

SKRIPSI

**ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN
PADA MUSEUM *DE MATA DE ARCA* DAN *UPSIDE DOWN WORLD*
YOGYAKARTA BERDASARKAN KETERSEDIAAN FASILITAS DAN
PRODUK**



Guna Memperoleh Gelar Strata I Sarjana Pariwisata

**Oleh
FARADILLA DEVIANA
NIM : 513100216**

**PROGRAM STUDI HOSPITALITY
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA
2017**

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN
PADA MUSEUM *DE MATA DE ARCA* DAN *UPSIDE DOWN WORLD*
YOGYAKARTA BERDASARKAN KETERSEDIAAN FASILITAS DAN
PRODUK**



Oleh
FARADILLA DEVIANA
NIM : 513100216

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Santosa, M.M
NIDN. 0519045901

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

Mengetahui
Ketua Jurusan Hospitality

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

BERITA ACARA UJIAN

**ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN PADA
MUSEUM *DE MATA DE ARCA* DAN *UPSIDE DOWN WORLD* YOGYAKARTA
BERDASARKAN KETERSEDIAAN FASILITAS DAN PRODUK**

Disusun Oleh :

FARADILLA DEVIANA

NIM : 513100216

JURUSAN : HOSPITALITY

Telah dipertahankan di depan penguji dan dinyatakan : LULUS

Pada tanggal : 01 Maret 2017

TIM PENGUJI

**Penguji Utama : Drs. Budi Hermawan, M.M (.....)
NIDN. 0523026601**

**Pembimbing I : Drs. Santosa, M.M (.....)
NIDN. 0519045901**

**Pembimbing II : Arif Dwi Saputra, S.S., M.M (.....)
NIDN. 0525047001**

**Meng.etahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**

**Drs. Santosa, M.M
NIDN. 0519045901**

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : FARADILLA DEVIANA

NIM : 513100216

PROGRAM STUDI : HOSPITALITY

JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN
WISATAWAN PADA MUSEUM *DE MATA DE ARCA* DAN
UPSIDE DOWN WORLD YOGYAKARTA BERDASARKAN
KETERSEDIAAN FASILITAS DAN PRODUK

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 disebut dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Februari 2017

Faradilla Deviana
NIM : 513100216

HALAMAN MOTTO

“Tidak ada manusia yang diciptakan gagal, yang ada hanyalah mereka gagal memahami potensi diri dan gagal merancang kesuksesannya”
(HR Tirmidzi)

“Sesungguhnya dibalik kesusahan selalu ada kemudahan”
(QS. Al Insyirah 94:5-6)

“Berdoalah kamu sekalian dengan perasaan yakin akan dikabulkan doamu. Ketahuilah bahwasannya Allah tidak akan mengabulkan doa orang yang hatinya lalai dan tidak bersungguh-sungguh”
(HR. Tirmidzi)

“Man Jadda Wajada, barang siapa yang bersungguh-sungguh dia akan berhasil”
(Pribahasa arab/versi novel Negeri 5 Menara)

“Kebahagiaan dalam kesuksesan yaitu ketika kita berhasil melewati semua rintangan, cobaan, dan ujian”
(Faradilla Deviana)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, kelancaran, kenikmatan, karunia, dan hidayah sehingga penyusunan skripsi dapat diselesaikan dengan baik.
2. Kedua orang tua tercinta, Marhamzah dan Nyayu Masturah yang selalu mendoakan, memberi semangat, mengarahkan, dan mendukung secara moril maupun materil
3. Keempat saudaraku, Febrina Marlizah, Dwi Rahma Sari, Muhammad Fachri (kakak), dan Muhammad Alfi Syahril (adik) yang telah mendukung dan memberi semangat.
4. Sahabatku, Suci Nurindah Alqiah yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan doa dari Pangkal Pinang, Bangka.
5. Sahabatku, (Ida Aryanti dan Sarbanun Arsyad) terimakasih atas kebersamaan, kesederhanaan, dan dukungan selama ini untuk tetap berjuang menyelesaikan pendidikan sarjana ini.
6. Sahabatku, (Muhammad Insan, Eny Felisitas Nahak, dan Muhammad Siddiq) terimakasih atas kebersamaan kita beberapa tahun ini.
7. Teman-teman KKN STP AMPTA 2016
8. Hospitality A 2013, terimakasih atas kerjasamanya
9. Keluarga besar Hospitality 2013 dan seluruh teman-teman STP AMPTA Yogyakarta angkatan 2013, terimakasih
10. Seluruh sahabat-sahabat dan pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Penulisan skripsi dengan judul “ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN PADA MUSEUM *DE MATA DE ARCA* DAN *UPSIDE DOWN WORLD* YOGYAKARTA BERDASARKAN KETERSEDIAAN FASILITAS DAN PRODUK” ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Kepariwisata pada Program Studi Hospitality Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan berbagai pihak. Oleh sebab 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 setinggi-tingginya secara tulus ikhlas penulis ucapkan kepada :

