

**TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP SPOT FOTO DAN
PELAYANAN DI DESTINASI WISATA HEHA SKY VIEW
KABUPATEN GUNUNGKIDUL**

SKRIPSI



**Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Parawisata**

**Oleh
WULAN OKTAVIANI
NO. MHS: 515100514**

**PROGRAM STUDI PARIWISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN
TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP SPOT FOTO DAN
PELAYANAN DI DESTINASI WISATA HEHA SKY VIEW
KABUPATEN GUNUNGKIDUL



Oleh
WULAN OKTAVIANI
NO. MHS: 515100514

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

Drs. Santosa, MM.
NIDN: 0519045901

Pembimbing II

Hary Hermawan, S.Par., M.M.
NIDN: 0530099002

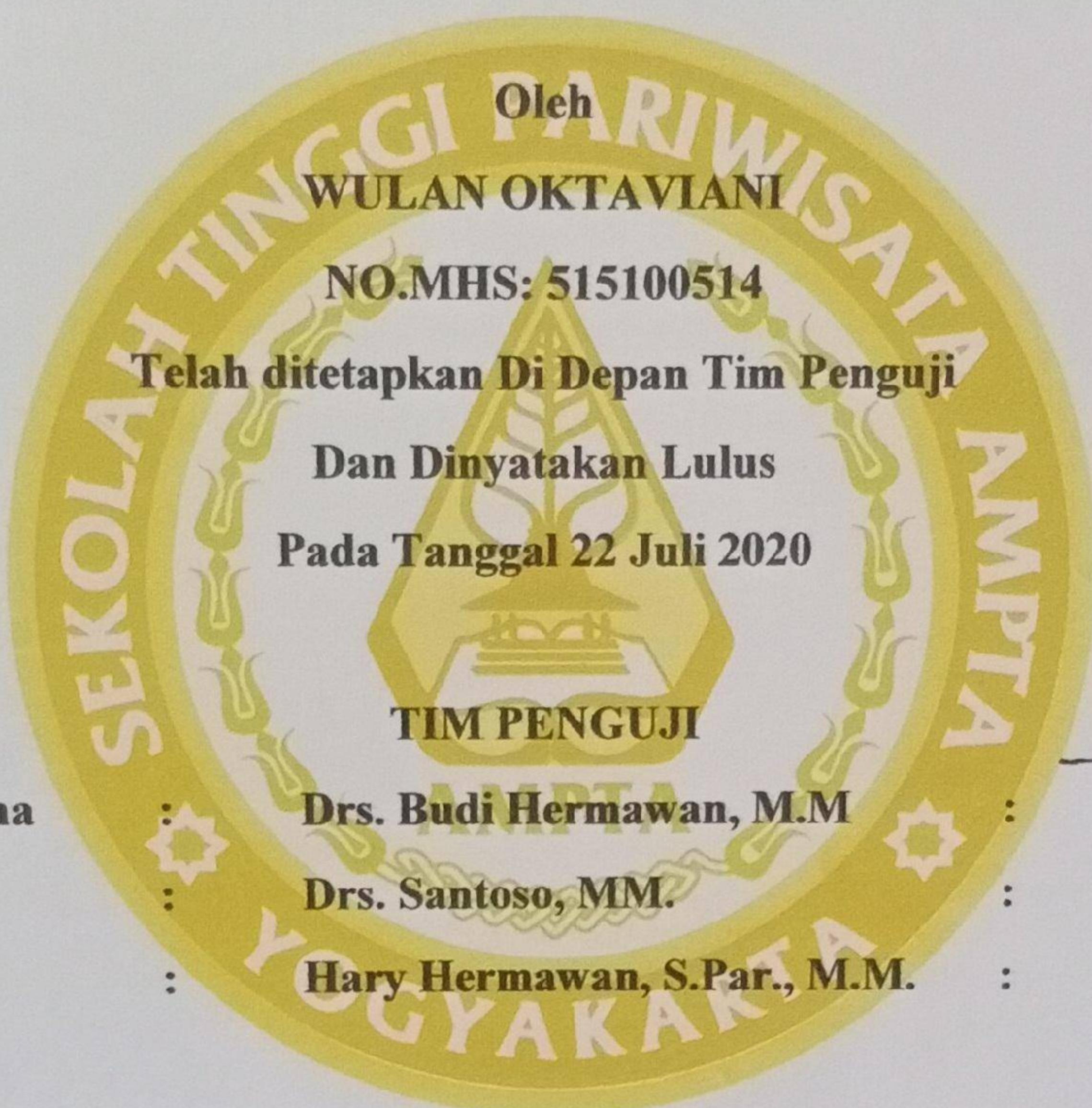
Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata

