

HALAMAN JUDUL

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN MITRA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI
RAMAYANA BALLET PRAMBANAN YOGYAKARTA**



**Untuk memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Pariwisata
Di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**

Disusun oleh :

Dicky Aji Fernando

419100626

**PROGRAM DIPLOMA IV USAHA PERJALANAN WISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA**

2023

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN MITRA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI
RAMAYANA BALLET PRAMBANAN YOGYAKARTA**



OLEH

DICKY AJI FERNANDO

419100626

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Drs. Prihatno, MM
NIDN. 0526125901

Pembimbing II

Setyo Prasiyono. S.ST , M. Sc
NIDN. 0523098001

**Mengetahui,
Ketua Jurusan**

Yudi Setiaji, S.H, M.M
NIDN. 0508066401

BERITA ACARA UJIAN

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN MITRA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI
RAMAYANA BALLET PRAMBANAN YOGYAKARTA**

OLEH

DICKY AJI FERNANDO

419100626

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji

Dan Dinyatakan LULUS

Pada Tanggal 13 Juni 2023

Tim Penguji:

**Penguji Utama : Dra. Heni Susilawati, M.M
NIDN. 050526202**

**Penguji I : Drs. Prihatno, M.M
NIDN. 0526125901**

**Penguji II : Setyo Prasiyono. S.ST , M.Sc
NIDN. 0523098001**

.....

.....

.....

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Mengetahui

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

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dicky Aji Fernando

NIM : 419100626

Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata

Judul Skripsi : Analisis kepuasan mitra terhadap kualitas pelayanan di
Ramayana Ballet Prambanan Yogyakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar – benar karya saya sendiri berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri sebagai bagian dari skripsi ini. Kecuali yang telah disebutkan di dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 13 Juni 2023



Dicky Aji Fernando

MOTTO

Barang siapa keluar untuk mencari sebuah ilmu, maka ia akan berada di jalan Allah
hingga ia kembali
(HR Tirmidzi)

Jangan pergi mengikuti kemana jalan akan berujung. Buat jalanmu sendiri dan
tinggalkanlah jejak
(Ralph Waldo Emerson)

Jangan takut untuk bermimpi karena mimpi adalah tempat menanam benih harapan
dan cita-cita
(Monkey D Luffy)

Manusia akan menjadi lebih kuat seiring halangan ombak yang menghadang mereka
(Roronoa Zoro)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberi kemudahan, memperlancar dalam mengerjakan skripsi ini, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini peneliti persembahkan untuk :

1. Ibu Ana Rahayu selaku ibu peneliti yang telah memberikan dukungan, semangat dan doa kepada peneliti dalam mengerjakan skripsi ini.
2. Viona Dea Anindita selaku adik peneliti dan bapak Muyono selaku kakek peneliti yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada peneliti dalam mengerjakan skripsi ini.
3. Ibu Esti Wahyujati dan bapak Jadmiko selaku general manager dan manager operasional yang telah memberikan ijin kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian di Ramayana Ballet Prambanan.
4. Ibu Kuwatini, mbak Ria, mas Fauzan dan seluruh staff Ramayana Ballet Prambanan yang telah membantu peneliti dalam melakukan penelitian di Ramayana Ballet Prambanan.
5. Teman – teman Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2019 yang sama – sama sedang berjuang dalam mengerjakan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan hidayahnya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Analisis Kepuasan Mitra Terhadap Kualitas Pelayanan di Ramayana Ballet Prambanan Yogyakarta”**.

Maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S. Tr.Par) pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta. Dalam proses penyusunan skripsi ini, peneliti bersyukur karena telah memperoleh bantuan dan dukungan dari banyak pihak, untuk itu peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat :

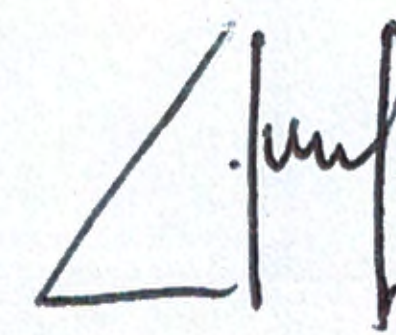
1. Drs. Prihatno,M.M selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta, sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan arahan kepada peneliti dengan sabar dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Setyo Prasiyono.S.ST,M.Sc selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan arahan kepada peneliti dengan sabar dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Dra. Heni Susilawati,M.M selaku Penguji Utama yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menjelaskan isi dari skripsi ini secara keseluruhan dan memberikan arahan, masukan, kritik dan saran kepada peneliti untuk kesempurnaan skripsi ini.