1. Bapak Drs. Santosa, M.M selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta sekaligus dosen pembimbing I yang telah memberikan izin melakukan penelitian dan penyusunan skripsi serta dengan sabar memberikan bimbingan materi, pengarahan, dan bantuan.
2. Bapak Arif Dwi Saputra, S.S., M.M selaku Ketua Jurusan Hospitality sekaligus dosen pembimbing II yang telah memberikan dukungan dalam pemilihan judul skripsi serta memberikan bimbingan dan penyempurnaan penulisan skripsi.

3. Bapak Drs. Budi Hermawan, M.M selaku dosen penguji utama yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan.
4. Ibu Deltha selaku *General Manager* (GM) dan Bapak Warli selaku *Marketing* di Museum *De Mata De Arca* yang telah memberikan izin serta bantuan dalam penelitian skripsi.
5. Bapak Femil selaku *Manager* dan Bapak Eko selaku *Supervisor Upside Down World* yang telah memberikan izin serta bantuan dalam penelitian skripsi.
6. Para responden penelitian yang telah meluangkan waktu untuk menyampaikan informasi dan mengisi kuesioner penelitian.
7. Kedua orang tua dan saudara penulis yang telah memberikan doa, dukungan, dan semangat.
8. Pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan yang telah memberikan bantuan dan doa restu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pembaca untuk perbaikan pada penelitian berikutnya.

Yogyakarta, Februari 2017

Penulis,
Faradilla Deviana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Batasan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori.....	10
1. Studi Komparasi/Perbandingan.....	10
2. Ketersediaan.....	10
3. Pariwisata.....	10
4. Destinasi Wisata.....	12
5. Daya Tarik Wisata.....	13
6. Produk.....	17

7. Fasilitas.....	19
8. Wisatawan.....	20
9. Kepuasan Wisatawan.....	21
10. Museum.....	23
B. Kerangka Pemikiran.....	27
C. Penelitian Terdahulu.....	27
D. Hipotesis.....	28

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	30
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	30
C. Populasi dan Sampel.....	31
D. Variabel dan Indikator.....	32
E. Metode Pengumpulan Data.....	35
1. Jenis Instrumen Penelitian.....	35
2. Uji Kelayakan Instrumen.....	37
F. Metode Analisis Data.....	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian.....	44
B. Deskripsi Responden.....	54
C. Uji Kelayakan Kuesioner.....	58
D. Hasil Analisis Data.....	60
E. Pembahasan.....	65

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN.....	76
B. SARAN.....	78

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan Jumlah Pengunjung Daya Tarik Wisata di DIY.....	3
Tabel 4.1	Harga Tiket Masuk.....	49
Tabel 4.2	Data Kunjungan Wisatawan tahun 2016.....	50
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Variabel X1 (Fasilitas) dan X2 (Produk).....	58
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas.....	60
Tabel 4.5	Hasil Analisis Fasilitas.....	61
Tabel 4.6	Hasil Analisis Produk.....	63
Tabel 4.7	Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Penelitian.....	27
Gambar 4.1	Logo Museum <i>De Mata 1</i> , <i>De Mata 2</i> , dan <i>De Arca</i>	46
Gambar 4.2	Struktur Organisasi PT DEMATA MARIS (<i>De Mata 1</i>).....	48
Gambar 4.3	Struktur Organisasi PT DEMATA MEKAR ABADI (<i>De Mata 2</i>)...	48
Gambar 4.4	Struktur Organisasi PT Golden Patma (<i>De Arca</i>).....	49
Gambar 4.5	Logo <i>Upside Down World</i> Yogyakarta.....	52
Gambar 4.6	Struktur Organisasi <i>Upside Down World</i> Yogyakarta.....	53
Gambar 4.7	Data Responden Berdasarkan <i>Gender</i>	54
Gambar 4.8	Data Responden Berdasarkan Usia.....	55
Gambar 4.9	Data Responden Berdasarkan Asal Wisatawan.....	56
Gambar 4.10	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Pengantar Penelitian
Lampiran 2	Surat Jawab Penelitian
Lampiran 3	Surat Pernyataan Selesai Penelitian
Lampiran 4	Kuesioner Penelitian
Lampiran 5	Pedoman Wawancara
Lampiran 6	Data Responden
Lampiran 7	Nilai Skor
Lampiran 8	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 9	Hasil Uji Independent Sample T Test
Lampiran 10	Dokumentasi
Lampiran 11	Daftar Hasil Wawancara
Lampiran 12	Lembar Bimbingan
Lampiran 13	Lembar Permohonan Ujian Pendadaran

