

SKRIPSI

***TOURIST REVIEW DI GOOGLE MAPS : FITUR YANG
MEMPENGARUHI KEPUTUSAN BERKUNJUNG
WISATAWAN GENERASI Z (GEN Z) DI BUKIT
KLANGON KABUPATEN SLEMAN***



OLEH

RISTI LESTARI

NIM 519101132

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

2023

SKRIPSI

***TOURIST REVIEW DI GOOGLE MAPS : FITUR YANG
MEMPENGARUHI KEPUTUSAN BERKUNJUNG
WISATAWAN GENERASI Z (GEN Z) DI BUKIT
KLANGON KABUPATEN SLEMAN***



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

OLEH

RISTI LESTARI

NIM 519101132

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

2023

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI

TOURIST REVIEW DI *GOOGLE MAPS* : FITUR YANG
MEMPENGARUHI KEPUTUSAN BERKUNJUNG
WISATAWAN GENERASI Z (*GEN Z*) DI BUKIT
KLANGON KABUPATEN SLEMAN



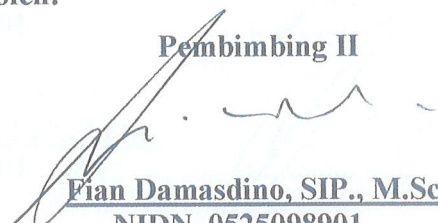
OLEH
RISTI LESTARI
NIM 519101132

Telah disetujui oleh:

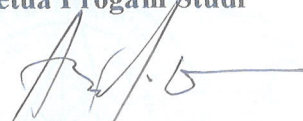
Pembimbing I


Drs. Santosa, M.M
NIDN. 0519045901

Pembimbing II


Fian Damasdino, SIP., M.Sc
NIDN. 0525098901

Mengetahui
Ketua Progam Studi



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


BERITA ACARA UJIAN
TOURIST REVIEW DI GOOGLE MAPS : FITUR YANG
MEMPENGARUHI KEPUTUSAN BERKUNJUNG
WISATAWAN GENERASI Z (GEN Z) DI BUKIT
KLANGON KABUPATEN SLEMAN

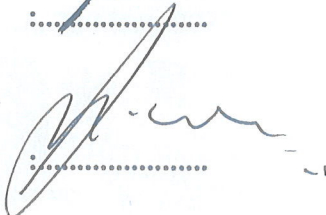
SKRIPSI

Oleh
RISTI LESTARI
NIM 51101132
Telah dipertahankan di depan tim penguji
dan dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal **05 APRIL 2023**

TIM PENGUJI

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

Penguji I : **Drs. Santosa, M.M** 
NIDN. 0519045901

Penguji II : **Fian Damasdino, SIP., M.Sc** 
NIDN. 0525098901

Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



Drs. Prihatno, M.M
NIDN. 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : RISTI LESTARI

NIM : 519101132

Jurusan : Pariwisata

Judul Skripsi : *Tourist Review Di Google Maps* : Fitur Yang Mempengaruhi Keputusan Wisatawan Generasi Z (*Gen Z*) di Bukit Klamong Kabupaten Sleman

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali dalam naskah ini dan disebutkan di daftar pustaka.

Klaten, 28 Maret 2023


Risti Lestari

MOTTO

Jangan takut mencoba!

-Risti-

Success is a journey, not a destination

-unknown-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala hormat dan mengucapkan syukur kepada Allah SWT yang selalu melimpahkan rahmat dan memberikan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini, maka skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Bapak dan Mama tercinta yang sudah memberikan dukungan moriil dan materiil, selalu memberikan kata-kata semangat, senantiasa mendoakan, memberikan dukungan full dan perhatian yang luar biasa selama penulis menyusun skripsi.
2. Evita, Evelin, Nida, Sekar, Ika, Melinia dan Olivia yang selalu menemani, memberikan semangat, dukungan dan selalu siap memberi bantuan selama penulis menyusun skripsi dan selama berteman selama ini.
3. Diri sendiri, yang telah berjuang dan bekerjasama dengan sangat baik dalam menghadapi banyak rintangan hingga skripsi ini selesai.
4. Dan semua *support system* penulis yang selalu memberikan semangat

