SKRIPSI

ANALISIS PERSEPSI WISATAWAN TERHADAP KUALITAS PRODUK DI SINDU KUSUMA EDUPARK

Oleh

DELLY

NIM: 512100131

PROGRAM STUDI HOSPITALITY

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA

2017

ANALISIS PERSEPSI WISATAWAN TERHADAP KUALITAS PRODUK DI SINDU KUSUMA EDUPARK

SKRIPSI

UntukmemenuhiSyaratGunaMemperoleh
DerajatSarjanaPariwisata

Oleh
DELLY
NIM: 512100131

PROGRAM STUDI HOSPITALITY
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA

2017

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS PERSEPSI WISATAWAN TERHADAP KUALITAS PRODUK DI SINDU KUSUMA EDUPARK

Disusun oleh:
Delly
NIM: 512100131
Jurusan: Hospitality

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I	Pembimbing II
(Drs. Santosa, M.M)	**(Dra. Heni Susilawati, M.M)**
NIDN. 0519045901	**NIDN. 0505026202**

Mengetahui

Ketua Jurusan Hospitality

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

BERITA ACARA UJIAN

ANALISIS PERSEPSI WISATAWAN TERHADAP KUALITAS PRODUK DI SINDU KUSUMA EDUPARK

SKRIPSI

Disusunoleh:
Delly
NIM: 512100131
Jurusan: Hospitality

Telahdipertahankandidepantimpenguji

Dan dinyatakan LULUS

Pada tanggal: 10 Oktober 2017

Penguji : **Arif Dwi Saputra, S.S, M.M** ……..
NIDN. 0525047001

Pembimbing I : **Drs. Santosa, M.M** ……..
NIDN. 0519045901

Pembimbing II : **Dra. HeniSusilawati, M.M** ……..
NIDN. 0505026202

Mengetahui,
KetuaSekolahTinggiPariwisata AMPTA

Drs. Prihatno, M.M
NIDN. 0526125901

PERNYATAAN

Yang bertandatangandibawahini:

Nama : Delly

NIM : 512100131

Program Studi : Hospitality

Judul : ANALISIS PERSEPSI WISATAWAN TERHADAP KUALITAS PRODUK DI SINDU KUSUMA EDUPARK

Denganinisayamenyatakanbahwadalamskripsiinitidakterdapatkarya yang pernahdiajukanuntukmemperolehgelarkesarjanaan di suatuPerguruanTinggidansepanjangpengetahuansayajugatidakterdapatkaryaataupendapat yang pernahditulisatauditerbitkanoleh orang lain, kecuali yang secaratertulisdiacudalamnaskahinidandisebutkandalamdaftarpustaka.

Yogyakarta, 24 April 2017

Delly Tan

HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Tuhan Yang MahaEsakarenatelahmemberikannikmathidup yang luarbiasa.
2. Ku persembahkanSkripsiinikepadakeduaorangtuakutercinta, yang selalumendukungdalamsegalahal.
3. TeruntukkeluargaTanteAnie, SepupukuSherydanSutedja, yang tetapmendukungwalaupuntidakkelihatantapidapatdirasakan.
4. Untukke 2 adikperempuanDelvinadan Debby Samantha yang selaluadabuataku, buatanaklaki-lakidaribapakdanemaksayaDevid, Derrick dan Desmond Nicholas, dan Aelfric Raycle Tan.
5. Valentino Yoga, FarchanAuliya, Dennis Hasnan,Eka, Nadine, Aria, Kukuh, Hendra, Abel, Alvoinita, Ayu, Singgihterimakasihatassemuasinggungan yang memotivasi, *love*!
6. Teman-temankelas Hospitality Adanjurusan Hospitality angkatan 2012 lainnya, yang tidaktersebutsatu per satu. *Last but not least, for STP AMPTA YOGYAKARTA*.

KATA PENGANTAR

PujisyukurpenulispanjatkankehadiratTuhan Yang MahaEsa, karenadenganlimpahanRahmatdanKarunia-Nya, penulisakhirnyadapatmenyelesaikanpenulisanSkripsiini, yang manamenjadisalahsatusyaratuntukmenyelesaikanpendidikan S1 Hospitality di STP AMPTA Yogyakarta. Adapunjuduldariskripsi yang diangkatadalah**AnalisisPersepsiWisatawanTerhadapKualitasProduk di SinduKusumaEdupark.**

Dalamkesempataninipenulisinginmengucapkanterimakasihkepadapihak yang telahbanyakmembantu, membimbingdanmengarahkanpenulissertamemberikansemangatdalammenyelesaikanskripsiini. Penulismengucapkanbanyakterimakasihkepada:

