

**SKRIPSI**  
**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN**  
**TERHADAP MINAT BERKUNJUNG WISATAWAN DI**  
**WISATA EDUKASI DIORAMA ARSIP JOGJA**



**OLEH**  
**ALFATIKA DEVIA CITRASARI**  
**519101061**

**PROGRAM STUDI PARIWISATA**  
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**  
**YOGYAKARTA**

**2023**

**SKRIPSI**

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP MINAT BERKUNJUNG WISATAWAN DI  
WISATA EDUKASI DIORAMA ARSIP JOGJA**



**Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Pariwisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA  
Yogyakarta**

**OLEH  
ALFATIKA DEVIA CITRASARI  
519101061**

**PROGRAM STUDI PARIWISATA  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA**

**2023**

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP MINAT BERKUNJUNG WISATAWAN DI  
WISATA EDUKASI DIORAMA ARSIP JOGJA



OLEH

ALFATIKA DEVIA CITRASARI

519101061

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

Drs. Prihatno, M.M  
NIDN. 0526125901

Pembimbing II

Fian Damasdino, S.IP, M.Sc  
NIDN. 0525098901

Mengetahui  
Ketua Prodi Pariwisata

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

**BERITA ACARA UJIAN**

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP MINAT BERKUNJUNG WISATAWAN DI  
WISATA EDUKASI DIORAMA ARSIP JOGJA**

**SKRIPSI**

Oleh

**ALFATIKA DEVIA CITRASARI**

**519101061**

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

Pada tanggal: 29 Mei 2023

**TIM PENGUJI**

Penguji Utama : R.M. Nikasius Jonet Sinangjovo, S.Sos, M.Si.: .....  
NIDN. 0518117401

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

Penguji II : Fian Damasdino, S.IP, M.Sc.  
NIDN. 0525098901

**Mengetahui**

**Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Alfatika Devia Citrasari

NIM : 519101061

Jurusan : Pariwisata

Judul : Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat

Berkunjung Wisatawan di Wisata Edukasi Diorama Arsip Jogja

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini adalah hasil karya atau penelitian saya sendiri yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana “Kepariwisataan” pada program studi “Pariwisata” di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta dan bukan plagiasi dari hasil karya orang lain.

Yogyakarta, Mei 2023



Alfatika Devia Citrasari  
519101061

## **HALAMAN MOTTO**

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya

**QS Al – Baqarah (286)**

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan

**QS Al – Insyirah (6)**

*Through patience, great things are accomplished*

**Imam Ali (AS)**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan segala puji syukur kepada ALLAH SWT dan atas dukungan dan do'a kepada semua pihak yang membantu pada akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia mengucapkan rasa syukur dan terimakasih kepada:

1. ALLAH SWT, karena hanya atas izin dan karunia – Nya maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya.
2. Ibukku Widayati dan seluruh keluarga yang telah memberikan do'a dan dukungan sampai tahap dimana skripsi ini akhirnya dapat selesai dengan baik.
3. Teman – teman yang ikut membantu memberi semangat, motivasi dan dukungan dalam penyelesaian penyusunan skripsi.
4. Responden penelitian yang telah berkenan memberikan data penelitian.
5. Semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan dan arahan dalam penyusunan skripsi dari awal sampai akhir hingga akhirnya selesai.

## KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur kepada ALLAH SWT atas berkat rahmat – Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana “Kepariwisata” pada Program Studi “Pariwisata” di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Fokus kajian skripsi ini adalah menjelaskan masalah mengenai “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Berkunjung Wisatawan di Wisata Edukasi Diorama Arsip Jogja”. Hasil menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap minat berkunjung wisatawan, hal ini dibuktikan melalui perhitungan uji F. Selain itu diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan lebih dominan berpengaruh terhadap minat berkunjung wisatawan, dibuktikan dari nilai koefisien beta dengan hasil nilai kualitas pelayanan lebih tinggi dibandingkan dengan fasilitas.

Penulis juga menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan kepada semua pihak yang turut berperan atas terwujudnya skripsi ini.

