

**SKRIPSI**  
**ANALISIS PENGARUH ATRAKSI, FASILITAS, DAN PELAYANAN**  
**TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN**  
**(Studi Kasus di Taman Tebing Breksi Sleman)**



**OLEH :**

**RESTI PUJI ASTUTI**

**517100751**

**PROGRAM STUDI PARIWISATA**  
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**  
**YOGYAKARTA**

**2021**

**SKRIPSI**  
**ANALISIS PENGARUH ATRAKSI, FASILITAS, DAN PELAYANAN**  
**TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN**  
**(Studi Kasus di Taman Tebing Breksi Sleman)**



Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh

Derajat Sarjana Pariwisata

**OLEH :**

**RESTI PUJI ASTUTI**

**517100751**

**PROGRAM STUDI PARIWISATA**  
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**  
**YOGYAKARTA**  
**2021**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**ANALISIS PENGARUH ATRAKSI, FASILITAS, DAN PELAYANAN**  
**TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN**  
**(Studi Kasus di Taman Tebing Breksi Sleman)**



**OLEH :**

**RESTI PUJI ASTUTI**

**NIM. 517100751**

**Telah disetujui oleh:**

**Pembimbing I**

**Dra. Enny Mulyantari, M.M**  
**NIDN. 0026046101**

**Pembimbing II**

**Hary Hermawan S.Par., M.M**  
**NIDN. 0530099002**

**Mengetahui,**  
**Ketua Prodi**

**Arif Dwi Saputra, S.S., M.M**  
**NIDN. 525047001**

**BERITA ACARA UJIAN**  
**ANALISIS PENGARUH ATRAKSI, FASILITAS, DAN PELAYANAN**  
**TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN**  
**(Studi Kasus di Taman Tebing Breksi Sleman)**

**OLEH :**  
**RESTI PUJI ASTUTI**  
**NIM. 517100751**

**Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji**  
**Dan Dinyatakan LULUS**  
**Pada Tanggal.....**

**TIM PENGUJI :**

**Penguji Utama** : Mona Erythrea Nur Islami, SIP., M.A  
NIDN. 0516097101



**Pembimbing I** : Dra. Eny Mulyantari, M.M  
NIDN. 0026046101



**Pembimbing II** : Hary Hermawan, S. Par., M.M  
NIDN. 0530099002



**Mengetahui,**  
**Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**

  
**Drs. Prihatno, M.M**  
NIDN. 0526125901

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Resti Puji Astuti  
NIM : 517100751  
Program Studi : S1-Pariwisata  
Judul : Analisis Pengaruh Atraksi, Fasilitas, dan Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan (Studi Kasus di Taman Tebing Breksi Sleman)

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

Yogyakarta, 17 Desember 2021

  
Resti Puji Astuti



## **HALAMAN MOTTO**

*"Winner never quit, Quitter never win."*

**(Vince Lombardi)**

*"It doesn't matter how slowly you go, as long as you do not stop."*

**(Confucius)**

*"It always seems impossible until it's done."*

**(Nelson Mandela)**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Persembahan pertama dan yang paling utama adalah kepada Allah SWT. karena atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat melalui segala kesulitan dan hambatan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tidak lupa juga skripsi ini penulis persembahkan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai inspirasi sehingga penulis menyelesaikan skripsi ini.

Dengan segala kerendahan hati, Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua Orangtua penulis, Ayah (Dawam) dan Ibu (Legiyanti), terimakasih atas segala yang sudah diberikan, skripsi ini adalah salah satu cara untuk membalas kasih sayang dan dukungan yang tidak pernah berhenti diberikan.
2. Kedua kakak penulis, Retno Puji Astuti dan Dwi Hermawan, terimakasih atas segala dukungan yang diberikan baik secara moral dan material sehingga penulis dapat melewati tahun-tahun perkuliahan dengan baik hingga sampai pada titik ini.
3. Kepada sahabat-sahabat penulis, Luna Leony Rajasa dan Benedikta Elisa Tamara, meskipun kita tidak berkuliah di tempat yang sama, namun sama-sama sedang berjuang untuk meraih mimpi. Terimakasih telah menjadi pendengar dan penghibur yang baik, penulis sangat berterimakasih karena telah diepertemukan dengan orang-orang yang baik seperti kalian, semoga pertemanan kita terus berlanjut hingga nanti.
4. Kepada teman kecil penulis, Lola Azhari dan Nur Hazanah, terimakasih atas segala bantuan dan masukan-masukan yang diberikan sehingga penulis dapat menyadari kesalahan dan memperbaikinya.
5. Kepada teman-teman penulis, Ainaya Ramandhani, Yonanda Bintang Andicha Putri, Dyah Pitaloka Permata Sari, Habib Syarifudin Hidayatullah, Hasna Zhafira yang selalu berjuang bersama-sama dan terus mendorong penulis hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, penulis ucapkan terimakasih. Semoga pertemanan kita akan terus berlanjut untuk waktu yang lama.