ABSTRAK

Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) merupakan daerah tujuan wisata di Indonesia dengan beragam wisata yang ditawarkan, seperti wisata buatan. Wisata buatan yang ada di DIY yaitu Museum *De Mata De Arca* dan *Upside Down World*. Kedua destinasi wisata ini merupakan wahana berfoto yang menawarkan fasilitas dan keunikan produk wisatanya masing-masing dengan tujuan untuk memberikan kepuasan wisatawan. Museum *De Mata De Arca* yang menawarkan produk wisata yaitu gambar 3D, 4D, dan patung sedangkan *Upside Down World* yang menawarkan produk wisata yaitu ruangan yang semua perabotannya asli dan ditata terbalik. Namun, minimnya fasilitas yang ditawarkan oleh *Upside Down World* seperti area parkir yang sempit dan penyejuk ruangan yang minim, sedangkan fasilitas tersebut dipenuhi oleh Museum *De Mata De Arca*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ketersediaan fasilitas dan produk di kedua destinasi, serta untuk membandingkan kedua destinasi wisata yang berdasarkan ketersediaan fasilitas dan produk, sehingga dapat diketahui tingkat kepuasan wisatawan pada masing-masing destinasi wisata.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode komparatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *nonrandom sampling* berjumlah 15 responden dan pengumpulan data digunakan alat bantu kuesioner, wawancara serta eksplorasi (observasi dan dokumentasi). Teknik analisis data menggunakan *Independent Sample T Test* dengan menggunakan rumus *Sparated Varians*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) Berdasarkan hasil pengamatan, Museum *De mata De Arca* lebih unggul dibandingkan *Upside Down World* dari sisi fasilitas maupun produk untuk wisatawan. (2) Terdapat perbedaan tingkat kepuasan wisatawan antara Museum *De Mata De Arca* dan *Upside Down World* berdasarkan fasilitas dengan nilai t_{hitung} sebesar $3.501 > t_{tabel}$ sebesar 2.048 , dengan demikian H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima bahwa terdapat perbedaan yang signifikan berdasarkan fasilitas antara Museum *De Mata De Arca* dan *Upside Down World*. Dari nilai *mean* untuk fasilitas Museum *De Mata De Arca* sebesar $34.866 >$ fasilitas *Upside Down World* sebesar 30.733 dengan selisih (*mean difference*) sebesar 4.133 . Artinya wisatawan merasa lebih puas pada fasilitas yang disediakan oleh Museum *De Mata De Arca* daripada fasilitas yang disediakan oleh *Upside Down World*. (3) Terdapat perbedaan tingkat kepuasan wisatawan antara Museum *De Mata De Arca* dan *Upside Down World* berdasarkan produk dengan nilai t_{hitung} sebesar $3.271 > t_{tabel}$ sebesar 2.048 , dengan demikian H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima bahwa terdapat perbedaan yang signifikan berdasarkan produk antara Museum *De Mata De Arca* dan *Upside Down World*. Dari nilai *mean* untuk produk Museum *De Mata De Arca* sebesar $34.933 >$ produk *Upside Down World* sebesar 30.6 dengan selisih (*mean difference*) sebesar 4.333 . Artinya wisatawan merasa lebih puas pada produk yang disediakan oleh Museum *De Mata De Arca* daripada produk yang disediakan oleh *Upside Down World*. Menurut peneliti, dibutuhkan peningkatan fasilitas dan produk untuk *Upside Down World* dan dapat menjadikan Museum *De Mata De Arca* sebagai acuan dalam pengembangan dan pengelolaan wahana wisata untuk memberikan kepuasan wisatawan.

