

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN DI DESA WISATA TLATAR KANDANGAN SLEMAN
YOGYAKARTA



OLEH
ALVARO FREITAS
NIM 519101062

PROGRAM STUDI PARIWISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2023

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN DI DESA WISATA TLATAR KANDANGAN SLEMAN
YOGYAKARTA**



**Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Pariwisata**

OLEH

ALVARO FREITAS

NIM 519101062

PROGRAM STUDI PARIWISATA

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2023

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN DI DESA WISATA TLATAR KANDANGAN SLEMAN
YOGYAKARTA



OLEH
ALVARO FREITAS
519101062

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Drs. Budi Hermawan, M.M
NIDN. 0523026601

Pembimbing II

Hamdan Anwari S.Pd, M.Pd B.I
NIDN. 0509118801

Mengetahui
Ketua Program Studi

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

**BERITA ACARA UJIAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN DI DESA WISATA TLATAR KANDANGAN SLEMAN
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Oleh:

ALVARO FREITAS

519101062

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji

Dan Dinyatakan Lulus

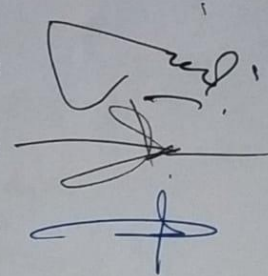
Pada Tanggal 26 Juni 2023

TIM PENGUJI

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

Penguji I : Drs. Budi Hermawan, M.M. :
NIDN. 0523026601

Penguji II : Hamdan Anwari S.Pd., M.Pd B.I. :
NIDN. 0509118801



Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



Drs. Prihatno, M.M.
NIDN. 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alvaro Freitas

Nim : 519101062

Jurusan : Pariwisata

Judul tugas akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan
Di Desa Wisata Tlatar Kandungan Sleman Yogyakarta.

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi. Skripsi yang saya serahkan benar-benar karya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan yang telah saya jelaskan sumbernya.

Yogyakarta, 26 Juni 2023



Alvaro Freitas
Alvaro Freitas

MOTO

“Jadilah dirimu sendiri jangan jadi orang lain
yang berusaha untuk terlihat baik “

~Hard Gumay~

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tiada lembar yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Puji Tuhan Yang Maha Esa, dengan ini mengucapkan syukur atas berkat rahmat-Nya sebagai tanda bukti, dan sebagai ucapan terima kasih skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Domingos Freitas Fatima dan Tereza De Piedade Karya ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya, yang tanpa lelah dengan penuh kasih sayang dan memanjatkan doa yang luar biasa untuk saya serta memberikan dukungan baik moril maupun materi.
2. Herminia Freitas, S.pd. Angelo Freitas S.Kep, Ns kakak dan adik yang hebat yang telah menjadi penyemangat dan bagian besar dalam hidup saya. Terima kasih sudah menjadi saudara terbaik yang selalu membantu saya di masa-masa sulit. Eugenio Gusmau, S.H., M.H kakak ipar yang memotivasi saya untuk melanjutkan pendidikan serta dengan memberikan dukungan baik moril maupun materi. Terima kasih untuk suntikan dananya 4thn ini.
3. Asali, Mandali, Blassius Neno, Jalu, Bapak Marwoto, Feri Dua Agama, Zian, Yogi, Lora, Leko Siri Pinang, Dodi, Fitri Sarangbeo, Stephanie, YDarot, Tika, Dwi. Terima kasih atas dukungan doa saudara dan teman-teman sehingga saya bisa di tahap ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat-Nya yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Desa Wisata Tlatar Kandangan Sleman Yogyakarta”. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ‘Pariwisata’ pada Program Studi Pariwisata, Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta.

Penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar hingga selesai dikarenakan banyak bantuan dari bimbingan dan berbagai pihak yang turut berperan atas terwujudnya skripsi ini.

Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Budi Hermawan, M.M. selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan yang baik bagi penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Hamdan Anwari, S.Pd., M.Pd B.I. selaku pembimbing II yang telah dengan sabar memberikan arahan serta memberikan masukan dalam proses penyusunan skripsi ini.
3. Bapak penguji utama Drs. Prihatno, M.M. selaku penguji utama yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menjelaskan isi skripsi saya secara keseluruhan.
4. Bapak Arif Dwi Saputra S.S M.M selaku Ketua Jurusan yang telah memberikan izin dan waktu dalam pelaksanaan penelitian skripsi ini.
5. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta, yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti sebagai mahasiswa STP AMPTA.
6. Seluruh dosen dan staf Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan bantuan dan kemudahan selama saya menuntut ilmu.
7. Pengelola/petugas Desa Wisata Tlatar Kandangan yang telah memberikan bantuan selama peneliti melaksanakan penelitian skripsi di Desa Wisata Tlatar Kandangan.