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar. Penulis 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 *Tourist Review Di Google Maps* : Fitur Yang Mempengaruhi Keputusan Berkunjung Wisatawan Generasi Z (*Gen Z*) Hasil menunjukkan bahwa “ada pengaruh dari Ulasan Wisatawan dengan Keputusan Berkunjung dan komponen dari Ulasan Wisatawan yang paling berpengaruh adalah komponen Atraksi”.

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

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

1. Bapak Drs. Santosa, MM selaku pembimbing I sebagai pembimbing materi yang telah dengan sabar dan bijaksana dalam memberikan bimbingan, arahan dan materi dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Fian Damasdino, S.IP., M.Sc selaku pembimbing II sebagai pembimbing penulisan yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang *up to date* dalam penulisan skripsi ini.

3. Bapak R.M Nikasius Jonet S., S.Sos., M.Si selaku penguji utama yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan
4. Bapak Pono Dwianto selaku Kepala Pengelola Destinasi Bukit Klamong Cangkringan.
5. Bapak Arif Dwi Saputra., SS.,MM. Selaku Kaprodi Pariwisata yang telah memberikan perizinan selama penulis menyusun skripsi.
6. Responden yang telah berkenan memberikan data penelitian.

Semoga bantuan dari Bapak, Ibu dan Saudara/i dicatat sebagai amal oleh Tuhan Yang Maha Kuasa.

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 saran dapat disampaikan ke ristilestari12345@gmail.com

Yogyakarta, 28 Maret 2023

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| BERITA ACARA UJIAN..... | iii |
| PERNYATAAN KEASLIAN..... | 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..... | 7 |
| C. Batasan Masalah | 8 |
| D. Tujuan Penelitian | 8 |
| E. Manfaat Penelitian..... | 8 |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| A. Tinjauan Pustaka..... | 10 |
| 1. Ulasan Wisatawan..... | 10 |
| 2. <i>Google Maps</i> | 11 |
| 3. Ulasan Wisatawan..... | 14 |
| 4. Atraksi, Amenitas dan Aksesibilitas dalam Ulasan <i>Google Maps</i> | 14 |
| 5. Keputusan Berkunjung..... | 18 |
| B. Penelitian Sebelumnya..... | 28 |
| C. Kerangka Berfikir | 31 |
| D. Hipotesis | 33 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|--------------------------------------|----|
| A. Jenis Penelitian | 34 |
| B. Subjek dan Objek Penelitian | 34 |
| C. Lokasi dan Waktu Lokasi | 34 |
| D. Populasi dan Sampel..... | 34 |
| E. Variabel Penelitian | 36 |
| F. Metode Pengumpulan Data | 38 |
| 1. Jenis Instrumen | 38 |
| 2. Uji Kelayakan Instrumen | 40 |
| G. Metode Analisis Data | 42 |

