

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG  
PADA OBJEK MATA AIR COKRO (OMAC)  
KABUPATEN KLATEN**

**SKRIPSI**



**Oleh**

**LINDA ERIKAWATI**

**NO. MHS : 414100299**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA**

**2018**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG  
PADA OBJEK MATA AIR COKRO (OMAC)  
KABUPATEN KLATEN**

**SKRIPSI**



**Untuk memenuhi Syarat Guna Memperoleh  
Derajat Sarjana Terapan Pariwisata**

**Oleh**

**LINDA ERIKAWATI**

**NO. MHS : 414100299**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA**

**2018**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG  
PADA OBJEK MATA AIR COKRO (OMAC)  
KABUPATEN KLATEN**



Oleh :  
**LINDA ERIKAWATI**  
NO. MHS : 414100299

Telah Disetujui Oleh :

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Drs. Prihatno, MM**

**Yudi Setiaji, SH, MM**

**NIDN: 0526125901**

**NIDN: 0508066401**

**Mengetahui  
Ketua Jurusan Usaha Perjalanan Wisata**

**Yudi Setiaji, SH, MM**  
**NIDN: 0508066401**

**BERITA ACARA UJIAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG  
PADA OBJEK MATA AIR COKRO (OMAC) KABUPATEN KLATEN**

**SKRIPSI**

Oleh  
**LINDA ERIKAWATI**  
NO. Mhs : 414100299  
Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji  
Dan Dinyatakan Lulus  
Pada Tanggal :

Penguji Utama : **Dra. Sri Larasati, MM** :

NIDN: 0511095401

Pembimbing II : **Drs. Prihatno, MM** :

NIDN: 0526125901

Pembimbing III : **Yudi Setiaji, SH, MM** :

NIDN: 0508066401

**Mengetahui**  
**Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**

**Drs. Prihatno, MM**

NIDN: 0526125901

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Linda Erikawati

NIM : 414100299

Progam Studi : D IV Usaha Perjalanan Wisata

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PENGUNJUNG PADA OBJEK MATA AIR  
COKRO (OMAC) KABUPATEN KLATEN**

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 dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Mei 2018

Linda Erikawati

## **MOTTO**

”Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya”.  
(HR.Thabrani & Daruquthni).

“Sesungguhnya bersama kesukaran itu adalah keringanan. Karena itu bila kau sudah selesai (mengerjakan yang lain), dan berharaplah kepada Tuhanmu”. (QS. Al Insiroh: 6-8)

“Sedikit pengetahuan yang diterapkan jauh lebih berharga ketimbang banyak pengetahuan yang tak dimanfaatkan”. (Kahlil Gibran)

“Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah”. (Thomas Alva Edison).

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi Ini Saya Persembahkan Untuk :

1. Allah SWT yang memberikan kesehatan, rahmat, hidayah, rezeki dan semua yang saya butuhkan.
2. Ibu ku tercinta ( Sri Suparti ) dan Bapak ku ( Jumali Hadi Siswanto ) sosok yang selalu mendoakan serta mendukung ku selama ini.
3. Kakak ku ( Toni Adiatma Putra ) , Adik ku ( Bagus Rico Fernando ) dan sahabat ku ( Fitriadi Sunarno ) yang selalu mendukung ku selama ini
4. Kepada sahabat-sahabat ( Nisa, Rizqi, Hilda, Tika, Marista, Budi dan lainnya) yang selalu ada disaat penulis membutuhkan bantuan dan motivasi, penyemangat bagi penulis
5. Teman-teman angkatan dan seperjuangan dari Progam Studi Usaha Perjalanan Wisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis agar tetap semangat dan tidak putus asa dalam penyelesaian skripsi ini sampai selesai.

## **KATA PENGANTAR**

Penulis mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat rahmat-Nya, serta dengan usaha sepenuh hati, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Kepariwisata pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Pada kesempatan ini tak lupa penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung kelancaran kegiatan penyusunan skripsi mulai dari pembuatan proposal hingga penyusunan skripsi ini bukanlah kerja dari penulis semata melainkan juga melibatkan berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Drs Prihatno, MM. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta dan Pembimbing I yang senantiasa dengan sabar memberi bimbingan, memberi petunjuk dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Yudi Setiaji, S.H.,MM. selaku pembimbing II yang senantiasa dengan sabar memberi bimbingan, memberi petunjuk dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Dra. Sri Larasati, MM. selaku penguji utama yang telah memberi kesempatan kepada saya untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan.

