KarismA

KAJIAN & RISET MANAJEMEN

Vol. VIII No. 1
Desember 2013
ISSN 1978-404X

Pengaruh Asimetri Informasi, Kepemilikan Manajerial, dan Ukuran Perusahaan terhadap Manajemen Laba
Hasa Nurrochim Kurniawan Putra dan Febrina Putri Paulinda

Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Pengunjung Obyek Wisata di Kabupaten Sleman
Kristiana Sri Utami

Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa: Studi Empiris pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi UNY
Musaroh

Kompensasi, Pengembangan Karir, Lingkungan Kerja, Keyakinan Diri, dan Kepuasan Kerja pada Karyawan BLUD
Ridhias Enggalita, Sudaryoto, dan Sugiyanto

Analisis Pengaruh Nilai Tukar Rupiah, Inflasi, dan Tingkat Suku Bunga terhadap Kinerja Saham
Rahadian Sidiq Pramana dan Shinta Heru Satoto

Pengaruh Pergantian Menteri Keuangan terhadap Return dan Abnormal Return Saham LQ 45 di Bursa Efek Indonesia
Sri Budiwati Wahyu Suprapti dan Dimas Wahyu Putra Pratama

KarismA
KAJIAN & RISET MANAJEMEN

Diterbitkan oleh Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi UPN "Veteran" Yogyakarta sebagai media untuk mengkaji berbagai fenomena maupun riset yang berhubungan dengan ilmu manajemen dalam arti luas. Karisma terbit setahun 3 kali, setiap bulan April, Agustus, dan Desember. Redaksi menerima artikel baik yang ditulis dalam bahasa Indonesia maupun Inggris. Redaksi berhak mempersingkat atau memperbaiki tulisan yang akan dimuat tanpa mengubah maksud dan isinya. Pendapat yang dinyatakan dalam artikel merupakan pendapat pribadi penulis, bukan pendapat Dewan Redaksi.

Penanggung Jawab Dr. Heru Tri Sutiono, MSi

Pengarah Yuni Siswanti, SE, MSi

Ketua Umum Ratna Roostika, MAC, PhD

Sekretaris Herlina Dyah Kuswanti, SE, MSi

Bendahara Shinta Heru Satoto, SE, MSi

Reviewer Prof. Dr. Arief Subyantoro, MS
Dr. Muafi, MSi
Dr. C. Ambar Pujiharjanto, ME

Ketua Editor Yuli Liestyana, SE, MSi

Wakil Editor Surpiko Hapsoro Darpito, SE, MSi
R. Heru Kristanto HC, SE, MSi

Editor Pelaksana Dra. Yekti Utami, MSi

Seksi Sirkulasi Tut Purharjani
Kasih

Alamat Redaksi

Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi
UPN "Veteran" Yogyakarta
Jl. SWK 104 (Lingkar Utara)
Condong Catur, Yogyakarta 55283
Telp. (0274)487275
Faks. (0274)487275
E-mail: jurnal.karisma@gmail.com
Blog: www.jurnalkarisma.wordpress.com

KarismA
KAJIAN & RISET MANAJEMEN

Vol. VIII No. 1
Desember 2013
ISSN 1978-404X

1-9 Pengaruh Asimetri Informasi, Kepemilikan Manajerial, dan Ukuran Perusahaan terhadap Manajemen Laba
Hasa Nurrohim Kurniawan Putra dan Febrina Putri Paulinda

10-24 Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Pengunjung Obyek Wisata di Kabupaten Sleman
Kristiana Sri Utami

25-31 Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa: Studi Empiris pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi UNY
Musaroh

32-45 Kompensasi, Pengembangan Karir, Lingkungan Kerja, Keyakinan Diri, dan Kepuasan Kerja pada Karyawan BLUD
Ridhias Enggalita, Sudarjoto, dan Sugiyanto

46-55 Analisis Pengaruh Nilai Tukar Rupiah, Inflasi, dan Tingkat Suku Bunga terhadap Kinerja Saham
Rahadian Sidiq Pramana dan Shinta Heru Satoto

56-64 Pengaruh Pergantian Menteri Keuangan terhadap Return dan Abnormal Return Saham LQ 45 di Bursa Efek Indonesia
Sri Budiwati Wahyu Suprapti dan Dimas Wahyu Putra Pratama

KarismA
VOL 8 (1): 10-24, 2013

Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Pengunjung Obyek Wisata di Kabupaten Sleman

Kristiana Sri Utami
Universitas Widya Mataram Yogyakarta

Satisfaction Factors Analysis of Guests of Tourism Places in Sleman

ABSTRACT *Tourism has important role in supporting economic of a region. The establishment of the regulation about the regional autonomy in 2004, demands the local government to finance their own lives. The right and good management are important to be conducted, especially on factors that are considered important but not yet satisfy the tourist, such as cleanliness and tidiness of the tourism object, the condition of publict toilet and worshiping facilities.*
***Keywords**: tourism, satisfaction, tourist*

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang cukup besar peranannya dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Sektor ini membutuhkan perhatian yang cukup serius. Terbitnya Undang Undang Otonomi Daerah pada tahun 2004 yang memberikan hak, wewenang dan kewajiban daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menjadi tuntutan bagi Pemerintah Daerah untuk dapat membiayai hidup sendiri.

