research with the title "SERVICE QUALITY OF TO THE LEVEL OF TOURIST IN GOA PINDUL ". This study aims to determine 1. The influence of service quality to the level of tourists in Goa Pindul. 2. To determine which dimension is the most dominant to the level of tourists in Goa Pindul.

In this study, researchers used quantitative research with descriptive quantitative research methods. Based on data from 100 respondents, this study showed that the F test results using ANOVA test shows calculated F value of 17.658, while F table at 2.31 with a significance level table ANOVA $0.000 > 0.05$, thus the $F_{count} > F_{table}$ ($17.658 > 2.31$) were means H_{01} rejected. And based on the test of determination (R^2) to demonstrate the value of Adjusted R Square of 0.457, the amount of the independent variable on the dependent variable is the remaining 45.7% ($100 - 54.3 = 45.7\%$) is explained by other variables outside the research. Then by using the t test results showed t_{count} Coefficients² of 2.216 and based t_{tabel} 1.661 therefore $t_{count} > t_{table}$ and have a significant number of less than 0.05 ($0.029 < 0.05$), which means H_{02} rejected.

So based on the results of this study can be concluded that the results of the first hypothesis is that the five variables, namely Tangible (X1), Reliabilility (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4) and Empathy (X5) simultaneously affect the level of tourist arrivals (Y). And the results of the second hypothesis, variable Assurance is the most most influential and significantly the level of tourist (Y). As a suggestion still needs improvement to the quality of service that tourist traffic will continue to increase in Pindul Cave. Indicators of quality of service can be used as a reference to improve the quality of service to the level of tourists.

Keywords: service quality, the level of tourists

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia memiliki potensi besar dalam sektor pariwisata. Pariwisata merupakan salah satu sektor ekonomi yang paling dinamis di banyak negara. Pariwisata juga memiliki peranan besar di Indonesia dalam meningkatkan pendapatan nasional dan menempati urutan ketiga dalam hal penerimaan devisa setelah komoditi minyak dan gas bumi serta minyak kelapa sawit. Pariwisata juga menjadi salah satu pemain utama di dalam perdagangan internasional.

Banyak negara bergantung pada industri pariwisata sebagai sumber pajak dan pendapatan untuk perusahaan yang menjual jasa kepada wisatawan. Oleh karena itu, pengembangan industri pariwisata ini adalah salah satu strategi yang dipakai oleh Organisasi Non-Pemerintah untuk mempromosikan wilayah tertentu sebagai daerah wisata untuk meningkatkan perdagangan melalui penjualan barang dan jasa kepada orang non-lokal.

Dewasa ini, pariwisata di Indonesia yang berbasis alam mulai diminati oleh wisatawan nusantara maupun wisatawan manca negara. Seperti halnya di Provinsi DIY selalu mengalami peningkatan jumlah kunjungan wisatawan dari tahun ke tahunnya untuk terus melakukan *traveling*. Peningkatan jumlah wisatawan dalam skala global nampaknya juga terjadi di Kabupaten Gunungkidul, Daerah Istimewa Yogyakarta disajikan pada tabel 1.1 berikut :

Tabel 1.1
Data Jumlah Kunjungan Wisatawan
di Kabupaten Gunungkidul Tahun 2011-2015

Number of International and Domestic Visitors in Gunungkidul Regency, 2011-2015

Tahun / Year	Wisatawan / Visitors		Jumlah/ Total
	Mancanegara / International	Domestik / Domestic	
2011	1,299	615,397	616,696
2012	1,800	998,587	1,000,387
2013	3,751	1,333,687	1,337,438
2014	3,060	1,952,757	1,955,817
2015	4,125	2,638,634	2,642,759

Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Gunungkidul
 Source : *Cultural and Tourist Services of Gunungkidul Regency*

Berdasarkan Tabel 1.1, bahwa setiap tahun hingga tahun 2015 jumlah wisatawan domestik maupun mancanegara terus meningkat. Hal ini menandakan adanya perkembangan dan mulai dikenalnya pariwisata di Kabupaten Gunungkidul baik oleh wisatawan mancanegara maupun domestik. Peningkatan jumlah kunjungan wisatawanpun meningkat cukup signifikan. Dilihat dari tabel di atas terjadi lonjakan wisatawan di Kabupaten Gunungkidul pada tahun 2015 hingga mencapai 2,642,759 wisatawan. Lonjakan wisatawan ini berkali-kali lipat dari tahun 2011 yang hanya berjumlah 616,696 wisatawan.

Kabupaten dengan beragam potensi obyek wisata alam ini sedang mengalami peningkatan jumlah wisatawan dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini tidak dapat dilepaskan dari banyaknya wisata alam yang ada di kabupaten ini yang telah menjadi alternatif rekreasi tersendiri bagi wisatawan terutama mereka yang berkunjung ke wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta.

