

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Dalam penelitian Analisis Kepuasan Mitra Terhadap Kualitas Pelayanan Di Ramayana Ballet Prambanan ini dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Kualitas pelayanan di Ramayana Ballet Prambanan sudah sangat baik dan sesuai dengan kebutuhan para mitra yang berkunjung membawa tamu ke Ramayana Ballet Prambanan ditunjukkan dengan sebagian besar variabel pertanyaan berada di Kuadran B yang berarti kinerja dan keinginan konsumen berada pada tingkat yang tinggi dan sesuai, sehingga perusahaan cukup mempertahankan kinerja dari variabel tersebut.
2. Masjid/Mushola di Ramayana Ballet Prambanan tidak terlalu penting bagi mitra, hal ini ditunjukkan dengan variabel pertanyaan No. 5 yaitu “Terdapat mushola” berada di Kuadran D yang berarti kinerja perusahaan berada dalam tingkat tinggi tetapi keinginan konsumen rendah. Hal ini dikarenakan pertunjukan di Ramayana Ballet Prambanan dimulai pukul 19.30 WIB sehingga mitra lebih memilih untuk melakukan ibadah sholat isya setelah pertunjukan dan setelah selesai mengantar tamu kembali ke hotel. Tetapi keberadaan masjid merupakan suatu fasilitas yang telah ada sehingga hal tersebut bagus untuk tetap dipertahankan karena tidak akan mengurangi efisiensi dari sumberdaya perusahaan. Keberadaan masjid juga

sangat penting untuk fasilitas ibadah wisatawan dan karyawan yang beragama muslim.

3. Memberikan informasi yang jelas tentang Ramayana Ballet juga tidak terlalu penting bagi mitra hal ini ditunjukkan dengan variabel No.12 yaitu “Petugas memberikan informasi yang jelas tentang Ramayana Ballet” berada pada Kuadran D. Hal ini dikarenakan para mitra sebagian besar sudah sering berkunjung ke Ramayana Ballet Prambanan sehingga informasi seperti harga tiket, jadwal, dan atraksi pertunjukan sebagian besar dari mereka sudah tahu karena informasi tersebut tetap dan tidak berubah-ubah. Tetapi kinerja yang baik tentang memberikan informasi yang jelas tentang Ramayana Ballet ini harus tetap dipertahankan karena wisatawan yang berkunjung tanpa didampingi *guide* ataupun *travel agent* sangat membutuhkan informasi tersebut.
4. Pemberian potongan harga/*cashback*/bonus penting bagi mitra dan bonus yang saat ini diberikan dianggap masih kurang dan berharap bisa lebih ditingkatkan lagi. Hal ini ditunjukkan dengan nilai dari variabel No.17 yaitu “Ramayana Ballet Prambanan memberikan potongan harga/bonus/*cashback* bagi mitra” mendapatkan nilai gap yang terendah yaitu -0,8. Karena mendapatkan nilai gap yang terkecil maka variabel ini dijadikan titik tengah. Nilai gap yang negatif ini berarti harapan mitra lebih besar dibandingkan dengan kepuasan yang di dapatkan saat ini. pengertian ini kurang lebih sama dengan Kuadran A yaitu kinerja suatu variabel lebih

rendah dari keinginan konsumen sehingga kinerja perusahaan harus ditingkatkan agar optimal.

5. Variabel pertanyaan No.17 "Ramayana Ballet Prambanan memberikan potongan harga/bonus/*cashback* bagi mitra ini jika dilihat menggunakan teori gap model masuk kedalam gap 1 yaitu gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen yang berbunyi "pada kenyataannya pihak manajemen tidak selalu dapat memahami apa yang menjadi keinginan pelanggan secara tepat". Pemberian bonus 10% tersebut merupakan kebijakan yang diterapkan oleh manajemen Ramayana Ballet Prambanan, dan mitra yang berharap bahwa bonus bisa lebih dari 10%.

## **B. Saran**

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan di Ramayana Ballet Prambanan terdapat beberapa saran yang dapat peneliti berikan kepada pihak Ramayana Ballet Prambanan agar kualitas pelayanan di Ramayana Ballet Prambanan bisa lebih optimal. Diantaranya yaitu :

1. Kualitas pelayanan di Ramayana Ballet Prambanan sudah sangat baik dan tepat sasaran sesuai dengan apa yang mitra butuhkan, Ramayana Ballet Prambanan harus mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik ini.
2. Jumlah potongan harga/*cashback*/bonus yang saat ini 10% dari harga tiket yang dibeli, akan tetapi mitra berharap agar bonus bisa lebih dari itu.