6. Kepada teman-teman seangkatan dan teman-teman yang telah memberikan semangat pada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Terakhir, penulis ucapkan terimakasih kepada diri sendiri, karena sudah mampu bertahan melewati segala ketakutan, kesulitan, dan rintangan selama empat tahun perkuliahan hingga sampai pada titik ini.



## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Swt. atas segala pertolongan, rahmat, dan kasih sayang-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Atraksi, Fasilitas, dan Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan (Studi Kasus di Taman Tebing Breksi, Sleman)”. Shalawat dan salam kepada Rasulullah Saw. yang senantiasa menjadi sumber inspirasi dan teladan terbaik untuk umat manusia.

Penulis menyadari dalam penyelesaian skripsi ini, terdapat banyak pihak yang telah membantu. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Dra. Enny Mulyantari, M.M., selaku dosen pembimbing pertama yang telah bersedia meluangkan waktu dan dengan sabar memberikan arahan dan masukan sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik.
2. Hary Hermawan, S. Par., M.M., selaku dosen pembimbing kedua yang telah bersedia meluangkan waktu dan dengan sabar memberikan arahan dan masukan sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik.
3. Arif Dwi Saputra, S.S., M.M., selaku Ketua Jurusan Program Studi Sarjana Pariwisata yang telah memberikan arahan serta memberikan banyak masukan dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Drs. Prihatno, M.M., selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan studi di STP AMPTA Yogyakarta.

5. Pengelola destinasi wisata Taman Tebing Breksi “Lowo Ijo” yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di Taman Tebing Breksi. Terimakasih penulis ucapkan khususnya pada Bapak Halim yang telah memberikan banyak bantuan berupa informasi dan data-data yang diperlukan selama penelitian hingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan lancar.
6. Para pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, terutama responden yang mau meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan ilmu yang dimiliki, sehingga dengan kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak demi membangun laporan penelitian ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi demi pengembangan ke arah yang lebih baik.

Yogyakarta, 15 Desember 2021

Resti Puji Astuti

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Batasan Masalah .....	5
D. Tujuan Penelitian .....	6
E. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori.....	8
1. Atraksi Wisata.....	8
2. Fasilitas .....	9
3. Pelayanan .....	10
4. Kepuasan Wisatawan .....	11
B. Penelitian Terdahulu .....	15
C. Kerangka Pemikiran.....	19
D. Hipotesis .....	21

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Metode Penelitian .....	22
B. Lokasi dan Waktu .....	22
1. Lokasi Penelitian.....	22
2. Waktu Penelitian.....	23
C. Populasi dan Sampel.....	23
1. Populasi.....	23
2. Sampel .....	23
D. Variabel Penelitian.....	25
1. Variabel Penelitian.....	25
2. Definisi Operasional dan Konseptual Variabel .....	26
E. Metode Pengumpulan Data.....	27
1. Jenis Instrumen .....	27
2. Uji Kelayakan Instrumen .....	29
F. Metode Analisis Data.....	30
1. Uji Kelayakan Variabel .....	30
2. Jenis Metode Analisis .....	33

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Destinasi.....	35
1. Sejarah Taman Tebing Breksi.....	37
2. Struktur Organisasi .....	38
3. Atraksi Taman Tebing Breksi.....	54
4. Fasilitas Taman Tebing Breksi .....	64
5. Pelayanan Taman Tebing Breksi .....	69
B. Karakteristik Responden.....	71
C. Hasil Uji Instrumen.....	74
1. Hasil Uji Validitas .....	74
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	75
D. Hasil Analisis Deskriptif.....	76
1. Variabel Atraksi .....	76
2. Variabel Fasilitas .....	82

