

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kunjungan wisatawan di Goa Pindul. Dengan variabel bebas (*independend*) adalah kualitas pelayanan, sdangkan untuk variabel terikat (*dependend*) adalah tingkat kunjungan wisatawan di Goa Pindul. Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda bantuan program spss versi 16 *for windows*. Data sampel pengamatan yang digunakan sebanyak 100 kuesioner.

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan sesuai dengan data-data yang telah dikumpulkan dan diolah, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan Uji F menunjukkan bahwa variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* secara simultan atau keseluruhan mempengaruhi dan signifikan terhadap tingkat kunjungan wisatawan di Goa Pindul. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat tingkat signifikan tabel anova sebesar $0,000 < 0,05$, dengan demikian H_{01} ditolak. Dan berdasarkan Uji Determinasi R^2 diketahui bahwa adjusted R square menunjukkan hasil sebesar 0,457 atau 45,7% artinya besarnya pengaruh variabel independend (variabel X) terhadap (variabel Y) adalah 45,7% sedangkan sisanya 54,3% dipengaruhi oleh

variable selain *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphat*, seperti akses, kinerja (*performance*), fitur atau ciri-ciri tambahan (*features*), estetika, kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), dll.

2. Berdasarkan hasil Uji t, menunjukkan bahwa variabel yang paling berpengaruh terhadap tingkat kunjungan wisatawan di Goa Pindul adalah *assurance*. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat angka signifikan sebesar 0.029 kurang dari 0.05 ($0.029 < 0.05$) dan di perkuat dengan melihat t_{hitung} sebesar 2.216 dan berdasarkan t_{tabel} sebesar 1.661 oleh karena itu $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, yang berarti variabel *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kunjungan wisatawan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan hasil penelitian, maka peneliti mempunyai beberapa saran untuk meningkatkan kunjungan wisatawan diantaranya sebagai berikut:

1. Perlunya untuk meningkatkan lagi aspek *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), dan *emphaty* (empati) agar minat berkunjung wisatawan akan semakin bertambah dan juga selalu mendapatkan nilai positif dari wisatawan.
2. Perlunya meningkatkan dimensi kualitas pelayanan lain yang dikemukakan dalam buku Fandy Tjiptono menurut Groovy seperti

akses, kinerja (*performance*), fitur atau ciri-ciri tambahan (*features*), estetika, kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), dll.

3. Menambah aspek amenities seperti akomodasi, penambahan fasilitas tempat sampah di setiap area Goa Pindul, papan himbauan untuk menjaga kelestarian alam dan kebersihan lingkungan berupa kata-kata mutiara atau kata-kata yang menarik lainnya, dan yang paling utama adalah papan penunjuk arah untuk menuju lokasi Wirawisata Goa Pindul agar wisatawan lebih mudah untuk menjangkau lokasi tersebut.
4. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan metoda lain dalam meneliti kualitas pelayanan terhadap tingkat kunjungan wisatawan misalnya dengan metode wawancara mendalam sehingga informasi yang diperoleh dapat lebih bervariasi daripada angket yang jawabannya telah tersedia.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprina Dewi Wulandari. 2016. *Analisis Pengaruh Daya Tarik Wisata di Agrowisata Mangunan Terhadap Kunjungan Wisatawan Kabupaten Bantul Yogyakarta*. Yogyakarta: Jurusan Manajemen Bisnis Perjalanan Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta.
- Diana Tri Wahyuni. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Wisatawan di Taman Wisata Candi Prambanan*. Yogyakarta: Jurusan Administrasi Hotel Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta.
- Fajar Laksana. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Fandy Tjiptono. 2006. *Manajemen jasa*. Yogyakarta : Andi Offset
_____. 2007. *Service Quality and Satisfication*. Yogyakarta: Andi Offset.
- I Gede Pitana dan I Ketut Diarta Surya. 2009. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- I Gusti Bagus dan Ni Made Eka. 2012. *Metodologi penelitian Pariwisata dan perhotelan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Marpaung, Happy. 2002. *Pengetahuan Kepariwisataan*. Bandung: Alfabeta
- Nyoman S Pendit. 2003. *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: Pradnya Paramita
_____. 2006. *Ilmu Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita
- Oka. A. Yoeti. 2003. *Tours and Travel Marketing*. Jakarta: PradnyaParamita
- Sari Sanda Bara. 2015. *Analisi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Dimensi Raya Indowisata Cabang*. Yogyakarta: Jurusan Manajemen Bisnis Perjalanan Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta.
- Sugiyono. 2009 . *Metode Penelitian Kuantitatif ,Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
_____. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimin Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta
_____. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya

Toni Wijaya. 2011. *Managemen Kualitas Jasa*. PT.Indeks, Jakarta.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan. Jakarta. 2009.