Pengelolaan yang benar, didukung dengan bauran pemasaran yang baik merupakan komponen sangat penting yang menentukan nilai jual wisata. Dengan pengelolaan yang baik akan berdampak pada wisatawan yaitu kaitannya dengan kepuasan. Wisatawan berkunjung ke obyek wisata dengan beragam motivasi tetapi semua berpusat pada satu tujuan yaitu memperoleh kepuasan

Kabupaten Sleman merupakan salah satu kabupaten dalam wilayah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Secara Geografis Kabupaten Sleman terletak diantara 107° 15' 03" dan 107° 29' 30" Bujur Timur, 7° 34' 51" dan 7° 47' 30" Lintang Selatan. Wilayah Kabupaten Sleman sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Boyolali, Propinsi Jawa Tengah, sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Klaten, Propinsi Jawa Tengah, sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Kulon Progo, Propinsi DIY dan Kabupaten Magelang, Propinsi Jawa Tengah dan sebelah selatan berbatasan dengan Kota Yogyakarta, Kabupaten Bantul dan Kabupaten Gunung Kidul, Propinsi D.I.Yogyakarta.

Luas Wilayah Kabupaten Sleman adalah 57.482 Ha atau 574,82 Km2 atau sekitar 18% dari luas Propinsi Daerah Istimewa Jogjakarta 3.185,80 Km2,dengan jarak terjauh Utara - Selatan 32 Km,Timur - Barat 35 Km. Secara administratif terdiri 17 wilayah Kecamatan, 86

Korespondensi: Kristiana Sri Utami, SE, MM, Universitas Widya Mataram, nDalem Mangkubumen KT III/237, Yogyakarta 55132. Email: utamisiswaya@yahoo.com

Desa, dan 1.212 Dusun. Wilayah ini memiliki jumlah penduduk 850.176 jiwa.

Berdasarkan karakteristik sumberdaya yang ada, wilayah Kabupaten Sleman terbagi menjadi 4 wilayah, yaitu :

- ☑ Kawasan lereng Gunung Merapi, dimulai dari jalan yang menghubungkan kota Tempel, Turi, Pakem dan Cangkringan (ringbelt) sampai dengan puncak gunung Merapi. Wilayah ini merupakan sumber daya air dan ekowisata yang berorientasi pada kegiatan gunung Merapi dan ekosistemnya.
- ☑ Kawasan Timur yang meliputi Kecamatan Prambanan, sebagian Kecamatan Kalasan dan Kecamatan Berbah. Wilayah ini merupakan tempat peninggalan purbakala (candi) yang merupakan pusat wisata budaya dan daerah lahan kering serta sumber bahan batu putih.
- ☑ Wilayah Tengah yaitu wilayah aglomerasi kota Yogyakarta yang meliputi Kecamatan Mlati, Sleman, Ngaglik, Ngemplak, Depok dan Gamping. Wilayah ini merupakan pusat pendidikan.
- ☑ Wilayah Barat meliputi Kecamatan Godean, Minggir, Seyegan dan Moyudan merupakan daerah pertanian lahan basah yang tersedia cukup air dan sumber bahan baku kegiatan industri kerajinan mendong, bambu serta gerabah.

Beragamnya obyek wisata yang dimiliki kabupaten ini merupakan potensi yang besar sekali untuk memajukan perekonomian daerah apabila dikelola dengan baik dan benar. Selain itu merupakan daya tarik besar bagi wisatawan baik wisatawan domestik maupun wisatawan manca negara. Wisatawan/pengunjung merupakan konsumen yang selalu menginginkan kepuasan. Mereka juga secara tidak langsung merupakan agen promosi dengan menginformasikan nilai positif ke pihak lain secara terus menerus dan menambah frekuensi berkunjung.

Permasalahan yang mendapat perhatian utama dalam penelitian ini yaitu bagaimana kepuasan wisatawan pengunjung obyek wisata di Kabupaten Sleman serta faktor-faktor apa saja yang perlu mendapat prioritas penanganan untuk memberikan kepuasan wisatawan. Untuk memfokuskan pembahasan diambil sample lokasi wisata alam dan candi yaitu obyek wisata Kaliurang, Candi Prambanan dan Candi Ratu Boko.

Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dengan harapan-harapannya (Kotler, 1997). Menurut Sunu (1991:127) tingkat kepuasan adalah perbedaan antara daya guna yang dirasakan pelanggan (*perceived performance out come*) dengan harapan (*expectation*).

Cara Mengetahui, Mengukur, atau Memantau Kepuasan Pelanggan

Beberapa cara untuk mengetahui, mengukur, atau memantau kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (1996) adalah:

- ☑ Sistem keluhan dan saran
  Misalnya menyediakan kotak saran dan keluhan, kartu komentar, mempekerjakan petugas pengumpul pendapat/keluhan pelanggan, dan lain-lain.

- ☑ Survey kepuasan pelanggan
  Survey dapat dilakukan melalui kuisioner, lewat telepon, atau dengan wawancara langsung.
- ☑ *Lost Customer analysis*
  Perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli dari perusahaan atau beralih pemasok.
- ☑ *Ghost shoping*
  Perusahaan menggunakan ghost shoper untuk mengamati kekuatan dan kelemahan produk serta pelayanan perusahaan serta pesaing.
- ☑ *Sales-related method*
  Kepuasan pelanggan diukur dengan kriteria pertumbuhan penjualan, pangsa pasar, dan rasio pembelian ulang.
- ☑ Costumer panels
  Perusahaan membentuk panel pelanggan yang nantinya dijadikan sample secara berkala untuk mengetahui apa yang mereka rasakan tentang perusahaan termasuk produk dan pelayanan perusahaan.

Pengertian Jasa

Jasa adalah setiap tindakan untuk kerja yang ditawarkan oleh satu pihak lain yang secara prinsip intangible dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun (Kotler, 1997). Dari definisi tersebut terkesan sederhana dan langsung, namun demikian pada sejumlah produk tidak bias terlihat batas-batas antara produk berupa jasa secara jelas. Jasa adalah barang yang tidak kentara yang dibeli dan dijual melalui suatu transaksi pertukaran yang saling memuaskan (Dharmesta,1999:318).

Karakteristik Jasa

Menurut Kotler dalam Supranto (1997) terdapat empat karakteristik pokok pada jasa yang membedakan dengan barang, yaitu sebagai berikut:

- ☑ Intangible (tidak berwujud)
  Intangible ini merupakan pembeda yang paling mendasar antara barang dengan jasa.
- ☑ Iseparibility (tidak dapat dipisahkan)
  Jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lain pada umumnya dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.
- ☑ Variability (bervariasi)
  Jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung dari siapa penyedia jasa, penerima jasa dan kondisi dimana jasa tersebut diberikan.
- ☑ Perishability (tidak tahan lama)
  Daya tahan suatu jasa tergantung dari situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Macam-macam Jasa

Jasa dapat dikelompokkan menjadi beberapa macam (Kotler dalam Supranto (1997), yaitu:

- ☑ Barang berwujud murni
  Disini tidak ada jasa yang menyertai produk tersebut, hanya terdiri dari barang berwujud.
- ☑ Barang berwujud yang disertai jasa
  Terdiri dari barang berwujud yang disertai dengan satu atau lebih jasa untuk mempertinggi daya tarik konsumen.
- ☑ Campuran
  Terdiri dari barang dan jasa dengan proporsi yang sama.
- ☑ Jasa utama yang disertai barang dan jasa tambahan
- ☑ Jasa murni
  Disini hanya terdiri dari jasa saja.

Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Kotler, 1998), terdapat lima komponen kualitas jasa yaitu:

- ☑ Keandalan (realibility), kemampuan untuk melaksanakan jasa yang disajikan dengan tepat dan terpercaya.
- ☑ Daya tanggap (responsiveness), kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
- ☑ Kepastian atau jaminan (assurance), pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
- ☑ Empati (emphaty), syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- ☑ Berwujud atau bukti langsung (tangibles), penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.

Metode Penelitian

Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah para wisatawan yang telah selesai mengunjungi obyek wisata alam Kaliurang, obyek wisata Candi Prambanan, atau Candi Ratu Boko .

Pengukuran Variabel

Kepuasan wisatawan merupakan perasaan senang atau kecewa pengunjung obyek wisata yang berasal dari perbandingan antara kinerja pengelola obyek wisata dan kepentingan dari wisatawan.

