

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT
BERKUNJUNG WISATAWAN NUSANTARA Ke PENGRAJIN PERAK
KOTA GEDE YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Disusun Oleh

KHOIRULLAH

NIM : 515100528

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

2021

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT
BERKUNJUNG WISATAWAN NUSANTARA Ke PENGRAJIN PERAK
KOTA GEDE YOGYAKARTA**

SKRIPSI



**Untuk Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Pariwisata**

Disusun Oleh

KHOIRULLAH

NIM : 515100528

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

2021

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT
BERKUNJUNG WISATAWAN NUSANTARA Ke PENGRAJIN PERAK
KOTA GEDE YOGYAKARTA

SKRIPSI



Oleh
KHOIRULLAH
NIM : 515100528

Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Drs. Prihatno., M.M
NIDN. 0526125901

Pembimbing II

Mona Erythrea Nur Islami SIP, M.A
NIDN. 0516097101

Mengetahui
Ketua jurusan

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

BERITA ACARA UJIAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT
BERKUNJUNG WISATAWAN NUSANTARA Ke PENGRAJIN PERAK
KOTA GEDE YOGYAKARTA
SKRIPSI

Oleh
KHOIRULLAH
NIM : 515100528
Telah Dipertahankan di Depan Penguji
Dan Dinyatakan LULUS
Pada tanggal : 22 Maret 2021

TIM PENGUJI :

Penguji Utama : Arif Dwi Saputra S.S., M.M
NIDN. 0525047001

Pembimbing I : Drs. Prihatno, M.M
NIDN. 0526125901

Pembimbing II : Mona Erythrea Nur Islami SIP., M.A
NIDN. 0516097101

(Arif Dwi Saputra S.S., M.M)
(Drs. Prihatno, M.M)
(Mona Erythrea Nur Islami SIP., M.A)

Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta


Drs. Prihatno, M.M
NIDN. 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Khoirullah

NIM :515100528

Jurusan : Pariwisata

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Wisatawan Nusantara ke Pengrajin Perak Kota Gede Yogyakarta” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isi sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, Maret 2021



Khoirullah

HALAMAN MOTTO

”Kamu adalah umat yang terbaik yang dilahirkan untuk manusia, menyuruh kepada yang ma’ruf, dan mencegah dari yang munkar, dan beriman kepada Allah”

(TQS. Ali Imran : 110)

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum, sebelum kaum itu sendiri mengubah apa yang ada pada diri mereka”

(TQS. Ar-Ra’d :11)

“Jika engkau berada di sore hari, jangan engkau menunggu pagi hari. Dan saat engkau berada di pagi hari, jangan engkau menunggu sore hari. Manfaatkan masa sehatmu sebelum sakitmu, dan manfaatkan masa hidupmu sebelum kematianmu”

(HR. Bukhari)

“Ketahuilah! Sesungguhnya bila kalian bersabar atas kesusahan yang sebentar saja, maka kalian akan menikmati kesenangan yang panjang”

(Thariq bin Ziyad, 711)

“Bersungguh-sungguhlah dan jangan malas, dan jangan pula lengah/lalai. Karena penyesalan hanya bagi orang yang malas”

(Mahfudzot)

“jangan tinggalkan sholat 5 waktu”

(khoirullah)

HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Allah SWT yang telah memberikan petunjuk, nikmat, karunia, kasih dan sayangnya di setiap kehidupanku.
2. Rasulullah Muhammad Shalallahu'alaihi wa sallam, yang telah memberikan suri tauladan terbaik, yang telah membawa umatnya dari kejahiliyaan menuju cahaya.
3. Kedua orang tua, keluarga besar serta keluarga dari Bapak Soleh yang telah memberikan semangat, doa, perhatian, kasih sayang dan fasilitas, dukungan moril maupun materil yang tak pernah berhenti. Terimakasih untuk semua yang diberikan tanpa rasa pamrih sedikitpun.
4. Bapak Prihatno, Drs.MM dan Ibu Mona Erythrea, SIP.MA yang telah membimbing dari awal sampai akhir sehingga karya tulis ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Teman-teman yang sudah mendukung saya terimakasih banyak

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah S.W.T atas berkat dan rahmat serta karunia-Nya, sehingga pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Wisatawan Nusantara Ke Pengrajinan Perak Di Kota Gede

ini dapat diselesaikan dengan baik. Penyusunan skripsi ini dilakukan dalam rangka mencapai gelar Sarjana Pariwisata pada program studi Pariwisata di Sekolah Tinggi Pariwisata Yogyakarta

Penyusunan skripsi ini ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak yang telah berperan secara langsung maupun tidak langsung. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis dengan tulus menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Prihatno, MM selaku pembimbing utama dan Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini dan telah sabar membimbing dan memberikan arahan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Mona Erythrea Nur Islami., SIP. MA selaku pembimbing kedua yang sangat teliti dalam memberikan bimbingan dalam tata tulis skripsi ini.
3. Bapak Arif Dwi Saputra,SS.MM. selakua Ketua Program Studi Pariwisata AMPTA Yogyakarta dan selaku penguji telah memberikan waktu dan kesempatan untuk mempersentasikan hasil penelitian ini serta dukungan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.