4. Yudi Setiaji, S.H, M.M selaku Ketua Jurusan Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
5. Ibu Esti Wahyujati selaku General Manager Ramayana Ballet Prambanan yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
6. Seluruh staff karyawan Ramayana Ballet Prambanan yang telah membantu peneliti dalam melakukan penelitian
7. Seluruh mitra (*guide* dan *travel agent*) yang telah bersedia menjadi narasumber dalam penelitian ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan, oleh karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini. Peneliti berharap semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang ingin melakukan penelitian sejenis.

Terimakasih.

Yogyakarta, 13 Juni 2023



Dicky Aji Fernando

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Teorisi.....	10
1. Pariwisata.....	10
2.Mitra.....	11
3.Kepuasan Mitra.....	13
4.Kualitas Pelayanan.....	15
5.Model Kualitas Jasa (Gap Model)	18
6.Analisa Metode Diagram Kartesius (Metode Importance Performance Analysis/IPA).....	20
B. Peneltian Terdahulu	21
C. Kerangka Pemikiran.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	25

A.	Metode dan Desain Penelitian	25
B.	Lokasi dan Waktu	25
C.	Teknik Cuplikan.....	26
D.	Sumber Data.....	26
E.	Metode Pengumpulan Data.....	27
F.	Uji Keabsahan Data	28
G.	Metode Analisis Data.....	29
	1.Teknik analisis data interaktif Miles & Huberman.....	30
	2.Teknik analisa Diagram Kartesius	31
H.	Alur Penelitian	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		36
A.	Gambaran Umum.....	36
	1.Gambaran Umum Kabupaten Sleman, Yogyakarta.....	36
	2.Gambaran Umum Destinasi Wisata Ramayana Ballet Prambanan	37
	3.Sejarah Ramayana Ballet Prambanan	38
	4.Jam Operasional Pertunjukan	39
	5.Harga Tiket Pertunjukan	40
	6.Atraksi.....	42
	7.Amenitas	45
	8.Aksesibilitas	59
B.	Hasil dan Pembahasan	60
	1.Analisis Data Responden	60
	2.Analisis Data Hasil Kuesioner	62
	3.Analisis Metode Diagram Kartesius	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		76
A.	Kesimpulan	76
B.	Saran	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Analisis Jenis Mitra.....	60
Tabel 4.2 Analisis Usia	60
Tabel 4.3 Analisis Asal Daerah Mitra.....	61
Tabel 4.4 Data Hasil Kuesioner	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gap Model.....	18
Gambar 2.2 Diagram Kartesius.....	20
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 3.1 Triangulasi Teknik.....	29
Gambar 3.2 Triangulasi Sumber.....	29
Gambar 3.3 Analisa Diagram Kartesius.....	33
Gambar 3.4 Alur Penelitian.....	35
Gambar 4.1 Pementasan Sendratari Ramayana Panggung <i>Outdoor</i>	43
Gambar 4.2 Pementasan Sendratari Ramayana Panggung <i>Indoor</i> Trimurti.....	43
Gambar 4.3 Pementasan Legenda Roro Jonggrang.....	44
Gambar 4.4 Ramashinta Garden Resto.....	45
Gambar 4.5 Masjid.....	46
Gambar 4.6 Tempat Parkir.....	46
Gambar 4.7 Toilet.....	47
Gambar 4.8 Area Merokok.....	48
Gambar 4.9 Toko <i>Souvenir</i>	48
Gambar 4.10 Ruang Kesehatan.....	49
Gambar 4.11 Tempat Sampah.....	50
Gambar 4.12 Tempat Cuci Tangan.....	50
Gambar 4.13 <i>Coffee Shop</i>	51
Gambar 4.14 Tempat <i>Charger</i>	52
Gambar 4.15 Payung.....	52
Gambar 4.16 Kursi Roda.....	53
Gambar 4.17 Akses Jalan Untuk Kursi Roda.....	54
Gambar 4.18 Ruang Menyusui.....	54
Gambar 4.19 Sinopsis.....	55
Gambar 4.20 View dari Prambanan River Front.....	56
Gambar 4.21 Spot Foto dengan Penari.....	57
Gambar 4.22 Papan Informasi dan Penunjuk Arah Tempat.....	57
Gambar 4.23 Alat Pemadam Api Ringan.....	58
Gambar 4.24 Akses Jalan Menuju Ramayana Ballet Prambanan.....	59
Gambar 4.25 Analisis Diagram Kartesius.....	70