Keandalan merupakan kemampuan pengelola obyek wisata untuk melaksanakan jasa yang disajikan dengan tepat dan terpercaya. Keandalan diukur dengan:

- ☑ Ketepatan dan kecepatan pelayanan loket tiket masuk
- ☑ Prosedur pelayanan loket tiket masuk

Daya tanggap merupakan kepedulian pengelola obyek wisata untuk membantu pengunjung dan memberikan jasa dengan cepat atau dengan ketanggapan. Daya tanggap diukur dengan:

- ☑ Kemampuan cepat tanggap petugas terhadap keluhan pengunjung.
- ☑ Tindakan yang cepat saat pengunjung membutuhkan.

Kepastian atau jaminan merupakan pengetahuan dan kesopanan petugas obyek wisata serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau *assurance*. Kepastian atau jaminan diukur dengan:

- ☑ Pelayanan yang sopan dan ramah dari petugas.
- ☑ Pengetahuan dan kecakapan petugas.

Empati merupakan kepedulian pengelola obyek wisata dalam memberikan perhatian secara pribadi kepada pengunjung. Empati diukur dengan:

- ☑ Tanggung jawab petugas terhadap keamanan dan kenyamanan pengunjung.
- ☑ Perhatian petugas secara khusus terhadap pengunjung

Wujud/bukti langsung merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi pada obyek wisata. Bukti langsung diukur dengan:

- ☑ Kebersihan dan kerapihan obyek wisata, Kondisi fasilitas MCK dan tempat istirahat
- ☑ Kondisi fasilitas rumah makan dan tempat ibadah

Kinerja merupakan persepsi wisatawan pengunjung obyek wisata terhadap apa yang ia rasakan setelah mengunjungi obyek wisata.

Kepentingan merupakan perkiraan atau keyakinan pengunjung tentang keinginan yang akan ia terima setelah mengunjungi onyek wisata.

Analisis Data

Data dianalisis dengan menggunakan *Importence-Performance Analisys* atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja/kepuasan pelanggan.

Menentukan tingkat kesesuaian

Berdasarkan hasil perilaian tingkat kepentingan dan penilaian kinerja akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan. Faktor yang memiliki tingkat kesesuaian yang terendah merupakan faktor yang perlu mendapat prioritas utama dan semakin tinggi tingkat kesesuaiannnya maka faktor tersebut semakin rendah prioritasnya.

Terdapat dua variable yaitu X (variable tingkat kinerja obyek wisata) dan Y (variable tingkat kepentingan wisatawan pengunjung). Untuk itu rumus yang digunakan:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\ \%$$

Dalam hal ini, Tki= tingkat kesesuaian reponden
Xi= skor penilaian kinerja
Yi = skor penilaian kepentingan pelanggan

Diagram kartesius

Dalam diagram ini digambarkan dengan sistem salib sumbu yaitu sumbu mendatar (X) diisi oleh skor tingkat kinerja, sedang sumbu tegak (Y) diisi oleh skor tingkat kepentingan. Bidang dalam diagram ini dibagi dalam empat bidang yaitu A,B,C, dan D. Untuk menentukan / menempatkan koordinat yang tepat pada diagram kartesius dimana merupakan suatu bangunan yang dibagi atas empat bagian dan dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik ($\overline{\overline{X}}$, $\overline{\overline{Y}}$), digunakan formulasi sebagai berikut:

$$\overline{\overline{X}} = \frac{\sum i = 1^{n} \overline{X}}{K}$$

$$\overline{\overline{Y}} = \frac{\sum i = 1^{n} \overline{Y}}{K}$$

Dalam hal ini:

$\overline{\overline{X}}$: Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja wisatawan pengunjung obyek wisata

$\overline{\overline{Y}}$: Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan wisatawan pengunjung obyek wisata

K : Banyaknya atribut/factor yang dapat memepengaruhi kepuasan wisatawan

Hasil dan Pembahasan

Analisis tingkat kepentingan dan kinerja/kepuasan pelanggan (importance-performance analysis)

Digunakan 5 (lima) tingkat (*Likert*). Tabulasi penilaian dari 60 responden terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dapat dilihat pada Tabel 1 dan Tabel 2. Berdasarkan Tabel 1 dan Tabel 2 dari skor masing-masing faktor dibagi dengan jumlah responden yaitu 60 maka didapatkan hasil/ nilai rata-rata sebagai berikut :

• Nilai rata-rata dari skor tingkat kinerja ($\overline{\overline{X}}$) = 3,22

Artinya kepuasan untuk atribut tingkat kinerja. Nilai lebih besar atau sama dengan 3,22 berarti wisatawan puas, sementara nilai lebih kecil dari 3,22 berarti wisatawan kurang puas.