Untuk menambah jumlah bonus atau potongan harga bisa terbilang sulit karena jumlah potongan harga tersebut tentunya sudah dalam perhitungan oleh pihak Ramayana Ballet Prambanan. Untuk memenuhi harapan mitra tersebut peneliti memberikan saran dengan pemberian memberikan *reward* atau penghargaan kepada mitra yang mencapai jumlah tertentu dalam pembelian tiket dalam kurun waktu tertentu. Pemberian *reward* ini bisa berupa bonus, potongan harga, tiket free, *souvenir*, ataupun piagam penghargaan. Pemberian *reward* ini diharapkan akan menambah semangat mitra dalam membawa tamunya berkunjung ke Ramayana Ballet Prambanan.

3. Perbanyak komunikasi dengan mitra (*guide* dan *travel agent*) agar persepsi dan harapan mitra bisa lebih tersampaikan dan diimplementasikan sehingga kepuasan mitra bisa lebih optimal.
4. Mitra agar lebih diperhatikan dan diutamakan agar hubungan baik saling menguntungkan antara pihak Ramayana Ballet Prambanan dan mitra bisa tetap terus terjaga dan agar bertambah erat hubungannya.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Abdussamad, H. Z., & SIK., M. S. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makasar.: CV Syakir Media Press
- Indrasari M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya : Unitomo Press
- Salim & Syahrums. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Citapustaka Media
- Santosa & Hermawan, H. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Riset Bidang Kepariwisata*. Bandung: Manggu Makmur Tanjung Lestari

### Skripsi & Jurnal

- Ana Noor Andriana & Opilia Arpiani Putri. (2021). Analisis atraksi amenities dan aksesibilitas dalam meningkatkan kepuasan wisatawan (studi kasus Pantai Biru Kersik Marangkayu Kabupaten Kutai Kartanegara). Samarinda. Program studi administrasi bisnis. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Mulawarman.
- Apriyani, D. A., & Sunarti, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen the Little a Coffee Shop Sidoarjo) (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Aria Dhipa Leksmana. (2019). Analisis kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan di Taman Pintar. Yogyakarta. S1 Pariwisata. Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
- Candranegara, I. M. W., Mirta, I. W., & Putra, K. A. F. (2021). Implementasi Program “We Love Bali” Berbasis CHSE (Clean, Health, Safety, Environment) dalam Pemulihan Pariwisata Bali. *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, 1(1), 27-32.
- Deni, M., & Winarni, S. (2017). Pengaruh pramuwisata dan promosi terhadap kunjungan wisatawan kota Palembang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 15(1), 39-48.
- Marpaung, B. (2019). Pengaruh Daya Tarik, Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Keselamatan Dengan Kepuasan Wisatawan Sebagai Variabel

Intervening Terhadap Minat Kunjungan Ulang Wisatawan. Mpu Procuratio, 1(2 Oktober), 144-155.

Nelsye Lumanauw. (2020). Perencanaan paket wisata pada biro perjalanan wisata inbound (studi kasus di PT. Golden Kris Tours, Bali). Bali. Politeknik Internasional Bali.

Razma Mirzanarko. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di CV Riffa Transport. Yogyakarta. Usaha Perjalanan Wisata. Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Septiwirawan, R., Arifin, M. Z., & Zulfiani, D. (2020). upaya pengembangan wisata bahari di pulau Maratua oleh dinas kebudayaan dan pariwisata kabupaten Berau. eJournal Adm. Publik, 8(3), 9290-9302.

Siyamto, Y. (2017). Kualitas pelayanan bank dengan menggunakan metode importance performance analysis (IPA) dan customer satisfaction index (CSI) terhadap kepuasan nasabah. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 3(01), 63-76.

Stella Alviana. (2017). Analisis pengaruh harga produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan wisatawan di Taman Wisata Air Wendit Kabupaten Malang. Malang. Program Diploma Kepariwisata Universitas Merdeka Malang.