3.	Variabel Pelayanan .....	89
4.	Variabel Kepuasan Wisatawan .....	97
E.	Hasil Uji Kelayakan Variabel .....	101
1.	Hasil Uji Normalitas .....	101
2.	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	102
3.	Hasil Uji Multikolinearitas .....	104
F.	Hasil Analisis Data .....	105
1.	Hasill Uji t.....	105
2.	Hasil Uji F.....	106
3.	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	107
G.	Pembahasan.....	108

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A.	Kesimpulan .....	120
B.	Saran .....	121

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Wisatawan Taman Tebing Breksi .....	3
Tabel 3.1. Tabel Indikator Variabel .....	28
Tabel 4.1. Usia Responden.....	74
Tabel 4.2. Jumlah Kunjungan Responden .....	75
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas.....	77
Tabel 4.4. Hasil Uji Reliabilitas .....	78
Tabel 4.5. Respon Indikator Keindahan.....	79
Tabel 4.6. Respon Indikator Keberagaman.....	81
Tabel 4.7. Respon Indikator Keunikan .....	83
Tabel 4.8. Respon Indikator Kebersihan.....	84
Tabel 4.9. Respon Indikator Kelengkapan.....	85
Tabel 4.10. Respon Indikator Kemudahan.....	87
Tabel 4.11. Respon Indikator Efisiensi .....	88
Tabel 4.12. Respon Indikator Kenyamanan.....	89
Tabel 4.13. Respon Indikator Keamanan .....	91
Tabel 4.14. Respon Indikator Keandalan.....	92
Tabel 4.15. Respon Indikator Pengetahuan.....	94
Tabel 4.16. Respon Indikator Kesopanan .....	95
Tabel 4.17. Respon Indikator Kerapian .....	96
Tabel 4.18. Respon Indikator Kepekaan .....	98
Tabel 4.19. Respon Indikator Responsif .....	99
Tabel 4.20. Respon Indikator Kesesuaian Harapan .....	100
Tabel 4.21. Respon Indikator Minat Kunjung Kembali.....	102
Tabel 4.22. Respon Indikator Ketersediaan Merekomendasikan.....	103
Tabel 4.23. Hasil Uji Normalitas .....	105
Tabel 4.24. Hasil Uji Multikolinearitas.....	107
Tabel 4.25. Hasil Uji t.....	108
Tabel 4.26. Hasil Uji Anova .....	110
Tabel 4.27. Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	111

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Lowo Ijo.....	41
Gambar 4.2 Ukiran Naga Pada Dinding Tebing Breksi.....	56
Gambar 4.3 Ukiran Wayang Pada Dinding Tebing Breksi.....	57
Gambar 4.4 Pemandangan Alam Dari Atas Tebing.....	58
Gambar 4.5 Salah Satu Embung Di Taman Tebing Breksi .....	59
Gambar 4.6 Salah Satu Spot Foto Di Taman Tebing Breksi .....	60
Gambar 4.7 Spot Foto Bersama Burung Hantu .....	61
Gambar 4.8 Mobil Jip Wisata .....	62
Gambar 4.9 Area Punokawan .....	63
Gambar 4.10 Kebun Buah Taman Tebing Breksi.....	64
Gambar 4.11 <i>Camping Ground</i> Taman Tebing Breksi.....	65
Gambar 4.12 Lahan Parkir Motor Tebing Breksi .....	66
Gambar 4.13 Toilet Taman Tebing Breksi .....	67
Gambar 4.14 Mushola Taman Tebing Breksi.....	67
Gambar 4.15 Salah Satu Pendopo di Tebing Breksi.....	68
Gambar 4.16 <i>Foodcourt</i> Taman Tebing Breksi .....	69
Gambar 4.17 Balkondes Resto & <i>Homestay</i> .....	69
Gambar 4.18 Ruang <i>Emergency</i> .....	70
Gambar 4.19 Mobil Darurat.....	70
Gambar 4.20 Pusat Oleh-Oleh Taman Tebing Breksi .....	71
Gambar 4.21 <i>Scatter Plot</i> Uji Heteroskedastisitas.....	106