8. Seluruh Responden yang telah berkenan membantu guna melengkapi data, penulis mengucapkan terima kasih.

Meskipun penulis telah menyajikan dengan sebaik-baiknya, namun pasti adanya keterbatasan mungkin dijumpai kekurangan dalam penyusunan laporan ini. Kritik dan saran yang mambangun guna ke arah perbaikan sangat penulis harapkan.

Akhir kata, penulis berharap bahwa semoga penelitian skripsi ini dapat bermanfaat khalayak ramai dan pendidikan pada akademik pengembangan pariwisata nasional berkelanjutan.

Yogyakarta, 26 Juni 2023

Alvaro Freitas

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAM PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTARK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Teorisasi.....	6
1. Kualitas Pelayanan.....	6
2. Komponen Pariwisata.....	8
3. Kepuasan Wisatawan.....	10
4. Faktor Pendorong Kepuasan.....	11
5. Manfaat Kepuasan Konsumen.....	12
B. Penelitian Terdahulu.....	13
C. Kerangka Pemikiran.....	16
D. Hipotesis Penelitian.....	17

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	18
B. Subjek Dan Objek	18
C. Lokasi Dan Waktu	19
D. Populasi Dan Sampel.....	19
E. Variabel Penelitian	21
1. Variabel Penelitian	21
2. Definisi Konseptual	21
3. Definisi Operasional.....	23
F. Metode Pengumpulan Data	25
1. Jenis Instrumen.....	25
2. Uji Kelayakan Instrumen.....	26
G. Metode Analisis Data	28
1. Jenis Metode Analisis.....	28
2. Uji Kelayakan Variabel	28

BAB IV ANALISIS PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum	32
B. Karakteristik Data Penelitian.....	42
C. Hasil Uji Instrumen	46
1. Uji Validitas	46
2. Uji Reliabilitas.....	47
D. Hasil Analisis Deskriptif	50
E. Hasil Penelitian.....	70
F. Pembahasan	76

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	88
B. Saran.....	89

DAFTAR PUSTAKA	90
----------------------	----

LAMPIRAN	91
----------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	16
Gambar 4.1 Outbound Desa Wisata Tlatar Kandangan	34
Gambar 4.2 Susur Sungai Desa Wisata Tlatar Kandangan	34
Gambar 4.3 Trekking Desa Wisata Tlatar Kandangan.....	35
Gambar 4.4 Karawitan Desa Wisata Tlatar Kandangan.....	36
Gambar 4.5 Tradisi Merti Dusun & Kembul Bujana (Makan Bersama)	37
Gambar 4.6 Homestay Desa Wisata Tlatar Kandangan	38
Gambar 4.7 Geplak Desa Wisata Tlatar Kandangan.....	38
Gambar 4.8 Serbuk Kentos Desa Wisata Tlatar Kandangan.....	39
Gambar 4.9 Aksesibilitas Ke Desa Wisata Tlatar Kandangan.....	40

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert	26
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Asal Kota	44
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pendidikan.....	45
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	46
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Wisatawan	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keandalan	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Daya Tanggap.....	48
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Jaminan	48
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Empati.....	49
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bukti Fisik	49
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Wisatawan.....	49
Tabel 4.14 Hasil Nilai Rata-Rata Variabel Keandalan.....	50
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Pernyataan Satu variabel Keandalan	50
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Pernyataan Dua	51
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Pernyataan Tiga	52
Tabel 4.18 Hasil Nilai Rata-Rata Variabel Daya Tanggap	53
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Pernyataan Satu Variabel Daya Tanggap	54
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Pernyataan Dua.....	55
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Pernyataan Tiga	56
Tabel 4.2 Hasil Nilai Rata-Rata Variabel Jaminan	57
Tabel 4.23 Tanggapan Responden Pernyataan Satu Variabel Jaminan.....	57
Tabel 4.24 Tanggapan Responden Pernyataan Dua.....	58
Tabel 4.25 Tanggapan Responden Pernyataan Tiga	59
Tabel 4.26 Hasil Nilai Rata-Rata Variabel Empati	60
Tabel 4.27 Tanggapan Responden Pernyataan Satu Variabel Empati	60
Tabel 4.28 Tanggapan Responden Pernyataan Dua.....	61