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pengantar
- Lampiran 2 Surat Balasan
- Lampiran 3 Tabel Kuesioner
- Lampiran 4 Data Hasil Penelitian
- Lampiran 5 Lembar Bimbingan
- Lampiran 6 Dokumentasi

ANALISIS KEPUASAN MITRA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI RAMAYANA BALLET PRAMBANAN YOGYAKARTA

ABSTRAK

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil judul “Analisis Kepuasan Mitra Terhadap Kualitas Pelayanan Di Ramayana Ballet Prambanan Yogyakarta”. Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan mitra (*travel agent* dan *guide*) terhadap kualitas pelayanan di Ramayana Ballet Prambanan. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjadi saran kepada pihak Ramayana Ballet Prambanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Ramayana Ballet Prambanan Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Pengumpulan data melalui observasi dan kuesioner. Peneliti mengambil sampel sebanyak 10 responden dengan teknik cuplikan menggunakan metode *purposive sampling*. Adapun narasumber dalam penelitian ini adalah mitra (*travel agent* dan *guide*) yang berkunjung ke Ramayana Ballet Prambanan. Metode analisis data yang dilakukan yaitu menggunakan teknik analisis Diagram Kartesius. Data hasil penelitian akan dimasukkan kedalam kuadran di Diagram Kartesius. Data yang sudah masuk kedalam Kuadran Diagram Kartesius tersebut selanjutnya akan di deskripsikan untuk mengetahui tingkat kepuasan mitra terhadap kualitas pelayanan di Ramayana Ballet Prambanan.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Ramayana Ballet Prambanan sudah sangat baik, ditunjukkan dengan sebagian besar variabel pertanyaan masuk kedalam Kuadran B Diagram Kartesius. Mushola/masjid dan petugas memberikan informasi yang jelas tentang Ramayana Ballet sudah sangat baik dilakukan oleh pihak Ramayana Ballet Prambanan tetapi hal tersebut kurang penting bagi mitra, hal ditunjukkan dengan variabel pertanyaan tersebut masuk kedalam Kuadran D. Bonus *cashback* 10% bagi mitra masih kurang dan mitra berharap bisa ditambah lagi, hal tersebut ditunjukkan dengan nilai gap variabel pertanyaan tersebut yang negatif

Kata Kunci: Kepuasan Mitra, Kualitas Pelayanan, Ramayana Ballet, Prambanan

ABSTRACT

In this study, researchers took the title “Analysis of Partner Satisfaction on Quality of Service at Ramayana Ballet Yogyakarta”. The purpose of this study is to determine the level of satisfaction of partners (travel agents and guides) on the quality of service at the Ramayana Ballet Prambanan. It hoped that the results of this study can be a suggestion to the Ramayana Ballet Prambanan to improve the quality of service at the Ramayana Ballet Prambanan Yogyakarta.

This study uses a qualitative method that is descriptive. Data collection through observation and questionnaires. Researchers took a sample of 10 respondents with a sampling technique using purposive sampling method. The sources in this study were partners (travel agents and guides) who visited the Ramayana Ballet Prambanan. The data analysis method used is the Cartesian Diagram Analysis technique. Research data will be entered into the quadrants of the Cartesian Diagram. The data that has been entered into the quadrant of the Cartesian Diagram will then be described to determine the level of partner satisfaction with the quality of services at Ramayana Ballet Prambanan.