Wardhani, U. E, dkk. 2008. *UPW Jilid 1*. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan. Direktorat Jendral Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah, Departemen Pendidikan Nasional.

Website

(https://www.academia.edu/8992724/Menakar_Konflik_Goa_Pindul diakses tanggal 12 januari 2017)

(<https://gunungkidulkab.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/45>, diakses tanggal 15 Januari 2017)



WIRAWISATA GOA PINDUL

Gelaran II, Desa Wisata Bejiharjo, Karangmojo, Gunungkidul, DIY, Indonesia

Telp.Office 085959656561 / 081391007090

Email : wirawisatajogja@gmail.com Twitter : @PINDUL_JOGJA

Website : www.goapindulwirawisata.com FB : Goa Pindul Wirawisata

No : 33/Pindul/II/2017/D

18 Februari 2017

Hal : Surat Pemberitahuan

Kepada Yth.

Bapak Drs. Santoso, MM

Ketua Yayasan Pendidikan Karya Sejahtera

Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Dengan Hormat,

Kami yang bertanda tangan dibawah ini Ketua Pengelola Wirawisata Goa Pindul Gunungkidul, menerangkan bahwa :

Nama	: Devi Ivtiana
NIM	: 413100249
Prodi	: Manajemen Bisnis Perjalanan (Diploma IV)
Tahun Akademik	: 2016/2017
Alamat	: Jl. Ceremai 232 B – Tempel Caturtunggal Depok – Sleman
Nomor HP	: 083830118599
Periode	: Februari

Telah melakukan penelitian di Wirawisata Goa Pindul pada hari Sabtu tanggal 18 Februari 2017.

Demikian surat pemberitahuan ini kami sampaikan, agar digunakan sebagaimana mestinya.

Hormat kami,

Ketua Pengelola



DATA PENGUNJUNG WIRAWISATA PERIODE 2014-2016

TAHUN	BULAN	JUMLAH PENGUNJUNG		TOTAL	
		INDO	MANCA	BULAN	TAHUN
2014	JANUARI	15590	276	15866	137767
	FEBRUARI	9983	184	10167	
	MARET	11328	123	11451	
	APRIL	11993	267	12260	
	MEI	18335	175	18510	
	JUNI	9433	221	9654	
	JULI	5542	365	5907	
	AGUSTUS	9144	804	9948	
	SEPTEMBER	6698	301	6999	
	OKTOBER	9278	313	9591	
	NOVEMBER	10143	351	10494	
	DESEMBER	16556	364	16920	
2015	JANUARI	13983	762	14745	142239
	FEBRUARI	7070	88	7158	
	MARET	7513	32	7545	
	APRIL	13004	261	13265	
	MEI	16117	361	16478	
	JUNI	15025	224	15249	
	JULI	2103	102	2205	
	AGUSTUS	14279	283	14562	
	SEPTEMBER	11568	183	11751	
	OKTOBER	8844	231	9075	
	NOVEMBER	10883	335	11218	
	DESEMBER	18762	226	18988	
2016	JANUARI	13993	226	14219	151883
	FEBRUARI	14650	256	14906	
	MARET	10008	294	10302	
	APRIL	15251	218	15469	
	MEI	25074	357	25431	
	JUNI	3979	197	4176	
	JULI	8973	422	9395	
	AGUSTUS	12179	438	12617	
	SEPTEMBER	10142	169	10311	
	OKTOBER	8454	252	8706	
	NOVEMBER	11074	159	11233	
	DECEMBER	14731	387	15118	

KUESIONER PENELITIAN

WisatawanDestunasiWisata Goa Pindul yang terhormat,

Saya Devi Ivtiana yang bertempat tinggal di Jl. Cerme 323b, Tempel, Caturtanggul, Depok, Sleman, Yogyakarta sebagai salah satu mahasiswi Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta, untuk melengkapi tugas skripsi saya yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KUNJUNGAN WISATAWAN DI GOA PINDUL” membutuhkan bantuan Bapak/Ibu, Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini. Atas bantuan dan kerjasamanya saya ucapkan terimakasih.