• Nilai rata-rata dari skor tingkat kepentingan ($\overline{\overline{Y}}$) = 4,28

Artinya nilai lebih besar atau sama dengan 4,28 berarti penting bagi wisatawan, sementara nilai lebih kecil dari 4,28 berarti kurang penting bagi wisatawan.

Tabel 1. Faktor-faktor Kepentingan Wisatawan

	Faktor-faktor kepentingan wisatawan	Skor Yi
I	**KEANDALAN**	
1	Ketepatan dan kecepatan pelayanan loket tiket masuk	269
2	Prosedur pelayanan loket tiket masuk	237
II	**DAYA TANGGAP**	
3	Kemampuan cepat tanggap petugas terhadap keluhan pengunjung	260
4	Tindakan yang cepat saat pengunjung membutuhkan	247
III	**KEPASTIAN**	
5	Pelayanan yang sopan dan ramah dari petugas	264
6	Pengetahuan dan kecakapan petugas	259
IV	**EMPATI**	
7	Tanggungjawab petugas terhadap keamanan dan kenyamanan pengunjung	259
8	Perhatian petugas secara khusus terhadap pengunjung	236
V	**WUJUD/BUKTI LANGSUNG**	
9	Kebersihan dan kerapihan obyek wisata	280
10	Kondisi fasilitas MCK dan tempat istirahat	274
11	Kondisi fasilitas rumah makan dan tempat ibadah	242

Dengan melihat angka rata-rata tersebut maka dapat dijelaskan gambaran dari masing-masing variable adalah sebagai berikut:

☑ Keandalan

- ∞ Ketepatan dan kecepatan pelayanan loket tiket masuk memperoleh skor 216 diperoleh nilai rata-rata 3,6 berarti menurut wisatawan faktor ini sudah memuaskan, sedangkan tingkat kepentingan memperoleh skor 269 dengan nilai rata-rata 4,48 berarti menurut wisatawan faktor ini penting.
- ∞ Prosedur pelayanan loket tiket masuk memperoleh skor 210 dengan nilai rata-rata 3,5 berarti menurut wisatawan faktor ini memuaskan, sedang tingkat kepentingan memperoleh skor 237 dengan nilai rata-rata 3,95 berarti menurut wisatawan faktor ini kurang penting.

☑ Daya tanggap

- ∞ Kemampuan cepat tanggap petugas terhadap keluhan wisatawan memperoleh skor

204 diperoleh nilai rata-rata 3,4 berarti menurut wisatawan faktor ini sudah memuaskan, sedangkan tingkat kepentingan memperoleh skor 260 dengan nilai rata-rata 4,33 berarti menurut wisatawan faktor ini penting.

Tabel 2. Faktor-faktor Kepuasan Wisatawan

	Faktor-faktor kepuasan wisatawan	Skor Xi
I	**KEANDALAN**	
1	Ketepatan dan kecepatan pelayanan loket tiket masuk	216
2	Prosedur pelayanan loket tiket masuk	210
II	**DAYA TANGGAP**	
3	Kemampuan cepat tanggap petugas terhadap keluhan pengunjung	204
4	Tindakan yang cepat saat pengunjung membutuhkan	195
III	**KEPASTIAN**	
5	Pelayanan yang sopan dan ramah dari petugas	200
6	Pengetahuan dan kecakapan petugas	207
IV	**EMPATI**	
7	Tanggungjawab petugas terhadap keamanan dan kenyamanan pengunjung	200
8	Perhatian petugas secara khusus terhadap pengunjung	189
V	**WUJUD**	
9	Kebersihan dan kerapihan obyek wisata	176
10	Kondisi fasilitas MCK dan tempat istirahat	163
11	Kondisi fasilitas rumah makan dan tempat ibadah	168

- Tindakan yang cepat saat pengunjung membutuhkan memperoleh skor 195 dengan nilai rata-rata 3,25 berarti menurut wisatawan faktor ini sudah memuaskan, sedangkan tingkat kepentingan memperoleh skor 247 dengan nilai rata-rata 4,12 berarti menurut wisatawan faktor ini kurang penting.

☑ Kepastian

- Pelayanan yang sopan dan ramah dari petugas memperoleh skor 200 dengan nilai rata-rata 3,33 berarti menurut wisatawan faktor ini sudah memuaskan, sedangkan tingkat kepentingan memperoleh skor 264 dengan nilai rata-rata 4,4 berarti menurut wisatawan faktor ini penting.
- Pengetahuan dan kecakapan petugas memperoleh skor 207 dengan nilai rata-rata 3,45 berarti menurut wisatawan faktor ini sudah memuaskan, sedangkan tingkat kepentingan memperoleh skor 259 dengan nilai rata-rata 4,42 berarti menurut wisatawan faktor ini penting.