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

1. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan serta saran dalam penulisan skripsi sehingga dapat diselesaikan dengan baik.
2. Bapak Fian Damasdino, S.IP., M.Sc selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan serta saran dalam penulisan skripsi sehingga dapat diselesaikan dengan baik.
3. Bapak R.M. Nikasius Jonet Sinangjoyo, S.Sos, M.Si selaku penguji utama yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan.
4. Bapak Arif Dwi Saputra, S.S., M.M selaku Ketua Program Studi Pariwisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
5. Ibu Dra. Monika Nur Lastiyani, M.M selaku Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah (DPAD) DIY yang telah memberikan kesempatan dan izin untuk melakukan penelitian di Diorama Arsip Jogja.

Akhir kata, penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak. Tidak lupa penulis berharap adanya kritik dan saran yang membangun dapat disampaikan pembaca guna penyempurnaan penelitian berikutnya. Kritik dan saran dapat disampaikan ke email [alfatikadeviacitrasari@gmail.com](mailto:alfatikadeviacitrasari@gmail.com).

Yogyakarta, Mei 2023

Alfatika Devia Citrasari



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>BERITA ACARA UJIAN</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>ABSTRAK</b> .....	xiv
<b>ABSTRACT</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Batasan Masalah .....	5
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Manfaat Penelitian .....	6
1. Manfaat Teoritis .....	6
2. Manfaat Praktis .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
A. Teorisasi .....	7
1. Pariwisata .....	7
2. Objek Wisata .....	9
3. Wisata Edukasi .....	11
4. Wisatawan .....	14
5. Fasilitas Wisata .....	16
6. Kualitas Pelayanan .....	19
7. Minat Berkunjung .....	22
B. Penelitian Terdahulu .....	24
C. Kerangka Pemikiran .....	26
D. Hipotesis Penelitian .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	29
A. Jenis Penelitian .....	29
B. Subjek dan Objek Penelitian .....	29
C. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	30
D. Populasi dan Sampel .....	31
E. Variabel Penelitian .....	32
F. Metode Pengumpulan Data .....	36
G. Metode Analisis Data .....	41

<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> .....	47
A. Gambaran Umum .....	47
B. Karakteristik Data Penelitian .....	53
C. Hasil Uji Instrumen .....	57
1. Uji Validitas.....	58
2. Uji Reliabilitas.....	59
D. Hasil Analisis Deskriptif .....	60
E. Hasil Uji Kelayakan Variabel .....	77
1. Uji Normalitas .....	77
2. Uji Multikolinearitas .....	78
F. Hasil Penelitian .....	79
1. Uji Analisis Regresi Berganda .....	79
2. Uji t.....	81
3. Uji F.....	83
4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	84
G. Pembahasan .....	84
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	87
A. Kesimpulan.....	87
B. Saran.....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	35
Tabel 3.2 Pedoman Skoring Skala Likert .....	37
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	55
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	56
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Intensitas Kunjungan.....	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel X .....	58
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Y .....	59
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	60
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas X1.1 .....	61
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas X1.2.....	61
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas X1.3 .....	62
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas X1.4.....	63
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas X1.5 .....	64
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas X1.6.....	64
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan X2.1 .....	65
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan X2.2 .....	66
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan X2.3 .....	67
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan X2.4 .....	68
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan X2.5 .....	68
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan X2.6 .....	69

Tabel 4.21 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan X2.7 .....	70
Tabel 4.22 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan X2.8 .....	71
Tabel 4.23 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan X2.9 .....	71
Tabel 4.24 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan X2.10 .....	72
Tabel 4.25 Tanggapan Responden Mengenai Minat Berkunjung Y1 .....	73
Tabel 4.26 Tanggapan Responden Mengenai Minat Berkunjung Y2.....	74
Tabel 4.27 Tanggapan Responden Mengenai Minat Berkunjung Y3.....	75
Tabel 4.28 Tanggapan Responden Mengenai Minat Berkunjung Y4.....	76
Tabel 4.29 Tanggapan Responden Mengenai Minat Berkunjung Y5.....	76
Tabel 4.30 Hasil Uji Normalitas .....	78
Tabel 4.31 Hasil Uji Multikolinearitas.....	79
Tabel 4.32 Hasil Uji Hipotesis .....	80
Tabel 4.33 Hasil Uji t .....	82
Tabel 4.34 Hasil Uji F .....	83
Tabel 4.35 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	84