Kata Kunci : Kepuasan wisatawan, Fasilitas, dan Produk

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan bagian dari sektor industri yang dapat memacu pertumbuhan ekonomi suatu daerah dan mempunyai peluang yang sangat besar untuk dikembangkan terutama di negara Indonesia. Peluang-peluang yang dapat dikembangkan di Indonesia yaitu keberagaman budaya, agama, dan keindahan alam yang dapat dijadikan sebagai daya tarik wisata andalan Indonesia.

Perkembangan pariwisata di Indonesia terbilang cukup pesat karena merupakan sektor pembangunan yang saat ini sedang digalakkan oleh pemerintahan dengan bertujuan untuk meningkatkan pendapatan devisa pada khususnya dan pendapatan negara dan masyarakat pada umumnya, perluasan lapangan kerja dan mendorong kegiatan-kegiatan industri sampingan serta memperkenalkan dan mendayagunakan keindahan alam dan kebudayaan Indonesia, selain itu juga untuk meningkatkan persahabatan nasional dan internasional. Oleh sebab itu, perkembangan pariwisata juga harus didukung oleh potensi-potensi wisata yang ada di Indonesia agar dapat dikenal oleh Internasional.

Negara Indonesia memiliki banyak potensi yang dapat dikembangkan menjadi tarik wisata meliputi wisata alam, budaya, sejarah, dan buatan. Banyaknya potensi yang ada di Indonesia menjadi peluang untuk

mengembangkan industri pariwisata yang lebih maju dan berkembang yang juga dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Salah satu daerah di Indonesia yang mempunyai potensi daya tarik wisata yaitu Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY).

DIY merupakan tujuan wisata di Indonesia dengan berbagai sebutan sebagai kota pendidikan, kota budaya, kota sejarah, termasuk kota wisata. Wisata yang ditawarkan DIY untuk wisatawanpun beragam meliputi wisata budaya, wisata kuliner, wisata alam, wisata minat khusus, wisata belanja, wisata pendidikan, dan wisata buatan. Wisata budaya atau atraksi budaya menurut Sammeng (2000:35), adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, keaslian, dan nilai luhur yang berupa keanekaragaman kekayaan budaya yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan. Wisata budaya tersebut meliputi keraton, candi, benteng, peninggalan sejarah, dan benda-benda bersejarah yang disimpan di museum.

Keberadaan museum di DIY dianggap sebagai tempat wisata yang jenuh dan membosankan, sehingga minat kunjungan wisatawan ke museum dapat dikatakan cukup sedikit dibandingkan dengan objek daya tarik wisata (ODTW) yang lainnya. Berikut merupakan Data Statistik Jumlah Kunjungan Wisatawan ke ODTW yang ada di Kota Yogyakarta :

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Pengunjung Daya Tarik Wisata di DIY
Pada Tahun 2013-2015

Perkembangan Jumlah Pengunjung Daya Tarik Wisata Di DIY 2013-2015

ODTW	Jumlah Kunjungan Wisatawan		
	2013	2014	2015
Kraton Yogyakarta	714,386	880,422	601,593
Taman Sari	351,411	439,395	399,970
Gembira Loka	1.547,517	1,795,486	1,824,810
Purawisata	191,077	191,334	0
Kebun Plasma Nutfah	16,313	11,715	11,383
Pagelaran Kraton	298,156	336,874	1,218,036
Taman Pintar	1,067,131	1,010,345	948,163
Jogja Gallery	-	8,033	0
Istana Gedung Agung	16,312	10,022	15,661
Makam Raja Mataram	26,883	27,785	41,383
Kampung Wisata Diponihatan	33,197	417	557
Museum Sonobudoyo 1	21,978	27,729	37,749
Museum Sasmitaloka Pangsar Soedirman	11,290	12,720	20,794
Museum Taman Siswa Dirgantara Kirti Griya	11,875	12,514	6,016
Museum Sasanawiratama P. Diponegoro	2,118	1,306	3,229
Museum Pusat Dharma Wiratama	6,316	2,636	6,840
Museum Perjuangan	3,033	4,219	5,979
Museum Kereta Keraton	33,197	35,146	22,599
Museum Sonobudoyo 2	14,615	19,593	0
Museum Benteng Vredeburg	258,322	371,486	427,446
Museum Biologi UGM	20,250	32,876	12,230
Museum Puro Pakualaman	1,037	4,343	2,877
Museum Batik Sulaman	2,107	4,145	3,022
Museum Bahari	6,666	5,455	5,067
Museum Sandi	17,278	5,356	3,827