Berkembangnya aktifitas pariwisata di Gunungkidul dapat dilihat dengan semakin banyaknya pembukaan objek-objek wisata seperti Objek Wisata Alam Pantai (Pantai Baron, Pantai Kukup, Pantai Drini, Pantai Krakal, Pantai Ngandong, Pantai Sundak, Pantai Siung dan lain-lain). Objek Wisata Alam Bukit dan Pegunungan (Kawasan Karst Pegunungan Sewu, Gunung Bagus, Gunung Batur, Gunung Tutup, Gunung Nglanggeran, Gunung Patuk, dan lain-lain). Obyek Wisata Hutan (Kawasan Hutan Bunder, Kawasan Hutan Wanagama, Hutan Kalikidul, Hutan Wonosadi, dan lain-lain). Obyek Wisata Alam Goa (Goa Sigolo-golo, Goa Kesirat, Goa Rancang Kencono, Goa Grengseng, Goa Slili, Goa Toto, Goa Pindul dan lain-lain).

Dari objek wisata alam di atas, objek wisata yang paling menarik adalah Goa Pindul karena Goa Pindul merupakan salah satu objek wisata yang sedang naik daun karena tingginya volume kunjungan wisata dan maraknya promosi atau pemberitaan di media cetak maupun elektronik. Goa Pindul terletak di Desa Bejiharjo, Kecamatan Karangmojo, Gunungkidul. Objek wisata ini menawarkan pemandangan alam yang eksotis dengan atraksi utama yaitu menyusuri goa menggunakan ban dalam. Selain itu, ada juga atraksi unggulan lain yang lokasinya tidak jauh dari Goa tersebut yaitu Rafting Sungai Oyo, dan Caving Glatik.

Sebagaimana diketahui, tingkat kunjungan wisatawan di Gunungkidul yang sangat tinggi, tercatat di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Gunungkidul terus mengalami kenaikan dari tahun ke tahun, kenaikan tersebut juga dapat dirasakan hingga saat ini. Pada tahun akhir 2013, jumlah agen wisata terus

bertambah, sekarang sudah sampai pada tujuh agen wisata Goa Pindul. Ketujuh agen wisata di Goa Pindul adalah Dewa Bejo, Panca Wisata, Wira Wisata, Karya Wisata, Tunas Wisata, Meriwis Putih, dan Panji Wisata. Dari ketujuh agen tersebut Dewa Bejo, Panca Wisata dan Wira Wisata adalah dulunya adalah jadi satu dengan Dewa Bejo. Kemudian berdiri sendiri seiring dengan penambahan jumlah pengunjung yang semakin meningkat setiap tahun. Namun mereka berada dalam satu lingkaran koordinasi. Agen wisata Goa Pindul ini diperkirakan akan bertambah lagi. Karena keberadaan objek wisata Goa pindul ini memang telah menarik banyak perhatian dari berbagai kalangan, terutama para Agen Wisata Goa Pindul sendiri dan wisatawan yang berkunjung.

Semakin bertambahnya agen wisata di Goa Pindul ini tentunya persaingan mereka akan semakin ketat dan cukup sengit dalam mendapatkan hati wisatawan yang datang berkunjung ke Goa Pindul, sehingga setiap agen berlomba dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada wisatawan. Karena pelayanan yang baik dapat memberikan dampak yang baik juga bagi agen wisata itu sendiri dan para pengunjung atau wisatawan yang datang berkunjung.

Oleh karena itu, dengan adanya permasalahan di atas maka penulis berkeinginan membuat laporan penelitian berupa skripsi di salah satu agen wisata Goa Pindul tersebut. Dan penulis mengajukan proposal dengan judul, ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kunjungan Wisatawan di Goa Pindul”***

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang penulis terangkan diatas, agar tidak menyimpang jauh permasalahan yang dibahas, maka dapat diambil rumusan masalah yaitu:

1. Apakah Kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kunjungan wisatawan di Goa Pindul?
2. Manakah dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan dalam mempengaruhi tingkat kunjungan wisatawan di Goa Pindul?

C. Batasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan untuk mempermudah penulis dalam melakukan suatu penelitian dengan arah dan maksud yang jelas dan juga tidak keluar dari konteks penelitian yang dimaksud. Adapun batasan masalahnya yaitu penulis memberikan batasan pada variabel yang akan diteliti dari kualitas pelayanan pada indikator (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty*) di agen wisata Goa Pindul Wirawisata dan juga tingkat kunjungan wisatawan selama 3 (tiga) tahun terakhir pada tahun 2014 – 2016.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kunjungan wisatawan di Goa Pindul.
2. Untuk mengetahui dimensi mana yang paling dominan terhadap tingkat kunjungan wisatawan di Goa Pindul.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan bisa bermanfaat bagi para pembaca. Adapun beberapa manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi STP AMPTA

Penulisan ini dapat dijadikan sebagai informasi dan pengetahuan yang bermanfaat untuk masa yang akan datang terutama bagi mahasiswa-mahasiswi STP AMPTA berupa penambahan ilmu untuk generasi berikutnya dan dapat menambah daftar perpustakaan di STP AMPTA.

2. Bagi Objek Penelitian

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan serta evaluasi bagi Pengelola Destinasi Wisata Goa Pindul untuk terus meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan. Dan dapat menjadi acuan dalam penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terhadap tingkat kunjungan wisatawan di Goa Pindul.

3. Bagi Mahasiswa

Peneliti dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah ke dalam kondisi yang sebenarnya serta menyumbangkan berbagai

informasi dan pengetahuan yang dimiliki penulis kepada pembaca, dan dapat dijadikan acuan kerja pada masa yang akan datang khususnya pada bidang industri pariwisata.