Tabel 4.29 Tanggapan Responden Pernyataan Tiga	62
Tabel 4.30 Hasil Nilai Rata-Rata Variabel Bukti Fisik.....	63
Tabel 4.31 Tanggapan Responden Pernyataan Satu Variabel Bukti Fisik.....	63
Tabel 4.32 Tanggapan Responden Pernyataan Dua.....	64
Tabel 4.33 Tanggapan Responden Pernyataan Tiga	65
Tabel 4.34 Hasil Nilai Rata-Rata Variabel Kepuasan Wisatawan	66
Tabel 4.35 Tanggapan Responden Pernyataan Satu Kepuasan Wisatawan	66
Tabel 4.36 Tanggapan Responden Pernyataan Dua.....	67
Tabel 4.37 Tanggapan Responden Pernyataan Tiga	68
Tabel 4.38 Tanggapan Responden Pernyataan Empat	69
Tabel 4.39 Hasil Uji Regresi Berganda.....	70
Tabel 4.40 Hasil Uji F (Simultan)	72
Tabel 4.41 Hasil Uji T (Parsial)	74
Tabel 4.42 Hasil Uji Koefisien Determinasi	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Surat Izin Penelitian

Lampiran B Surat Balasan Penelitian

Lampiran C Daftar Bimbingan

Lampiran D Kuesioner Penelitian

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Desa Wisata Tlatar Kandangan Sleman Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wisatawan yang berkunjung ke Desa Wisata Tlatar Kandangan. Selanjutnya sampel yang diambil sebanyak 100 responden yang pernah Desa Wisata Tlatar Kandangan. Pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *Non Probability* dengan pendekatan *Purposive Sampling*, yaitu penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Data penelitian diambil dengan cara penyebaran kuesioner secara online untuk kemudian hasilnya diuji dengan beberapa pengujian seperti analisis deskriptif, uji koefisien determinasi (R^2), uji F dan uji T. Berdasarkan hasil uji parsial atau uji T, variabel Bukti Fisik (X5) secara parsial memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan wisatawan di mana T hitung sebesar $7,216 > 1,661$ dan didukung nilai koefisien standar beta paling besar yaitu 0,696, maka dalam hal ini variabel Bukti Fisik (X5) yang paling berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Selanjutnya berdasarkan hasil uji F secara simultan dapat diketahui bahwa nilai F hitung $38,653 > F$ tabel 2,311 dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil pengujian uji F diperkuat dengan pengujian koefisien determinasi yang menunjukkan nilai 0,655 (65,65%). Dengan hasil tersebut menunjukkan bahwa secara simultan variabel variabel Keandalan (X1), Daya Tanggap (X2), Jaminan (X3), Empati (X4) dan Bukti Fisik (X5) secara simultan berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y).

Kata kunci: **Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Dan Bukti Fisik Kepuasan Wisatawan.**

ABSTRACT

The Study aims to determine whether is an influence of service quality consisting of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible that as an effect on tourist satisfaction in Tlatar Kandangan Tourism Village, Sleman Yogyakarta. The study used a quantitative method, with the population in this study being all tourists visiting the Tlatar Kandangan Tourism Village. Furthermore, the samples were 100 respondents who had been in the Tlatar Kandangan Tourism Village. Sampling using the Non Probability, technique with a Purposive Sampling approach, namely determining the sample with certain consideration. Research data was taken by distributing questionnaires online and then the results were tested with several tests such as descriptive analysis, coefficient of determination test (R^2), F test and T test. Based on the results of the partial test or T test, the Physical Evidence variable (X5) partially has has the greatest influence on tourist satisfaction where T observed is $7.21 > 1.661$ and is supported by the largest standard beta coefficient value of 0.696, so in this case the Physical Evidence variable (X5) has the most influence on tourist satisfaction. Furthemore, based on the results of the F test simultaneously it can be seen that the calculated F value is $38.653 > F$ table 2.311 with a significant value of $0.000 < 0,05$. The results of the F test are strengthened by testing the coefficient of determination which shows a value of 0.655 (65.5%). The results show that simultaneously the variables Reliability, (X1), Responsiveness (X2), Assurance (X3), Empathy (X4) and Tangible (X5) simultaneously affect the variable Tourist Satisfaction (Y).

Keywords: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangible of Tourist Satisfactio.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis kini semakin dinamis dengan meningkatnya permintaan masyarakat akan produk dan layanan yang dapat memenuhi setiap kebutuhannya. Berdasarkan undang-undang tentang kepariwisataan nomor 10 tahun 2009 dijelaskan bahwa destinasi wisata merupakan area geografis yang berada dalam suatu wilayah administratif, didalamnya terdapat fasilitas wisata, fasilitas umum, aksesibilitas, daya tarik wisata, dan masyarakat yang saling berkaitan dan melengkapi terwujudnya kepariwisataan. Oleh karena itu di dalam destinasi wisata harus disediakan sarana dan prasarana wisata dalam menunjang aktivitas wisatawan selama berada di area destinasi wisata, termasuk kualitas pelayanan Tandafatu et al (2022:460).