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 2 Surat Pemberian Izin Penelitian
- Lampiran 3 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 Data Responden
- Lampiran 5 Data Respon Variabel Atraksi
- Lampiran 6 Data Respon Variabel Fasilitas
- Lampiran 7 Data Respon Variabel Pelayanan
- Lampiran 8 Data Respon Variabel Kepuasan Wisatawan
- Lampiran 9 Output IMB SPSS Versi 20.0
- Lampiran 10 Tabel r
- Lampiran 11 Tabel t
- Lampiran 12 Tabel F
- Lampiran 13 Dokumentasi
- Lampiran 14 Lembar Bimbingan



## ABSTRAK

Kepuasan wisatawan adalah faktor yang paling menentukan dalam sebuah persaingan di industri pariwisata yang kini terus berkembang. Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan, seperti atraksi, fasilitas, dan pelayanan. Ketiga aspek ini adalah aspek yang dapat langsung dirasakan pengalamannya selama melakukan kunjungan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh atraksi, fasilitas, dan pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di destinasi wisata Taman Tebing Breksi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif. Pengambilan sampel penelitian menggunakan teknik *nonprobability* sampling yaitu dengan *acidental purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 responden dengan ketentuan berusia lebih dari 15 tahun, pernah mengunjungi Taman Tebing Breksi setidaknya satu kali, dan tujuan utama kunjungan adalah berwisata.

Hasil penelitian yaitu berdasarkan uji t yang dilakukan atraksi, fasilitas, dan pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Selanjutnya, berdasarkan hasil uji F yang dilakukan, atraksi, fasilitas, dan pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Perhitungan koefisien determinasi menunjukkan bahwa ketiga variabel berpengaruh sebesar 48% terhadap kepuasan wisatawan.

**Kata Kunci : atraksi, fasilitas, pelayanan, kepuasan wisatawan.**

## **ABSTRACT**

*Tourist satisfaction is the most decisive factor in a in the tourism industry competition which growing continuously. There are many factors that influence tourist satisfaction, such as attractions, facilities, and services. These three aspects can be directly felt during the visit. The purpose of this study was to analyze the relation of attractions, facilities, and services on tourist satisfaction at Taman Tebing Breksi Sleman.*

*The method used in this research is descriptive quantitative method. The research sample was taken using a non-probability sampling technique, by purposive sampling with a total of 100 respondents with the qualification that they were more than 15 years old, had visited Taman Tebing Breksi at least once, and the main purpose of the visit was to travel.*

*The results of the study based on the t-test concluded that attractions, facilities, and services are partially affect tourist satisfaction. Furthermore, based on the results of the F test concluded that attractions, facilities, and services simultaneously affect tourist satisfaction. The calculation of the coefficient of determination shows that the three variables have an effect of 48% on tourist satisfaction.*

***Keyword : attractions, facilities, services, tourist satisfaction.***

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Awal mula pariwisata di Indonesia dimulai sekitar tahun 1910-an dengan adanya *Vereeneing Toeristen Verkeer* (VTV), sebuah badan pariwisata milik Belanda yang berada di Batavia. Badan pemerintahan ini juga bergerak di bidang *tour*, utamanya berperan sebagai *tour operator* dan *travel agent* yang secara aktif terus mempromosikan Indonesia, terutama Jawa dan Bali (Spillane dalam Pitana dan Diarta, 2019: 35). Kemudian, secara signifikan, pariwisata berkembang pesat di Indonesia dengan munculnya destinasi-destinasi wisata baru. Para pengusaha yang mampu melihat potensi yang ada pada bidang pariwisata kemudian mulai berlomba-lomba untuk membangun sebuah destinasi yang menarik minat wisatawan, baik wisatawan dalam negeri maupun dari luar negeri. Peningkatan jumlah destinasi-destinasi wisata yang ada di Indonesia mau tidak mau memunculkan persaingan antara destinasi satu dengan yang lainnya.