BAB IV ANALISIS PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| A. Gambaran Umum..... | 44 |
| 1. Sejarah Bukit Klangon | 44 |
| 2. Fasilitas Bukit Klangon..... | 45 |
| 3. Atraksi di Bukit Klangon | 48 |
| 4. Pengelola mendaftarkan Bukit Klangon di <i>Google Maps</i> | 50 |
| B. Karakteristik Data Penelitian | 51 |
| C. Hasil Uji Instrumen..... | 54 |
| 1. Hasil Uji Validitas..... | 54 |
| 2. Hasil Uji Reliabilitas..... | 55 |
| D. Hasil Analisis Deskriptif..... | 56 |
| E. Hasil Penelitian | 68 |
| F. Pembahasan | 72 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan | 75 |
| B. Saran | 76 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3.1 Definisi Operasional | 37 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 51 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 52 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Daerah Asal | 52 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan | 53 |
| Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 54 |
| Tabel 4.6 Uji Validitas | 55 |
| Tabel 4.7 Uji Reliabilitas | 56 |
| Tabel 4.8 Tanggapan Responden Indikator X1..... | 57 |
| Tabel 4.9 Tanggapan Responden Indikator X2..... | 60 |
| Tabel 4.10 Tanggapan Responden Indikator X3..... | 62 |
| Tabel 4.11 Tanggapan Responden Indikator Y..... | 65 |
| Tabel 4.12 Uji Normalitas..... | 68 |
| Tabel 4.13 One Sample Statistics Atraksi..... | 68 |
| Tabel 4.14 One Sample T Test Atraksi | 68 |
| Tabel 4.15 One Sample Statistics Amenitas | 69 |
| Tabel 4.16 One Sample T Test Amenitas | 70 |
| Tabel 4.17 One Sample Statistics Aksesibilitas..... | 70 |
| Tabel 4.18 One Sample T Test Aksesibilitas | 71 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 4.1 View Bukit Klangon..... | 44 |
| Gambar 4.2 Tugu “sugeng rawuh” di pintu masuk Bukit Klangon | 45 |
| Gambar 4.3 Tempat parkir kendaraan wisatawan Bukit Klangon | 45 |
| Gambar 4.4 Kamar mandi di Bukit Klangon | 46 |
| Gambar 4.5 Tempat cuci tangan di Bukit Klangon..... | 46 |
| Gambar 4.6 Tempat makan atau warung makan di Bukit Klangon | 47 |
| Gambar 4.7 Lintasan downhill..... | 47 |
| Gambar 4.8 Petunjuk arah dan fasilitas tambahan di Bukit Klangon | 48 |
| Gambar 4.9 Tampilan Google Maps Bukit Klangon | 50 |
| Gambar 4.10 Fitur ulasan atau review di Google Maps Bukit Klangon | 50 |
| Gambar 4.11 Output hasil perhitungan Atraksi | 69 |
| Gambar 4.12 Outout hasil perhitungan Amenitas..... | 70 |
| Gambar 4.13 Output hasil perhitungan Aksesibilitas | 71 |
| Gambar 4.14 Output result hasil perhitungan | 71 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lembar Bimbingan

Surat Permohonan dan Balasan Penelitian

Kuisisioner

Tabulasi Data Jawaban Responden

Output Uji Validitas (X)

Output Uji Validitas (Y)

Output Uji Reliabilitas

t tabel

r tabel

Dokumentasi

ABSTRAK

Bukit Klangan adalah salah satu daya tarik wisata yang terletak di bagian utara Kabupaten Sleman. Wisatawan terutama usia 15-26 tahun atau Generasi Z banyak menggunakan *Google Maps* bukan hanya sekedar untuk mencari penunjuk jalan, tetapi juga untuk melihat ulasan atau *review* suatu tempat sebelum dikunjungi, supaya bisa membayangkan keadaan di destinasi yang akan dikunjungi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Tourist Review* terhadap keputusan berkunjung wisatawan Generasi Z Ke Bukit Klangan.

Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif. Penelitian dilakukan di Bukit Klangan Kabupaten Sleman. Pengumpulan data menggunakan observasi, menyebarkan kuisioner, bekerja sama dengan pengelola untuk melakukan *Wa Blasting* dan *Google Form* tatap muka. Responden penelitian ini adalah wisatawan yang berusia 15-26 tahun yang sebelum mengunjungi Bukit Klangan mereka melihat *Tourist Review* di *Google Maps* terlebih dahulu.

