

**KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI OBJEK  
WISATA GOA PINDUL DEWABEJO DESA BEJIHARJO GUNUNG KIDUL**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh:**

**Adi Fikri Firdaus**

**NIM : 510100033**

**JURUSAN HOSPITALITY  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA**

**2017**

**SKRIPSI**

**KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI  
OBJEK WISATA GOA PINDUL DEWABEJO DESA BEJIHARJO  
GUNUNG KIDUL**



**Disusun Oleh:**

**Adi Fikri Firdaus**

**NIM : 510100033**

**JURUSAN HOSPITALITY  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA**

**2017**

**KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI  
OBJEK WISATA GOA PINDUL DEWABEJO DESA BEJIHARJO  
GUNUNG KIDUL**

**SKRIPSI**



**Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh  
Derajat Sarjana Pariwisata (SI)**

**Disusun Oleh:**

**Adi Fikri Firdaus**

**NIM : 510100033**

**JURUSAN HOSPITALITY  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA**

**2017**

HALAMAN PENGESAHAN

**KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI  
OBJEK WISATA GOA PINDUL DEWABEJO DESA BEJIHARJO  
GUNUNG KIDUL**



**Disusun oleh**

**Adi Fikri Firdaus**

**510100033**

**Telah Disetujui Oleh :**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**(Anggela Ariani, S.H.,  
M.M)NIDN:0530106001**

**(Yudi Setiaji, S.H., MM)  
NIDN: 0508066401**

**Mengetahui**

**Ketua Jurusan Hospitality**

**(Arif Dwi Saputra, S.S., MM )  
NIDN: 0525047001**

**BERITA ACARA UJIAN**

**KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI  
OBJEK WISATA GOA PINDUL DEWABEJO DESA BEJIHARJO  
GUNUNG KIDUL**



Disusun oleh

Adri Fikri Firdaus

NO. MHS/51010033

Telah dipertahankan di depan tim pengujian dan dinyatakan **LULUS**

pada tanggal 18 April 2017.

**TIM PENGUJI**

**PENGUJI** : Arif Dwi Saputra, S.S., MM :.....  
NIDN0525047001

**PEMBIMBING I** : Anggela Ariani, SH., M.M :.....  
NIDN:0530106001

**PEMBIMBING II** : Yudi Setiaji, S.H., MM :.....  
NIDN: 0508066401

**Mengetahui**

**Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA**

**Drs. H. Santosa, MM  
NIDN.0519045**

## **MOTTO**

**“Show must go on, because Impossible is Nothing”**

**“Selagi ada kemauan pasti ada jalan.Kejar ketertinggalanmu,  
jadikan masa lalu sebagai bahan pembelajaran untuk masa  
depan.”**

**ADI FIKRI FIRDAUS**

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ADI FIKRI FIRDAUS

NIM : 310100033

Program Studi : S1 Hospitality

Judul Tugas Akhir : **KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN DI OBJEK WISATA GOA PINDUL Ds  
BEJIHARJO KABUPATEN GUNUNG KIDUL DIY.**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya penulis sendiri. Sepanjang pengetahuan penulis tidak terdapat karya atau pendapat yang di tulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, 18 April 2017

Adi Fikri Firdaus

## PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT, karya tulis ini ku persembahkan Skripsi ini kepada:

1. Orang tuaku, Bapak dan Alm. Ibu tercinta yang selalu menyebut namaku di setiap doanya. Mendidik dan membimbingku dengan ikhlas dan sabar, memberikan semangat disaat aku mulai mengeluh, serta memberikan dukungan baik moril maupun materi selama ini.
2. Saudaraku Sonny Firdaus (kakak 1), Dwi Fajar Firdaus (kakak ke 2), Dimas Kurnia Robby-Dimas Anugrah Robby (Si kembar), dan Muhammad Ragil Firdaus (adik *bontot*) kalian penyemangatku.
3. Putu Christine Ragim S.Psi , terima kasih atas motivasinya selama ini.
4. Bpk bagya dan Mas Arif beserta teman-teman Pokdarwis Goa Pindul Dewa Bejo.
5. Teman-teman Hospitality angkatan 2010.
6. Saudaraku, Keluargaku di Jogja. JOGJA MEGAPRO CLUB (JMPC) Kalian luar biasa.
7. Rekanan Plat L Rent Car
8. Teman-teman Kos 173, terima kasih atas support kalian.
9. Bapak dan Ibu kos 173

Semoga bermanfaat, Amin.



## KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat rahmat-Nya, serta dengan usaha sepenuh hati, akhirnya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Kepariwisata pada program Studi HOSPITALITY Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Fokus kajian skripsi ini adalah menjelaskan kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan di Objek Wisata Goa Pindul Dewa Bejo Dusun Bejiharjo Kabupaten Gunung Kidul DIY.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berperan, baik secara langsung maupun tidak langsung mewujudkan skripsi ini.

Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya secara tulus ikhlas penulis ucapkan kepada:

1. Ibu Angela Ariani, S.H.,M.M. selaku pembimbing I yang telah sabar dan arif memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Yudi Setiaji, S.H.,M.M selaku pembimbing II yang telah dengan arif dan bijaksana memberikan bimbingan, pengarahan, serta petunjuk-petunjuk pada penulisan skripsi ini.
3. Bapak Arif Dwi Saputra, S.S.,M.M selaku selaku Ketua Jurusan Program Studi HOSPITALITY Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta dan penguji utama yang telah memberi kesempatan kepada saya untuk menjelaskan skripsi secara keseluruhan.
4. Bapak Drs.Santosa,MM. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah membantu. Sehingga penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.

5. Bapak Bagya selaku Ketua kelompok Pokdarwis DewaBejo beserta pengurus dan anggota yang telah membantu dan memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian.
6. Mas Arif Sulistyو selaku anggota POKDARWIS yang telah bersedia membantu dan menemani penulis selama berada dilokasi penelitian.
7. Para responden penelitian yang telah meluangkan waktu untuk menyampaikan berbagai informasi dan mengisi angket penelitian. Semoga bantuan Bapak/Ibu dan para responden dicatat sebagai amal ibadah oleh Tuhan Yang Maha Kuasa.

Atas segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan, penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga karena itu semua sangat berarti bagi penulis, Penulis menyadari bahwa dalam Skripsi ini masih banyak kekurangan, sehingga penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, 18 April 2017

Adi Fikri Firdaus

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iv
MOTTO .....	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK.....	xiv
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB I.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Batasan Masalah.....	3
D. Tujuan Penelitian .....	3
E. Manfaat Penelitian .....	4
BAB II.....	6
A. Teorisasi.....	6
1. Pariwisata .....	6
2. Industri Pariwisata.....	8
3. Jenis-jenis objek dan daya tarik wisata .....	10
4. Bentuk Pariwisata.....	12
5. Wisatawan .....	13
6. Kepuasan Wisatawan .....	16
7. Harapan Wisatawan.....	18
8. Kualitas Pelayanan atau Jasa.....	20
9. Dimensi Kualitas Pelayanan atau Jasa .....	21
B. Kerangka Pemikiran.....	22
C. Hipotesis.....	24
BAB III .....	25
A. Jenis Penelitian.....	25

B. Lokasi dan waktu .....	25
C. Populasi dan Sampel .....	25
D. Variabel Penelitian Dan Indikator.....	26
E. Teknik Pengumpulan Data.....	28
F. Definisi Konseptual Dan Definisi Operasional.....	29
G. Teknik Analisis Data.....	30
BAB IV .....	35
A. Gambaran Umum Objek Wisata Goa Pindul DewaBejo Desa Bejiharjo ..	35
1. Profil Desa Bejiharjo .....	35
2. Objek Wisata .....	36
3. Struktur Kepengurusan POKDARWIS Goa Pindul Dewa Bejo .....	43
B. Pembahasan.....	46
1. Analisis Karakteristik Responden .....	46
2. Analisis Persepsi Responden.....	50
3. Analisis Uji Regresi Linear Berganda.....	63
BAB V.....	71
A. Kesimpulan .....	71
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA .....	75
LAMPIRAN.....	77

## DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1. Struktur Kepengurusan POKDARWIS DEWABEJO .....	43
Tabel 4. 2. Hasil Uji F/ANOVA .....	65
Tabel 4. 3. Hasil Uji Statistik t.....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1. Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	46
Gambar 4. 2. Karakteristik Usia Responden .....	47
Gambar 4. 3. Karakteristik Pendidikan Responden .....	48
Gambar 4. 4. Karakteristik Pekerjaan Responden .....	49
Gambar 4. 5 Karakteristik Kota Asal Responden .....	50
Gambar 4. 6. perawatan dan kebersihan di Goa Pindul Dewa Bejo .....	51
Gambar 4. 7. Jawaban Responden Tentang kelengkapan fasilitas penunjang seperti toilet, tempat sampah, dll .....	51
Gambar 4. 8. Jawaban Responden Tentang pelayanan yang di berikan oleh pegawai .....	52
Gambar 4. 9. Jawaban Responden Tentang keakuratan penjelasan pegawai .....	53
Gambar 4. 10. Jawaban Responden Tentang Kecakapan Pegawai Dalam Memberikan Jawaban Atas Pelayanan .....	53
Gambar 4. 11. Jawaban Responden Tentang reaksi pegawai yang terlihat terhadap keluhan pengunjung.....	54
Gambar 4. 12. Jawaban Responden Tentang tanggung jawab pegawai terhadap keamanan pengunjung saat berada di area Goa Pindul Dewa Bejo .	55
Gambar 4. 13. Jawaban Responden tentang keterampilan dan pengetahuan pegawai di Goa Pindul Dewa Bejo .....	56
Gambar 4. 14. Jawaban Responden Tentang perhatian yang diberikan pegawai terhadap pengunjung di Goa Pindul Dewa Bejo.....	57
Gambar 4. 15. Jawaban responden tentang kepedulian pegawai terhadap keinginan/ kebutuhan pengunjung di Goa Pindul Dewa Bejo .....	58
Gambar 4. 16. Jawaban Responden Tentang Penampilan Fisik Bangunan dan Fasilitas Pendukung .....	59
Gambar 4. 17. Jawaban Responden Tentang Pelayanan dan Keakuratan Informasi yang Diberikan Pegawai Goa Pindul Dewa Bejo .....	60
Gambar 4. 18. Jawaban Responden Tentang respon yang diberikan oleh pegawai saat ada permintaan atau pertanyaan oleh pengunjung di Goa Pindul Dewa Bejo.....	61