Munculnya destinasi-destinasi wisata baru juga terjadi di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), sebagai salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki potensi wisata yang beragam. Provinsi DIY memiliki kurang lebih 162 daerah tujuan wisata yang terdaftar di Dinas Pariwisata pada tahun 2019. Hal ini membuktikan kuatnya persaingan antar destinasi (Dinas Kepariwisata DIY, 2020: 73).

Salah satu dari 162 daerah tujuan wisata yang masih mampu bertahan dalam persaingan dengan destinasi-destinasi lain adalah Taman Tebing Breksi. Hal ini dibuktikan dengan meningkatnya kunjungan wisatawan setiap tahunnya dalam kurun waktu lima tahun terakhir, yaitu dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2020.

**Tabel 1.1.**  
Jumlah Wisatawan Taman Tebing Breksi

<b>TAHUN</b>	<b>JUMLAH PENGUNJUNG</b>
2016	315.423
2017	871.286
2018	1.091.289
2019	1.635.493
2020	558.200

Sumber : Data Sekretariat Taman Tebing Breksi

Berdasarkan tabel diatas, pengunjung dari tahun ke tahun terus meningkat. Pada awal pembukaan Taman Tebing Breksi tahun 2016, wisatawan yang berkunjung berjumlah 315.423 dan terus mengalami kenaikan, hingga tahun 2019 Tebing Breksi berhasil mendapatkan wisatawan sejumlah 1.635.493 orang. Tahun 2020, Taman Tebing Breksi mengalami penurunan jumlah wisatawan, hal ini disebabkan karena adanya peraturan pembatasan dari pemerintah guna meminimalisir penyebaran virus Covid-19.

Melihat dari kunjungan wisatawan yang meningkat setiap tahunnya, mengindikasikan bahwa wisatawan merasa puas dengan kualitas Taman Tebing Breksi Yogyakarta. Banyaknya wisatawan yang merasa puas menandakan bahwa Taman Tebing Breksi mampu untuk memenuhi kepuasan wisatawan. Hal ini sejalan dengan pendapat Kotler dan Armstrong

(2016: 35) bahwa kepuasan konsumen sebagai suatu tingkat perasaan seorang konsumen setelah membandingkan hasil yang ia dapatkan dengan apa yang diharapkan dari barang atau jasa yang dia gunakan (konsumsi). Jika produk tidak memenuhi harapan pelanggan, maka artinya pelanggan tidak puas. Jika produk sesuai dengan harapan, maka pelanggan merasa puas, dan jika produk melebihi harapan pelanggan, maka pelanggan merasa sangat puas dan senang.

Lupiyoadi dalam Rosita, dkk. (2016: 64) menyebutkan bahwa salah satu faktor yang perlu diperhatikan dalam memenuhi kepuasan wisatawan yaitu kualitas produk dan pelayanan. Adapun, dimensi produk wisata menurut Muljadi dalam Safitri, dkk. (736) adalah atraksi wisata dan fasilitas.

Berdasarkan hal tersebut, maka salah satu faktor yang diduga mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan adalah atraksi. Atraksi adalah suatu bentukan dari aktifitas dan fasilitas yang berhubungan, yang dapat menarik minat wisatawan atau pengunjung untuk datang ke suatu daerah atau tempat tertentu (Marpaung dalam Yolanda (2017: 1). Pendapat ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan Handayani, dkk. (2019: 123) di *Bangka Botanical Garden*, dengan hasil yaitu adanya pengaruh positif dan signifikan atraksi terhadap kepuasan pengunjung baik secara parsial dan simultan.

Taman Tebing Breksi menawarkan atraksi wisata yang unik, diantaranya adalah pemandangan dinding tebing dengan ornamen patahan yang terlihat begitu artistik. Walaupun saat ini sudah tidak lagi dijadikan

sebagai tempat penambangan, namun sisa-sisa dari aktivitas penambangan tersebut mampu menghadirkan ornamen pahatan yang sangat menarik, seperti ukiran patung naga dan relief wayang.