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 3.1 <i>Barcode</i> Kuesioner.....	37
Gambar 3.2 Poster Kuesioner <i>Ig Stories</i> .....	37
Gambar 4.1 Peresmian Diorama Arsip oleh Gubernur DIY.....	49
Gambar 4.2 Daya Tarik Diorama Arsip.....	51
Gambar 4.3 Ruang <i>Audio Visual</i> .....	52

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Surat Permohonan Penelitian

Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 4 Lembar Bimbingan

Lampiran 5 Tabulasi Data

Lampiran 6 Uji Validitas Variabel X<sub>1</sub> (fasilitas)

Lampiran 7 Uji Validitas Variabel X<sub>2</sub> (kualitas pelayanan)

Lampiran 8 Uji Validitas Variabel Y

Lampiran 9 Uji Reliabilitas

Lampiran 10 Distribusi Nilai  $r_{tabel}$

Lampiran 11 Distribusi Nilai  $t_{tabel}$

Lampiran 12 Distribusi Nilai  $F_{tabel}$

Lampiran 13 Pengisian Kuesioner melalui Dm Instagram dan Twitter

Lampiran 14 Poster Kuesioner *Ig Stories*

Lampiran 15 Link *Barcode* Kuesioner

Lampiran 16 Proses Pengisian & Penyebaran Kuesioner di Diorama Arsip Jogja

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap minat berkunjung wisatawan ( $Y$ ) di wisata edukasi Diorama Arsip Jogja. Penelitian ini dilakukan untuk menguji hipotesis yang diajukan tentang fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap minat berkunjung wisatawan dan untuk mengetahui antara variabel fasilitas dan kualitas pelayanan manakah yang lebih dominan berpengaruh terhadap minat berkunjung wisatawan. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pengumpulan data diperoleh dari pengisian kuesioner yang dilakukan dengan menyebarkan *g - form* dalam bentuk *link* kuesioner *bitly*. Dalam mengukur variabel penelitian menggunakan skala likert (empat) 4 poin. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini merupakan wisatawan yang telah berkunjung ke Diorama Arsip Jogja minimal (satu) kali dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik sampel yang digunakan yaitu *non probability sampling* dengan metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, uji F secara simultan membuktikan bahwa dugaan hipotesis fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap minat berkunjung wisatawan dan hipotesis  $H_{a1}$  diterima. Ditunjukkan dalam nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $29.511 > 3.09$ ) dengan nilai signifikansi  $0.000 < 0.05$ . Hasil uji t secara parsial menunjukkan bahwa  $H_{a2}$  dapat diterima karena kualitas pelayanan berpengaruh lebih dominan terhadap minat berkunjung wisatawan. Dibuktikan dengan hasil nilai *standard coefficients beta* variabel kualitas pelayanan 0.460 lebih tinggi dibandingkan variabel fasilitas 0.181. Hasil uji  $R^2$  menunjukkan bahwa kontribusi variabel fasilitas dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap minat berkunjung wisatawan di wisata edukasi Diorama Arsip Jogja sebesar 36.5%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