Data Responden

1. Nama Responden :
2. Umur :
3. Gender :
4. Status : sudah menikah / belum menikah

Petunjuk pengisian kuesioner

Berilah tanda silang (√) pada kolom yang tersedia sesuai dengan jawaban menurut pendapat anda.

Keterangan :

- | | |
|---------------------------|-----|
| Sangat Setuju (SS) | : 4 |
| Setuju (S) | : 3 |
| Tidak Setuju (TS) | : 2 |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | : 1 |

No	Kualitas Pelayanan (X)	SS	S	TS
Tangible (Berwujud)				
1.	Agen Wirawisata telah memiliki standart keamanan yang memadai dalam melakukan <i>cave tubing</i> di Goa Pindul.			
2.	Agen Wirawisata telah memiliki sarana informasi yang lengkap tentang Goa Pindul.			
3.	Untuk membantu kenyamanan tamu, Agen Wirawisata memiliki fasilitas dan sarana yang lengkap untuk melakukan <i>cave tubing</i> .			
Reliability (Keandalan)				
4.	Agen Wirawisata selalu profesional dalam melayani wisatawan.			
5.	Pelayanan kepada wisatawan diberikan mulai dari awal sampai berakhirnya kegiatan wisata.			
6.	Agen Wirawisata selalu menjaga kepuasan wisatawan.			
Responsiveness (Ketanggapan)				
7.	Agen Wirawisata selalu tanggap dan peduli tentang apa yang diperlukan wisatawan.			
8.	Agen Wirawisata merespond dengan cepat apa yang menjadi keluhan dari wisatawan.			
9.	Agen Wirawisata selalu membantu kebutuhan wisatawan.			
Assurance (Jaminan)				
10.	Agen Wirawisata selalu menjaga keamanan dan kenyamanan wisatawan.			
11.	Asuransi disediakan oleh Agen Wirawisata untuk menjamin kepuasan wisatawan dan menjaga dari hal yang tidak diinginkan.			
12.	<i>Courtesy</i> (sopan santun) selalu dijaga dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada wisatawan.			
Emphaty (Empati)				
13.	Agen Wirawisata selalu memperhatikan apa yang menjadi kesulitan wisatawan.			
14.	Agen Wirawisata berkomunikasi dengan baik dan ramah dalam melayani wisatawan.			
15.	Agen Wirawisata selalu memberikan perhatian pada wisatawan.			

No	Tingkat Kunjungan Wisatawan (Y)	SS	S	TS	STS
1	Kualitas pelayanan di Agen Wirawisata Goa Pindul dapat meningkatkan kunjungan wisatawan.				

2	Pengetahuandanketerampilan yang dimilikiAgenWirawisatadapatmeningkatkan kunjunganwisatawan.				
3	Kepedulianpadawisatawandapatmeningkatkan kunjunganwisatawan.				
4	Menjaga rasa amandankenyamananpadawisatawan yang diberikanolehAgenWirawisatasangatmembantudalammeningkatkan kunjunganwisatawan.				
5	Perhatianpenuh, komunikasi yang baik, danmemahamikebutuhanwisatawan yang diberikanolehAgenWirawisatadapatmeningkatkan kunjunganwisatawan.				

Statistics

		UMUR	JENIS KELAMIN	STATUS
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0

UMUR

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<15	5	5.0	5.0	5.0
	16-25	48	48.0	48.0	53.0
	26-35	20	20.0	20.0	73.0
	36-45	20	20.0	20.0	93.0
	>46	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

JENIS KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	47	47.0	47.0	47.0
	PEREMPUAN	53	53.0	53.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