4. Karyawan Objek Mata Air Cokro (OMAC) serta seluruh karyawan dan responden yang telah memberikan ijin serta membantu dalam penelitian ini.
5. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-satu yang telah mendukung dan membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi pengembangan skripsi ini dimasa mendatang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, Mei 2018

Penulis

Linda Erikawati

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN BERITA ACARA UJIAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>ABSTRAK</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Permasalahan.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Batasan Permasalahan.....	5
D. Tujuan Penelitian .....	6
E. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS</b> .....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Pariwisata .....	8
2. Wisatawan .....	10

3. Kualitas Pelayanan .....	14
4. Kepuasan Pelanggan .....	18
5. Mata Air .....	23
B. Kerangka Pemikiran.....	24
C. Penelitian Terdahulu .....	25
D. Hipotesis.....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
A. Metode Penelitian.....	31
1. Jenis Peneltian.....	31
2. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	31
3. Populasi dan Sampel .....	31
4. Variabel.....	32
5. Definisi Konsep dan Operasional.....	33
6. Indikator .....	35
B. Metode pengumpulan Data .....	36
C. Alat Uji Instrumen.....	39
1. Uji Validitas .....	39
2. Uji Reliabilitas .....	39
D. Metode Analisis Data.....	40
1. Analisis Regresi Berganda.....	40
2. Uji t.....	41
3. Uji F.....	42
4. Uji R <sup>2</sup> .....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN &amp; PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
A. Gambaran Umum.....	44
1. Sejarah Berdirinya OMAC.....	44
2. Profil OMAC.....	44
B. Analisis dan Interpretasi Data .....	45
1. Karakteristik Responden .....	45

2. Analisis Deskriptif Hasil Kuesioner.....	48
C. Hasil Analisis Data.....	62
1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	62
a. Uji Validitas .....	62
b. Uji Reliabilitas .....	64
2. Analisis Regresi Linier Berganda .....	65
3. Pengujian Hipotesis.....	67
a. Uji T .....	67
b. Uji F .....	68
c. Uji R.....	69
4. Pembahasan.....	71
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>73</b>
A. Kesimpulan .....	73
B. Saran.....	74

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Daftar Tabel	Halaman
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin .....	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasar Usia .....	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasar Pekerjaan .....	47
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasar Tingkat Pendidikan .....	48
Tabel 4.5 Rekapitulasi Hasil Kuesioner .....	49
Tabel 4.6 Rekapitulasi Hasil Kuesioner .....	50
Tabel 4.7 Rekapitulasi Hasil Kuesioner .....	50
Tabel 4.8 Rekapitulasi Hasil Kuesioner .....	51
Tabel 4.9 Rekapitulasi Hasil Kuesioner .....	52
Tabel 4.10 Rekapitulasi Hasil Kuesioner .....	52
Tabel 4.11 Rekapitulasi Hasil Kuesioner .....	53
Tabel 4.12 Rekapitulasi Hasil Kuesioner .....	54
Tabel 4.13 Rekapitulasi Hasil Kuesioner .....	54
Tabel 4.14 Rekapitulasi Hasil Kuesioner .....	55
Tabel 4.15 Rekapitulasi Hasil Kuesioner .....	56
Tabel 4.16 Rekapitulasi Hasil Kuesioner .....	56
Tabel 4.17 Rekapitulasi Hasil Kuesioner .....	57
Tabel 4.18 Rekapitulasi Hasil Kuesioner .....	57
Tabel 4.19 Rekapitulasi Hasil Kuesioner .....	58