Sumber : Data Statistik Kepariwisata 2015 (Data diolah, Januari 2017)

Dari data di atas, terlihat jumlah kunjungan wisatawan ke museum-museum yang ada di DIY mengalami fluktuatif setiap tahunnya dan lebih sedikit dibandingkan dengan jumlah kunjungan wisatawan ke ODTW yang lain yang ada di DIY. Karena selama ini di mata masyarakat muncul pemikiran bahwa museum merupakan sebuah tempat yang mengerikan dengan benda-

benda peninggalan sejarah dan bangunan lama yang membuat kurangnya minat wisatawan untuk mengunjungi museum. Namun, berbeda dengan Museum *De Mata De Arca* dan *Upside Down World* yang menawarkan konsep museum yang berbeda dengan museum lainnya. Kedua museum ini, data kunjungannya belum terdata oleh Badan Statistik Kepariwisataaan DIY karena keduanya merupakan museum yang baru berdiri di DIY. Walaupun baru kedua museum ini telah menarik perhatian wisatawan dan mampu mengubah pandangan masyarakat tentang museum.

Konsep kedua museum ini, melihat dari perkembangan teknologi yang sangat pesat di era globalisasi ini, yang membuat kebutuhan manusia semakin lama semakin meningkat. Kebutuhan akan rasa aktualisasi diri dengan menggunakan teknologi dan mengakses beberapa aplikasi di ponsel pintar telah menjadi tren masyarakat sekarang. Sehingga memberikan ide kreatif kepada para pelaku pariwisata untuk mencari hal-hal baru yang menarik dan unik untuk dijadikan sebagai destinasi wisata dengan mengumpulkan dan mengoleksi gambar dan peralatan sebagai tempat atau wahana foto kepada wisatawan. Oleh karena itu, kedua museum ini bukan termasuk kedalam wisata budaya melainkan wisata buatan yang merupakan hasil karya manusia yang tidak mengandung kekayaan budaya.

Wahana foto tersebut yaitu Museum *De Mata De Arca* yang berada di XT Square Yogyakarta ini merupakan satu-satunya museum 3 dimensi (3D) terbesar di Indonesia dan satu-satunya di DIY dan memiliki 3 wahana dalam museum yaitu wahana *De Mata 1* yaitu gambar 3D, wahana *De Mata 2* yaitu

gambar 3D, 4D dan *Mirror Illusions*, dan yang terakhir wahana *De Arca* yaitu patung-patung. Sedangkan *Upside Down World* yang berada di Jalan Ring Road Utara 18 Maguwoharjo Sleman, merupakan wahana wisata yang semua posisi atau perabotannya di tata terbalik. Konsep wahana wisata ini menyerupai tempat tinggal yang dilengkapi dengan berbagai ruangan seperti ruang tamu, dapur dan ruang makan yang semua perabotannya asli dan di tata terbalik.

Museum *De Mata De Arca* yang berdiri pada akhir tahun 2013 ini harus dapat bersaing dengan museum atau wahana wisata buatan lainnya yaitu *Upside Down World* yang baru berdiri pada July 2016. Kedua destinasi ini menarik perhatian wisatawan anak-anak hingga dewasa yang memiliki hoby berfoto dan mampu mengekspresikan gaya, jumlah kunjungan wisatawan kedua destinasi ini pun terus meningkat. Namun, akses menuju *Upside Down World* ini yang kurang memadai yaitu tidak tersedianya Trans Jogja untuk wisatawan yang tidak menggunakan kendaraan pribadi karena lokasinya yang cukup jauh dari perkotaan dibandingkan dengan Museum *De Mata De Arca*.