The result of this study indicate that the quality of service at the Ramayana Ballet Prambanan is very good, as indicated by the fact that most of the question variables are included in Quadrant B of the Cartesian Diagram. Mosque and officer provide clear information about Ramayana Ballet which has been very well done but this is not important for partners, this is indicated by the question variable entering into Quadrant D. Cashback 10% for partners are still lacking and partners hope to be added again, this is indicated by the negative gap value of the question variable.

Keywords: Partner Satisfaction, Service Quality, Ramayana Ballet, Prambanan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kawasan Prambanan adalah kawasan yang penuh dengan berbagai cagar budaya terutama Candi. Beberapa Candi yang terdapat disana diantaranya ada Candi Prambanan, Candi Sewu, Candi Bubrah, Candi Lumbung, dan Keraton Ratu Boko. Kawasan Prambanan terdapat banyak bangunan cagar budaya menjadikan daerah Prambann menjadi daerah yang ramai dikunjungi oleh para wisatawan, baik lokal maupun wisatawan mancanegara. Candi Prambanan termasuk Situs Warisan Dunia UNESCO, dan Candi Hindu terbesar di Indonesia, sekaligus salah satu candi terindah di Asia Tenggara. Sebagai salah satu Candi termegah di Asia Tenggara, Candi Prambanan menjadi daya tarik kunjungan wisatawan dari seluruh dunia (Wikipedia, 2023).

Keindahan Candi Prambanan sendiri juga menjadi daya tarik sehingga karena keindahan Candi Prambanan yang tiada dua nya. Selain keindahan nya di kompleks Candi Prambanan juga terdapat banyak lahan yang luas, Sehingga disini juga sering diadakan konser ataupun event oleh artis nasional maupun internasional. Salah satu nya event Prambanan Jazz, sebuah event musik dengan belasan artis nasional dan juga artis internasional, event ini menjadi ikonik dan eksklusive karena berlatar belakang Candi Prambanan,

selain Prambanan Jazz di kompleks Candi Prambanan juga rutin menggelar pertunjukan sendratari Ramayana yang diadakan di Ramayana Ballet Prambanan yang terletak di sebelah barat Candi Prambanan

Ramayana Ballet Prambanan adalah sebuah tempat wisata yang berada di Yogyakarta, tepatnya disebelah barat Candi Prambanan. Ramayana Ballet Prambanan menyajikan pertunjukan tari tradisional yang mengisahkan cerita Ramayana yang berasal dari relief Ramayana di Candi Prambanan. Relief Ramayana menggambarkan tentang kisah bagaimana Shinta, istri Rama, diculik oleh Rahwana. Panglima bangsa wanara (kera), Hanoman datang ke Alangka untuk membantu Rama mencari Shinta. Kisah ini juga ditampilkan dalam Sendratari Ramayana, yaitu pagelaran wayang orang Jawa yang dipentaskan secara rutin di panggung Terbuka dan Trimurti. Dengan latar belakang pemandangan megah tiga candi utama yang disinari lampu (Wikipedia, 2023).

Selain kisah Ramayana di Ramayana Ballet Prambanan juga menyajikan pertunjukan tari The Legend of Roro Jonggrang. Kisah legenda Roro Jonggrang menurut (Sarjono, 2023) yaitu bercerita tentang Legenda dibangunnya Candi Prambanan dalam waktu satu malam. Cerita tentang Roro Jonggrang sangat menyanyangi ayahnya yaitu Prabu Boko, namun sang ayah harus tewas ditangan Bandung Bondowoso kala di medan perang. Setelah melihat Roro Jonggrang, Bandung Bondowoso jatuh cinta dan ingin