STATUS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BELUM MENIKAH	48	48.0	48.0	48.0
	SUDAH MENIKAH	52	52.0	52.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.942	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TANGIBLE 1	62.48	56.272	.556	.941
TANGIBLE 2	62.56	55.703	.625	.940
TANGIBLE 3	62.52	54.596	.696	.938
RELIABILLITY 1	62.48	55.222	.623	.940
RELIABILLITY 2	62.40	55.596	.598	.940
RELABILLITY 3	62.51	54.919	.674	.939
RESPONSIVENESS 1	62.57	54.167	.754	.937
RESPONSIVENESS 2	62.65	53.684	.729	.938
RESPONSIVENESS 3	62.58	54.933	.664	.939
ASSURANCE 1	62.57	52.955	.804	.936
ASSURANCE 2	62.60	53.717	.629	.940
ASUURANCE 3	62.50	54.636	.760	.937
EMPHATY 1	62.60	55.980	.590	.940
EMPHATY 2	62.44	55.623	.628	.940
EMPHATY 3	62.55	54.573	.669	.939
TINGKAT KUNJUNAGN 1	62.51	55.707	.621	.940
TINGKAT KUNJUNGAN 2	62.47	56.858	.474	.942
TINGKAT KUNJUNGAN 3	62.47	55.039	.642	.939
TINGKAT KUNJUNGAN 4	62.49	55.727	.586	.940
TINGKAT KUNJUNGAN 5	62.44	55.279	.674	.939

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
TINGKAT KUNJUNGAN	5.56	.703	100
TANGIBLE	3.29	.433	100
RELIABILLITY	3.35	.469	100
RESPONSIVENESS	3.21	.507	100
ASSURANCE	3.25	.530	100
EMPHATY	3.28	.446	100

Correlations

		TINGKAT KUNJUNGAN	TANGIBLE	RELIABILITTY	RESPONSIVENESS	ASSURANCE	EMPHATY
Pearson Correlation	TINGKAT KUNJUNGAN	1.000	.581	.556	.610	.660	.572
	TANGIBLE	.581	1.000	.611	.644	.703	.719
	RELIABILITTY	.556	.611	1.000	.658	.705	.588
	RESPONSIVE NESS	.610	.644	.658	1.000	.823	.694
	ASSURANCE	.660	.703	.705	.823	1.000	.665
	EMPHATY	.572	.719	.588	.694	.665	1.000
Sig. (1-tailed)	TINGKAT KUNJUNGAN	.	.000	.000	.000	.000	.000
	TANGIBLE	.000	.	.000	.000	.000	.000
	RELIABILITTY	.000	.000	.	.000	.000	.000
	RESPONSIVE NESS	.000	.000	.000	.	.000	.000
	ASSURANCE	.000	.000	.000	.000	.	.000
	EMPHATY	.000	.000	.000	.000	.000	.
N	TINGKAT KUNJUNGAN	100	100	100	100	100	100
	TANGIBLE	100	100	100	100	100	100
	RELIABILITTY	100	100	100	100	100	100
	RESPONSIVE NESS	100	100	100	100	100	100
	ASSURANCE	100	100	100	100	100	100
	EMPHATY	100	100	100	100	100	100

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	EMPHATY, RELIABILITTY, TANGIBLE, RESPONSIVENE SS, ASSURANCE ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: TINGKAT KUNJUNGAN

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.696 ^a	.484	.457	.518

a. Predictors: (Constant), EMPHATY, RELIABILITTY, TANGIBLE, RESPONSIVENESS, ASSURANCE

b. Dependent Variable: TINGKAT KUNJUNGAN

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	23.685	5	4.737	17.658	.000 ^a
	Residual	25.216	94	.268		
	Total	48.901	99			

a. Predictors: (Constant), EMPHATY, RELIABILITTY, TANGIBLE, RESPONSIVENESS, ASSURANCE

b. Dependent Variable: TINGKAT KUNJUNGAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.815	.446		4.067	.000		
	TANGIBLE	.210	.194	.130	1.085	.281	.384	2.603
	RELIABILITTY	.158	.164	.105	.966	.336	.461	2.171
	RESPONSIVENESS	.132	.194	.095	.678	.499	.279	3.580
	ASSURANCE	.436	.197	.329	2.216	.029	.249	4.020
	EMPHATY	.207	.187	.131	1.104	.272	.387	2.581

