

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH DAYA TARIK WISATA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI WISATA
PUNCAK SOSOK KABUPATEN BANTUL



OLEH :
GALANG ADITYA YOHAN
519101149

PROGRAM STUDI S1 PARIWISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2023

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH DAYA TARIK WISATA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI WISATA
PUNCAK SOSOK KABUPATEN BANTUL



Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Pariwisata Di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

OLEH :

GALANG ADITYA YOHAN

519101149

PROGRAM STUDI S1 PARIWISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2023

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH DAYA TARIK WISATA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI WISATA
PUNCAK SOSOK KABUPATEN BANTUL



OLEH :
GALANG ADITYA YOHAN
519101149

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

(DRS. Prihatno, MM.)

NIDN. 0526125961

Pembimbing II

(Angela Ariani, SH., M.M.)

NIDN. 0530106001

Mengetahui

Ketua Program Studi

(Arif Dwi Saputra, S.S., M.M.)

NIDN. 0525047001

BERITA ACARA UJIAN
ANALISIS PENGARUH DAYA TARIK WISATA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI WISATA
PUNCAK SOSOK KABUPATEN BANTUL

SKRIPSI

OLEH

GALANG ADITYA YOHAN

519101149

Telah Dipertahan Di Depan Tim Penguji dan Dinyatakan

Lulus Pada Tanggal 5 Desember 2023

TIM PENGUJI :

Penguji Utama : Drs, Budi Hermawan, MM.
NIDN. 0523026601

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

Penguji II : Angela Ariani, SH., M.M.
NIDN. 0530106001



Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



Drs. Prihatno, MM

NIDN. 0526125901

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Galang Aditya Yohan

NIM : 519101149

Program Studi : S-1 Pariwisata

Judul Skripsi : "Analisis Pengaruh Daya Tarik Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Wisata Puncak Sosok Kabupaten Bantul"

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan didalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Desember 2023



Galang Aditya Yohan

519101149

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Tuhan YME yang telah memberikan penulis kekuatan, kesabaran, ketabahan dalam pengerjaan skripsi ini, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Hasil skripsi ini penulis persembahkan untuk :

Keluarga Tercinta

Terima kasih banyak kepada mami Sri Saringati atas setiap doa dan usaha yang tidak pernah henti, serta kasih sayang, dukungan dan pengorbanannya, terimakasih juga kepada adek ku tercinta Bertha, Tito, dan zaki yang telah menjadi motivasi untuk bisa cepat menyelesaikan skripsi.

Nursyifa Rahima

Terima kasih atas supportnya selama kuliah semester 2 hingga saat ini yang telah banyak membantu saya dengan banyak meluangkan waktu dan pikiran, dan selalu cerewet dan menguatkan sehingga saya bisa sampai pada titik menyelesaikan skripsi.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Pengaruh Daya Tarik Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Wisata Puncak Sosok Kabupaten Bantul”**

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan dan rintangan yang penulis hadapi. namun satu persatu bisa penulis lalui berkat adanya bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. DRS, Prihatno, M.M. selaku pembimbing I yang telah dengan sabar dan bijaksana dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Ibu Angela Ariani, SH. M.M. selaku pembimbing II yang telah sabar dan bijaksana dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Arif Dwi Saputra, S.S., M.M. selaku ketua program studi pariwisata STP AMPTA Yogyakarta
4. Hary Hermawan S.Par,M.M selaku dosen pembimbing akademik
5. Dosen, staff, dan karyawan pariwisata AMPTA yang telah memberikan ilmu selama perkuliahan.

Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang secara langsung maupun tidak langsung ikut membantu dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang terbaik, dan semoga selalu dalam perlindungan-Nya.

Yogyakarta, Desember 2023

Galang Aditya Yohan

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
BERITA ACARA UJIAN.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT.....	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Teorisasi.....	Error! Bookmark not defined.
1. Daya Tarik Wisata	Error! Bookmark not defined.
2. Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
3. Kepuasan Wisatawan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.

- C. Kerangka PemikiranError! Bookmark not defined.
- D. Hipotesis PenelitianError! Bookmark not defined.