Upside Down World menawarkan harga tiket masuk yang dapat dikatakan cukup mahal dengan hanya berisikan 12 *scenes* daripada Museum *De Mata De Arca* yang memiliki 3 wahana foto. Selain itu, area parkir yang sempit, penyejuk ruangan yang minim, area yang cukup sempit tanpa koridor yang membatasi jumlah dan arus gerak wisatawan, serta wisatawan harus antri ketika ramainya pengunjung yang datang ke *Upside Down World*. Sedangkan, Museum *De Mata De Arca* memiliki 3 wahana foto dan memiliki semua fasilitas yang tidak dimiliki oleh *Upside Down World*. Tetapi, dilihat dari aspek

produk *Upside Down World* memiliki benda atau barang yang nyata dan asli, tidak seperti Museum *De Mata De Arca* yang hanya menampilkan gambar 3D, 4D, dan patung.

Namun, dengan keunggulan dan keunikan yang dimiliki oleh kedua destinasi tersebut terdapat suatu kondisi yang berbeda yang berdampak terhadap kepuasan wisatawan. Maka, dari identifikasi tersebut peneliti tertarik untuk membandingkan tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung ke kedua destinasi tersebut dan menjadikan “**ANALISIS PEBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN PADA MUSEUM *DE MATA DE ARCA* DAN *UPSIDE DOWN WORLD* YOGYAKARTA BERDASARKAN KETERSEDIAAN FASILITAS DAN PRODUK**” sebagai judul dari penelitian ini.

B. Rumusan Masalah

Kepuasan wisatawan merupakan terpenuhinya harapan wisatawan terhadap suatu destinasi dengan keadaan yang diperolehnya ketika berkunjung ke destinasi tersebut. Kepuasan wisatawan mencakup produk wisata dan fasilitas yang mendukung wisatawan dalam berwisata. Berdasarkan masalah yang telah diuraikan, maka peneliti mengambil rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana ketersediaan fasilitas dan produk di Museum *De Mata De Arca* dan *Upside Down World*?
2. Apakah ada perbedaan tingkat kepuasan wisatawan Museum *De Mata De Arca* dan *Upside Down World* berdasarkan ketersediaan fasilitas?

3. Apakah ada perbedaan tingkat kepuasan wisatawan Museum *De Mata De Arca* dan *Upside Down World* berdasarkan produk?

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti memberikan batasan masalah agar lebih terarah dan terfokus pada masalah yang akan diteliti. Adapun batasan masalah yang difokuskan pada ketersediaan fasilitas pendukung wisata di kedua destinasi wisata yaitu Museum *De Mata De Arca* dan *Upside Down World*, serta produk yang ditawarkan oleh kedua destinasi tersebut dalam memberikan kepuasan kepada wisatawan.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui ketersediaan fasilitas dan produk di Museum *De Mata De Arca* dan *Upside Down World*
2. Untuk mengetahui apakah ada perbedaan tingkat kepuasan wisatawan Museum *De Mata De Arca* dan *Upside Down World* berdasarkan ketersediaan fasilitas
3. Untuk mengetahui apakah ada perbedaan tingkat kepuasan wisatawan Museum *De Mata De Arca* dan *Upside Down World* berdasarkan produk

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan membawa manfaat bagi semua kalangan, penelitian ini memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi STP AMPTA Yogyakarta

Dalam penelitian ini berkontribusi dalam pengembangan wawasan di bidang ilmu pariwisata dan pengembangan metode penelitian serta memberikan masukan dan dijadikan bahan acuan untuk mahasiswa khususnya jurusan Hospitality dan untuk mahasiswa jurusan lainnya.

2. Bagi Museum *De Mata De Arca* dan *Upside Down World*

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan bagi Perusahaan Museum *De Mata De Arca* dan *Upside Down World* dalam upaya memberikan kepuasan kepada wisatawan serta dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan dalam meningkatkan fasilitas dan produk destinasi wisata.

3. Bagi Penulis

Berkontribusi terhadap wawasan dan pengetahuan penulis mengenai ketersediaan fasilitas dan produk di destinasi wisata. Penerapan ilmu dan teori yang penulis peroleh pada waktu perkuliahan dan mengaplikasikannya kedalam teori penelitian ini.

4. Bagi Peneliti Lainnya

Diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan referensi maupun bahan pertimbangan untuk menjadikan penelitian lebih lanjut khususnya untuk destinasi wisata Museum *De Mata De Arca* dan *Upside Down World*

dan dijadikan sumber pembandingan dalam penelitian mengenai kepuasan wisatawan berdasarkan ketersediaan fasilitas dan produk.