Hasil penelitian menemukan bahwa komponen *Tourist Review* yang paling berpengaruh adalah komponen atraksi. Dibuktikan dengan *One Sample T Test* yang menunjukkan hasil = Nilai t hitung Atraksi sebesar 4.156 dan t tabel sebesar 1.658. Dari data tersebut $4.156 > 1.658$. Sig(1-tailed) adalah sebesar $0,0000007829 < 0,05$ Ho ditolak dan Ha Diterima. Nilai t hitung Amenitas sebesar 1.019 dan t tabel sebesar 1.658. Dari data tersebut $1.019 < 1.658$. Sig(1-tailed) adalah sebesar $0,311 > 0,05$ Ho diterima atau Ha Ditolak. Nilai t hitung Aksesibilitas sebesar 0,411 dan t tabel sebesar 1.658. Dari data tersebut $0,411 < 1.658$. Sig(1-tailed) adalah sebesar $0,632 > 0,05$ Ho diterima atau Ha Ditolak. Komponen ulasan wisatawan “Atraksi” adalah komponen yang mempengaruhi keputusan berkunjung.

Kata Kunci: Bukit Klangan, Ulasan Wisatawan, Gen Z, Keputusan Berkunjung.

ABSTRACT

Klangon Hill is one of the tourist attractions located in the northern part of Sleman Regency. Tourists, especially aged 15-26 years or Generation Z, use Google Maps a lot not just to find directions, but also to see reviews or reviews of a place before visiting, so they can imagine the conditions at the destination they will visit. Therefore, this study aims to determine how much influence Tourist Reviews have on the decision to visit Generation Z tourists to Bukit Klangon.

The research method uses quantitative methods. The research was conducted at Klangon Hill, Sleman Regency. Data collection used observation, distributed questionnaires, entrusted with managers and face-to-face Google Forms. Respondents to this study were tourists aged 15-26 years who before visiting Klangon Hill saw Tourist Reviews on Google Maps first.

The results of the study found that the most influential Tourist Review component was the attraction component. Evidenced by the T Test or One Sample T Test which shows the results: The value of t count of Attraction is 4,156 and t table is 1,658. From these data $4,156 > 1,658$. Sig(1-tailed) is $0.0000007829 < 0.05$ Ho is rejected and Ha is accepted. Amenity t count value is 1.019 and t table is 1.658. From these data $1.019 < 1.658$. Sig(1-tailed) is $0.311 > 0.05$ Ho is accepted or Ha is rejected. Accessibility t count value is 0.411 and t table is 1.658. From these data $0.411 < 1.658$. Sig(1-tailed) is $0.632 > 0.05$ Ho is accepted or Ha is rejected. The tourist review component "Attractions" is a component that influences visiting decisions.

Keywords: Klangon Hill, Tourist Reviews, Gen Z, Visiting Decisions.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Belakangan ini, wisatawan makin tertarik dengan wisata alam, karena mungkin setelah pandemi Covid-19 yang sudah melanda selama kurang lebih dua tahun ini membuat wisatawan kurang mengeksplorasi wisata alam yang ada, karena masyarakat yang dihimbau untuk tidak mendatangi tempat umum dan destinasi wisatanya pun juga ditutup. Dan ditahun ini bersamaan dengan dihapuskannya status PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) oleh Presiden Joko Widodo secara resmi di seluruh Indonesia, hampir semua jenis destinasi wisata sudah dibuka, seperti halnya wisata alam.

Wisata alam adalah tempat pariwisata yang memanfaatkan potensi sumber daya alam, baik dalam keadaan alami maupun setelah ada usaha budi daya. Secara garis besar, wisata alam merupakan kegiatan rekreasi dan pariwisata yang memanfaatkan potensi alam untuk dinikmati keindahannya, baik yang masih alami atau sudah ada usaha budi daya, agar ada daya tarik wisata ke tempat tersebut, Banyak wisata alam yang berada di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.(Muharto, 2020) Jogja bagian utara terkenal dengan wisata alam pegunungannya yaitu terletak di Kabupaten Sleman, salah satu destinasi wisata alam di Kabupaten Sleman adalah Bukit Klangon.