☑ Empati

- Tanggung jawab petugas terhadap keamanan dan kenyamanan pengunjung memperoleh skor 200 dengan nilai rata-rata 3,33 berarti menurut wisatawan faktor

ini sudah memuaskan, sedangkan tingkat kepentingan memperoleh skor 259 dengan nilai rata-rata 4,32 berarti menurut wisatawan faktor ini penting.

- Perhatian petugas secara khusus terhadap pengunjung memperoleh skor 189 dengan nilai rata-rata 3,15 berarti menurut wisatawan faktor ini belum memuaskan, sedangkan tingkat kepentingan memperoleh skor 236 dengan nilai rata-rata 3,93 berarti menurut wisatawan faktor ini kurang penting.

Tabel 3. Faktor-faktor Kepuasan dan Kepentingan

	Faktor-faktor kepuasan dan kepentingan	$\bar{X}_i = \frac{\sum x_i}{n}$	$\bar{Y} = \frac{\sum y_i}{n}$
I	**KEANDALAN**		
1	Ketepatan dan kecepatan pelayanan loket tiket masuk	3.6	4.48
2	Prosedur pelayanan loket tiket masuk	3.5	3.95
II	**DAYA TANGGAP**		
3	Kemampuan cepat tanggap petugas terhadap keluhan pengunjung	3.4	4.33
4	Tindakan yang cepat saat pengunjung membutuhkan	3.25	4.12
III	**KEPASTIAN**		
5	Pelayanan yang sopan dan ramah dari petugas	3.33	4.4
6	Pengetahuan dan kecakapan petugas	3.45	4.32
IV	**EMPATI**		
7	Tanggungjawab petugas terhadap keamanan dan kenyamanan pengunjung	3.33	4.32
8	Perhatian petugas secara khusus terhadap pengunjung	3.15	3.93
V	**WUJUD**		
9	Kebersihan dan kerapihan obyek wisata	2.93	4.67
10	Kondisi fasilitas MCK dan tempat istirahat	2.72	4.57
11	Kondisi fasilitas rumah makan dan tempat ibadah	2.8	4.03

☑ Wujud/bukti langsung

- Kebersihan dan kerapihan obyek wisata memperoleh skor 176 dengan nilai rata-rata 2,93 berarti menurut wisatawan faktor ini kurang memuaskan, sedangkan tingkat kepentingan memperoleh skor 280 dengan nilai rata-rata 4,67 berarti menurut wisatawn faktor ini penting.
- Kondisi fasilitas MCK dan tempat istirahat memperoleh skor 163 dengan nilai rata-rata 2,72 berarti menurut wisatawan faktor ini kurang memuaskan, sedangkan tingkat kepentingan memperoleh skor 274 dengan nilai rata-rata 4,57 berarti menurut wisatawan faktor ini penting.

- Kondisi fasilitas rumah makan dan tempat ibadah memperoleh skor 168 dengan nilai rata-rata 2,8 berarti menurut wisatawan faktor ini kurang memuaskan, sedangkan tingkat kepentingan memperoleh skor 242 dengan nilai rata-rata 4,03 berarti menurut wisatawan faktor ini kurang penting.

Analisis Kepuasan Wisatawan

Dalam diagram kartesius sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Adapun untuk menghitung, setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah

$$\overline{X}_i = \frac{\sum Xi}{n} \qquad \overline{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Dalam hal ini:

$\overline{X}_i$: skor rata-rata kinerja

$\overline{Y}$: skor rata-rata tingkat kepentingan

n : jumlah responden

Skor rata-rata penilaian kepuasan dan skor rata-rata tingkat kesesuaian factor-faktor kepuasan dapat dilihat pada Tabel 3.

Diagram Kartesius

Diagram kartesius merupakan suatu bangunan yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh kedua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik ($\overline{\overline{X}}, \overline{\overline{Y}}$).

Dalam hal ini:

$\overline{\overline{X}}$:Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan wisatawan

$\overline{\overline{Y}}$: Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi wisatawan

K: Banyaknya atribut / faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan dan kepentingan wisatawan

Rumus selanjutnya :

$$\overline{\overline{X}} = \frac{\sum i = 1\overline{X}}{K} \qquad \overline{\overline{Y}} = \frac{\sum i = 1\overline{Y}}{K}$$

$$\overline{\overline{X}} = \frac{35,46}{11}$$

$$= 3,2236 \approx 3,22$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{47,12}{11}$$
$$= 4,2836 \approx 4,28$$

Dalam gambar diagram kartesius terlihat bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan faktor-faktor kepuasan wisatawan terbagi menjadi empat bagian yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

Kuadran A

Faktor-faktor dikuadran ini dianggap penting oleh wisatawan dan kinerjanya sudah memuaskan. Faktor-faktor tersebut adalah :