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Jenis PenelitianError! Bookmark not defined.
 - 1. Subjek dan Objek PenelitianError! Bookmark not defined.
 - 2. Lokasi dan Waktu PenelitianError! Bookmark not defined.
 - 3. Populasi dan SampelError! Bookmark not defined.
 - 4. Variabel PenelitianError! Bookmark not defined.
- B. Metode Pengumpulan Data.....Error! Bookmark not defined.
- C. Metode Analisis DataError! Bookmark not defined.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

- A. Gambaran UmumError! Bookmark not defined.
- B. Karakteristik Data Penelitian.....Error! Bookmark not defined.
- C. Hasil InstrumenError! Bookmark not defined.
 - 1. ValiditasError! Bookmark not defined.
 - 2. RealibilitasError! Bookmark not defined.
- D. Hasil Analisis DeskriptifError! Bookmark not defined.
- E. Hasil Uji Kelayakan Variabel.....Error! Bookmark not defined.
- F. Hasil Penelitian.....Error! Bookmark not defined.
 - 1. Analisis Regresi Linier Berganda.....Error! Bookmark not defined.
 - 2. Uji F (Simultan)Error! Bookmark not defined.
 - 3. Uji t (Parsial).....Error! Bookmark not defined.
 - 4. Koefisien Determinan (R^2).....Error! Bookmark not defined.
- G. Pembahasan.....Error! Bookmark not defined.

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan.....Error! Bookmark not defined.

B. Saran**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional.....	27
Tabel 4.1	Karakteristik Data Penelitian	41
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas.....	42
Tabel 4.3	Hasil Uji Realibilitas.....	44
Tabel 4.4	Hasil Uji Deskriptif	44
Tabel 4.5	Hasil Uji Multikolinearitas	48
Tabel 4.6	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	50
Tabel 4.7	Hasil Uji F.....	51
Tabel 4.8	Hasil Uji t.....	52
Tabel 4.9	Hasil Uji Koefisien Determinan.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	20
Gambar 4.1 Sunset dan Live Music	37
Gambar 4.2 Tempat Duduk Wisatawan	38
Gambar 4.3 Toilet Umum	39
Gambar 4.4 Mushola	39
Gambar 4.5 Area Parkir.....	39
Gambar 4.6 Tempat Makan.....	40
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	47
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Penelitian

Lampiran 2. Surat Balasan Penelitian

Lampiran 3. Hasil Uji Validitas Kuesioner Penelitian

Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian

ABSTRAK

Kepuasan wisatawan saat mengunjungi tempat wisata sangatlah penting dalam pariwisata. Daya tarik wisata menjadi salah satu faktor yang sangat penting dalam kepuasan wisatawan yang dapat mempengaruhi wisatawan dalam memilih tujuan wisata. Yogyakarta merupakan salah satu tujuan wisatawan karena memiliki banyak daya tarik wisata alam yang menarik. Salah satunya yaitu Puncak Sosok yang menjual keindahan pemandangan kota Yogyakarta di malam hari. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan berpengaruh baik secara simultan maupun parsial terhadap Kepuasan Wisatawan di Wisata Puncak Sosok Kabupaten Bantul.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian jenis kuantitatif dengan sampel digunakan yaitu 30 responden untuk pengujian validitas dan reliabilitas dan 100 responden untuk pengujian hipotesis. Pengambilan sampel menggunakan Teknik *Acidental sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, dan observasi. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan Teknik analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian berdasarkan analisis linier berganda didapatkan hasil $Y = 5,848 + (-0,007) X_1 + 0,376X_2$. Melalui hasil uji F didapatkan hasil F_{hitung} sebesar 64,410 dan F_{tabel} sebesar 3,08 maka H_1 di terima. Dengan demikian bahwasanya Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan menjadi salah satu faktor terbentuknya kepuasan wisatawan di Puncak Sosok. Kemudian dari hasil analisis uji t memperoleh nilai t_{hitung} variabel Daya Tarik Wisata (X_1) sebesar -0,099, Kualitas Pelayanan (X_2) sebesar 6,975 dan nilai Beta Variabel Daya Tarik Wisata (X_1) -0,011, Kualitas Pelayanan (X_2) 0,764, dapat disimpulkan H_2 ditolak. Dengan demikian bahwasanya Daya Tarik Wisata tidak menjadi pengaruh kepuasan wisatawan di karenakan wisatawan sudah percaya dengan destinasi Puncak Sosok. Dan dari hasil Koefisien Determinasi (R^2) sebesar 0,562 atau 56,2%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Daya Tarik Wisata (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) secara simultan berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y). Dengan demikian dapat dilihat bahwasanya memang Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan menjadi faktor besar dalam kepuasan wisatawan di Puncak Sosok dengan nilai R^2 sebesar 56,2%.

