

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMANDU WISATA CAVE
TUBING TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI WIRA WISATA
GOA PINDUL KABUPATEN GUNUNGKIDUL YOGYAKARTA**



Oleh :

KURNIAWAN SANTOSO

NO.MHS : 416100419

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA**

2020

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMANDU WISATA *CAVE*
***TUBING* TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI WIRA WISATA**
GOA PINDUL KABUPATEN GUNUNGGKIDUL YOGYAKARTA



Oleh :
KURNIAWAN SANTOSO
NO.MHS : 416100419

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I

Hari Rachmadi, SE, M.M.
NIDN: 0505076581

Pembimbing II

Agus Wibowo, S.Sos. MM
NIDN: 0502076701

Mengetahui,
Ketua Jurusan Usaha Perjalanan Wisata

Yudi Setiaji SH., M.M.
NIDN. 0508066401

BERITA ACARA UJIAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMANDU WISATA CAVE
TURING TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI WIRA WISATA
GOA PINDUL KABUPATEN GUNUNGKIDUL YOGYAKARTA**



Disusun Oleh :
KURNIAWAN SANTOSO
416100419

Telah dipertahankan Di Depan Tim Penguji
Dan Dinyatakan **LULUS**

Pada tanggal : 29 Desember 2020

TIM PENGUJI

Penguji Utama : **Dra. Heni Susilowati, MM.**

Penguji I : **Hari Rachmadi, SE, M.M.**

Penguji II : **Agus Wibowo, S.Sos. MM**

Mengetahui,
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



Dra. Erhatno, MM
NIDN: 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN DATA SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Kurniawan Santoso
No. Mhs : 416100419
Program Studi : D-IV Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata Cave
Tubing Terhadap Kepuasan Wisatawan di Wirawisata Goa
Pindul Kabupaten Gunungkidul Yogyakarta.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini benar – benar karya saya sendiri, sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau ditirbitkan orang lain kecuali dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Desember 2020

Pembuat pernyataan,



Kurniawan Santoso

NIM : 416100419

MOTTO

“ Mungkin kamu tidak tahu pasti Hasil dari Tindakanmu

Tapi kalau kamu Tidak Bertindak.

Dipastikan tidak akan pernah ada Hasil. “

(Mahatma Gandhi)

“ Janganlah pernah menyerah ketika kamu masih mampu berusaha lagi. Tidak ada

kata berakhir sampai kamu berhenti mencoba. “

(Brian Dyson)

“ Berpikirlah positif, tidak peduli seberapa keras kehidupanmu “

(Ali bin Abi Thalib)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah saya panjatkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan juga kesempatan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi saya dengan segala kekurangannya. Segala syukur saya ucapkan kepadaMu Ya Rabb, karena sudah menghadirkan orang – orang yang special di sekeliling saya. Yang selalu memberi semangat dan doa, sehingga skripsi saya ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini akan saya persembahkan untuk :

1. Ayah dan Ibunda tercinta

Terimakasih sudah menjadi orangtua yang sempurna untuk saya, yang selalu membimbing dan mengarahkan anakmu ini dalam segala hal apapun terutama pada saat membrikan semangat dan dukungan dalam mengerjakan karya ini. Karya ini saya persembahkan untuk kalian, sebagai wujud rasa terima kasih atas pengorbanan dan jeri payah kalian.

Terimakasih Ayah dan Ibu.

2. Adek Tersayang

Adalah orang yang istimewa dalam hidup saya, yang sangat saya sayangi Dimas Santoso, Akmal Ramadhan Santoso, dan Farid Santoso. Terimakasih sudah menjadi bagian hidup saya, maafkan kakak mu ini jika belum bisa kalian banggakan. Semoga semua cita – cita mu dapat terwujud dan bisa membanggakan orang tua.

3. Sahabat

Untuk sahabat hotris Achmad Fauzi, Achmad Raka Permana, Rifky Ilham Darwis, Dede Ahmad Wahid, dan Riski Ismail . Terimakasih sudah menemani saya selama 4 tahun ini dibangku perkuliahan. Bercanda bersama tapi tidak pernah menyemangati satu sama lain , see u on top guys!