Tabel 4.20 Rekapitulasi Hasil Kuesioner.....	59
Tabel 4.21 Rekapitulasi Hasil Kuesioner.....	60
Tabel 4.22 Rekapitulasi Hasil Kuesioner.....	60
Tabel 4.23 Rekapitulasi Hasil Kuesioner.....	61
Tabel 4.24 Rekapitulasi Hasil Kuesioner.....	62
Tabel 4.25 Uji Validitas .....	63
Tabel 4.26 Uji Reliabilitas .....	64
Tabel 4.27 Hasil Pengujian Statistik untuk Uji Regresi Linier Berganda.....	65
Tabel 4.28 Hasil Pengujian Statistik untuk Uji T .....	68
Tabel 4.29 Hasil Pengujian Statistik untuk Uji F.....	69
Tabel 4.30 Hasil Pengujian Statistik untuk Uji R .....	70

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian  
Surat Rekomendasi Penelitian  
Surat Pernyataan Telah Melakukan Penelitian
- Lampiran 2 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Daftar Bimbingan
- Lampiran 4 Rekapitulasi Hasil Kuesioner  
Hasil Uji Validitas Dengan Menggunakan SPSS 20.0  
Hasil Uji Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS 20.0  
Hasil Uji Regresi Linier Berganda Menggunakan SPSS 20.0

## ABSTRAK

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Objek Mata Air Cokro (OMAC) Kabupaten Klaten” bertujuan untuk menjelaskan Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan yang diwakili *Profesionalisme, Tangibility, Complementary Offer, Basic Benefit* dan *Location* terhadap kepuasan pengunjung di Objek Mata Air Cokro (OMAC). Jumlah sampel yang ditetapkan sebanyak 100 responden karena Roscoe dalam buku Sugiyono (2010:131) **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D** memberikan saran-saran tentang ukuran sampel yang layak untuk penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500. Sebagai variabel independen adalah kualitas pelayanan yang diwakili *Profesionalisme, Tangibility, Complementary Offer, Basic Benefit* dan *Location* , sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan pengunjung. Analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi dan uji statistik.

Dari uji ANOVA atau F test didapat nilai F hitung sebesar 20,129 dengan probabilitas 0,000. Karena nilai probabilitas  $< 0,05$  maka variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, maka  $H_0$  diterima.

Dari kelima variabel independen yang dimasukkan kedalam model regresi menunjukkan bahwa variabel *complementary offer* menunjukkan nilai t yang lebih besar dari yang lain  $t = 5,900$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dengan nilai signifikansi dibawah 0,05 tersebut menunjukkan bahwa variabel *Complementary offer* memiliki pengaruh signifikan atau dominan terhadap kepuasan pengunjung di Objek Mata Air Cokro (OMAC), maka  $H_0$  ditolak. Hasil analisis menggunakan koefisien determinasi diketahui bahwa 0,491 yang menunjukkan bahwa 49,1% kepuasan pengunjung dijelaskan dari kelima variabel independen *profesionalime, tangibility, complementary offer, basic benefit* dan *location*. Sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor lain.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung

## ABSTRACT

The research entitled "The Influence of Service Quality on Visitors Satisfaction At Object of Cokro Springs (OMAC) of Klaten Regency" aims to explain whether there is influence of service quality represented by Professionalism, Tangibility, Complementary Offer, Basic Benefit and Location to visitor satisfaction in Object of Cokro Springs (OMAC). The number of samples set as many as 100 respondents because Roscoe in **Sugiyono (2010: 131) Quantitative Research Methods, Qualitative and R & D** provide suggestions on the size of the sample is feasible for research is between 30 up to 500. As independent variable is the quality of service represented Professionalism, Tangibility, Complementary Offer, Basic Benefit and Location, while the dependent variable is visitor satisfaction. The analysis used included validity test, reliability test, regression analysis and statistical test.

From the ANOVA or F test, we get the F value of 20,129 with the probability 0.000. Because probability value  $< 0,05$  then service quality variable have significant effect to visitor satisfaction, hence  $H_{a1}$  accepted.

Of the five independent variables included in the regression model indicate that the complementary offer variable shows a higher t value than the other  $t = 5,900$  with a significance value of  $0.000 < 0.05$ . With a significance value below 0.05 indicates that the Complementary offer variable has a significant or dominant influence on visitor satisfaction in Object of Cokro Springs (OMAC), then  $H_{a2}$  is rejected.

The result of the analysis using coefficient of determination is known that 0.491 indicates that 49.1% of the satisfaction of the visitor is explained from the five independent variables of professionalism, tangibility, complementary offer, basic benefit and location. While the rest is explained by other factors.