Gambar 4. 19. Jawaban Responden Tentang keamanan saat berkunjung yang diberikan oleh pegawai di Goa Pindul Dewa Bejo .....	62
Gambar 4. 20. Jawaban responden tentang perhatian yang ditunjukkan oleh pegawai di Goa Pindul Dewa Bejo .....	63

## ABSTRAK

Penelitian kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan di objek wisata Goa Pindul Dewa Bejo desa Bejiharjo Kabupaten Gunung Kidul. Kepuasan wisatawan adalah perbandingan antara kinerja produk yang dihasilkan dengan kinerja yang dirasakan oleh wisatawan. Jika berada di bawah harapan, wisatawan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, wisatawan puas. Jika kinerja melebihi harapan, wisatawan puas atau senang. Tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap persepsi pengunjung di Objek wisata Goa Pindul Dewa Bejo, 2) untuk Mengetahui indikasi yang paling dominan dari 5 dimensi kualitas pelayanan antarakeandalan (*reliability*), keberwujudan (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) yang digunakan untuk menilai kepuasan wisatawan. Faktor-faktor yang diteliti adalah kualitas pelayanan diindikasikan dengan 5 dimensi yaitu keandalan (*reliability*), keberwujudan (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) yang digunakan untuk menilai kepuasan wisatawan. Penelitian ini menggunakan 50 responden sebagai sampel dengan menggunakan metode accidental sampling. Data dikumpulkan melalui Observasi, Dokumentasi, kuesioner yang disebar kepada wisatawan yang menggunakan produk/jasa di objek wisata Goa Pindul Dewa Bejo, di analisis dengan menggunakan analisis Uji regresi berganda untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara kualitas pelayanan yang terdiri dari berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan/kepastian dan empati dengan kepuasan pengunjung. Hasil penelitian adalah: 1) tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan secara umum berada pada level cukup puas, 2) Adapun variabel kepuasan pelayanan yang lebih dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Goa Pindul Dewa Bejo adalah variabel yang memiliki nilai coefficient beta regresi tertinggi yang didapat dari uji regresi linier berganda atau uji t yakni keandalan/*reliability* karena memiliki nilai coefficient beta sebesar 0,350. Alasan variabel keandalan/*reliability* yang termasuk di dalamnya adalah Pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam Keakuratan penjelasan pegawai di Goa Pindul Dewa Bejo dikarenakan, pelayanan dan keakuratan penjelasan pegawai ialah wujud dari loyalitas dan totalitas dalam memberikan kepuasan bagi pengunjung.

Kata kunci : Kepuasan wisatawan, Kualitas pelayanan, Objek Wisata Goa Pindul Dewa Bejo

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pariwisata merupakan salah satu sektor pembangunan yang berpotensi menciptakan pertumbuhan yang progresif di negara berkembang khususnya Indonesia. Hal ini didukung dengan kenyataan bahwa Indonesia memiliki warisan budaya yang kaya, bentang alam yang indah, berada dekat pasar pertumbuhan Asia, penduduk potensial dan tenaga kerja baik kuantitas maupun kualitas (Faulkner, 1996 *dalam* Anonim, 2013). Untuk itu, pengembangan pariwisata diharapkan mampu mendongkrak perekonomian baik pada tingkat nasional maupun daerah. Negara Indonesia merupakan salah satu negara kepulauan yang memiliki potensi kepariwisataan yang cukup besar. Hal tersebut ditunjang dengan potensi alam dan keragaman budaya yang menjadikan Indonesia sebagai salah satu aset devisa Negara yang menguntungkan.

