

SKRIPSI

**PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN DESTINASI WISATA
MUSEUM GUNUNGAPI MERAPI TERHADAP MINAT KUNJUNGAN**



OLEH

BRILIAN DWI FRANSMUDIANA

NIM 417100440

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2021

**PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN DESTINASI WISATA
MUSEUM GUNUNGAPI MERAPI TERHADAP MINAT KUNJUNGAN**



Oleh :

BRILIAN DWI FRANSMUDIANA

NIM : 417100440

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I

RM. Nikasius Jonet Sinangjoyo, S.Sos., M.Si
NIDN:0518117401

Pembimbing II

Arif Dwi Saputra, S.S., M.M
NIDN:0525047001

Mengetahui

Ketua Prodi

Yudi Setiaji, SH., MM
NIDN: 0508066401

BERITA ACARA

**PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN DESTINASI WISATA
MUSEUM GUNUNGAPI MERAPI TERHADAP MINAT KUNJUNGAN**

Oleh :

BRILIAN DWI FRANSMUDIANA

NIM 417100440

Telah dipertahankan di Depan Penguji dan Dinyatakan Lulus

Pada tanggal : 20 November 2021

TIM PENGUJI

Penguji Utama : Drs. Budi Hermawan.,M.M

NIDN : 0523026601



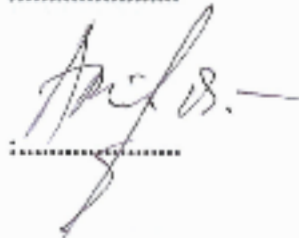
Penguji I : RM.Nikasius Jonet Sinangjoyo, S.Sos, M.Si

NIDN: 0518117401



Penguji II : Arif Dwi Saputra.,S.S.,M.M

NIDN: 0525047001



Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



Drs. Prihatno, M.M
NIDN: 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Brilian Dwi Fransmudiana

NIM : 417100440

Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata

Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Destinasi Wisata Museum Gunungapi Merapi Terhadap Minat Kunjungan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri, dan sepanjang sepengetahuan saya tidak terdapat karya pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Nopember 2021



Brilian Dwi Fransmudiana

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka, apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan lain)”

(QS.Al-Insyirah:6-7)

“Barangsiapa belum pernah merasakan pahitnya menuntut ilmu walau sesaat, ia akan menelan hinanya kebodohan sepanjang hidupnya”

(HR Imam Asy-Syafi’i)

“Percayalah pada kemungkinan dan harapan bahkan ketika hal tidak terduga terjadi. Karena kita tidak akan kehilangan arah, tetapi menemukan arah yang baru”

(Kim Nam Joon)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, karya ini kupersembahkan untuk :

1. Kedua orang tuaku, Bapak Triyana dan Ibu Siti Noor Hamidah yang senantiasa menjadi motivasi, medoakan, memberi nasihat, semangat dan dukungan sehingga penyusunan skripsi dapat berjalan dengan lancar. Semoga Allah SWT selalu memberikan kebahagiaan dan kesehatan.
2. Kakakku tercinta, Agus Fransmudika Triyana dan Ida Rofiqoh yang telah memberikan semangat dan dukungan.
3. Calon suamiku Eko Prayitno yang tidak henti-hentinya memberi dukungan dan semangat.
4. Sahabat-sahabatku terutama Pita Dewi Apriyani dan Nur Eva Romadhoni yang mau menyediakan pundaknya untuk menangis dan memberi bantuan saat penulis membutuhkannya.
5. Bangtan Seonyeondan (BTS) Kim Nam Joon, Kim Seok Jin, Min Yoon Gi, Jung Ho Seok, Park Jimin, Jeon Jungkook yang telah memberi semangat lewat lagu-lagunya dan menjadi penghibur saat mengerjakan skripsi.
6. Teman-teman seperjuangan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta khususnya jurusan Usaha Perjalanan Wisata A angkatan 2017 yang telah sama-sama berjuang untuk dapat menyelesaikan penulisan skripsi.

7. Kepada Almamaterku, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana “Terapan Kepariwisata” pada Program Studi “Usaha Perjalanan Pariwisata” di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Fokus kajian skripsi ini adalah menjelaskan masalah Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Destinasi Wisata Museum Gunungapi Merapi Terhadap Minat Kunjungan. Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang turut berperan atas terwujudnya skripsi ini.

Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak RM Nikasius Jonet Sinangjoyo S.Sos, M.Si. selaku pembimbing I yang telah dengan sabar dan bijaksana dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Arif Dwi Saputro S,S., M.M. selaku pembimbing II yang telah dengan sabar dan bijaksana dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.