4. Kepada semua responden yang telah bersedia mengisi kuisioner yang telah diberikan oleh peneliti, terima kasih telah menyempatkan waktunya untuk pengisian kuisioner sehingga penelitian ini berjalan dengan lancar.

Akhirnya dengan penuh keterbatasan penulis menyampaikan skripsi ini dengan harapan dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua, terutama dalam pengembangan ilmu pengetahuan bidang pariwisata di Indonesia. Tak lupa penulis berharap kritik dan saran dari semua pembaca untuk perbaikan pada penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, Januari 2020

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
LANDASAN TEORI	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Pariwisata	8
2. Tipologi Wisatawan	11
3. Faktor Pendorong (<i>Push Factors</i>) dan Faktor Penarik (<i>Pull Factors</i>) Wisatawan	15
4. Kualitas Pelayanan	18
5. Minat	20
B. Kerangka Teoretik.....	27
C. Penelitian Terdahulu	27
D. Hipotesis.....	29

BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Jenis Penelitian.....	30
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	30
C. Populasi dan Sampel	31
D. Variabel, Definisi Konsep dan Operasional Variabel dan Indikator....	32
E. Metode Pengumpulan Data	35
F. Metode Analisis Data	36
BAB IV PEMBAHASAN.....	39
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	39
B. Uji Instrumen Penelitian	45
C. Analisis Karakteristik Responden	48
D. Analisis Regresi Linier Sederhana	52
E. Pembahasan.....	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Indikator Variabel Kualitas Pelayanan	33
Tabel 3.2. Indikator Variabel Minat Berkunjung	34
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	46
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Variabel Minat Berkunjung	47
Tabel 4.3. Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian	48
Tabel 4.4. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	49
Tabel 4.5. Karakteristik responden berdasarkan usia	49
Tabel 4.6. Karakteristik responden berdasarkan Frekuensi Berkunjung.....	50
Tabel 4.7. Karakteristik responden berdasarkan asal daerah.....	51
Tabel 4.8. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Hubungan Antar Variabel Penelitian.....	25
Gambar 4.1. Peta Wilayah Kotagede.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian
- Lampiran 2 Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 3 Hasil Output Penelitian
- Lampiran 4 Lembar Bimbingan

ABSTRAK

Kotagede merupakan kawasan titik awal kebesaran Kerajaan Mataram Islam yang menjadi pusat kerajinan perak dan menjadi tempat wisata bersejarah, aksesibilitas yang mudah, sarana transportasi yang memadai seharusnya mampu menjadi faktor pendongkrak kunjungan wisatawan. Akan tetapi, faktor tersebut belum sepenuhnya mampu mendongkrak kunjungan wisatawan nusantara ke Kotagede. kualitas Pelayanan, warisan budaya (*heritage*) dan sebagainya menentukan tingkat kunjungan wisatawan dan juga kepuasan wisatawan.

Metode penelitian ini merupakan kuantitatif deskriptif, populasi penelitian wisatawan yang berkunjung ke pengrajin perak Kotagede dengan jumlah sampel sebanyak 40 responden. Analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat berkunjung wisatawan nusantara ke pengrajin perak Kotagede Yogyakarta. Nilai-nilai kualitas pelayanan yang baik terbentuk dari *tangibles, reliability, responsiveness, empathy* dan *assurance* di pengrajin perak Kotagede Yogyakarta. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat berkunjung sebesar 63,2%, sedangkan sisanya sebesar 36,8% dijelaskan oleh variabel lain diluar model dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Minat Berkunjung

ABSTRACT

The study aimed to investigate the effect of service quality on domestic tourists' interest to visit the silversmiths in Kotagede Yogyakarta. The research method used was descriptive quantitative, the research population consisted of the tourists visiting the silversmiths in Kotagede Yogyakarta with a number of 40 respondents.

The data analysis used was simple linear regression analysis. The result of the study indicated that service quality had significant effect on domestic tourists' interest to visit the silversmiths in Kotagede Yogyakarta.

The good values of service quality were formed by tangibles, reliability, responsiveness, empathy and assurance of the silversmiths in Kotagede Yogyakarta. The service quality variable had effect on interest to visit for 63.2%, while the remaining 36.8% was explained by other variables beyond the model in the study.