Pembangunan pariwisata merupakan faktor pendorong bagi perbaikan lingkungan yang dapat diambil keuntungan apabila semua lapisan masyarakat mempunyai persepsi dan tujuan yang sama. Tidak dapat dipungkiri bahwa pariwisata merupakan salah satu kebutuhan manusia yang mendasar, sebab dengan mengadakan kegiatan pariwisata seperti perjalanan ke suatu daerah atau negara lain yang memiliki nilai wisata yang baik akan membuat rohani dan kebutuhan lainnya terpenuhi.

Dalam menghadapi persaingan-persaingan dengan negara-negara lain dibidang pariwisata tersebut maka negara Indonesia harus mampu meningkatkan



daya tarik dan daya saingnya baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas, yang diantaranya dapat dilakukan dengan cara kegiatan promosi, peningkatan jumlah dan kualitas jasa pramuwista, serta kegiatan pembinaan dan pengembangan daya tarik wisata yang memiliki potensi untuk dikembangkan.

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang paling diunggulkan di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Sektor ini diharapkan dapat meningkatkan pendapatan daerah serta menunjang kesejahteraan masyarakat demi kelanjutan pembangunan, untuk itu perlu dijaga kelestarian potensi wisata yang ada. Pariwisata dengan objek alam memiliki karakteristik dan potensi wisata yang unik untuk dikembangkan dan terdistribusi di 4 (empat) kabupaten dan 1 (satu) kota di DIY.

Salah satu objek wisata yang sedang berkembang di Yogyakarta saat ini adalah Wisata Alam Goa Pindul yang terletak di Desa Bejiharjo, Kecamatan Karangmojo, Kabupaten Gunungkidul. Objek wisata alam ini memiliki sumber daya alam berupa goa dengan karakteristik yang unik dan indah. Daya tarik yang dapat dijual adalah keindahan ornamen goa dan keberadaan sungai bawah tanah. Ornamen goa ini terbentuk pada zaman *Tersier* maupun *Kwarter*. Proses pembentukannya berasal dari pelarutan batuan karbonat dan memerlukan rentang waktu yang cukup panjang sehingga menghasilkan formasi batuan yang unik dan indah.

Goa ini memiliki keindahan alam yang belum banyak dikenal oleh manusia. Selain itu, goa merupakan tempat tinggal bagi manusia di zaman pra-sejarah dan dapat merekam kehidupan nenek moyang kita. Informasi tambahan

tersebut dapat memberikan kesan khusus bagi para pengunjung sehingga menjadikan daerah ini sebagai salah satu tujuan Wisata Alam di Kabupaten Gunung kidul-Yogyakarta.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dalam penulisan judul usulan penelitian ini, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah variabel kualitas pelayanandiindikasikan dengan 5 dimensi yaitu keandalan (*reliability*), keberwujudan (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Objek wisata Goa Pindul Dewa Bejo?
2. Variabel manakah di antara 5 dimensi yaitu keandalan (*reliability*), keberwujudan (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) yang paling dominan berpengaruh terhadap persepsi pelayanan wisatawan di Objek wisata Goa Pindul Dewa Bejo?

## **C. Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan diindikasikan dengan 5 dimensi yaitu keandalan (*reliability*), keberwujudan (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) yang digunakan untuk menilai kepuasan wisatawan.

## **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap persepsi pengunjung di Objek wisata Goa Pindul Dewa Bejo.
2. Mengetahui indikasi yang paling dominan dari 5 dimensi kualitas pelayanan antarakeandalan (*reliability*), keberwujudan (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) yang digunakan untuk menilai kepuasan wisatawan.

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

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik bagi program studi maupun bagi peneliti. Pembagian ilmu penelitian ini dibuat dengan tiga macam yaitu, manfaat teoritis yang berisi manfaat dari segi ilmu atau informasi yang dapat diperoleh dari penelitian untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan manfaat praktis yang menjelaskan manfaat dari penelitian tersebut untuk pengembangan program pariwisata serta manfaat akademis berisikan pengembangan penelitian terhadap program pariwisata lebih lanjut, diuraikan sebagai berikut:

1. Manfaat bagi pihak Objek Wisata Goa Pindul Dewa Bejo

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap wisatawan dari segi kualitas jasa.

2. Manfaat bagi STP AMPTA

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan pembelajaran untuk melakukan analisis Objek dan Daya Tarik Wisata, agar dapat

mempersiapkan mahasiswa AMPTA sebagai calon yang professional diberbagai bidang Pariwisata.

### 3. Manfaat bagi peneliti

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai wadah pengembangan berfikir dan penerapan ilmu pengetahuan teoritis yang telah didapatkan selama di bangku perkuliahan.