Zuhadma, R. A. (2018). Perlindungan hukum konsumen pengguna jasa biro perjalanan wisata (Studi beberapa biro perjalanan wisata di kota Yogyakarta).

## **Undang Undang**

Undang Undang No. 10 tahun 2009. Tentang Kepariwisata

## **Website**

Darmabangsa.sch.id. (28 April 2017). Roro Jonggrang The Musical. Diakses pada 2 Maret 2023. Dari :

<https://www.darmabangsa.sch.id/index.php/publikasi/berita/268-roro-jonggrang-the-musical.html>

Kemdikbud.go.id. (2023). Pariwisata budaya untuk pelestarian cagar budaya. Diakses pada 6 Februari 2023. Dari :

<https://kebudayaan.kemdikbud.go.id/bpcbsumbar/pariwisata-budaya-untuk-pelestarian-cagar-budaya/>

Konsistensi.com. (2023). Triangulasi sebagai teknik pengumpulan data. Diakses pada 6 Februari 2023. Dari

<https://www.konsistensi.com/2013/04/triangulasi-sebagai-teknik-pengumpulan.html?m=1>

Wikipedia. (2023). Candi Prambanan. Diakses pada 4 Maret 2023. Dari :

[https://id.wikipedia.org/wiki/Candi\\_Prambanan](https://id.wikipedia.org/wiki/Candi_Prambanan)

Bpkp.go.id (2023). Profil Kabupaten Sleman. Diakses pada 23 Maret 2023. Dari :

<https://www.bpkp.go.id/diy/konten/830/Profil-Kabupaten-Sleman>

Wikipedia (2023). Sendratari Ramayana Prambanan. Diakses pada 23 Maret 2023. Dari :

[https://id.wikipedia.org/wiki/Sendratari\\_Ramayana\\_Prambanan](https://id.wikipedia.org/wiki/Sendratari_Ramayana_Prambanan)

Rikaariyani.com (2022). Dokumentasi adalah: pengertian, jenis-jenis dan keuntungan menggunakan metode dokumentasi. Diakses pada 27 Mei 2023. Dari:




<https://www.rikaariyani.com/2022/10/dokumentasi-adalah-pengertian-jenis.html?m=1>

Hestanto.web.id (2023). Teori Pola Kemitraan menurut para ahli. Diakses 16 Juni 2023. Dari:

<https://www.hestanto.web.id/teori-pola-kemitraan-menurut-para-ahli/>


## LAMPIRAN

### Lampiran 1 : Surat Pengantar

	<p>YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA <b>SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA</b></p> <p>Jl. Laksda Adisucipto Km.6 (Tempel, Caturtunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281 Telp / fax : (0274) 485115 - 489514 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yahoo.co.id</p>												
Nomor : 469/Q.AMPTA/III/2023	18 Maret 2023												
Hal : Pengantar Penelitian													
<p>Kepada Yth. Pengelola Ramayana Ballet Prambanan Jl. Raya Jogja Solo KM.16 Prambanan</p>													
<p>Dengan Hormat,</p> <p>Kami yang bertanda tangan dibawah ini Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta, menerangkan bahwa :</p> <table border="0"><tr><td>Nama</td><td>: Dicky Aji Fernando</td></tr><tr><td>NIM</td><td>: 419100626</td></tr><tr><td>Prodi</td><td>: Usaha Perjalanan Wisata ( Diploma IV )</td></tr><tr><td>Tahun Akademik</td><td>: 2022/2023</td></tr><tr><td>Alamat</td><td>: Banyuurip 03/01 Kecamatan Temanggung - Temanggung</td></tr><tr><td>Nomor Telp</td><td>: 0895413925230</td></tr></table>		Nama	: Dicky Aji Fernando	NIM	: 419100626	Prodi	: Usaha Perjalanan Wisata ( Diploma IV )	Tahun Akademik	: 2022/2023	Alamat	: Banyuurip 03/01 Kecamatan Temanggung - Temanggung	Nomor Telp	: 0895413925230
Nama	: Dicky Aji Fernando												
NIM	: 419100626												
Prodi	: Usaha Perjalanan Wisata ( Diploma IV )												
Tahun Akademik	: 2022/2023												
Alamat	: Banyuurip 03/01 Kecamatan Temanggung - Temanggung												
Nomor Telp	: 0895413925230												
<p>Mohon untuk diijinkan melaksanakan observasi guna Penyusunan Laporan Penelitian dengan Judul :</p> <p><b>“ ANALISIS KEPUASAN MITRA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RAMAYANAN BALLET PRAMBANAN YOGYAKARTA ”</b></p> <p>Demikian permohonan kami, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.</p>													
<p>Hormat Kami,</p> <p>  Drs. Prihatno, MM</p>													
<p>Cc : - File</p>													



## Lampiran 2 : Surat Balasan

 my.