- Ketepatan dan kecepatan pelayanan loket tiket masuk dengan tingkat kepuasan 80,30%
- Kemampuan cepat tanggap petugas terhadap keluhan pengunjung dengan tingkat kepuasan 78,46%
- Pelayanan yang sopan dan ramah dari petugas dengan tingkat kepuasan 75,76%
- Pengetahuan dan kecakapan petugas dengan tingkat kepuasan 79,92%
- Tanggung jawab petugas terhadap keamanan dan kenyamanan pengunjung dengan tingkat kepuasan 77,22%

Diagram kartesius:

Kuadran B

Faktor-faktor dikuadran ini dianggap kurang penting bagi wisatawan dan kinerjanya memuaskan. Faktor-faktor tersebut adalah:

- Prosedur pelayanan loket tiket masuk dengan tingkat kepuasan 88,61%
- Tindakan yang cepat saat pengunjung membutuhkan dengan tingkat kepuasan 78,95%

Kuadran C

Faktor-faktor dikuadran ini dianggap kurang penting bagi wisatawan dan kinerjanya kurang memuaskan. Faktor-faktor tersebut adalah:

- Perhatian petugas secara khusus terhadap pengunjung dengan tingkat kepuasan 80,08%
- Kondisi fasilitas rumah makan dan tempat ibadah dengan tingkat kepuasan 69,42%

Kuadran D

Faktor-faktor dikuadran ini dianggap penting oleh wisatawan tetapi kinerjanya kurang memuaskan. Faktor-faktor tersebut adalah:

- Kebersihan dan kerapihan obyek wisata dengan tingkat kepuasan 62,86%
- Kondisi fasilitas MCK dan tempat ibadah dengan tingkat kepuasan 59,49%

Tabel 4. Fator-faktor Kepuasan Wisatawan

	Faktor-faktor kepuasan wisatawan	$\frac{Xi}{Yi} \times 100\%$ = Tki
	KEANDALAN	
1	Ketepatan dan kecepatan pelayanan loket tiket masuk	80.30%
2	Prosedur pelayanan loket tiket masuk	88.61%
II	**DAYA TANGGAP**	
3	Kemampuan cepat tanggap petugas terhadap keluhan pengunjung	78.46%
4	Tindakan yang cepat saat pengunjung membutuhkan	78.95%
III	**KEPASTIAN**	
5	Pelayanan yang sopan dan ramah dari petugas	75.76%
6	Pengetahuan dan kecakapan petugas	79.92%
IV	**EMPATI**	
7	Tanggungjawab petugas terhadap keamanan dan kenyamanan pengunjung	77.22%
8	Perhatian petugas secara khusus terhadap pengunjung	80.08%
V	**WUJUD**	
9	Kebersihan dan kerapihan obyek wisata	62.86%
10	Kondisi fasilitas MCK dan tempat istirahat	59.49%
11	Kondisi fasilitas rumah makan dan tempat ibadah	69.42%

Analisis faktor-faktor prioritas berdasarkan tingkat kesesuaian

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja maka dihasilkan perhitungan mengenai tingkat kepuasan/kesesuaian. Tingkat kesesuaian merupakan hasil

perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan.
Adapun rumus yang digunakan adalah

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dalam hal ini:

Tki: tingkat kesesuaian responden
Xi : skor penilaian kinerja
Yi : skor penilaian kepentingan

Berdasarkan Tabel 4 dapat ditentukan faktor-faktor yang perlu mendapatkan prioritas dari pengelola obyek wisata dalam melakukan pembenahan, Hal ini dapat dilakukan dengan mengurutkan tingkat kesesuaian yang diperoleh. Faktor yang memiliki tingkat kesesuaian yang terendah merupakan faktor yang perlu mendapat prioritas utama dan semakin tinggi tingkat kesesuaiannnya maka faktor tersebut semakin rendah prioritasnya.

Tabel 5. Tingkat Kesesuaian Faktor-faktor Kepuasan Wisatawan

Faktor-faktor Kepuasan Wisatawan	Tingkat Kesesuaian	Urutan
Kondisi fasilitas MCK dan tempat istirahat	59,49%	I
Kebersihan dan kerapihan obyek wisata	62,86%	II
Kondisi fasilitas rumah makan dan tempat ibadah	69,42%	III
Pelayanan yang sopan dan ramah dari petugas	75,76%	IV
Tanggungjawab petugas terhadap keamanan dan kenyamanan pengunjung	77,22%	V
Kemampuan cepat tanggap petugas terhadap keluhan pengunjung	78,46%	VI
Tindakan yang cepat saat pengunjung membutuhkan	78,95%	VII
Pengetahuan dan kecakapan petugas	79,92%	VIII
Perhatian petugas secara khusus terhadap pengunjung	80,08%	IX
Ketepatan dan kecepatan pelayanan loket tiket masuk	80,30%	X
Prosedur pelayanan loket tiket masuk	88,61%	XI