a. Dependent Variable: TINGKAT KUNJUNGAN

Residuals Statistics^a

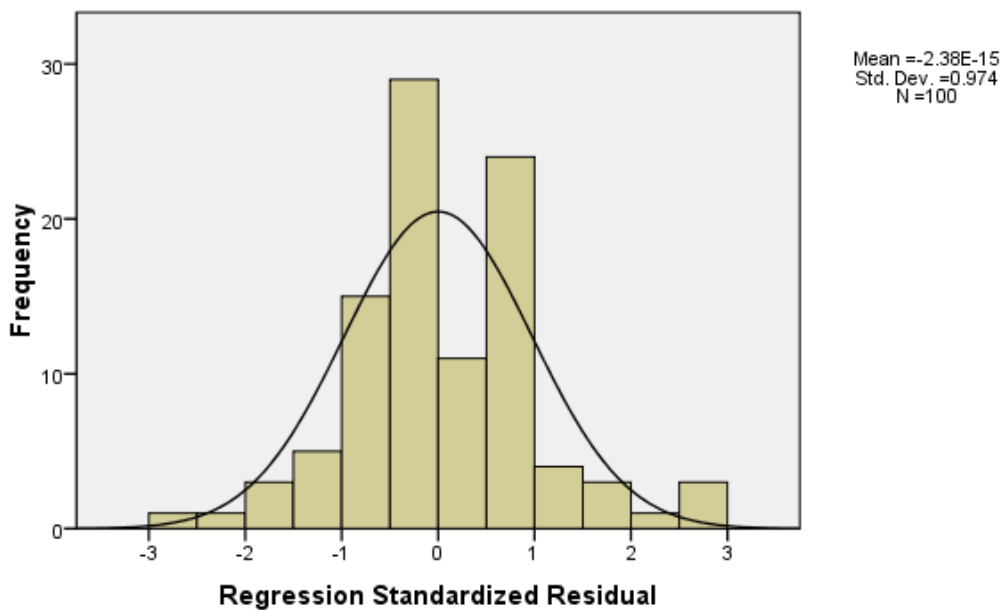
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	4.11	6.39	5.56	.489	100
Std. Predicted Value	-2.965	1.700	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.068	.247	.120	.042	100
Adjusted Predicted Value	4.09	6.45	5.56	.494	100
Residual	-1.388	1.468	.000	.505	100
Std. Residual	-2.680	2.835	.000	.974	100
Stud. Residual	-2.741	2.981	.001	1.006	100
Deleted Residual	-1.452	1.624	.001	.539	100
Stud. Deleted Residual	-2.842	3.116	.003	1.024	100
Mahal. Distance	.726	21.483	4.950	4.344	100
Cook's Distance	.000	.157	.012	.023	100
Centered Leverage Value	.007	.217	.050	.044	100

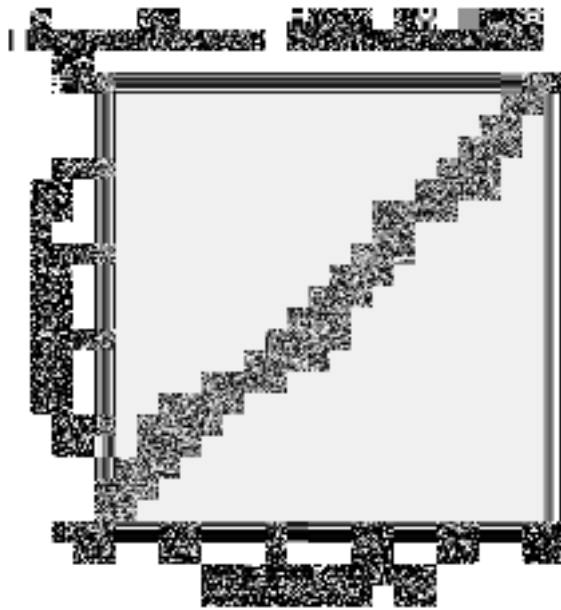
a. Dependent Variable: TINGKAT KUNJUNGAN