1. Bapak Drs. Santosa, M.M, selakuDosenPembimbing I yang telahdengansabardanarifmemberikanwaktu, tenaga, saran sertaarahandalampenyusunanskripsiini.
2. IbuDra. HeniSusilawati, M.M, selakuDosenPembimbingII yang telahdenganarifdanbijaksanamemberikanbimbingan, kritik, saran danarahandalampenyusunanskripsiini.
3. BapakArifDwiSaputra, S.S, M.M,selakudosenpengujiutamaatasmasukan yang bermanfaatbagipenulis, danketuaJurusan Hospitality yang sedikitbanyaksudahmemberikandukungan.
4. BapakDrs. Prihatno, M.M, selakuketuaSekolahTinggiPariwisata AMPTA.

5. SeluruhDosenPengajardan Staff di STP AMPTA yang telahmemberikanilmu yang bermanfaatkepadapenulisselamamasaperkuliahan.
6. PihakSinduKusumaEdupark yang telahbersediamemberikankesempatankepadapenulisuntukmelakukanpenelitian di SinduKusumaEdupark.
7. Terimakasihjugauntuk laptop saya, yang sudahbertahun-tahunmenemanimengerjakansemuatugashinggaskripsisampaisaatini.

Penulismenyadarisepenuhnyabahwaskripsiinimasihjauhdari kata sempurna. Olehkarenaitu, penulismengharapkandanmenghargaisetiapkritikdan saran yang membangundariberbagaipihak demi penulisan yang lebihbaikdimasamendatang. Akhir kata, semogaskripsiinidapatmemberikanmanfaatbagisemuapihak yang berkepentingan.

Yogyakarta, 24 April 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **ii**

BERITA ACARA UJIAN ..... **iii**

HALAMAN PERNYATAAN ..... **iv**

HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vi**

DAFTAR ISI ..... **viii**

DAFTAR GAMBAR ..... **x**

DAFTAR TABEL ..... **xi**

ABSTRAK ..... **xii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. LatarBelakangMasalah 1
B. RumusanMasalah 5
C. BatasanMasalah 5
D. TujuanPenelitian 5
E. ManfaatPenelitian 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **7**

A. Landasan Teori 7
B. KerangkaPemikiran 18

C. Hipotesis 18
D. Penelitian Terdahulu 19

BAB III METODE PENELITIAN 21

A. LokasidanWaktu 21
B. PopulasidanSampel 21
C. Variabel Penelitian 22
D. Teknik Pengumpulan Data 23
E. Definisi Operasional dan Konseptual 25
F. TeknikAnalisis Data 27

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 30

A. GambaranUmum Objek 30
B. Analisisdan Interpretasi Data 36
C. Pembahasan 46

BAB V PENUTUP 50

A. Kesimpulan 50
B. Saran 50

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran 18

Gambar 4.1 Peta Wahana Sindu Kusuma Edupark 31

Gambar 4.2 Struktur Organisasi 35

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 36

Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Umur 37

Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan 38

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Performance (X1) 39

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Conformance (X2) 39

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Aesthetics (X3) 40

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Percieved Quality (X4) 40

Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Performance (X1) 41

Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Conformance (X2) 41

Table 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Aesthetics (X3) 42

Table 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Percieved Quality (X4) 42

Table 4.12 Hasil Uji Hipotesis T-test 43

Table 4.13 Hasil Rata-rata Variabel 44

Table 4.14 Hasil Uji Validitas 46

Table 4.15 Hasil Uji Reliabilitas 47

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Persepsi wisatawan terhadap kualitas produk yang terdiri dari 4 dimensi (*Performance, Conformance, Aesthetics dan Percieved Quality*) di Sindu Kusuma Edupark, Yogyakarta.Dikarenakan produk (wahana-wahana) di SKE menjadi hal utama yang menarik wisatawan untuk berkunjung, maka penulis tertarik dan ingin mengetahui tentang seberapa tinggi persepsi wisatawan yang berkunjung terhadap kualitas produk di SKE.

Populasi yang penulis ambil dalam penelitian ini adalah semua pengunjung yang berkunjung ke Sindu Kusuma Edupark dengan jumlah Sampel 50 orang. Metode pengumpulan data dengan angket (Kuesioner)yang dibagikan kepada wisatawan yang berkunjung ke Sindu Kusuma Edupark, dokumentasi, observasi dan studi pustakaPenelitian ini menggunakanpendekatan deskriptif dengan metode teknik analisis statistic. Teknik analisis data menggunakan uji hipotesis deskriptif dengan rumus *T-test*Satu Sampel.