Bukit Klangon yang berada di lereng Gunung Merapi ada salah satu destinasi wisata alam yang menarik dan cukup digemari berbagai kalangan karena keindahan dan kesejukan tempatnya. Bukit Klangon adalah destinasi yang berada di kawasan rawan bencana yang berada di radius 5 kilometer dari puncak merapi, terletak di Dusun Kalitengah Lor, Desa Glagaharjo, Kepanewon Cangkringan, Kabupaten Sleman. (Fabiana Meijon Fadul, 2019) Bukit Klangon merupakan kawasan wisata alam yang memiliki daya tarik Gunung Merapi yang menawan suasana hutan yang sejuk, Bukit Klangon memiliki jarak lima kilometer dari puncak Gunung Merapi. Mempunyai *track* untuk *downhill bike* yang sangat menantang para *downhiller*, memiliki lahan yang luas dan lega sehingga cocok untuk kegiatan *camping*, kini ada berbagai permainan *sport* yang bisa dimainkan di Bukit Klangon, yaitu bermain *flying fox*, dan kini pengelola menyediakan persewaan ATV, sehingga wisatawan bisa menikmati keindahan dan kesejukan udara mengitari kawasan Bukit Klangon dengan ATV. (Travel Tempo, 2019) Wisatawan juga bisa beristirahat untuk sekedar duduk dan menikmati camilan dan minuman yang disediakan pedagang (masyarakat sekitar) yang berjualan di deretan warung yang ada di bagian timur Bukit Klangon. Ada berbagai menu yang ditawarkan disana, dari banyaknya pedagang yang berjualan makanan dan minuman, menu yang ditawarkan hampir sama yaitu soto, mie instan, nasi lauk sayur, gorengan, teh dan kopi. (Travel Promo, 2019) wisatawan yang belum berkunjung ke Bukit Klangon bisa melihat ulasan di Google Maps terlebih

dahulu supaya bisa melihat gambaran keadaan Bukit Klangon dari tulisan wisatawan yang sudah berkunjung sebelumnya, atau bisa disebut *tourist review*.

Tourist Review atau ulasan wisatawan disini adalah kupasan, tafsiran, atau komentar. Ulasan yang diberikan pengunjung sewaktu selesai mendatangi suatu kawasan wisata Bukit Klangon yang biasanya berupa tulisan fisik yang biasanya berada di pintu keluar wisata itu belum ada, jadi wisatawan tidak ada tempat untuk menuliskan ulasan kritik dan saran secara langsung lalu yang akan dibaca oleh pengelola wisata untuk sebagai masukan, dorongan dan perbaikan untuk kedepannya.(Tussafinah, 2018), jadi wisatawan kini sudah menggunakan aplikasi yang mempunyai fitur *review* agar bisa dikonsumsi oleh khalayak ramai dan sekaligus juga yang bisa menunjukkan lokasi, agar wisatawan bisa datang dengan petunjuk jalan yang mudah karena mengingat Bukit Klangon terletak jauh dari kota dan berada di kaki Gunung Merapi.

Dalam *Tourist Review* atau ulasan wisatawan terdapat wisatawan yang memberi komentar tentang Atraksi, Amenitas dan Aksesibilitas yang ada di Bukit Klangon, seperti cuaca di Bukit Klangon juga sangat berpengaruh terhadap daya tarik utamanya yaitu menikmati *view* Gunung Merapi dari jarak dekat, jika kabut mulai turun maka akan menutupi pemandangan Gunung Merapi sehingga wisatawan tidak bisa melihat *spot* utamanya. Kata sebagian wisatawan peletakan bangunan yang ada seperti jembatan dan gardu pandang justru menghalangi pandangan untuk