**Keywords:** Service Quality, Visitor Satisfaction

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **A. Latar Belakang Masalah**

Memasuki era kompetisi global, sektor pariwisata dari sebuah daerah memegang peranan penting dalam menunjang perekonomian. Sektor ini memiliki efek pada industri yang bergerak dan menunjang sektor pariwisata. Apabila sektor ini berkembang dengan baik, maka akan menggerakkan industri lainnya seperti industri perhotelan, industri rumah makan, industri kerajinan, transportasi dan lain-lain yang semua itu merupakan bagian dari produk wisata . Kabupaten Klaten merupakan salah satu daerah yang memiliki daya tarik wisata yang cukup menarik para wisatawan untuk mengunjunginya. Salah satu nya adalah Objek Mata Air Cokro ( OMAC).

Umbul merupakan daya tarik wisata keluarga yang mempunyai keanekaragaman atraksi wisata yaitu kolam pemandian, taman air, rumah makan lesehan atau pemancingan, tempat pembibitan ikan, serta upacara tradisional Padusan. Padusan merupakan perayaan mandi besar di umbul atau mata air yang dilakukan satu tahun sekali untuk menyambut bulan Ramadhan.

Pengembangan daya tarik wisata umbul di Kecamatan Tulung terjadi kesenjangan yang cukup signifikan, dimana potensi Objek Mata Air Cokro,

telah dioptimalkan untuk berbagai macam atraksi seperti waterboom dan kolam renang yang terkenal dengan nama OMAC.

Objek Mata Air Cokro yang terletak di Desa Cokro, Kecamatan Tulung, Klaten. Udara sejuk, air yang bersih dan alami dengan pepohonan yang rindang menjadi sebuah daya tarik tersendiri buat para wisatawan yang ingin bersantai melupakan segala rutinitas sehari-hari. Tempat wisata Objek Mata Air Cokro Tulung mempunyai lahan seluas 15.000 meter persegi.

Objek Mata Air Cokro Tulung dulu bernama umbul Ingas, dikarenakan sumber airnya berasal dari gerumbulan pohon Ingas. Umbul Ingas sendiri merupakan umbul yang usianya sudah sangat tua, dengan debit air yang mengalir sangat melimpah, pada abad IX era pemerintahan Raja Keraton Kasunanan Surakarta SISKS Paku Buwana (PB) IX, umbul ini dibangun bagus supaya dapat dimanfaatkan secara baik oleh siapa saja yang membutuhkannya.

Jika para wisatawan ingin mengunjungi tempat ini, maka tidak perlu khawatir karena Objek Mata Air Cokro Tulung lokasinya sangat mudah diakses. Jika para wisatawan dari Solo maka bisa menggunakan rute Solo-Kartosuro-Cokro. Namun, jika para wisatawan menggunakan angkutan umum, maka bisa naik bus jurusan Klaten yang melewati jalan Cokro.

Objek Mata Air Cokro Tulung sangat ramai ketika menjelang bulan puasa. Tradisi Padusan yang merupakan tradisi orang Jawa yaitu

ritual membersihkan diri menyambut datangnya bulan Ramadhan ini sudah menjadi budaya bagi sebagian masyarakat muslim di Karesidenan Surakarta.

Satu hal yang membuat Objek Mata Air Cokro Tulung sangat terkenal yaitu konsep lokasi wisata yang tampak sangat alami dan berbeda dengan lokasi wisata air yang ada di daerah Solo Raya.

Sungai yang dialiri air jernih ini mengalir di bawah pepohonan rindang yang membuat suasana sangat terasa dingin sekali dan juga segar. Objek Mata Air Cokro Tulung mempunyai kedalaman kurang lebih 80 cm dan aliran airnya yang tenang, sungai ini seakan menjadi lokasi sempurna untuk mandi dan bermain air di tengah hari bahkan saat matahari berada tepat di atas kepala.

Seiring dengan perkembangan jaman, kini tempat wisata Objek Mata Air Cokro Tulung lebih dikenal dengan nama Water Boom Cokro. Berbagai fasilitas wahana air ada di tempat wisata ini, diantaranya water sliding, taman air, pancuran, kolam bermain, area parkir yang luas, gazebo, dan juga jembatan dibangun di tempat ini.