Kata kunci : Daya Tarik Wisata, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wisatawan

ABSTRACT

Tourist satisfaction when visiting tourist attractions is very important in tourism. Tourist attraction is a very important factor in tourist satisfaction which can influence tourists in choosing a tourist destination. Yogyakarta is one of the tourist destinations because it has many interesting natural tourist attractions. One of them is Puncak Sosok which sells the beautiful views of the city of Yogyakarta at night. This research aims to find out whether tourist attraction and service quality influence both simultaneously and partially on tourist satisfaction at Puncak Sosok Tourism, Bantul Regency.

This research uses a quantitative type of research with the sample used, namely 30 quasi-respondents for testing validity and reliability and 100 respondents for testing hypotheses. Sampling used a non-probability sampling technique with a purposive sampling method. Data collection techniques were carried out using questionnaires and observation. The data analysis technique was carried out using multiple linear regression analysis techniques.

The results of research based on multiple linear analysis showed $Y = 5.848 + (-0.007) X_1 + 0.376X_2$. Through the results of the F test, the Fcount result is 64.410 and the Ftable is 3.08, so H1 is accepted. Thus, tourist attraction and service quality are factors in forming tourist satisfaction in Puncak Sosok. Then from the results of the t test analysis, the t-count value for the Tourist Attraction variable (X1) is -0.099, Service Quality (X2) is 6.975 and the Beta value for the Tourist Attraction Variable (X1) is -0.011, Service Quality (X2) is 0.764, it can be concluded that H2 rejected. Thus, tourist attraction does not influence tourist satisfaction because tourists already believe in the Puncak Sosok destination. And from the results the Coefficient of Determination (R²) is 0.562 or 56.2%. This shows that the variables Tourist Attraction (X1) and Service Quality (X2) simultaneously influence the variable Tourist Satisfaction (Y). Thus, it can be seen that tourist attraction and service quality are big factors in tourist satisfaction in Puncak Sosok with an R² value of 56.2%.

Keywords: Tourist Attraction, Service Quality, Tourist Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan wisatawan saat mengunjungi suatu daya tarik wisata sangatlah penting dalam pariwisata tidak hanya mempertahankan loyalitas wisatawan, namun juga menjaga nama baik tempat wisata tersebut. Hal ini dikarenakan jika wisatawan tidak puas akan berdampak terhadap calon wisatawan yang lain yang nantinya akan mengunjungi tempat wisata tersebut. Selain itu, wisatawan yang merasa tidak puas kemungkinan besar tidak akan kembali lagi berkunjung sehingga loyalitas tidak terbentuk.

Kepuasan wisatawan merupakan persepsi yang dirasakan oleh wisatawan dalam melaksanakan wisatanya dan setelah melakukan wisatanya (Pitana & Diarta, 2016:89). Kepuasan wisatawan dapat dipengaruhi oleh banyak faktor yang dapat menjadi penentu kepuasan wisatawan dalam mengunjungi suatu destinasi wisata yaitu, daya tarik wisata, aksesibilitas, fasilitas wisata, dan jasa pendukung pariwisata (Warpani, 2017). Sedangkan menurut Pitana & Diarta (2016:93), kepuasan wisatawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu, daya tarik wisata, fasilitas wisata, kegiatan wisata, dan kualitas pelayanan.