menikmati keindahan Gunung Merapi dari bawah. Di destinasi wisata Bukit Klangan sudah disediakan beberapa kamar mandi untuk wisatawan walaupun juga harus diperhatikan kebersihan dan keterawatannya, penyediaan tempat sampah juga belum maksimal. Mengenai aksesibilitas menuju Bukit Klangan sudah baik karena pasca erupsi 2010 yang sempat terputusnya akses ke Bukit Klangan, tetapi pemerintah sudah membangun jalan aspal dan cor menuju kawasan Bukit Klangan jadi wisatawan dari arah kota sudah bisa melewati jalan dengan lancar dan baik, tetapi jika sudah memasuki kawasan wisatanya memang jalan cukup curam, belokan cukup tajam dan berkelok, mengingat Bukit Klangan sudah berada di kaki Gunung Merapi jadinya sudah ada di kawasan perbukitan, jadinya wisatawan yang hadir bisa lebih berhati-hati, apalagi menggunakan kendaraan besar. Pengelola disana juga perlu meningkatkan keramah-tamahannya kepada wisatawan. Beberapa jaringan provider kadang hilang kadang lancar tetapi untuk menyasati hal ini pengelola belum menyediakan *wifi* untuk wisatawan.

Touris Review bisa dituangkan dalam sebuah *superplatform* yang mudah diakses semua orang yaitu *Google Maps*. *Google Maps* adalah layanan pemetaan web yang dikembangkan oleh Google. Layanan ini memberikan citra satelit, peta jalan, panorama 360°, kondisi lalu lintas, dan perencanaan rute untuk bepergian dengan berjalan kaki, mobil, sepeda (versi beta), atau angkutan umum. Pada Oktober 2004, perusahaan ini diakuisisi oleh Google, yang diubah menjadi sebuah aplikasi web. *Google*

Maps untuk seluler dirilis pada bulan September 2008. (Dodsworth & Nicholson, 2012)

Google Maps menawarkan API yang memungkinkan peta untuk dimasukkan pada situs web pihak ketiga dan menawarkan penunjuk lokasi untuk bisnis perkotaan, menampilkan penunjuk jalan yang detail, informasi obyek sekitar destinasi tujuan, menunjukkan fasilitas pendukung seperti penginapan, SPBU, fasilitas ibadah, minimarket atau tempat belanja dan bisa memberikan ulasan untuk destinasi wisata. Tiga ulasan terbanyak yang dibahas wisatawan di ulasan *Google Maps* Bukit Klangan adalah mencakup semua aspek, yaitu atraksi, amenitras dan aksesibilitas. Orang-orang membahas di ulasan terbanyak adalah atraksinya yaitu view Gunung Merapi, udara yang sejuk karena memang Bukit Klangan berada di lereng gunung merapi yang hanya berjarak 5 kilometer saja dari puncak, berada di dataran tinggi, jadi Bukit Klangan terkenal kesejukannya serta pemandangan yaitu keindahan pemandangan pegunungan yang asri dan bisa melihat kota Yogyakarta dari atas. Jadi disini *Google Maps* bisa dijadikan *platform* untuk mempertimbangkan perjalanan wisatawan dari kediaman wisatawan ke Bukit Klangan agar bisa mantap dalam menentukan keputusan berkunjung. (Ariyanti & Kanedi, 2015)

Keputusan berkunjung (yang merupakan penjabaran dari keputusan pembelian) juga dipengaruhi oleh faktor eksternal yang dapat berasal dari kebudayaan, strata sosial, berbagai jenis kelompok sosial dan referensi, serta keluarga. Faktor eksternal yang diperoleh dari kelompok sosial dan

referensi ini biasanya dapat berupa testimoni, saran, sugesti dan komentar seseorang tentang suatu objek wisata dan cenderung sangat berpengaruh. Keputusan berkunjung merupakan satu bentuk keputusan pembelian atas produk pariwisata. (Ningsih, 2019) Dengan adanya penelitian mengenai keputusan berkunjung maka akan membantu pengelolaan pariwisata, membantu merumuskan strategi pemasaran. Ada banyak faktor yang membuat wisatawan berkunjung ke suatu destinasi, seperti destinasi wisata alam yang ada di Kabupaten Sleman bagian utara, yaitu Bukit Klangon. Banyak kalangan yang mengunjungi Bukit Klangon, tapi banyak orang yang membaca *review* atau ulasan di Google Maps adalah Generasi Z atau Gen Z.

