

INTISARI

Akomodasi merupakan tempat di mana wisatawan dapat menginap dan beristirahat dengan fasilitas dan kualitas pelayanan yang baik. Karena pentingnya sebuah akomodasi dalam menunjang wisata, beberapa atraksi wisata di Indonesia mulai menyediakan akomodasi wisatanya sendiri. Akomodasi wisata pun makin banyak jenisnya, salah satunya adalah *camping ground*. Seiring dengan perkembangan bisnis akomodasi jenis ini, terdapat masalah berkaitan dengan penurunan kunjungan wisatawan. Fenomena penurunan ini menjadi dasar pengambilan topik penelitian oleh peneliti.

Menciptakan loyalitas pelanggan merupakan salah satu aspek penting dari bisnis akomodasi. Penelitian ini menggunakan teori fasilitas oleh Tjiptono (2014) dan kualitas pelayanan (SERVQUAL) yang dikemukakan oleh Tjiptono (2012). Indikator fasilitas dan kualitas pelayanan ini akan dilihat pengaruhnya terhadap minat kunjungan kembali wisatawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan kembali wisatawan di Watu Tapak Camp Hill.

Penelitian ini dilakukan di salah satu *camping ground* yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta yaitu Watu Tapak Camp Hill. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional* dan dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Analisis data meliputi uji validitas dan reliabilitas instrumen, analisis deskriptif, analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis. Hasil dari penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara dua variabel independen terhadap satu variabel dependen. Aspek fasilitas ketersediaan aliran listrik dan aspek pelayanan kebersihan dan kerapian mendapatkan skor rata-rata tertinggi. Temuan ini dapat dijadikan acuan oleh pengelola Watu Tapak Camp Hill untuk melakukan peningkatan fasilitas dan kualitas pelayanan di Watu Tapak Camp Hill.

Kata kunci: *Camping ground*, fasilitas, kualitas pelayanan, minat kunjungan kembali.

ABSTRACT

Accommodation is a place where tourists can stay and rest with good facilities and service quality. Because of the importance of an accommodation in supporting tourism, several tourist attractions in Indonesia began to provide their own tourist accommodation. There are more and more types of tourist accommodation, one of which is the camping ground. Along with the development of this type of accommodation business, there are problems related to the decline in tourist visits. This phenomenon of decline is the basis for taking research topics by researchers.

Creating customer loyalty is one of the important aspects of the accommodation business. This research uses the theory of facilities by Tjiptono (2014) and service quality (SERVQUAL) proposed by Tjiptono (2012). This indicator of facilities and service quality will be seen by its influence on the interest in returning tourists. The purpose of this study is to determine how much influence facilities and service quality have on the interest of returning tourists at Watu Tapak Camp Hill.

This research was conducted at one of the camping grounds in the Special Region of Yogyakarta, namely Watu Tapak Camp Hill. The method used in this study is a quantitative method with a cross-sectional approach and with a sample of 100 respondents. Data analysis includes instrument validity and reliability tests, descriptive analysis, multiple linear regression analysis, and hypothesis tests. The results of this study show that there is a positive and significant influence between two independent variables on one dependent variable. Facilities aspect, electricity availability, and service aspect of cleanliness and tidiness get the highest average score. This finding can be used as a reference by the management of Watu Tapak Camp Hill to improve facilities and service quality at Watu Tapak Camp Hill.

Keywords: *Camping ground, facilities, service quality, revisit intention*