Arif Dwi Saputra, SS. MM
NIDN: 0506108201

BERITA ACARA UJIAN

TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP SPOT FOTO DAN PELAYANAN DI DESTINASI WISATA HEHA SKY VIEW KABUPATEN GUNUNGKIDUL

SKRIPSI



MOTTO

“Semua impian kita bisa terwujud jika kita memiliki keberanian untuk mengejarnya”

(Albert Einstein)

HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Terimakasih Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, yang telah dilimpahkan kepada saya hingga kini dapat saya nikmati dengan sehat lahir dan batin
2. Kepada kedua orang tua, Bapak Kambudi dan Ibu Bettie yang telah memberikan dorongan semangat, cinta kasih, dan doa untuk memberikan semangat selama menempuh pendidikan di bangku perkuliahan.
3. Kepada kakak laki-laki Rian Betriadi dan adik laki-laki Ridwan Setiadi, yang selalu memberikan dukungan untuk terus berusaha menyelesaikan pendidikan di bangku perkuliahan.

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan 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 Pariwisata pada Program Studi Pariwisata di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan 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 yang setinggi-tingginya secara tulus ikhlas penulis ucapan kepada:

1. Bapak Drs. Prihatno, MM selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan kemudahan selama menempuh pendidikan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
2. Bapak Arif Dwi Saputra, SS. MM selaku Ketua Jurusan Pariwisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan arahan dan bimbingan.
3. Bapak Drs. Santosa, MM selaku pembimbing I yang telah dengan sabar dan tanggap memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.

4. Bapak Hary Hermawan, S.Par., M.M selaku pembimbing II yang telah tanggap dan bijaksana memberikan bimbingan, pengarahan, serta petunjuk-petunjuk pada penulisan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Budi Hermawan, M.M selaku penguji utama yang telah menguji penulis hingga selesai.
6. Bapak Apio Rabadi selaku General Manager Heha Sky View yang telah memberikan izin penelitian di Heha Sky View.
7. Wisatawan Heha Sky View yang telah bersedia meluangkan waktu dan membantu penulis dalam memberikan data.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan. Tak lupa penulis berharap adanya kritik dan saran dari semua pembaca untuk perbaikan pada penelitian berikutnya.

Yogyakarta, 10 Juli 2020

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|----------------------------------|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| BERITA ACARA UJIAN..... | iii |
| HALAMAN MOTTO | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiii |
| HALAMAN PERNYATAAN | xv |
| ABSTRAK | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Fokus Masalah | 5 |
| C. Tujuan Penelitian | 5 |
| D. Manfaat Penelitian | 5 |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| A. Landasan Teori..... | 7 |
| 1. Kepuasan Wisatawan | 7 |
| 2. Wisatawan..... | 9 |
| 3. Spot Foto | 11 |
| 4. Kualitas Pelayanan..... | 12 |
| B. Kerangka Pemikiran | 15 |
| C. Penelitian Terdahulu | 15 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|--------------------------------------|----|
| A. Jenis Penelitian..... | 18 |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian | 18 |
| C. Teknik Cuplikan..... | 18 |
| D. Sumber Data..... | 19 |
| E. Teknik Pengumpulan Data..... | 19 |
| F. Keabsahan Data | 21 |
| G. Metode Analisis Data..... | 23 |
| H. Alur Penelitian | 25 |
| I. Jadual Penelitian | 26 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian | 27 |
| 1. Gambaran Umum Wisata Heha Sky View | 27 |
| B. Atraksi Wisata Heha Sky View | 29 |
| 1. Spot Foto Balon Udara..... | 29 |
| 2. Spot Foto Sky Glass..... | 30 |
| 3. Spot Foto Aeroplane | 31 |
| 4. Spot Foto Wall Climbing..... | 32 |
| 5. Spot Foto Superman..... | 33 |
| 6. Spot Foto Cethong | 34 |
| 7. Spot Foto Reflecting Pool..... | 34 |
| 8. Spot Foto Love Box | 35 |
| 9. Binoculars Telescope | 36 |
| 10. Spot Foto Sky Bridge..... | 37 |