Generasi Z adalah Generasi yang lahir pada tahun 1996-2009 atau pada tahun 2023 ini generasi yang berumur 14 sampai 27 tahun. Alasan penulis memilih Generasi Z sebagai respondennya, karena generasi ini paling aktif dan minim sekali gagal teknologi atau disebut *gaptek*. Generasi ini paling paham dan fasih dalam menggunakan fitur-fitur yang ada diinternet, seperti fitur *tourist review* yang ada di *Google Maps* ini dibanding generasi sebelumnya yaitu Generasi Y atau banyak orang menyebutnya Generasi Milenial. Dan tak seedikit juga yang memberikan ulasan di Google Maps ini juga yang rentang usianya termasuk ke Generasi Z ini.

Dengan banyak faktor yang dipertimbangkan untuk ulasan dan Google Maps dengan keputusan berkunjung wisatawan yang berkaitan,

dan dari semua hal diatas, keputusan berkunjung wisatawan sebenarnya memang dipengaruhi oleh ulasan wisatawan sebelumnya dan penggunaan *Google Maps*, tetapi penelitian mengenai hal tersebut belum banyak diteliti di tujuan penelitian saya ini, oleh karena itu peneliti ingin menggali lebih dalam dan mengkaji kembali temuan-temuan diatas penelitian lanjutan terkait hubungan kedua hal tersebut dengan judul penelitian **“*TOURIST REVIEW DI GOOGLE MAPS : FITUR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN BERKUNJUNG WISATAWAN GENERASI Z (GEN Z)*”**

B. Rumusan Masalah

Pengaruh ulasan telah membawa dampak terhadap keputusan berkunjung di berbagai tempat. Ulasan yang berkaitan dengan nama baik suatu tempat sangat jelas terlihat karena memang ulasan wisatawan yang dituliskan di *Google Maps* merupakan termasuk hal yang berpengaruh pada keputusan berkunjung wisatawan. Keputusan berkunjung wisatawan ke destinasi wisata banyak faktor, maka pada penelitian ini peneliti mengangkat rumusan masalah penelitian sebagai berikut :

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah masing-masing Komponen Ulasan Wisatawan (Atraksi, Amenitas dan Aksesibilitas) memiliki nilai lebih besar atau sama dengan 75% atau lebih kecil dari 75%?

2. Komponen Ulasan Wisatawan manakah yang paling berpengaruh terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Generasi Z Di Bukit Klangon?

C. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel yang diteliti adalah komponen Ulasan Wisatawan (Atraksi, Amenitas dan Aksesibilitas) dan keputusan berkunjung wisatawan di destinasi wisata Bukit Klangon.
2. Subyek dalam penelitian ini adalah wisatawan yang berusia 15-26 tahun yang sebelum datang ke Bukit Klangon melihat ulasan di *Google Maps* terlebih dahulu.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah masing-masing Komponen Ulasan Wisatawan (Atraksi, Amenitas dan Aksesibilitas) memiliki nilai lebih besar atau sama dengan 75% atau lebih kecil dari 75%.
2. Untuk mengetahui Komponen Ulasan Wisatawan manakah yang paling berpengaruh terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Generasi Z Di Bukit Klangon.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dilakukan penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan yang lebih luas lagi dan menjadi sarana pengaplikasian ilmu yang sudah peneliti dapat sebelumnya.
- b. Diharapkan hasil dari penelitian ini bisa dijadikan pelengkap khasanah pustaka khususnya dalam bidang pembangunan pariwisata sehingga menjadi referensi dan bisa bermanfaat oleh semua kalangan akademisi di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta bahkan perguruan tinggi lain dan semua kalangan yang membutuhkan.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini dilakukan agar dapat memberikan informasi dan masukan manajerial kepada pengelola untuk dijadikan referensi tambahan yang bisa dipakai atau dijadikan pertimbangan saat menentukan keputusan dan saat menyusun strategi-strategi yang lebih efektif dan pengevaluasian pembangunan yang sudah dilakukan sampai saat itu untuk terus mengembangkan destinasi wisata Bukit Klangon.