Keywords: service quality, interest to visit

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata, merupakan perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain yang bersifat sementara yang dilakukan perorangan maupun kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam dimensi sosial, budaya, alam dan lain sebagainya. Secara luas pariwisata dipandang sebagai kegiatan yang mempunyai multidimensi dari rangkaian suatu proses pembangunan. Pembangunan sektor pariwisata menyangkut aspek sosial budaya, ekonomi, dan politik. (Spillane, 1987:14).

Daerah Istimewa Yogyakarta, di samping dikenal sebagai kota pelajar, perjuangan, pusat kebudayaan dan juga dengan kekayaan potensi alam dan budaya sampai sekarang masih tetap bertahan dengan daerah sebagai tujuan para wisata. Kekayaan alam dan budaya yang terdapat di Kota Yogyakarta secara alami telah menimbulkan daya tarik wisata yang sangat kuat. Sebagaimana yang terdapat di Kotagede, destinasi wisata yang terletak dalam wilayah administratif Kota Yogyakarta dan kecamatan Banguntapan, Kabupaten Bantul. Sebagai destinasi wisata, Kotagede memiliki daya tarik wisata yang sangat beragam mulai dari arsitektur, kuliner sampai yang terkenal yaitu kerajinan perak Kotagede. Keragaman daya tarik wisata tersebut dipengaruhi oleh keberadaan Kerajaan Mataram pada masa lalu.

Keberadaan daya tarik wisata Kotagede semakin menarik karena tersebar dalam dua wilayah administratif yang telah disebutkan di atas. Aksesibilitas yang mudah dijangkau dan didukung dengan moda transportasi yang memadai akan menjadi salah satu faktor pertimbangan bagi wisatawan untuk berkunjung ke Kotagede.

Yogyakarta, kota yang memiliki karakteristik budaya yang kental dengan suasana kerajaan dengan berlandaskan kebudayaan tradisional Jawa. Peninggalan seni-budaya masih dapat banyak disaksikan seperti monumen, candi-candi, kraton dan tempat bersejarah lainnya. Nilai budaya masyarakat Yogyakarta juga terlihat pada bentuk arsitektur rumah penduduknya seperti rumah joglo. Kendaraan andong/dokar pun juga masih banyak digunakan sehingga menambah kesan menariknya nilai budaya di Yogyakarta. Atas dasar itu, moda transportasi andong memperlihatkan bahwa Kotagede merupakan salah satu kecamatan di Yogyakarta yang kental dengan suana warisan budayanya serta merupakan cikal bakal keberadaan Yogyakarta.

Secara geografis, kecamatan Kotagede merupakan kecamatan yang terletak di bagian paling timur Kota Yogyakarta. Arus transportasi dan kepadatan penduduk merupakan gambaran umum bagi keramaian suatu daerah sehingga dimungkinkan muncul permasalahan-permasalahan, konflik-konflik, dan kepentingan-kepentingan lain yang bersifat individu maupun kelompok.

Letak Kotagede yang jauh dari pusat kota dan aksesibilitas bagi pengunjung menuju Kotagede; sebagaimana yang sudah disinggung

sebelumnya yaitu sarana transportasi dan akses lainnya yang kurang memadai serta informasi mengenai apa saja tentang Daya Tarik Wisata Kotagede yang tidak mudah untuk didapatkan ternyata berpengaruh terhadap arus wisatawan yang akan berkunjung ditempat tersebut. Berbagai permasalahan yang ada, salah satunya mengenai aksesibilitas Kotagede juga pernah disinggung oleh Dedy Pranawa Eryana Ketua BP2KY (Badan Promosi Pariwisata Kota Yogyakarta) pada tahun 2011 yang di muat di travel.kompas.com bahwa potensi *heritage* Kotagede bisa dikembangkan sebagai tujuan wisata akan tetapi akses menuju juga Kotagede masih terbatas sehingga memerlukan fasilitas penunjang (<http://travel.kompas.com/read/2011/06/14/22100850>).

Namun, suasana tradisional masih sangat terasa di kota ini. Sebagai kota tua bersejarah bekas ibukota kerajaan, Kotagede merupakan kota warisan yang amat berpotensi bagi kemakmuran masyarakatnya, terutama potensi pariwisata. Di samping itu, Kotagede merupakan kawasan sebagai titik awal kebesaran Kerajaan Mataram Islam yang menjadi pusat kerajinan perak dan menjadi tempat wisata bersejarah. Banyaknya peninggalan sejarah yang masih terlihat dikawasan ini. Seperti halnya pada tahun 2017 tercatat bahwa jumlah kunjungan wisatawan nusantara ke Kotagede sebanyak 52.987 wisatawan (sumber: statistik kepariwisata DIY 2017). Dengan demikian, rata-rata kunjungan wisatawan nusantara perhari hanya menyentuh angka 145 wisatawan. Jumlah tersebut tergolong dalam jumlah kunjungan wisatawan yang sangat kecil bagi destinasi wisata Kotagede yang memiliki luas 3,07 km² dengan atraksi wisata yang cukup beragam. Jumlah tersebut semakin terlihat