Dari hasil uji hipotesis 70% yang paling tinggi dari persepsi wisatawan terhadap kualitas produk di Sindu Kusuma Edupark dari yang diharapkan dapat diterima atau Ho ditolak, dibuktikan dengan uji T yang dimana t hitung lebih rendah dari t table yakni -13.383 <-1.684. perhitungan nilai rata-rata pada setiap dimensinya, *conformance* memiliki nilai paling tinggi yakni 15.68 dibanding dengan dugaan sebelumnya yaitu *performance* yakni 14.82. Menurut penulis, persepsi wisatawan sangat berperan dalam meningkatkan sebuah produk, dan harus ditingkatkan lagi kualitas produk pada setiap unsur yang ada, dalam menjalankan usaha produk maupun jasa pariwisata. Penulis merekomendasikan, sebaiknya ada area khusus merokok, agar asap rokok tidak menganggu kegiatan keluarga.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Persepsi Wisatawan.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Majunya industri pariwisata suatu daerah sangat tergantung kepada jumlah wisatawan yang datang, karena itu harus di tunjang dengan peningkatan pemanfaatan daerah tujuan wisata sehingga industri pariwisata akan berkembang dengan baik. Negara Indonesia yang memiliki pemandangan alam yang indah sangat mendukung bagi berkembangnya sektor industri pariwisata di Indonesia sebagai Negara kepulauan, potensi Indonesia untuk mengembangkan industri pariwisata sangatlah besar.

Pariwisata merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh manusia baik secara perorangan maupunkelompok, di dalam Negara sendiri maupun di Negara lain, sedangkan wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dilakukan dalam jangka waktu sementara, kemudian atraksi wisata adalah suatu yang dapat dilihat atau disaksikan melalui sesuatu pertunjukan yang khusus diselenggarakan untuk para wisatawan. Sektor ini semakin diperhitungkan karena permintaannya semakin melonjak, terutama pada era globalisasi seperti saat ini.

Sektor pariwisata sebagai kegiatan perekonomian telah menjadi andalan dan prioritas pengembangan bagi sejumlah Negara, terlebih bagi Negara

berkembang seperti Indonesia yang memiliki potensi wilayah yang luas dengan adanya daya tarik wisata yagng cukup besar, banyaknya keindahan alam, aneka ragam sejarah budaya dan kehidupan masyarakat yang menjadikan indonesia memiliki tempat tersendiri di mata para wisatawan mancanegara. Keinginan wisatawan yang ingin menikmati keindahan alam dan kebudayaan secara bersama inilah yang membuat Indonesia menjadu destinasi terbaik.

Setiap individu membutuhkan pariwisata untuk mendapatkan suasana yang baru dalam menjalankan kehidupannya. Pariwisata berkembang karena adanya gerakan manusia dalam mencari sesuatu yang belum di ketahuinya, menjelajahi wilayah baru, mencari perubahan suasana atau untuk mendapatkan perjalanan baru. Pariwisata ada dan berkembang karena wisatawan. salah satu ciri berkembangnya pariwisata di suatu Negara adalah dengan banyaknya wisatawan (asing) yang masuk, maka akan terjadi pembangunan sarana dan prasarana pariwisata yang bertujuan untuk memfasilitasi wisatawan yang berkunjung.

Daerah Istimewa Yogyakarta banyak menyimpan potensi yang dapat dijadikan sebagai peluang usaha, untuk itu pemerintahan Kota Yogyakarta memberikan dukungan penuh untuk perusahaan yang ingin melakukan investasi di segala bidang usaha, terutama kepariwisataan. Yogyakarta juga banyak mempunyai destinasi wisata yang berpotensi dan daya tarik yang masih belum di kelola secara optimal, tetapi mempunyai prospek pasar skala nasional dan internasional. Oleh karena itu, Yogyakarta saat ini giat

mengembangkan potensi wilayahnya untuk tujuan wisata dalam rangka menarik minat wisatawan berkungjung.

Setiap daerah memiliki potensi lokal yang baik berupa wisata alam, wiata budaya maupun wisata buatan. Berbagai potensi wisata lokal yang ada dan dapat digali, diolah, dikelola serta di kembangkan menjadi sarana hiburan atau rekreasi memenuhi kebutuhan masyarakat lokal maupun mancanegara.

Potensi wisata yang dimiliki Yogyakarta terbentuk dari kondisi geografis, sejarah dan budaya yang dimiliki Kota Yogayakarta. Potensi wisata yang berasal dari kondisi geografis meliputi objek suasana Kota terutama kawasan Malioboro. Potensi wisata yang berasal dari sejarah meliputi destinasi wisata peninggalan sejarah, potensi wisata yang berasal dari budaya meliputi keunikan budaya masyarakat Yogyakarta dengan segala kebudayaannya. Tidak hanya itu saja, Yogyakarta juga mempunyai beberapa potensi wisata buatan, salah satunya adalah Sindu Kusuma Edupark yang juga bisa menarik wisatawan untuk berkunjung.