Selain daya tarik wisata, faktor lain yang diduga memiliki pengaruh terhadap kepuasan wisatawan adalah fasilitas. Pendapat di atas diperkuat dengan hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh Ratnawati dan Aulia (2020: 3756) dengan mengambil lokasi di Taman Wisata Karangresik Tasikmalaya. Penelitian ini membuktikan bahwa fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Taman Tebing Breksi memiliki fasilitas utama seperti area parkir yang luas, gazebo yang terletak di setiap area taman wisata, serta fasilitas-fasilitas yang menunjang protokol kesehatan untuk meminimalisir penyebaran virus Covid-19, seperti masker, *handsanitizer*, dan tempat cuci tangan. Selain itu terdapat fasilitas penunjang seperti *foodcourt*, mushola, toilet, dan *stand-stand* pedagang kaki lima. Terdapat fasilitas “Balkondes” yang merupakan kepanjangan dari Balai Ekonomi Desa, di dalamnya termasuk restoran, joglo sekretariat, *meeting room*, tiga buah ruang penginapan, dan sebuah *guest house*. Kemudian, terdapat fasilitas panggung teater, *Camping Ground* lengkap dengan peralatan *camping*. Selain itu, ada pula fasilitas jaringan akses internet gratis yang bisa diakses dengan bebas oleh siapapun.

Penyediaan fasilitas lengkap disertai dengan pelayanan yang baik, maka akan memungkinkan terwujudnya kepuasan pelanggan, sehingga kualitas pelayanan diduga sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi

kepuasan wisatawan. Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Stevianus (2014: 39) yang membuktikan adanya pengaruh positif dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan.

Adapun pelayanan yang dilakukan oleh Taman Tebing Breksi yaitu layanan informasi, layanan kunjungan, pemandu wisata, layanan praktek kerja lapangan dan layanan penelitian.

Berdasarkan pada latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengusulkan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Atraksi, Fasilitas, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan” dengan mengambil lokasi penelitian di Taman Tebing Breksi Sleman, Yogyakarta.

#### **B. Rumusan Masalah**

Faktor penunjang dari produk pariwisata adalah atraksi wisata, fasilitas dan pelayanan, sehingga, beberapa permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimanakah pengaruh atraksi terhadap kepuasan wisatawan?
2. Bagaimanakah pengaruh fasilitas terhadap kepuasan wisatawan?
3. Bagaimanakah pengaruh pelayanan terhadap kepuasan wisatawan?
4. Bagaimanakah pengaruh atraksi, fasilitas, dan pelayanan secara simultan pada kepuasan wisatawan?

#### **C. Batasan Masalah**

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian lebih fokus

dan terarah sehingga memudahkan dalam pembahasan masalah. Adapun, batasan masalah yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Ruang lingkup pembahasan adalah kepuasan wisatawan yang mengunjungi Taman Tebing Breksi
2. Variabel yang diteliti adalah aspek atraksi, failitas, dan pelayanan sehingga aspek-aspek lain selain itu tidak dibahas dalam penelitian ini.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui adakah pengaruh atraksi terhadap kepuasan wisatawan Taman Tebing Breksi Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui adakah pengaruh fasilitas terhadap kepuasan wisatawan Taman Tebing Breksi Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui adakah pengaruh pelayanan terhadap kepuasan wisatawan Taman Tebing Breksi Yogyakarta.
4. Untuk mengetahui adakah pengaruh atraksi, fasilitas, dan pelayanan secara simultan terhadap kepuasan wisatawan Taman Tebing Breksi Yogyakarta.

#### **E. Manfaat Penelitian**

1. Bagi STP AMPTA Yogyakarta

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah daftar kepustakaan STP AMPTA Yogyakarta tentang Persepsi Wisatawan terhadap objek wisata Taman Wisata Tebing Breksi sehingga dapat menjadi bahan referensi dan bahan kajian



mahasiswa dalam mengerjakan Tugas Akhir Perkuliahan atau Skripsi terutama jurusan pariwisata.

## 2. Bagi Pengelola Destinasi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi kepada Pengelola Taman Wisata Tebing Breksi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan sehingga pengelola dapat mengambil keputusan yang tepat ketika melakukan pengembangan destinasi wisata di masa yang akan datang.

## 3. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan sarana untuk mempraktikkan dan mengimplementasikan ilmu yang telah diperoleh selama waktu perkuliahan dan sebagai kesempatan untuk belajar dan menambah pengalaman.