| | |
|---|----|
| C. Fasilitas Destinasi Heha Sky View | 38 |
| 1. Restoran Heha..... | 38 |
| 2. Ruang Meeting..... | 40 |
| 3. Food Stall | 40 |
| 4. Beanbag Area..... | 41 |
| 5. Taman | 42 |
| 6. Musholla | 43 |
| 7. Tempat Sampah | 43 |
| 8. Toilet..... | 44 |
| 9. Papan Petunjuk..... | 45 |
| 10. Papan Himbauan | 45 |
| 11. Penyewaan Barang..... | 46 |
| 12. Lobi | 47 |
| 13. Sky View Area..... | 47 |
| 14. Tempat Parkir..... | 48 |
| 15. Pos Keamanan..... | 48 |
| 16. Toko Souvenir..... | 49 |
| D. Jam Operasional Heha Sky View | 50 |
| E. Analisis Profil Responden..... | 51 |
| 1. Persepsi Berdasarkan Karakteristik Demografi | 51 |
| 2. Persepsi Berdasarkan Karakteristik Psikografi | 56 |
| F. Hasil dan Pembahasan | 59 |
| 1. Kepuasan Berdasarkan Sikap Keramahtamahan Pengelola..... | 59 |
| 2. Kepuasan Berdasarkan Kecepatan Pelayanan pada lokasi spot foto | 60 |
| 3. Kepuasan Terhadap Penilaian Spot Foto | 61 |
| 4. Kepuasan Terhadap Kemudahan Menggunakan Fasilitas | 62 |
| 5. Kepuasan Terhadap Pelayanan dan Kemudahan menghubungi pengelola..... | 64 |
| 6. Kepuasan Terhadap Kebersihan Lokasi Spot Foto | 66 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan | 72 |
| B. Saran | 73 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 4.1 Harga Tiket | 50 |
| Tabel 4.2 Usia Wisatawan | 51 |
| Tabel 4.3 Jenis Kelamin Wisatawan..... | 52 |
| Tabel 4.4 Daerah Asal Wisatawan..... | 53 |
| Tabel 4.5 Pendidikan Terakhir Wisatawan..... | 54 |
| Tabel 4.6 Pekerjaan Wisatawan..... | 55 |
| Tabel 4.7 Kunjungan Kembali Wisatawan | 56 |
| Tabel 4.8 Sumber Informasi | 57 |
| Tabel 4.9 Alasan berkunjung | 58 |
| Tabel 4.10 SikapKeramahantamahan pengelola..... | 59 |
| Tabel 4.11 Kecepatan Pelayanan pada lokasi spot foto | 60 |
| Tabel 4.12 Penilaian Spot Foto | 61 |
| Tabel 4.13 Kemudahan Menggunakan Fasilitas | 62 |
| Tabel 4.14 Pelayanan dan Kemudahan Menghubungkan Pihak Pengelola | 64 |
| Tabel 4.15 Kebersihan Pada Lokasi Spot Foto | 66 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan dari Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta

Lampiran 2 Lembar Bimbingan

Lampiran 3 Pedoman Kuesioner

Lampiran 4 Pedoman Wawancara

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... | 15 |
| Gambar 3.1 Alur Penelitian | 25 |
| Gambar 4.1 Balon Udara | 29 |
| Gambar 4.2 Sky Glass..... | 30 |
| Gambar 4.3 Aeroplane | 31 |
| Gambar 4.4 Wall Climbing..... | 32 |
| Gambar 4.5 Superman | 33 |
| Gambar 4.6 Cethong | 34 |
| Gambar 4.7 Reflecting Pool..... | 34 |
| Gambar 4.8 Love Box..... | 35 |
| Gambar 4.9 Binoculars Telescope | 36 |
| Gambar 4.10 Sky Bridge..... | 37 |
| Gambar 4.11 Restoran Heha | 38 |
| Gambar 4.12 Menu Restoran | 39 |
| Gambar 4.13 Ruang Meeting..... | 40 |
| Gambar 4.14 Food Stall | 41 |
| Gambar 4.15 Beanbag Area..... | 41 |
| Gambar 4.16 Taman..... | 42 |
| Gambar 4.17 Musholla..... | 43 |
| Gambar 4.18 Tempat Sampah..... | 44 |
| Gambar 4.19 Toilet | 44 |
| Gambar 4.20 Papan Petunjuk..... | 45 |
| Gambar 4.21 Papan Himbauan | 45 |
| Gambar 4.22 Penyewaan Barang | 46 |
| Gambar 4.23 Lobi | 47 |
| Gambar 4.23 Sky View Area..... | 47 |

| | |
|--------------------------------|----|
| Gambar 4.24 Tempat Parkir..... | 48 |
| Gambar 4.25 Pos Keamanan..... | 49 |
| Gambar 4.26 Toko Souvenir..... | 49 |

HALAMAN PERNYATAAN

Nama : Wulan Oktaviani

Nim : 515100514

Program Studi : S1 Pariwisata

Judul Penelitian : TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN
TERHADAP SPOT FOTO DAN PELAYANAN DI
DESTINASI WISATA HEHA SKY VIEW
KABUPATEN GUNUNGKIDUL

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada Perguruan Tinggi, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 22 Juli 2020



Wulan Oktaviani

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan berdasarkan faktor Spot Foto dan Pelayanan yang diberikan pengelola di destinasi wisata Heha Sky View. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Data yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 30 wisatawan atau responden dan juga wawancara. Hasil penelitian didapat dengan mempresentasikan hasil data yang diperoleh dan mendeskripsikannya.

Hasil penelitian menjelaskan bahwa: (1) Sebesar 76,7% wisatawan puas terhadap keramahtamahan pengelola. (2) Sebesar 70% wisatawan puas terhadap kecepatan pelayanan yang diterapkan pengelola pada lokasi Spot Foto. (3) Sebesar 93,4% wisatawan puas terhadap spot foto yang ada di Heha Sky View. (4) Sebesar 90% wisatawan puas terhadap kemudahan menggunakan fasilitas yang diterapkan pengelola Heha Sky View. (5) Sebesar 80% wisatawan puas terhadap kebersihan yang diterapkan pengelola pada lokasi Spot Foto.

Namun sebesar 10% wisatawan merasa tidak puas pada pelayanan dan kemudahan menghubungi pihak pengelola destinasi wisata Heha Sky View. Terbukti dari kepuasan wisatawan hanya 46.7%.