Nomor : //7 /LB.003/III/2023  
Lamp : -  
Periha : Permohonan Ijin penelitian

Prambanan, 31 Maret 2023

Kepada:  
Yth. Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA  
YOGYAKARTA

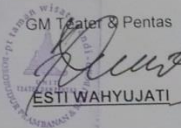
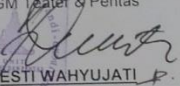
Di  
Yogyakarta

Dengan hormat , menunjuk surat dari Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta Nomor: 469/Q.AMPTA/III/2023 tanggal 18 Maret 2023 seperti pada pokok surat, pada prinsipnya kami memberikan ijin penelitian kepada Mahasiswa Saudara yang bernama:

Nama : Dicky Aji Fernando  
NIM : 419100626  
Prodi : Usaha Perjalanan Wisata ( Diploma IV )  
Tahun Akademik : 2022/2023  
Alamat : Banyuurip 03/01 Kec. Temanggung - Temanggung  
No Telp. : 0895413925230

Untuk kelancaran pelaksanaannya mohon dapat menghubungi Sdr. Jadmiko/  
*Operation & Administration Manager* dengan nomor Telephon. 0274-496408 atau  
HP.085643720309


Demikian kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

  
GM Theater & Pentas  
  
ESTI WAHYUJATI P.

PermohonanIjinpenelitian.doc

**Kantor Pusat**  
Jl. Raya Yogya - Solo Km. 16 Prambanan, Yogyakarta, 55571  
P : +62 274 496 402 / +62 274 496 406  
F : +62 274 496 404  
E : info@borobudurpark.co.id

**Kantor Unit Theater Pentas**  
Jl. Taman Prambanan Kulon  
Prambanan, Sleman 55571, Yogyakarta  
P : +62 858 0352 5354  
www.borobudurpark.com



Lampiran 3 : Tabel Kuesioner

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

1. Tabel 1 Data Responden

Data Responden				
1. Nama*				
2. Jenis mitra		Travel Agent		Guide
3. Usia		20 – 25 Tahun		26 – 30 Tahun
		31 – 35 Tahun		Diatas 35 Tahun
4. Asal daerah mitra		Yogyakarta		Luar Yogyakarta

\*optional (boleh di isi atau di kosongi)





dijanjikan										
20. Informasi yang diberikan petugas sesuai dan akurat										
21. Harga sesuai dengan kualitas pertunjukan dan pelayanan yang diberikan										

**NOTE :**

**Harapan dan Kepuasan**

Harapan		Kepuasan	
Sangat tidak penting	: 1	Sangat tidak puas	: 1
Tidak penting	: 2	Tidak puas	: 2
Penting	: 3	Puas	: 3
Sangat penting	: 4	Sangat puas	: 4
Sangat peneting sekali	: 5	Sangat puas sekali	: 5

Lampiran 4 : Data Hasil Penelitian

1. DATA RESPONDEN

<b>Jenis Mitra</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Travel Agent	5	50%
Guide	5	50%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

<b>Usia</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
20 – 25 Tahun	0	0%
26 – 30 Tahun	1	10%
31 – 35 Tahun	0	0%
Diatas 35 Tahun	9	90%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

<b>Asal Daerah Mitra</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Yogyakarta	5	50%
Luar Yogyakarta	5	50%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>