3. Bapak Drs. Budi Hermawan.,M.M selaku penguji utama yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan.
4. Bapak Yudi Setiaji SH, MM selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Pariwisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan izin dalam penelitian skripsi.
5. Ibu Dra. Juhartatik selaku kepala UPT Museum Gunungapi Merapi yang telah memberikan izin melakukan penelitian.

Semoga bantuan Bapak dan Ibu dicatat sebagai amal ibadah oleh Tuhan Yang Maha Kuasa.

Akhir kata, penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak. Tidak lupa penulis berharap adanya kritik dan saran yang membangun dapat disamakan pembaca guna penyempurnaan penelitian berikutnya. Kritik dan saran dapat disampaikan ke briliandwiff@gmail.com.

Yogyakarta, Nopember 2021

Brilian Dwi Fransmudiana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Batasan Masalah	3
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Teorisasi.....	6
1. Fasilitas	6
2. Kualitas Pelayanan.....	7

3. Daya Tarik Wisata	9
4. Wisatawan.....	11
5. Minat Berkunjung	13
B. Penelitian Terdahulu	16
C. Kerangka Pemikiran.....	19
D. Hipotesis	20

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	21
B. Subjek dan Objek Penelitian	21
C. Lokasi dan Waktu	21
1. Lokasi Penelitian.....	21
2. Waktu Penelitian.....	22
D. Populasi dan Sampel.....	22
1. Populasi.....	22
2. Sampel.....	22
E. Variabel Penelitian	23
1. Definisi Variabel.....	23
2. Definisi Operasional	24
F. Metode Pengumpulan Data	29
1. Jenis Instrumen	29
2. Uji Kelayakan Instrumen	31
G. Metode Analisis Data.....	32
1. Uji Kelayakan Variabel.....	32

2. Jenis Analisis Data	35
------------------------------	----

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	40
1. Profil Museum Gunungapi Merapi	40
2. Struktur Organisasi Departemen	42
3. Jadwal Kerja	43
4. Koleksi Museum Gunungapi Merapi	44
B. Karakteristik Data Penelitian	49
1. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin	49
2. Karakteristik berdasarkan usia	50
3. Karakteristik berdasarkan pekerjaan	51
C. Hasil Uji Kelayakan Instrumen	52
1. Uji Validitas	52
2. Uji Reliabilitas	58
D. Hasil Uji Kelayakan Variabel	58
1. Uji Normalitas	58
2. Uji Linearitas	59
3. Uji Multikolinieritas	61
4. Uji Heterokedastisitas	62
E. Hasil Penelitian	63
1. Analisis Regresi Linier Berganda	63
2. Uji koefisien determinasi	65
3. Uji F	66

4. Uji T	67
----------------	----

F. Pembahasan	69
---------------------	----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	74
---------------------	----

B. Saran.....	75
---------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3 1 Kerangka Teori.....	20
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Museum Gunungapi Merapi	42
Gambar 4.2 Museum Gunungapi Merapi.....	44
Gambar 4.3 Replika Simulasi Erupsi Gunung Merapi.....	45
Gambar 4.4 Koleksi Sisa Letusan Gunung Merapi Tahun 2010	46
Gambar 4.5 Koleksi Batuan Hasil Sisa Proses Vulkanik Gunung Merapi	47
Gambar 4.6 Peta Persebaran Gunung Api di Indonesia.....	47
Gambar 4.7 Ruang Simulasi Gempa.....	48
Gambar 4.8 Uji Heteroskedastisitas	62

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional dan Indikator	24
Tabel 3. 2 Skala Likert	30
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	49
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	50
Tabel 4. 3 Pekerjaan Responden	51
Tabel 4. 4 Output Uji Validitas Fasilitas.....	52
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Fasilitas	53
Tabel 4. 6 Output Uji Validitas Pelayanan.....	54
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Pelayanan	56
Tabel 4. 8 Output Uji Validitas Minat Kunjungan.....	56
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Minat Kunjungan	57
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4. 11 Uji Normalitas.....	59
Tabel 4. 12 Uji Linearitas Fasilitas Terhadap Minat Kunjungan.....	60
Tabel 4. 13 Uji Linearitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan.....	60
Tabel 4. 14 Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4. 15 Analisis Regresi Linier Berganda	63
Tabel 4. 16 Uji Koefisien Determinasi	65
Tabel 4. 17 Uji F	67
Tabel 4. 18 Uji T	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Penelitian