Jika para wisatawan ingin mandi di Objek Mata Air Cokro Tulung ini, para wisatawan harus membeli tiket masuk seharga Rp 11.500/orang. Tiket tersebut sudah termasuk asuransi dan juga termasuk untuk menikmati semua wahana yang ada di Objek Mata Air Cokro Tulung. Bagi wisatawan yang tidak berenang, maka bisa bersantai di gazebo-

gazebo yang ada, dan jika tidak kebagian gazebo, maka para wisatawan dapat menyewa tikar dengan harga Rp. 5.000.

Sementara itu untuk fasilitas-fasilitas penunjang seperti kamar ganti dan bilas juga sudah tersedia di tiap sudut tempat wisata ini. Di Objek Mata Air Cokro Tulung juga sudah terdapat warung-warung penjual makanan dan minuman, sehingga para wisatawan tidak perlu khawatir kelaparan saat sedang berada di tempat ini.

Jika para wisatawan ingin berkunjung di tempat wisata ini dengan maksimal, maka disarankan untuk menghindari hari-hari besar ataupun juga saat menjelang bulan ramadhan, karena sudah dipastikan tempat ini akan dibanjiri oleh ribuan wisatawan.

Dengan adanya beberapa atraksi wisata dan fasilitas yang disediakan di Objek Mata Air Cokro (OMAC), seperti waterboom dan lain sebagainya diharapkan kepuasan wisatawan yang datang berkunjung terpuaskan dengan atraksi wisata yang disediakan tersebut. Selain itu pelayanan yang diberikan oleh para petugas yang berada di Objek Mata Air Cokro (OMAC) seperti dalam memberikan perhatian yang serius terhadap pengunjung yang mendapat masalah, kenyamanan tempat renang dan fasilitas yang disediakan di tempat wisata juga memberikan dampak bagi para pengunjung atau wisatawan yang datang berkunjung. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk mengambil judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA OBJEK MATA AIR COKRO (OMAC) KABUPATEN KLATEN”**.

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan Objek Mata Air Cokro (OMAC) tetap menjadi objek andalan pilihan bagi para wisatawan dan lebih di kenal oleh masyarakat luas dan bisa dimanfaatkan keberadaannya.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Objek Mata Air Cokro (OMAC) ?
2. Manakah dari kelima variabel kualitas pelayanan yang pengaruhnya paling besar atau dominan terhadap kepuasan pengunjung di Objek Mata Air Cokro (OMAC) ?

## **C. Batasan Masalah**

Pembatasan masalah sangat diperlukan dalam penelitian agar permasalahan yang diteliti dapat dikaji dan dijawab secara mendalam serta tidak menimbulkan meluasnya masalah yang dikaji. Pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan yang diwakili oleh *Profesionalisme, Tangibility, Complementary Offer, Basic Benefit* dan *Location*.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan penulisan dan penelitian yang dilakukan penulis, antara lain :

1. Mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan yang diwakili *Profesionalisme, Tangibility, Complementary Offer, Basic Benefit* dan *Location* terhadap kepuasan pengunjung di Objek Mata Air Cokro (OMAC).
2. Mengetahui variabel yang paling berpengaruh atau dominan terhadap kepuasan pengunjung di Objek Mata Air Cokro (OMAC) Kabupaten Klaten.

#### **E. Manfaat Penelitian**

- a. Bagi perusahaan

Memberikan masukan bagi pengelola Objek Mata Air Cokro (OMAC) yang berhubungan dengan kepuasan wisatawan terutama dalam memberikan kualitas pelayanan pada wisatawan, sehingga dapat menjadi pedoman bagi manajemen dalam meningkatkan kepuasan wisatawan.

- b. Bagi STP AMPTA Yogyakarta

Memberikan masukan kepada mahasiswa khususnya peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian di bidang usaha jasa wisata khususnya objek dan daya tarik wisata lainnya.

c. Bagi peneliti

Untuk menerapkan teori-teori yang sudah didapatkan oleh peneliti pada saat menerima materi kuliah dan wacana bagi pengembangan usaha jasa wisata khususnya objek dan daya tarik wisata lainnya.