4. Sahabat UPW

Untuk Isel, Assafi, Syafir Ali, Putu, Aping, Rere, Ivanezy dan semua teman teman UPW yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terimakasih sudah membantu saya dalam mengerjakan skripsi ini sekaligus menjadi teman yang baik selama 4 tahun ini.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya skripsi dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata Cave Tubing Terhadap Kepuasan Wisatawan di Wirawisata Goa Pindul Kabupaten Gunungkidul Yogyakarta “ ini dengan sangat baik dan tepat waktu. Karya Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan (D-IV) pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis Menyadari bahwa skripsi ini selesai dengan adanya bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih dan memberikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu dan berperan mewujudkan skripsi ini secara langsung maupun tidak langsung. Penulis selalu termotivasi dengan adanya pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Tidak lupa pula dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih :

1. Bapak Hari Rachmadi, SE,M.M selaku dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktu dan dengan sabar serta memberikan bimbingan dan nasehat serta petunjuk dalam menyelesaikan karya skripsi ini.
2. Bapak Agus Wibowo,S.Sos.,MM selaku dosen pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktu dan dengan sabar memberikan bimbingan dan koreksi penulisan dalam skripsi ini.

3. Ibu Dra. Heni Susilowati, MM. selaku Dosen Penguji Utama yang telah memberikan saran dan koreksi di penelitian penulis.
4. Bapak Yudi Setiaji, SH.,MM selaku Ketua Jurusan Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
5. Pengelola wisata Wirawisata Goa Pindul yang telah memberikan kesempatan dan bantuan penulis selama proses penelitian sehingga penelitian ini selesai dengan tepat waktu.
6. Kepada Seluruh Responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuisioner.

Penulis berharap karya skripsi ini dapat berguna dalam rangka menambah wawasan serta pengetahuan bagi penulis sendiri, maupun orang yang membacanya. Penulis juga menyadari sepenuhnya bahwa di dalam skripsi ini terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna.

Untuk itu penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan pada penyusunan kata dan penulis memohon kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Mengingat tidak ada sesuatu yang sempurna tanpa saran yang membangun.

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN DATA.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Batasan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Pariwisata	8
2. Pemandu Wisata.....	9
3. Bentuk dan Jenis Pariwisata.....	12
4. Wisatawan.....	15
5. Daya Tarik Wisata.....	17
6. Kualitas Pelayanan	17
7. Kepuasan Wisatawan	19
8. Wisata Minat Khusus	20
B. Kerangka Pemikiran Teoritik.....	22
C. Penelitian Terdahulu	24

D. Hipotesis.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Waktu dan Tempat Penelitian	27
C. Populasi dan Sampel	28
D. Variabel, Definisi Konseptual, Definisi Operasional.....	29
E. Metode Pengumpulan Data	37
1. Instrumen Penelitian	37
2. Uji Kelayakan Instrumen	39
F. Metode Analisis Data.....	41
1. Metode Analisis	41
2. Uji Kelayakan Variabel.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	46
1. Gambaran Goa Pindul	46
2. Potensi Wisata di Wirawisata.....	48
3. Lokasi Wirawisata.....	52
4. Company Profile Wirawisata	52
5. Identitas Wirawisata.....	54
6. Struktur Organisasi.....	55
B. Pembahasan Hasil Penelitian	55
1. Deskripsi Demografi Kuisisioner	55
C. Hasil Uji Kelayakan Instrumen	60
1. Hasil Uji Validitas.....	60
2. Hasil Uji Reliabilitas	61
D. Hasil Uji Kelayakan Variabel.....	62
1. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	62
2. Hasil Uji F.....	67
3. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	69
E. Pembahasan.....	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	74
A. Kesimpulan	74
B. Saran.....	75

Daftar Pustaka

Daftar Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Kunjungan Wisatawan di Gunungkidul	2
Tabel 3.1 Skala Likert Kuisisioner	37
Tabel 4.1 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	58
Tabel 4.3 Profil Responden berdasarkan Asal Daerah.....	59
Tabel 4.4 Profil Responden berdasarkan Pendidikan	60
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	61
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	63
Tabel 4.7 Hasil SPSS Regresi Linear Berganda	64
Tabel 4.8 Hasil Uji F Simultan	69
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Aktivitas cave tubing di Goa Pindul Wirawisata	49
Gambar 4.2 Aktivitas tube rafting di Kali Oyo Wirawisata.....	50
Gambar 4.3 Goa sie oyot.....	51
Gambar 4.4 Homestay di Wirawisata Goa Pindul	52
Gambar 4.5 Denah Lokasi Wirawisata	53
Gambar 4.6 Logo Wirawisata	55
Gambar 4.7 Struktur Organisasi Wirawisata	56

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian
- Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 3 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 Hasil Olah Data SPSS
- Lampiran 5 Tabulasi Data
- Lampiran 6 Daftar tabel f dan tabel r
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dimensi kualitas pelayanan Harga diri, Memenuhi harapan, Pembinaan, Pandangan ke depan, Perbaikan, Perhatian, dan Pemberdayaan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Wirawisata Goa Pindul dan Manakah dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan wisatawan?.