Menurut Radiosunu dalam Pratama (2016:25) kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected service*). Tuntutan pelanggan terkait pelayanan yang diterima menyebabkan pengelola bertindak sebaik mungkin dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen. Kualitas pelayanan yang diharapkan oleh para konsumen adalah ketersediaan sarana dan prasarana wisata yang memadai, seperti keamanan, kenyamanan fasilitas yang memadai dengan kinerja yang memuaskan sehingga pihak pengelola

atau pekerja harus memahami bagaimana kualitas pelayanan baik agar dapat mampu bertahan di masa mendatang.

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang dapat dilakukan perusahaan agar dapat mampu tetap bertahan dan mendapatkan kepercayaan pelanggan (Candra et al 2020:4). Oleh karena itu setiap perusahaan dituntut mampu memberikan pelayanan setara dengan tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan. Dengan demikian kualitas layanan pada dasarnya berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan para pelanggan dalam mengimbangi harapannya.

Pentingnya kualitas pelayanan pada suatu destinasi wisata dapat menjadi daya tarik wisatawan, sehingga membuat wisatawan cenderung melakukan aktivitas mengunjungi destinasi wisata. Oleh karena itu, pengelola harus meningkatkan kualitas layanan dengan memperhatikan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangibles*) berwujud, (*reliability*) keandalan, (*responsiveness*) ketanggapan, (*assurance*) jaminan dan kepastian, (*empathy*) empati. Kelima dimensi dapat digunakan untuk mengukur tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh pengelola kepada wisatawan atau pengunjung (Tandafatu et al 2022:460). Penyedia jasa ataupun petugas harus mampu dalam memenuhi keinginan serta kebutuhan konsumen seperti ketepatan penyampaian informasi, tanggap dalam membantu konsumen, keamanan yang baik, tidak membeda-

bedakan konsumen, dan fasilitas yang memadai dan ketenangan akan membuat pelanggan merasa puas.

Berdasarkan data kunjungan wisatawan ke Desa Wisata Tlatar Kandangan tiga tahun terakhir, pada tahun 2020 sebanyak 280 orang menunjukkan bahwa jumlah kunjungan mengalami penurunan terhitung dari bulan Januari sampai bulan Juli. Pada tahun 2021 jumlah kunjungan wisatawan ke Desa Wisata Tlatar Kandangan, sebanyak 960 orang dan pada tahun berikutnya yaitu pada tahun 2022 jumlah wisatawan ke Desa Tlatar Kandangan sebanyak 860 orang terhitung dari bulan Januari sampai bulan Desember. Namun dalam operasional desa wisata hanya terdapat tujuh pengurus aktif sebagai penggerak. Untuk tenaga kerja diambil dari pemuda yang ada di kawasan desa wisata. Hal tersebut menunjukkan adanya perbandingan yang cukup signifikan antara jumlah wisatawan yang berkunjung dengan jumlah pengelola yang berperan aktif.

Menurut Payangan dalam Fanggidae & Bere (2020:54) Kepuasan wisatawan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap hasil suatu produk dan harapannya. Menurut Kloter dalam Larasati (2022:1) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi dan produk yang dirasakan dan diharapkan. Kepuasan konsumen terwujud apabila pelayanan yang dirasakan pelanggan sama, atau setidaknya sama dengan apa yang konsumen harapkan dalam memutuskan berkunjung atau menggunakan jasa dari penyedia

jasa. Wisatawan akan merasa puas apabila pengelola memiliki standar kualitas pelayanan yang memadai. Maka dapat dikatakan jika hasil produk lebih rendah dari harapan maka wisatawan tidak puas, sebaliknya jika produk sesuai dengan harapan maka wisatawan merasakan puas, dan jika hasil produk melebihi harapan maka wisatawan akan merasa sangat puas.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis mengambil penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Desa Wisata Tlatar Kandangan Sleman Yogyakarta”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disampaikan di atas, apakah kualitas pelayanan meliputi Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Desa Wisata Tlatar Kandangan Sleman Yogyakarta.

C. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah variabel yang diteliti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik dan kepuasan wisatawan di Desa Wisata Tlatar Kandangan. Subjek penelitian ini adalah wisatawan yang pernah berkunjung ke Desa Wisata Tlatar Kandangan Sleman Yogyakarta.

D. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Desa Wisata Tlatar Kandangan Sleman, Yogyakarta.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dilakukan penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian diharapkan dapat menambah pengetahuan yang lebih luas dan dapat menjadi sarana pengimplemetasian ilmu pengetahuan yang dimiliki penulis. Selain itu, diharapkan penelitian ini dapat melengkapi khasanah ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang kualitas pelayanan serta memberikan referensi bahan wacana dan pustaka bagi seluruh mahasiswa dan kalangan akademisi Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, masukan, serta rekomendasi manajerial yang bisa ditetapkan oleh pengelola dan penentu strategi-strategi selanjutnya yang lebih efektif dalam mengembangkan Desa Wisata Tlatar Kandangan Sleman Yogyakarta.