**Kata kunci:** fasilitas, kualitas pelayanan, minat berkunjung wisatawan, wisata edukasi

## ABSTRACT

*This study aims to determine the influence of facilities ( $X_1$ ) and service quality ( $X_2$ ) on the interest of visiting tourists ( $Y$ ) in educational destination Diorama Archive Jogja. This study was conducted to test the hypothesis proposed about facilities and service quality simultaneously affecting tourist visiting interest and to find out between facility variables and service quality which is more dominant in tourist visiting interest. This type of research uses quantitative research with data collection obtained from filling out questionnaires carried out by distributing g – form in the form of bitly questionnaire links. In measuring research variables using a (four) point likert scale. The population used in this study is tourists who have visited the Jogja Archive Diorama at least (one) time with a sample of 100 respondents. The sample technique used is non – probability sampling and the sampling method uses purposive sampling. The results showed that, test  $F$  simultaneously proved that the alleged hypothesis of facilities and service quality had a simultaneous effect on tourist visiting interest and the hypothesis  $Ha_1$  was accepted. Shown in the  $F_{value} > F_{table}$  ( $29.511 > 3.09$ ) with a signification value of  $0.000 < 0.05$ . The results of the  $t$  test partially show that  $Ha_2$  is acceptable because the quality of service has a more dominant influence on the interest of visiting tourists. Evidenced by the results of the standard coefficients beta value of the service quality variable 0.460 higher than the facility variable 0.181. The results of the  $R^2$  test show that the variable contribution of facilities and service quality has an influence on tourists' visiting interest in educational destination of the Jogja Archive Diorama by 36.5%, while the rest is influenced by other variables.*

**Keywords:** *facilities, quality of service, tourist visiting interest, educational destination*



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Yogyakarta merupakan salah satu kota madya yang berada di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) yang juga dikenal sebagai Kota Pariwisata. Kota Yogyakarta dikenal sebagai Kota Pariwisata karena memiliki sarana prasarana akomodasi, transportasi, objek wisata serta kegiatan wisata yang menjadi minat wisatawan berkunjung untuk melakukan kegiatan wisata. Selain itu, Kota Yogyakarta juga memiliki berbagai potensi keanekaragaman pariwisata diantaranya wisata alam, budaya, sejarah, buatan, religi dan edukasi yang menjadi sebuah destinasi wisata atau tujuan wisata yang dapat dikunjungi oleh wisatawan. Oleh karena itu, Yogyakarta dapat dikenal sebagai Kota Pariwisata dan merupakan daerah tujuan wisata terbesar kedua di Indonesia setelah Bali. Kota Yogyakarta dikenal sebagai Kota Pariwisata, selain itu juga memiliki berbagai tempat wisata edukasi yang menarik untuk dikunjungi. Wisata edukasi dapat menjadi cara yang sangat efektif untuk menggabungkan kesenangan dan pembelajaran, memungkinkan pengunjung untuk mengalami hal – hal baru dan mendapatkan wawasan yang lebih dalam tentang topik tertentu sambil menikmati liburan. Wisata edukasi merupakan jenis wisata yang berfokus pada pengembangan pengetahuan dan keterampilan melalui pengalaman langsung di tempat wisata.

Wisata edukasi dapat dilakukan di berbagai tempat, salah satu contohnya yaitu Diorama Arsip Jogja yang terletak di lokasi Depo Arsip Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah (DPAD) Yogyakarta. Diorama Arsip Jogja adalah tempat yang tepat untuk mengenal lebih dalam tentang sejarah dan budaya Yogyakarta. Diorama Arsip Jogja merupakan salah satu contoh destinasi wisata dengan daya tarik yang dapat memunculkan potensi bagi wisatawan untuk berkunjung. Diorama Arsip Jogja termasuk destinasi wisata yang berada di Kota Yogyakarta yang masuk ke dalam wisata berbasis sejarah edukasi yang menampilkan arsip – arsip tentang perjalanan Kota Yogyakarta yang disusun secara runtut kronologis dan sistematis. Arsip – arsip yang ditampilkan berupa arsip tekstual, visual, lisan dan sejarah lisan yang ditata dan ditafsir secara unik dan kreatif dengan konsep perpaduan arsip, seni dan teknologi untuk memberikan sajian yang informatif, edukatif sekaligus meghibur.

Pada umumnya wisatawan yang datang ke Diorama Arsip Jogja tujuannya tidak hanya untuk sarana hiburan saja, tetapi juga dapat menambah pengetahuan, memberi pemahaman dan edukasi tentang pentingnya pemanfaatan arsip kepada siapapun yang berkunjung. Dibangunnya Diorama Arsip Jogja merupakan bukti nyata untuk menghidupkan kembali arsip sejarah Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) dan merupakan salah satu upaya untuk mengenalkan sejarah kepada generasi muda atau wisatawan yang berkunjung dengan cara yang lebih menarik. Diorama Arsip Jogja pada awal peresmian mendapatkan antusias

yang baik bagi masyarakat maupun wisatawan yang berkunjung. Dapat dilihat dari tingkat jumlah wisatawan yang berkunjung sejak diresmikan oleh Gubernur DIY pada Februari 2022 lalu, pengunjung yang datang telah mencapai 16 ribu orang, 10 trip/hari. Diorama Arsip Jogja pada awal dibuka sebagai tempat tujuan wisata memberikan akses gratis untuk masuk.