Daya tarik wisata menjadi salah satu faktor yang sangat penting dalam kepuasan wisatawan. Daya tarik wisata dapat mempengaruhi wisatawan dalam memilih tujuan wisata, wisatawan tidak akan mau mengunjungi daerah wisata

dengan daya tarik yang biasa saja. Mereka membayar dan meluangkan waktunya untuk melakukan pengalaman wisata yang menarik (Priyadi, 2016:44). Daya tarik wisata dapat berupa keindahan, keunikan, nilai sejarah, nilai budaya, dan lain sebagainya. Jika daya tarik wisata yang diharapkan oleh wisatawan sesuai dengan apa yang di dapatkan selama berkunjung maka wisatawan akan merasa puas sehingga daya tarik wisata ini mempengaruhi kepuasan wisatawan.

Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) merupakan salah satu tujuan wisatawan karena memiliki banyak daya tarik wisata alam yang menarik, baik daya tarik wisata yang sudah dikenal oleh wisatawan mancanegara maupun objek wisata yang baru dikembangkan. Salah satu daya tarik wisata alam yang berada di Yogyakarta yaitu daya tarik wisata Puncak Sosok yang menjual keindahan pemandangan kota Yogyakarta di malam hari dari atas ketinggian. Mungkin sudah banyak wisatawan yang mengetahui mengenai daya tarik wisata seperti wisata bintang dan pinus pengger yang juga menyajikan keindahan pemandangan kota Yogyakarta dari atas ketinggian, namun ada juga daya tarik wisata Puncak Sosok yang tidak kalah indah dari destinasi wisata tersebut.

Puncak Sosok merupakan destinasi wisata alam yang awal mulanya sebuah lahan kosong milik desa yang berada di wilayah yang tinggi, dari banyaknya warna dan komunitas sepeda gunung yang berdatangan untuk menikmati pemandangan dari ketinggian atau sekedar beristirahat, maka para kelompok sadar wisata Desa Bawuran memiliki inisiatif untuk menjadikan tempat tersebut sebagai destinasi wisata alam. Selain menyajikan pemandangan yang indah dari

ketinggian, Puncak Sosok juga memiliki trek downhill. Selain keindahan alam yang dimiliki oleh Puncak Sosok, kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola kurang memuaskan dan kurang profesional sehingga masih perlu diperbaiki lagi untuk kedepannya.

Kualitas pelayanan merupakan aktivitas secara langsung dan tidak berwujud yang dapat dirasakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan wisatawan, pelayanan memiliki dampak terhadap kepuasan wisatawan. Wisatawan akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan maksimal, begitu juga sebaliknya wisatawan akan merasa tidak puas ketika pelayanan yang diberikan tidak maksimal. Pelayanan sendiri diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang meliputi kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen (Soegoto, 2019:4).

Berdasarkan fenomena tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana sebenarnya pengaruh daya tarik wisata dan kualitas pelayanan yang dimiliki oleh Puncak Sosok terhadap kepuasan wisatawan yang datang berkunjung. Adapun penelitian ini berjudul: **“Analisis Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Wisata Puncak Sosok Kabupaten Bantul”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah daya tarik wisata dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Puncak Sosok?
2. Diantara variabel dari daya tarik wisata dan kualitas pelayanan manakah yang berpengaruh lebih dominan terhadap kepuasan wisatawan di Puncak Sosok?

C. Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari penyimpangan maupun pelebaran pokok permasalahan, sehingga penelitian ini lebih terarah dan tujuan dari penelitian ini dapat tercapai. Adapun batasan masalah dari penelitian ini yaitu, peneliti hanya mencari tahu bagaimana pengaruh daya tarik wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di daya tarik wisata Puncak Sosok Yogyakarta.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah daya tarik wisata dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan pada daya tarik wisata Puncak Sosok?

2. Untuk mengetahui manakah yang lebih berpengaruh antara daya tarik wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan pada daya tarik wisata Puncak Sosok?

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan banyak manfaat untuk berbagai pihak, terdiri dari :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam kegiatan akademik dan menambah sumber pengetahuan mengenai pengaruh daya tarik wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan. Serta dengan penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dan bisa membantu peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian yang serupa.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pengelola destinasi wisata Puncak Sosok Yogyakarta berupa informasi mengenai daya tarik wisata, kualitas pelayanan, dan kepuasan wisatawan. Sehingga dapat dijadikan sebagai umpan balik dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah diterapkan sebelumnya.