Charts

Histogram

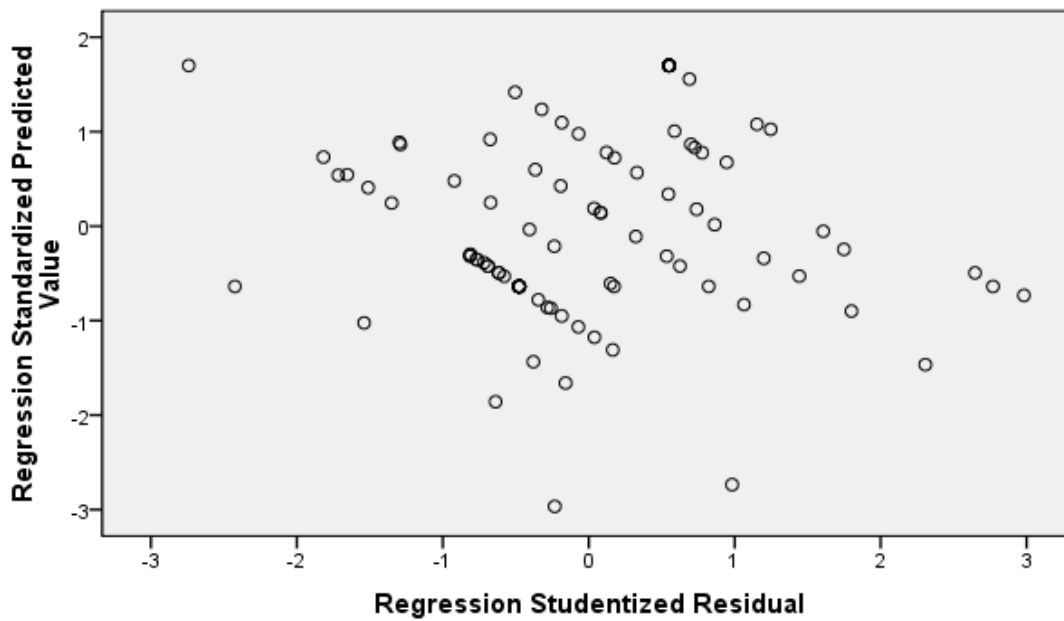
Dependent Variable: TINGKAT KUNJUNGAN





Scatterplot

Dependent Variable: TINGKAT KUNJUNGAN



Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.933	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TANGIBLE 1	45.81	34.782	.541	.932
TANGIBLE 2	45.89	34.058	.658	.929
TANGIBLE 3	45.85	33.422	.689	.928
RELIABILITY 1	45.81	33.751	.642	.930
RELIABILITY 2	45.73	34.179	.595	.931
RELIABILITY 3	45.84	33.611	.678	.929
RESPONSIVENESS 1	45.90	33.000	.762	.926
RESPONSIVENESS 2	45.98	32.525	.750	.926
RESPONSIVENESS 3	45.91	33.679	.658	.929
ASSURANCE 1	45.90	32.091	.807	.925
ASSURANCE 2	45.93	32.672	.629	.931
ASSURANCE 3	45.83	33.476	.751	.927
EMPHATY 1	45.93	34.409	.600	.931
EMPHATY 2	45.77	34.239	.620	.930
EMPHATY 3	45.88	33.258	.684	.928

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.844	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TINGKAT KUNJUNAGN 1	13.37	3.044	.620	.820
TINGKAT KUNJUNGAN 2	13.33	3.092	.598	.826
TINGKAT KUNJUNGAN 3	13.33	2.749	.721	.792
TINGKAT KUNJUNGAN 4	13.35	2.937	.643	.814
TINGKAT KUNJUNGAN 5	13.30	2.960	.670	.807



Gambar 1 (Wisatawan Wirawisata Goa Pindul)



Gambar 2 (Pembagian Kuesioner Dengan Wisatawan)



Gambar 3 (Fasilitas Gamelan Wirawisata Goa Pindul)



Gambar 4 (Petunjuk Arah di Wirawisata Goa Pindul)



Gambar 4 (Prasasti Bantuan Dana di Wirawisata Goa Pindul)



Gambar 6 (Pengangkutan wisatawan menggunakan mobil pick up menuju *cave tubing* Goa Pindul)



Gambar 7 (Tempat Pembelian Tiket)



Gambar 8 (Pendopo Griya Dahar)



Gambar 9 (Fasilitas Penitipan Barang)



Gambar 10 (Fasilitas Toilet Untuk Pengunjung)



Gambar 11 (Wirawisata Goa Pindul)



Gambar12 (Kantor Wirawisata Goa Pindul)



Gambar 13 (Befoto dengan Staff Wirawisata Goa Pindul)