Antusias wisatawan yang berkunjung ke Diorama Arsip Jogja tentunya didukung oleh fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan dan fasilitas berperan penting terhadap minat berkunjung wisatawan yang dapat mengakibatkan jumlah tingkat kunjungan meningkat. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau konsumen yang dapat menciptakan citra yang baik pula bagi kepuasan wisatawan. Kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Tjiptono, 2017:180). Hal tersebut dapat memberikan minat wisatawan untuk berkunjung dan ramai untuk mengunjungi tempat tersebut. Selain itu, Diorama Arsip Jogja juga melakukan usaha dalam rangka peningkatan fasilitas serta kualitas pelayanan yang dapat mengakibatkan wisatawan untuk melakukan kunjungan.

Berdasarkan penjelasan yang telah di paparkan di atas peneliti mengambil judul tersebut untuk dilakukan penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap minat

berkunjung wisatawan di Wisata Edukasi Diorama Arsip Jogja sehingga dapat membuktikan bahwa fasilitas dan kualitas berpengaruh terhadap minat berkunjung wisatawan. Selain itu, untuk memberi masukan dan evaluasi untuk objek wisata kedepannya agar dapat meningkatkan pelayanan yang nantinya dapat menambah presentasi tingkat kunjungan wisatawan dan dapat memutuskan minat kunjungan yang dilakukan oleh wisatawan. Diharapkan dari hasil penelitian ini yang akan dibuktikan dengan kuesioner nantinya akan disebar dalam pelaksanaan penelitian berharap bahwa kualitas dan fasilitas dapat berpengaruh terhadap minat berkunjung wisatawan di destinasi wisata edukasi Diorama Arsip Jogja.

## **B. Rumusan Masalah**

Kunjungan wisatawan ketika datang ke suatu destinasi dapat dijadikan tolak ukur sebuah destinasi untuk dapat meningkatkan minat berkunjung wisatawan. Hal ini dapat dilakukan oleh destinasi atau pengelola yaitu dengan meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan. Menurut (Tjiptono, 2017:180) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Maka pada penelitian ini, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap minat berkunjung wisatawan?

2. Manakah antara variabel fasilitas dan kualitas pelayanan yang lebih dominan terhadap minat berkunjung wisatawan?

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah diatas peneliti membatasi masalah penelitian ini agar tidak meluas. Batasan masalah diperluas agar penelitian ini tidak terlalu menyimpang dan mendekati hasil yang maksimal. Oleh karena itu, diperlukan batasan masalah agar pembahasan tidak keluar dari topik yang diteliti. Pada penelitian ini permasalahan dibatasi pada fasilitas dan kualitas pelayanan. Fasilitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah fasilitas wisata dan kualitas pelayanan wisata, keduanya diharapkan mampu berpengaruh terhadap minat berkunjung wisatawan.

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini dengan judul yang sudah ditentukan adalah untuk menguji hipotesis yaitu untuk mengetahui apakah fasilitas dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap minat berkunjung wisatawan dan untuk mengetahui manakah variabel yang paling dominan mempengaruhi minat berkunjung wisatawan di Wisata Edukasi Diorama Arsip Jogja.

## **E. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan serta menambah wawasan dan pengetahuan yang lebih luas tentang fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung wisatawan di suatu objek wisata.
- b. Bagi akademis, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi untuk menulis penelitian lanjutan serta menjadi bahan pustaka khususnya dalam bidang fasilitas dan kualitas pelayanan pariwisata serta minat berkunjung wisatawan.

### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini memberikan informasi mengenai tingkat fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung wisatawan di Diorama Arsip Jogja. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan evaluasi serta rekomendasi terkait fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung wisatawan di Diorama Arsip Jogja.