Kata kunci: kepuasan, spot foto, pelayanan, wisatawan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan daerah wisata yang menjadi prioritas utama sebagai tujuan wisata di Indonesia. Kultur budaya dan kreatifitas dari masyarakat Yogyakarta menjadi daya tarik tersendiri. Tempat wisata di Yogyakarta tersebar diseluruh wilayah Kabupaten dan Kota Madya Yogyakarta, baik wisata alam, wisata budaya, wisata modern, dan masih banyak bentuk-bentuk wisata yang dapat ditemui di seluruh wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta (Fadillah,2013). Daerah Istimewa Yogyakarta dibagi menjadi 4 kabupaten yaitu: Gunungkidul, Sleman, Bantul, Kulon Progo dan satu Kota Madya Yogyakarta (Permendagri,No.137.2017). Masing-masing kabupaten memiliki bermacam destinasi wisata yang meliputi: wisata alam, budaya, dan berbagai wisata lain sebagai hasil buatan manusia (*human made*). Kabupaten Sleman terkenal dengan Gunung Merapi dan Candi Prambanan, Kabupaten Bantul terkenal dengan Pantai Parangtritis dan kerajinan gerabah Kasongan, Kabupaten Kulonprogo dengan makanan khas geblek dan Kabupaten Gunungkidul yang terkenal dengan pantai pasir putih, serta tidak ketinggalan Kota Yogyakarta yang terkenal dengan Malioboro dan Keraton (Yulianto,2017).

Kabupaten Gunungkidul merupakan salah satu Kabupaten di Daerah Istimewa Yogyakarta, dengan Ibu Kota Wonosari. Luas wilayah Kabupaten Gunungkidul 1.485,36 km² atau sekitar 46,63% dari luas wilayah Daerah Istimewa

Yogyakarta. Kabupaten ini berbatasan dengan Kabupaten Klaten dan Kabupaten Sukoharjo di Utara, Kabupaten Wonogiri di Timur, Samudra Hindia di Selatan, serta Kabupaten Bantul dan Kabupaten Sleman di Barat. Sebagian besar wilayah Kabupaten ini berupa perbukitan dan pegunungan kapur, yakni bagian dari Pegunungan Sewu. Gunungkidul menyimpan kekhasan sejarah yang unik, selain potensi pariwisata, budaya, maupun kuliner (Wijayanto,2019).

Kabupaten Gunungkidul memiliki banyak wisata yang dapat dikunjungi, baik wisata alam maupun wisata buatan. Wisata alam berupa pantai yang ada di Kabupaten Gunungkidul yaitu, Pantai Baron, Pantai Kukup, Pantai Drini, Pantai Parangracuk, Pantai Sepanjang, Pantai Sarangan, dan Pantai Waktukodok. Wisata alam goa yang terdapat di Gunungkidul yaitu, Goa Pindul, Goa Rancang Kencono, Goa Gremeng dan Goa Maria Tritis. Selain wisata alam, terdapat wisata budaya berupa Pertapaan Kembang Lampir dan Petilasan Gunung Gambar. Kecamatan Patuk memiliki wisata buatan berupa Embung Nglangeran, Bukit Bintang, dan Heha Sky View (Yulianto,2017).

Wisata Heha Sky View juga menjadi salah satu destinasi wisata terkenal yang ada di Kawasan Gunungkidul, jarak Heha Sky View dari pusat kota sekitar 18,6 Km atau menghabiskan waktu kurang lebih 45 menit. Tempat ini berada tidak jauh dari Bukit Bintang di jalan Dlingo Patuk No.2, Kecamatan Patuk, Kabupaten Gunungkidul, Yogyakarta. Heha Sky View tidak dikelola oleh pihak pemerintah daerah Kabupaten Gunungkidul, melainkan oleh pihak swasta, ‘Heha’ diambil dari nama dua pemilik, yaitu Herry Zudianto dan patner bisnis bernama Handoyo Mawardi. Tempat ini merupakan sebuah rumah makan 3 lantai, memiliki view yang

sangat indah. Sehingga, Heha sangat potensial sebagai tempat untuk liburan. Kawasan seperti ini memang sangat tepat sebagai tempat untuk refresh, karena tidak hanya melihat keindahan alam, tetapi juga hawa sejuk yang khas benar-benar nyaman dirasakan. Dilengkapi dengan beragam fasilitas semisal Spot Foto, sehingga semakin menjadi daya tarik bagi wisatawan.