mempersuntingnya menjadi istri dan sebagai penyesalan atas perbuatannya dahulu. Roro Jonggrang memanfaatkan kesempatan ini untuk membalas dendam kematian ayahnya. Dia meminta untuk dibuatkan sumur dan 1000 candi dalam satu malam dan Bandung Bondowoso pun menyanggupinya. Namun ketika Bandung Bondowoso hampir menyelesaikan candi ke 1000, Roro Jonggrang berbuat curang dan akhirnya candi yang ke 1000 tidak jadi. Mengetahui bahwa Roro Jonggrang curang, Bandung Bondowoso kemudian megututuk Roro Jonggrang menjadi candi yang ke 1000. Sebuah cerita legenda yang dikemas dalam bentuk tarian tentu nya menjadi hal positif selain sebagai atraksi wisata juga turut serta dalam melestarikan tarian tradisional dan cerita legenda nya agar tetap lestari serta mengangkat tarian tradisional dan cerita legenda seperti Ramayana dan kisah legenda Roro Jonggrang. Legenda Roro Jonggrang menjadi sebuah seni yang dikemas secara cantik dan ditambah pertunjukan tari dimalam hari dengan pemandangan Candi Prambanan dibelakang nya membuat Ramayanan Ballet Prambanan ini menjadi sebuah tempat wisata yang sangat bagus, eksklusive. Seperti kata Presiden RI yang pertama Ir. Soekarno yang berkata “Ballet Ramayana adalah satu percobaan (*good effort*) untuk membawa seni pentas Indonesia ke taraf yang lebih tinggi”. (Soekarno,1961).

Disekitar Ramayana Ballet Prambanan juga banyak terdapat tempat wisata seperti Candi Prambanan, Candi Kalasan, Candi Sewu, Candi Plaosan,

Keraton Ratu Boko, Tebing Breksi, Candi Ijo. Karena disekitarnya mayoritas tempat wisata berupa candi dan tidak ada tempat wisata yang sejenis yang menyuguhkan tarian tradisional sebagai daya tarik wisatanya menjadikan Ramayana Ballet Prambanan minim pesaing sejenis di kawasan tersebut. Adapun pesaing sejenis yang menampilkan tarian tradisional dan cerita Ramayana berada di area Kota Yogyakarta yaitu di Ramayana Ballet Purawisata berlokasi Purawisata *Amphiteater* dan Sang Hanoman di Hamzah Batik Malioboro. Tetapi dari kedua pertunjukan seni tari tradisional kisah Ramayana tersebut dilakukan di ruangan *indoor*.

Ramayana Ballet Prambanan sangat potensial untuk menjadi daerah tujuan wisata baik local maupun turis mancanegara karena selain pertunjukan tarian tradisionalnya yang indah dan memukau juga tempat pentasnya juga sangat bagus yaitu pentas di panggung *outdoor* dan dengan latar belakang Candi Prambanan yang sangat indah di malam hari. Pengunjung disuguhkan dengan pemandangan Candi Prambanan yang indah dan tarian tradisional yang memukau. Potensi tersebut menjadikan Ramayana Ballet menjadi tempat wisata yang eksklusif karena keindahan Candi Prambanan dipadukan dengan tarian tradisional tersebut tidak dimiliki oleh tempat wisata lainnya. Tetapi jika cuaca hujan dan tidak bisa dilaksanakan di panggung *outdoor*, pertunjukan tetap bisa dilakukan karena di Ramayana Ballet Prambanan juga mempunyai studio *indoor* berkapasitas 600 orang. Jika dilakukan di studio

indoor memang tidak bisa melihat candi prambanan sebagai latar belakang selama pertunjukan. Tapi sebelum atau setelah pertunjukan tetap bisa berfoto di area Ramayana Ballet Prambanan karena Candi Prambanan juga terlihat sangat jelas dari area ini. Selain itu disini juga ada Resto, jadi sebelum pertunjukan bisa menikmati makan malam terlebih dahulu sambil melihat keindahan Candi Prambanan dimalam hari. Hal ini juga tidak dimiliki oleh tempat wisata lain ataupun resto lain nya. Ini lah keunikan dan nilai jual utama dari Ramayana Ballet Prambanan.