## 2. DATA HASIL KUESIONER

Indikator	Mean Harapan	Mean Kepuasan	GAP
<b>Tangible</b>			
1. Akses ke Ramayana Ballet mudah dijangkau	3,5	5	1,5
2. Pandangan tempat duduk ke panggung jelas	3,9	4,5	0,6
3. Tempat parkir luas	3,3	5	1,7
4. Toilet bersih	3,4	4,6	1,2
5. Terdapat mushola	2,1	4,7	2,6
6. Lingkungan bersih dan jumlah tempat sampah mencukupi	3,8	4,8	1
7. Pegawai menggunakan seragam yang rapi	4	5	1
<b>Reliability</b>			
8. Petugas melayani dengan ramah dan sopan	3,9	4,8	0,9
9. Petugas melayani mitra dengan baik	3,7	4,5	0,8
10. Petugas mampu berkomunikasi dengan baik dan dapat menjelaskan apa yang mitra tanyakan	3,6	4,6	1
<b>Responsiveness</b>			
11. Petugas fast respon saat dihubungi pada saat proses reservasi (booking) tiket	3,4	4,2	0,8
12. Petugas memberikan informasi secara jelas tentang Ramayana Ballet	3,1	4,4	1,3
13. Tiket mudah didapatkan pada saat booking karena petugas fast respon	3,3	4,2	0,9
14. Petugas memberikan pelayanan yang cepat saat mitra datang	4,1	5	0,9
15. Petugas siap dan sigap membantu apa yang diperlukan pengunjung	4	4,8	0,8
<b>Empathy</b>			
16. Petugas / pihak Ramayana Ballet	3,3	4,4	1,1

memberikan kemudahan kepada mitra untuk booking tiket			
17. Ramayana Ballet memberikan potongan harga/bonus/cashback bagi mitra	3,2	2,4	- 0,8
18. Terdapat free of charge bagi mitra yang mendampingi rombongan tamu	3,5	4,6	1,1
<b>Assurance</b>			
19. Atraksi pertunjukan sesuai dengan ekspektasi yang dijanjikan	3,8	4,7	0,9
20. Informasi yang diberikan petugas sesuai dan akurat	3,8	4,7	0,9
21. Harga sesuai dengan kualitas pertunjukan dan pelayanan yang diberikan	3,3	4,5	1,2
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>95,4</b>	<b>21,4</b>
<b>MEAN</b>	<b>3,52</b>	<b>4,54</b>	<b>1,02</b>




Lampiran 5 : Lembar Bimbingan


 NAMA MAHASISWA : Dicky Ari E  
 NO. MAHASISWA : 419100 626  
 JUDUL PENELITIAN : Analisis Kepuasan Mitra terhadap Kualitas Pelayanan di Ramayana Ballet Prambanan

NAMA PEMBIMBING I : Gunawan      NAMA PEMBIMBING II : Setyo

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF	NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1	16/6/22	* Teorisan muncaknya * Latar belakang dan tempat sedikit * Kerangka jalan ditulis * ALO Analisis SWOT dibuat * Daftar pustaka * Permana wawancara cara		1	1/3/23	- tata tulis & perbaikan - sumber pustaka min 10 th terakhir - tujuan	
2	31/1/23	* Ganti judul baru sesuai dengan tempat magang		2	8/3/23	- penulisan daftar pustaka - tata tulis	
					16/3/23	Acc proposal	


 NAMA MAHASISWA : Dicky Ari Fernando  
 NO. MAHASISWA : 419100 626  
 JUDUL PENELITIAN : Analisis Kepuasan Mitra terhadap Kualitas Pelayanan di Ramayana Ballet Prambanan Yogyakarta

NAMA PEMBIMBING I : Drs. Piliatna, m.m      NAMA PEMBIMBING II : Setyo Prasetyo, S. ST, M. Sc

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF	NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
3	8/2/23	* Penggantian judul baru "Analisis Kepuasan Mitra Ramayana ballet Prambanan" * Analisa SWOT diganti dengan Analisa Diagram Kartesius		1	19/5/23	# lengkapi Abstrak # Kata Pengantar dan * Perbaiki tata tulis	
4	9/2/23	* Kerangka penulisan dirubah * Tinjauan pustaka ditambah * Diagram Kartesius masih salah * Tambahkan Kuesioner Harapan dan kepuasan * Tambahkan Analisa kuadran Diagram Kartesius * Kerangka penulisan ditambah Deskripsi pengantar		2	24/5/23	* perbaiki tata tulis * perbaiki Hurufnya karena masih banyak yg kurang	
				3	30/5/23	Acc Laporan	







Lampiran 6 : Dokumentasi