Pengelola Heha Sky View menyediakan fasilitas penunjang atraksi wisata, seperti *sky glass*, panjat tebing, cethong, balon udara, *love box*, jembatan, teropong, *reflecting pool* dan *superman*. Pengelola Heha Sky View juga menyediakan fasilitas pendukung wisata untuk meningkatkan kenyamanan wisatawan selama berada di Heha Sky View, yaitu *resto* dan *cafe*, *food court*, *meeting room*, *musholla*, kamar toilet, taman, tempat parkir, *souvenir shop*, dan aneka Spot Foto yang menjadi pusat perhatian wisatawan.

Kepuasan wisatawan merupakan tanggapan emosional atau respon yang mencerminkan harapan yang dibangun. Apabila hasil yang dicapai dari produk atau jasa dapat mencapai atau melebihi harapan maka dapat dikatakan bahwa pelanggan puas. Namun dalam membangun dan mempertahankan kepuasan konsumen tidaklah mudah. Apabila hasil yang dicapai tidak dapat memenuhi harapan konsumen artinya kepuasan konsumen belum dapat tercapai, dari respon tersebut dapat dijadikan pertimbangan bagi perusahaan untuk melakukan perbaikan dalam mengoptimalkan kepuasan konsumen.

Sedangkan fasilitas Spot Foto dan Pelayanan yang ada di Heha Sky View ditambah pemandangan alam yang indah merupakan salah satu keunggulan yang diperlukan untuk melayani kebutuhan wisatawan dalam menikmati perjalanan

wisatanya. Kualitas pelayanan yang baik diperlukan untuk meningkatkan kepuasan wisatawan. Salah satu hasil yang terlihat dari tercapainya kepuasan wisatawan adalah terjadi jumlah peningkatan kunjungan. Peningkatkan jumlah kunjungan tentu saja akan berdampak pada peningkatan, yang secara pasti melalui perolehan retribusi.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellent*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen (Tjiptono,2014). Kepuasan wisatawan memiliki hubungan erat dengan kualitas pelayanan dan spot foto. Pada awalnya Heha Sky View tidak mengutamakan pelayanan, tetapi hanya mengutamakan spot foto atau fasilitas yang tersedia, dan membuat dampak kepuasan pelanggan hanya kurang maksimal. Sedangkan pelayanan justru menjadi daya tarik di Heha Sky View yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Karyawan yang bertugas untuk menjaga tempat sewa jasa foto dengan ada pelayanan tersebut juga mempengaruhi kepuasan wisatawan terhadap pelayanan yang di berikan. Untuk mengukur kepuasan pelanggan diperlukan berbagai cara. Salah satu cara untuk mencari tahu tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung ke destinasi wisata Heha Sky View dengan mengukur kepuasan wisatawan terhadap spot foto dan kualitas pelayanan yang diberikan pengelola. Diperlukan juga pemasukan yang stabil dengan cara menjaga kestabilitas peningkatan wisatawan. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, penulis mengambil judul “Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Spot Foto dan Pelayanan di Wisata Heha Sky View Kabupaten Gunung Kidul” Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi Heha Sky

View Selaku pihak pengelola dan akademis. Penelitian yang didapat diharapkan dapat berguna untuk pengembangan wisata Heha Sky View untuk menjadi lebih baik lagi.

B. Fokus Masalah

Fokus kajian dalam penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan berdasarkan faktor Spot Foto dan Pelayanan.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus masalah yang telah diuraikan tersebut, penulis menentukan tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan berdasarkan sarana spot foto dan pelayanan yang diberikan oleh Heha Sky View selaku pengelola.

D. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat antara lain:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menjadi sarana memperkaya ilmu pengetahuan penulis khususnya dalam tingkat kepuasan wisatawan.

2. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai landasan awal untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan tingkat kepuasan wisatawan berdasarkan sarana spot foto dan pelayanan di destinasi wisata.

3. Bagi Lembaga STP AMPTA

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah daftar kepustakaan STP AMPTA Yogyakarta mengenai tingkat kepuasan wisatawan terhadap sarana spot foto dan pelayanan pada destinasi wisata.