Dari Tabel 5 dapat terlihat bahwa faktor kondisi fasilitas MCK dan tempat istirahat adalah faktor yang perlu mendapatkan prioritas pertama untuk dilakukan pembenahan, dimana tingkat kesesuaiannya terendah yaitu 59,49%. Urutan proritas kedua adalah faktor kebersihan dan kerapihan obyek wisata dengan tingkat kesesuaian 62,86%. Urutan prioritas

ketiga adalah kondisi fasilitas rumah makan dan tempat ibadah dengan tingkat kesesuaian 69,42%.Urutan prioritas keempat adalah pelayanan yang sopan dan ramah dari petugas dengan tingkat kesesuaian 75,76%.

Urutan prioritas kelima adalah tanggungjawab petugas terhadap keamanan dan kenyamanan pengunjung dengan tingkat kesesuaian 77,22%. Urutan prioritas keenam adalah kemampuan cepat tanggap petugas terhadap keluhan pengunjung dengan tingkat kesesuaian 78,46% dan prioritas selanjutnya adalah sesuai dengan urutan yang tertera pada Tabel 5.

Saran

- ☑ Pihak pengelola tempat wisata agar lebih memperhatikan kebersihan dan kerapihan obyek wisata dengan memberdayakan sumber daya manusia dengan kualitas yang lebih baik.
- ☑ Perlunya memperhatikan kondisi fasilitas MCK dengan pembenahan-pembenahan yang sekiranya dibutuhkan serta perlunya menyediakan tempat istirahat yang memadai bagi wisatawan.
- ☑ Penting adanya perbaikan kinerja dari faktor-faktor lainnya yang pelaksanaannya belum memuaskan meskipun dianggap kurang penting karena faktor ini menjadi satu kesatuan penilaian oleh wisatawan terhadap obyek wisata.
- ☑ Untuk faktor-faktor yang sudah memuaskan harus tetap dipertahankan dan selalu ditingkatkan agar kedepan wisatawan pengunjung semakin mendapatkan kepuasan.

Simpulan

Berdasarkan teknik analisis tingkat kepentingan dan kinerja wisatawan pengunjung obyek wisata di Kabupaten Sleman dapat diambil simpulan sebagai berikut:

- ☑ Faktor-faktor yang dianggap penting oleh wisatawan dan kinerjanya sudah memuaskan adalah ketepatan dan kecepatan pelayanan loket tiket masuk, kemampuan cepat tanggap petugas terhadap keluhan pengunjung, pelayanan yang sopan dan ramah dari petugas, pengetahuan dan kecakapan petugas, tanggung jawab petugas terhadap keamanan dan kenyamanan pengunjung.
- ☑ Faktor-faktor yang dianggap kurang penting bagi wisatawan tetapi kinerjanya memuaskan. Faktor-faktor tersebut adalah prosedur pelayanan loket tiket masuk, tindakan yang cepat saat pengunjung membutuhkan.
- ☑ Faktor-faktor yang dianggap kurang penting bagi wisatawan dan kinerjanya kurang memuaskan. Faktor-faktor tersebut adalah perhatian petugas secara khusus terhadap pengunjung, kondisi fasilitas rumah makan dan tempat ibadah.
- ☑ Faktor-faktor yang dianggap penting oleh wisatawan tetapi kinerjanya kurang memuaskan. Faktor-faktor tersebut adalah kebersihan dan kerapihan obyek wisata, kondisi fasilitas MCK dan tempat istirahat .

Sedangkan faktor-faktor yang perlu mendapatkan prioritas pembenahan terhadap kinerja pengelola obyek wisata adalah faktor dianggap penting oleh wisatawan tetapi memiliki tingkat kesesuaian rendah/kurang memuaskan yaitu:

- kebersihan dan kerapihan obyek wisata
- kondisi fasilitas MCK dan tempat ibadah.

Penulis

Kristiana Sri Utami adalah dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Widya Mataram Yogyakarta.

Referensi

Fandy Tjiptono, 1996, *Stratedi Bisnis dan Manajemen*, Yogyakarta: Andi

Philip Kotler, 1997, *Manajemen Pemasaran: Analisa, Perencanaan, Implementasi, dan Control*, Jakarta: PT. Prenhallindo.

Supranto J., 1997, *Pengukuran Kepuasan Tingkat Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta: Rineka Cipto.