kecil jika dibandingkan dengan dua daya tarik wisata budaya lainnya yaitu Kraton Yogyakarta dengan jumlah kunjungan wisatawan sebanyak 416.351 wisatawan atau rata-rata jumlah kunjungan wisatawan nusantara/hari sebanyak 1.140 wisatawan dan Tamansari yang menyentuh angka kunjungan wisatawan nusantara sebanyak 434.138. Jika dilihat berdasarkan jumlah kunjungan wisatawan nusantara ke situs budaya sejarah dan budaya kota Yogyakarta maka Kotagede hanya menyumbang sebesar 4% dari total wisatawan nusantara ke Kotagede.

Faktor tersebut meliputi daya tarik wisata yang beragam, aksesibilitas yang mudah dijangkau serta sarana transportasi yang memadai seharusnya mampu menjadi faktor pendongkrak pada kunjungan wisatawan nusantara ke Kotagede. Akan tetapi, faktor tersebut belum sepenuhnya mampu mendongkrak kunjungan wisatawan nusantara ke Kotagede. Di samping itu, juga erat kaitannya dengan minat kunjungan wisatawan. Ritchie dan Zins dalam Sammeng, (2001 : 229) mengatakan bahwa unsur-unsur kebudayaan yang dapat menarik kedatangan wisatawan yang meliputi (1) bahasa (2) masyarakat (3) kerajinan tangan (4) makanan dan kebiasaan makan (5) musik dan kesenian (6) sejarah atau tempat (7) cara kerja atau teknologi (8) agama (10) bentuk arsitektur (11) cara berpakaian (12) aktivitas dan waktu senggang.

Dengan demikian, kehadiran wisatawan nusantara ke Kotagede harus mendapat perhatian yang serius agar fungsinya sebagai pemerata pendapatan dengan berjalan dengan baik. Dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat kunjungan wisatawan ke Kotagede maka diharapkan

kebutuhan-kebutuhan wisatawan dalam berkunjung ke Kotagede dapat terpenuhi dengan baik.

Alasan-alasan utama dalam faktor-faktor dan juga pengaruh yang mendasari penelitian ini antara lain adalah kualitas pelayanan, warisan budaya (*heritage*) dan sebagainya menentukan tingkat kunjungan wisatawan dan juga kepuasan wisatawan. Selain dari itu masih banyak lagi objek wisata yang menarik perhatian para wisata yaitu Pasar Kotagede, Kompleks Makam Raja Mataram, Watu Gilang dan Gatheng, Perajin Perak Basen, Benteng Cepuri dan lain sebagainya. Hal itu menunjukkan bahwa Kotagede banyak menyimpan sejarah yang dapat di eksplorasi. Atas dasar itu, tidak heran jika banyak wisatawan dari berbagai mancanegara yang berkunjung pada wisata di Kotage. Dengan demikian, alasan inilah yang mendasari peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait **“pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung wisatawan nusantara ke pengrajin perak Kotagede Yogyakarta”**.

B. Rumusan Masalah

Melihat dari latar belakang yang sudah peneliti jabarkan di atas, maka peneliti akan menarik permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung wisatawan nusantara ke pengrajin perak Kotagede Yogyakarta?

C. Batasan Masalah

Melihat dari banyaknya objek wisata dan juga para wisatawan yang berkunjung ke Kotagede. Maka, dalam penelitian ini, diperlukan pembatasan masalah agar penelitian lebih terarah dan tidak terjadi perluasan dalam suatu kajian. Adapun pembatasan tersebut yaitu :

1. Melihat dari banyaknya objek wisata di Kotagede Yogyakarta, maka peneliti hanya memilih pada perajin perak basen
2. Penelitian ini dilakukan/dibatasi pada wisatawan nusantara yang mengetahui tentang objek wisata perajin perak basen.
3. Penelitian hanya akan membahas pada pengaruh kualitas pelayanan dan minat berkunjung ke pengrajin perak di Kotagede Yogyakarta sebagai tempat wisata.

D. Tujuan Penelitian

Beberapa rumusan masalah yang telah dijabarkan pada latar belakang di atas yang menjadi bagian pokok untuk mengarahkan kemanakah arah penelitian ini yang akan dilakukan untuk mengetahui dalam berbagai masalah yang sudah dicantumkan yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung wisatawan nusantara ke pengrajin perak Kotagede Yogyakarta.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak terkait, antara lain:

1. Secara akademik, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi kalangan akademisi secara umum dan khususnya bagi mahasiswa STP AMPTA dalam rangka memperkaya khasanah penelitian.
2. Bagi tempat penelitian dan pemerintah terkait, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam pengambilan kebijakan terkait pengelolaan kunjungan wisatawan nusantara ke Kotagede.