Lampiran 2 Surat Jawaban Penelitian

Lampiran 3 Kuesioner

Lampiran 4 Tabulasi Data Karakteristik Responden

Lampiran 5 Tabulasi Data Jawaban Responden

Lampiran 6 Hasil Pengujian SPSS

Lampiran 7 Tabel F

Lampiran 8 Tabel T

Lampiran 9 Lembar Bimbingan

Lampiran 10 Dokumentasi

ABSTRAK

Minat kunjungan dalam bidang pariwisata sangat penting. Destinasi wisata harus memiliki daya tarik bukan hanya dari segi obyeknya saja tetapi juga dari segi fasilitas dan pelayanan yang diberikan. Jika wisatawan merasa puas maka mereka dapat memiliki rasa ingin untuk kembali berkunjung ke destinasi wisata tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap minat kunjungan wisatawan di Museum Gunungapi Merapi. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Sampel yang digunakan sebanyak 100 dengan melalui pengujian analisis regresi linier berganda. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah fasilitas dan pelayanan dengan variabel terikatnya minat kunjungan.

Berdasarkan analisis regresi linier berganda didapatkan hasil $Y = 1,806 + 0,593X_1 + 0,053X_2$. Melalui uji F didapatkan hasil sebesar 59,280 dan nilai signifikansi sebesar 0,001 dibandingkan dengan F_{tabel} sebesar 3,09, sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai sig $< 0,050$. Maka dapat disimpulkan fasilitas dan pelayanan bersama-sama berpengaruh secara simultan terhadap minat kunjungan wisatawan di Museum Gunungapi Merapi. Melalui uji t didapatkan nilai t_{hitung} fasilitas sebesar 8,789 $> t_{tabel}$ 1,66055 dengan signifikansi 0,001 $<$ nilai probabilitas 0,050 dan pelayanan dengan t_{hitung} 1,002 $<$ t_{tabel} 1,66055 dengan signifikansi 0,319 $>$ nilai probabilitas 0,050. Maka dapat disimpulkan variabel fasilitas merupakan variabel yang paling mempengaruhi minat kunjungan wisatawan di Museum Gunungapi Merapi. Melalui uji koefisien determinasi didapatkan hasil sebesar 0,541 artinya variabel fasilitas dan pelayanan mempunyai pengaruh sebesar 54,1% terhadap variabel minat kunjungan, sedangkan sisanya yaitu 45,9% didapatkan dari faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Fasilitas, Pelayanan, Minat Kunjungan

ABSTRACT

Interest in visits in the field of tourism is very important. Tourist destinations must have attractiveness not only in terms of objects but also in terms of facilities and services provided. If tourists are satisfied then they can have a sense of wanting to return to visit these tourist destinations.

This study aims to determine the effect of facilities and services on the interest of tourists visiting the Merapi Volcano Museum. This research uses quantitative research by using a questionnaire as a data collection instrument. The sample used is 100 by going through multiple linear regression analysis testing. The independent variables in this study are facilities and services with the dependent variable being interest in visiting.

Based on multiple linear regression analysis, the results obtained are $Y = 1.806 + 0.593X_1 + 0.053X_2$. Through the F test, the result is 59.280 and a significance value of 0.001 compared to F_{table} of 3.09, so $F_{count} > F_{table}$ and sig value < 0.050 . So it can be concluded that facilities and services simultaneously affect the interest of tourists visiting the Merapi Volcano Museum. Through the t -test, the facility t_{count} value is 8.789 $> t_{table}$ 1.66055 with a significance of 0.001 $<$ probability value of 0.050 and service with t_{count} 1.002 $<$ t_{table} 1.66055 with a significance of 0.319 $>$ a probability value of 0.050. So it can be concluded that the variable facility is the variable that most influences the interest of tourists visiting the Merapi Volcano Museum. Through the coefficient of determination test, the result is 0.541, meaning that the facilities and services variable has an influence of 54.1% on the variable of interest in visiting, while the remaining 45.9% is obtained from other factors not examined in this study.

Keywords: *Facilities, Services, Interest in Visits*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki keindahan alam dan berbagai tempat wisata yang dikenal hampir di seluruh dunia. Indonesia menyediakan potensi pariwisata yang belum dikembangkan secara maksimal antara lain dengan adanya sumber daya alam dan budaya yang tersebar di seluruh nusantara. Adapun potensi tersebut merupakan keunggulan dalam bentuk ketersediaan sumber daya, baik dalam sektor pariwisata maupun sektor lain. Ketersediaan sumber daya ini diharapkan mampu dimanfaatkan secara maksimal sehingga dapat menciptakan atraksi pariwisata baru bagi para pelaku wisata di Indonesia khususnya Daerah Istimewa Yogyakarta.