Sindu Kusuma Edupark (selanjutnya disebut SKE), adalah sebuah wahana rekreasi keluarga dan diresmikan pada tanggal 20 Desember 2014 dan berdiri diatas lahan seluas 7 hektar. SKE bekerjasama dengan PT. Kusuma Sastria Dinasastri Wisatahjaya (Kusuma Agrowisata Group) yang terletak di Kota Batu, Malang, Jawa Timur. Dengan mengandalkan konsep edukasi dan bertekad menjadi wahana wisata keluarga terbaik, yang mampu memberikan pengalaman dan kesan tersendiri bagi pengunjungnya, berusaha secara pasti memberikan wahana-wahana baru pada setiap tahunnya sebagai wujud

penyegaran wahana yang lebih menarik, menyenangkan dan lebih semarak bagi pengunjung. SKE juga sangat memperhatikan nilai-nilai Adiluhung Budaya Jawa yang dipakai sebagai Tata Laku Utama dalam memberikan layanan prima kepada setiap pengunjungnya agar memperoleh pengalaman yang luar biasa.

Suatu destinasi wisata harus meningkatkan kualitas objek menjadi lebih baik guna mendapatkan persepsi positif. Membentuk persepsi yang positif tentadeng daerah tujuan wisata dengan berbagai atribut-atribut pariwisatanya pada diri wisatawan menjadi salah satu kunci untuk menjamin perkembangan suatu destinasi wisata. Untuk mendapatkan persepsi yang positif, maka suatu destinasi wisata dituntut untuk memenuhi keinginan wistawan.

Adanya SKE ini diharapkan mampu memberikan pengalaman dan kesan tersendiri bagi setiap pengunjungnya. SKE juga berusaha menarik wisatawan untuk berkunjung kesana. Persepsi wisatawan sangat menentukan peluang wisatawan untuk kembali mengunjungi SKE, atau paling tidak untuk menuturkan pengalamannya nanti di daerah asal. Bentuk fisik di SKE seperti wahana-wahana menjadi hal utama mengapa wisatawan berkunjung, SKE juga dilengkapi dengan fasilitas yang menjadi sebuah keharusan yang ada di suatu tempat wisata. Dikarenakan produk (wahana-wahana) di SKE menjadi hal utama yang menarik wisatawan untuk berkunjung, maka penulis tertarik dan ingin mengetahui tentang seberapa tinggi persepsi wisatawan yang berkunjung terhadap kualitas produk di SKE, karena kesan yang diperoleh dari masing-masing individu berbeda-beda satu sama lainnya.

Dari uraian diatas, maka penulis mengangkat judul "ANALISIS PERSEPSI WISATAWAN TERHADAP KUALITAS PRODUK DI SINDU KUSUMA EDUPARK".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Seberapa tinggi persepsi wisatawan terhadap kualitas produk di Sindu Kusuma Edupark yang diwakili oleh dimensi *Performance, Conformance, Aesthetics* dan *Percieved Quality*?
2. Dari ke empat dimensi apakah *Performance* yang paling tinggi di SKE?

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan secara mendalam serta fokus dan tidak melebar, maka penulis memberi batasan yakni tentang persepsi wisatawan terhadap kualitas produk yang diwakili oleh dimensi *Performance, Conformance, Aesthetics* dan *Percieved Quality.*

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. seberapa tinggi persepsi wisatawan terhadap kualitas produk di Sindu Kusuma Edupark yang diwakili oleh dimensi *Performance, Conformance, Aesthetics* dan *Percieved Quality*.

2. Apakah dimensi *performace* yang paling tinggi dari dimensi *Conformance, Aesthetics* dan *Percieved Quality*.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Sindu Kusuma Edupark

   Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan informasi yang bermanfaat dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk serta bisa menjadi referensi yang dapat digunakan.

2. Bagi STP AMPTA Yogyakarta

   Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat, masukan dan menambah kajian ilmiah mengenai persepsi wisatawan terhadap kualitas produk di SKE, serta menambah daftar kepustakaan.

3. Bagi Mahasiswa

   Memperdalam wawasan dan tingkat kemampuan berpikir mahasiswa sehingga mampu menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama pendidikan di STP AMPTA Yogyakarta, serta dapat menambah referesnsi untuk penelitian selanjutnya.