Metode yang digunakan adalah Kuantitatif dengan mengambil 50 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Alat analisis yang digunakan analisis regresi linear berganda, uji F, dan uji koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan ketujuh dimensi kualitas pelayanan secara simultan mempengaruhi kepuasan wisatawan di Wirawisata Goa Pindul. Berdasarkan nilai persamaan regresi linear berganda dan hasil uji f simultan diperoleh f hitung sebesar $8,645 > f$ tabel $2,23$ maka hipotesis **Ha1 diterima**. Hasil uji t, nilai t hitung variabel Bebas menunjukkan nilai koefisien beta (B) dan t hitung terbesar diperoleh variabel Pandangan ke depan (X_4) sebesar $4,341$ merupakan variabel yang paling kuat dalam mempengaruhi kepuasan wisatawan di Wirawisata Goa Pindul maka hipotesis kedua **Ha2 ditolak**. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar $52,2\%$, sisanya sebesar $47,8\%$ di pengaruhi oleh variabel bebas lainnya yang tidak dijelaskan pada penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Pemandu wisata cave tubing, Kepuasan Wisatawan, Wirawisata Gunungkidul Yogyakarta.

ABSTRACT

This research aims to determine whether the dimensions of service quality self-esteem, fulfill expectations, improvement, foresight, improvement, attention, and empowerment affect tourist satisfaction in Wirawisata Goa Pindul and which dimension of service quality is the most dominant in influencing tourist satisfaction?

The method used is quantitative by taking 50 respondents. The sampling technique used accidental sampling. The analytical tool used multiple linear regression analysis, F test, and test the coefficient of determination (R²).

*The results show that the seven dimensions of service quality simultaneously affect tourist satisfaction in Wirawisata Goa Pindul. Based on the value of the multiple linear regression equation and the results of the simultaneous f test, it is obtained that f count is 8.645 > f table 2.23, then the hypothesis **Ha1 is accepted**. The results of the t test, the t value of the Independent variable shows the value of the beta coefficient (B) and the largest t count is obtained by the Foresight variable (X₄) of 4.341 is the most powerful variables in influencing tourist satisfaction in Wirawisata Goa Pindul then the second hypothesis **Ha2 is rejected**. The coefficient of determination (R²) is 52.2%, the remaining 47.8% is influenced by other independent variables that are not explained in this research.*

Keywords : Service Quality, Tour Guides Cave Tubing, Tourist Satisfaction, Wirawisata, Gunungkidul Regency, Yogyakarta.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata Merupakan suatu perjalanan yang dilakukan seseorang untuk sementara waktu yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan meninggalkan tempat semula dan dengan suatu perencanaan, tetapi semata-mata untuk menikmati kegiatan pertamasyaan atau rekreasi untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam. Daya Tarik Wisata merupakan salah satu unsur penting dalam dunia kepariwisataan. Dimana daya tarik wisata dapat menyukseskan program pemerintah dalam melestarikan adat dan budaya bangsa sebagai asset yang dapat dijual kepada wisatawan. Daya tarik wisata dapat berupa alam, budaya, tata hidup dan sebagainya yang memiliki daya tarik dan nilai jual untuk dikunjungi ataupun dinikmati wisatawan. Dalam arti luas, apa saja yang mempunyai daya tarik wisata atau menarik wisatawan dapat disebut sebagai Daya Tarik Wisata.

Dewasa ini, pariwisata di Indonesia yang berbasis alam mulai diminati oleh wisatawan nusantara maupun wisatawan manca negara. Seperti halnya di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta 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 yang disajikan pada tabel 1.1 berikut :

Tabel 1.1

Data Jumlah Kunjungan Wisatawan Di Kabupaten Gunungkidul Tahun 2011-2016

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
2016	3,891	2,989,006	2.992,897

Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Gunungkidul

Source : Cultural and Tourist Services of Gunungkidul Regency

Berdasarkan Tabel 1.1, bahwa setiap tahun hingga tahun 2016 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, DIY pada tahun 2016 hingga mencapai 2.992,897 wisatawan. Lonjakan wisatawan ini berkali-kali lipat dari tahun 2011 yang hanya berjumlah 616,696 wisatawan.