Dalam menarik wisatawan untuk berkunjung ke Ramayana Ballet Prambanan ini penting juga peran mitra yang membawa wisatawan untuk berkunjung. Maksud dari mitra disini yaitu para biro perjalanan wisata (*travel agent*) dan *guide*. Biro Perjalanan wisata merupakan usaha penyedia jasa perencanaan dan /atau jasa pelayanan dan penyelenggaraan wisata. (Undang–Undang No. 9 Th. 1990 bagian kedua pasal 12). Mereka sering membawa wisatawan untuk berkunjung ke Ramayana Ballet Prambanan. Baik yang membawa rombongan dalam jumlah besar atau pun yang mmebawa wisatawan perseorangan atau wisata keluarga. Tentu nya ini adalah hal yang saling menguntungkan antara pihak Ramayana Ballet Prambanan dan juga mitra (*travel agent* dan *guide*).

Pada kesempatan kali ini peneliti akan coba meneliti dan menganalisis tentang kepuasan mitra dalam berwisata di Ramayana Ballet Prambanan.

Kepuasan konsumen merupakan salah satu tujuan penting bagi aktivitas bisnis. Kepuasan konsumen juga dipandang sebagai salah satu indikator terbaik untuk meraih laba di masa yang akan datang. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik (Kotler, 2016:177). Kepuasan adalah jika ekspektasi mitra terhadap Ramayana Ballet Prambanan sesuai atau bahkan melebihi dari yang ia pikirkan maka mitra tersebut akan puas. Tetapi jika Realita yang dia dapat ternyata dibawah dari ekspektasi nya maka dia akan merasa tidak puas. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik akan membuat pengunjung puas terhadap Ramayana Ballet Prambanan.

Dari latar belakang yang sudah dipaparkan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa keindahan Candi Prambanan menarik wisatawan untuk datang sehingga banyak diadakan event pertunjukan di area Candi Prambanan ini, salah satunya pertunjukan Sendratari Ramayana Ballet Prambanan yang berada disebelah barat Candi Prambanan. Pertunjukan tari tradisional dengan

latar belakang Candi Prambanan ini menarik banyak wisatawan untuk berkunjung dan menyaksikan pertunjukan ini. Para mitra (*travel agent* dan *guide*) juga sangat berperan dalam membawa wisatawan untuk berkunjung dan menyaksikan pertunjukan Ramayana Ballet, hubungan saling menguntungkan antara mitra dan Ramayana Ballet Prambanan ini harus tetap terjaga, maka dari itu kualitas pelayanan di Ramayana Ballet Prambanan harus baik agar mitra yang berkunjung juga senang dan puas saat berkunjung membawa wisatawan ke Ramayana Ballet Prambanan.

B. Fokus Masalah

Hubungan kerja sama antara pihak Ramayana Ballet Prambanan dan mitra (*travel agent* dan *guide*) adalah kerja sama positif yang saling menguntungkan. Tentunya hal ini harus menghasilkan kepuasan dan keuntungan di kedua belah pihak. Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, maka fokus masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah Bagaimana tingkat kepuasan mitra (*travel agent* dan *guide*) terhadap kualitas pelayanan di Ramayana Ballet Prambanan.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan diatas maka tujuan yang ingin peneliti capai dari penelitian kali ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan

mitra (*travel agent* dan *guide*) terhadap kualitas pelayanan di Ramayana Ballet Prambanan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Peneleitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan tambahan informasi bagi pengembangan wisata khususnya di Ramayana Ballet Prambanan agar kedepan nya kerja sama antara pihak tempat wisata dan mitra bisa lebih baik lagi dan lebih menguntungkan bagi kedua belah pihak.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Kegiatan penelitian diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang kerja sama antar stakeholder pariwisata untuk mendapatkan keuntungan maksimal di kedua belah pihak.

b. Bagi pengelola kawasan pariwisata

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan informasi tambahan tentang kepuasan mitra (*travel agent* dan *guide*), sehingga kedepan nya diharapkan bisa lebih baik lagi kerja sama diantara kedua nya yang diharapkan akan memberi dampak berupa semakin meningkat nya kunjungan wisatawan.

c. Bagi STP AMPTA

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi, referensi dan bahan acuan pada mahasiswa yang akan menyusun karya tulis. Terutama yang akan mengangkat tentang analisa kepuasan pengunjung.