Yogyakarta memiliki predikat sebagai kota wisata sekaligus kota budaya karena memiliki beberapa atraksi wisata dan sebagai pusat atraksi budaya masyarakat Jawa. Sebagai pusat budaya masyarakat Jawa, daerah ini memiliki atraksi dalam bentuk peninggalan keraton, candi, museum yang dilengkapi dengan amenities dan aksesibilitas unggulan, baik bagi wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara. Terdapat daerah yang memiliki atraksi wisata yang beragam yaitu Kaliurang.

Kaliurang merupakan atraksi wisata berbasis alam dengan keanekaragaman yang mampu menciptakan daya tarik bagi wisatawan. Potensi wisata yang terletak di wilayah gunung aktif Yogyakarta ini

memiliki Taman Nasional dan menyediakan keanekaragaman satwa dan vegetasi. Kaliurang tidak hanya menyajikan wisata alam saja, namun masih ada wisata sejarah dan wisata edukasi yang dapat dikunjungi seperti Museum Gunungapi Merapi.

Museum Gunungapi Merapi merupakan museum bersejarah di Yogyakarta yang berisi tentang Gunung Merapi. Sebagian aktivitas yang berhubungan dengan Gunung Merapi tersimpan di museum ini. Destinasi wisata ini dijadikan sebagai sarana pendidikan, penyebarluasan informasi tentang gunung, dan tentang bencana geologi lainnya. Museum ini juga menyediakan Guide lokal untuk kunjungan wisata kelompok maupun individu. Tempat tersebut memiliki berbagai fasilitas yang dapat dinikmati oleh wisatawan.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, fasilitas dan pelayanan yang disediakan oleh pihak Museum Gunungapi Merapi cukup memadai, hanya saja masih terdapat beberapa fasilitas dan pelayanan yang tidak dapat dinikmati oleh pengunjung. Sebagai contoh ruang simulator gempa yang ter bengkalai dan tombol tata letak gunung api pada peta sebagian tidak dapat difungsikan. Adapun pada bangunan fisik terdapat beberapa titik yang rusak dan beberapa fasilitas toilet yang tidak terawat dengan baik. Namun, hal tersebut tidak mengurangi animo wisatawan untuk tetap berkunjung ke Museum Gunungapi Merapi. Oleh karena itu, penulis tertarik melakukan penelitian terkait pengaruh fasilitas dan pelayanan destinasi wisata Museum Gunungapi Merapi terhadap minat kunjungan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka masalah yang akan peneliti bahas adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap minat kunjungan wisatawan di Museum Gunungapi Merapi?
2. Apakah variabel fasilitas merupakan variabel yang paling mempengaruhi minat berkunjung wisatawan di Museum Gunungapi Merapi?

C. Batasan Masalah

Peningkatan jumlah kunjungan wisatawan merupakan sesuatu yang paling utama untuk melestarikan dan mempertahankan Museum Gunungapi Merapi. Upaya untuk menarik minat wisatawan agar berkunjung dapat dilakukan dengan berbagai cara misalnya : meningkatkan kualitas pelayanan di obyek wisata, meningkatkan fasilitas yang ada di obyek wisata, membuat event menarik dll.

Agar ruang lingkup permasalahan yang akan diteliti menjadi lebih jelas, maka dibuat suatu batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian membahas tentang pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan wisatawan di Museum Gunungapi Merapi
2. Penelitian ini hanya terbatas membahas wisatawan nusantara yang berkunjung di Museum Gunungapi Merapi

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui apakah terdapat pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kunjungan wisatawan di Museum Gunungapi Merapi
2. Mengetahui apakah variabel fasilitas merupakan variabel yang paling mempengaruhi minat berkunjung wisatawan di Museum Gunungapi Merapi

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang penulis harapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi pengelola Museum Gunungapi Merapi

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk mengevaluasi terhadap pelayanan dan fasilitas yang disediakan dan untuk menentukan strategi dimasa mendatang.

2. Bagi lembaga pendidikan STP Ampta

Hasil penelitian dapat digunakan untuk menambah informasi kepustakaan Jurusan Usaha Perjalanan Wisata Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.

3. Bagi mahasiswa

Sebagai bahan masukan bagi para peneliti lain yang akan mengadakan penelitian lebih mendalam dalam bidang ini.