Kabupaten dengan beragam potensi daya tarik 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, DIY dapat dilihat dengan semakin banyaknya pembukaan Daya Tarik Wisata Alam Pantai seperti Pantai Baron, Pantai Kukup, Pantai Drini, Pantai Krakal, Pantai Ngandong, Pantai Sundak, dan Pantai Siung . Wisata Alam Bukit dan Pegunungan seperti Kawasan Pegunungan Sewu, Gunung Bagus, Gunung Batur, Gunung Tutup, Gunung Nglanggeran, dan Gunung Patuk. Wisata Hutan seperti Kawasan Hutan Bunder, Kawasan Hutan Wanagama, Hutan Kalikidul, dan Hutan Wonosadi. Wisata Alam Goa seperti Goa Sigolo-golo, Goa Kesirat, Goa Rancang Kencono, Goa Grengseng, Goa Slili, Goa Toto, dan Goa Pindul.

dari Daya Tarik Wisata alam di atas, wisata yang paling menarik adalah Goa Pindul karena Goa Pindul merupakan salah satu daya tarik 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, DIY. Daya tarik wisata ini menawarkan pemandangan alam yang eksotis dengan atraksi utama menyusuri goa menggunakan ban. Selain itu, ada juga atraksi unggulan lain yang lokasinya tidak jauh dari Goa tersebut yaitu *Rafting* Sungai Oyo, dan *Caving* Glatik. Seperti yang kita ketahui, tingkat kunjungan wisatawan di

Gunungkidul, DIY 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. 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 dulunya menjadi 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.

Pada saat melakukan *cave tubing* atau susur gua di Goa Pindul ini dibutuhkan seorang Pemandu Wisata yang bertugas memeberikan pengarahan mengenai prosedur keselamatan, memimpin jalannya susur sungai dari awal

hingga akhir dan mencegah/menangani terjadinya resiko yang sewaktu-waktu bisa terjadi.

Terdapat dua pemandu dalam melakukan susur sungai ini yang pertama pemandu umum yang bertugas mengarahkan wisatawan dari titik awal penjemputan sampai ke tempat susur sungai dan yang kedua pemandu goa yang bertugas memimpin *cave tubing* dari awal sampai akhir kegiatan. Dengan adanya pemandu *cave tubing* ini maka kegiatan tersebut diharapkan akan berjalan baik dan lancar mulai dari membuka persiapan awal perlengkapan/peralatan, dan menutup persiapan akhir perlengkapan/peralatan *cave tubing*. Untuk itu seorang pemandu harus menguasai keterampilan dan keahlian tentang *cave tubing*.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, “***Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata Cave Tubing Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Wirawisata Goa Pindul Kabupaten GunungKidul Yogyakarta*** ” untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan pemandu wisata *cave tubing* terhadap kepuasan wisatawan di wirawisata Goa Pindul.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah Kualitas pelayanan Pemandu Wisata *Cave Tubing* di Wirawisata Goa Pindul mempengaruhi Kepuasan Wisatawan?
2. Dari ke 7 Faktor-faktor dimensi kualitas pelayanan pemandu wisata yaitu Harga diri (*self-estee*), Memenuhi harapan (*exceed-expectation*) , Pembenahan (*Recovery*) , Pandangan ke depan (*vision*) , Perbaikan

(*improve*), Perhatian (*care*), Pemberdayaan (*empower*) Manakah dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan wisatawan ?

C. Batasan Masalah

Batasan Masalah dalam penelitian ini yaitu terfokus pada teori (De Vreye dalam Hardiansyah (2011:50)) tentang kualitas pelayanan yang akan diteliti pada pemandu wisata *cave tubing* dengan tujuh dimensi yaitu Harga diri (*self-esteem*), Memenuhi harapan (*exceed-expectation*), Pembenahan (*Recovery*), Pandangan ke depan (*vision*), Perbaikan (*improve*), Perhatian (*care*), Pemberdayaan (*empower*) terhadap kepuasan wisatawan yang melakukan aktivitas *cave tubing* di Wirawisata Goa Pindul.

D. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pemandu wisata *cave tubing* terhadap kepuasan wisatawan di Wirawisata Goa Pindul.
2. Untuk mengetahui dimensi mana yang paling dominan terhadap kepuasan wisatawan di Wirawisata Goa Pindul.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Lembaga STP AMPTA Yogyakarta

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 Daya Tarik Wisata Goa Pindul

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan serta evaluasi bagi Pengelola agen wirawisata di Goa Pindul dan dapat menjadi acuan dalam penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pemandu wisata *cave tubing* terhadap kepuasan wisatawan di Wirawisata Goa Pindul.

3. Bagi Peneliti

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.