

## **DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PENGUNJUNG DI KAWASAN EKOWISATA SUNGAI MUDAL, KABUPATEN KULON PROGO**

Yoland Windy Astika<sup>1</sup>

Retno Nur Utami<sup>2</sup>

### **INTISARI**

Kawasan Ekowisata Sungai Mudal (ESM) mengalami peningkatan jumlah pengunjung tiap tahunnya. Peningkatan jumlah pengunjung dapat berdampak pada ancaman ekologi dan diduga memengaruhi kepuasan pengunjung. Kepuasan pengunjung erat kaitannya dengan kualitas pelayanan. Selain itu, terdapat fenomena kunjungan di Kawasan ESM yang ramai pada hari libur dibandingkan hari biasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui nilai dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan menurut persepsi pengunjung serta pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada hari biasa, hari libur akhir pekan, dan hari libur nasional di Kawasan ESM. Pengumpulan data penelitian menggunakan kuesioner dengan sampel sebanyak 162 responden yang dipilih dengan melibatkan teknik perandoman. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis deskriptif, uji *One Way Anova*, dan regresi linear berganda. Hasil menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara nilai rata-rata dimensi kualitas pelayanan (81,12 pada hari biasa, 79,88 pada hari libur akhir pekan, dan 80,08 pada hari libur nasional) dan nilai rata-rata kepuasan (86,58 pada hari biasa, 83,33 pada hari libur akhir pekan, dan 85,69 pada libur nasional) pada ketiga kategori hari. Dimensi kualitas pelayanan secara simultan/bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Kawasan ESM pada ketiga kategori hari. Secara parsial, dimensi empati/*empathy* (X4) dan bukti fisik/*tangibles* (X5) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di hari biasa; dimensi daya tanggap/*responsiveness* (X2) dan bukti fisik/*tangibles* (X5) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di hari libur akhir pekan; dan dimensi bukti fisik/*tangibles* (X5) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di hari libur nasional. Dalam upaya pemerataan jumlah pengunjung pada tiga kategori hari kunjungan, dapat dilakukan dengan membedakan harga retribusi atau tiket masuk di Kawasan ESM pada hari biasa dan hari libur.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pengunjung, Kawasan Ekowisata Sungai Mudal (ESM)

---

<sup>1</sup> Mahasiswa pada Departemen Konservasi Sumber Daya Hutan, Fakultas Kehutanan, Universitas Gadjah Mada

<sup>2</sup> Staf pengajar pada Departemen Konservasi Sumber Daya Hutan, Fakultas Kehutanan, Universitas Gadjah Mada

## **DIMENSIONS OF SERVICE QUALITY AND VISITOR SATISFACTION IN MUDAL RIVER ECOTOURISM AREA, KULON PROGO DISTRICT**

Yoland Windy Astika<sup>1</sup>

Retno Nur Utami<sup>2</sup>

### **ABSTRACT**

The Mudal River Ecotourism Area shows an increase in visitors each year. An increase in the number of visitors can impact ecological threats and is thought to affect visitor satisfaction. Visitor satisfaction is closely related to service quality. In addition, there is a phenomenon of visits to the Mudal River Ecotourism Area that is crowded on holidays compared to weekdays. This study aims to determine the value of service quality dimensions and satisfaction according to visitor perceptions and the influence of service quality dimensions on visitor satisfaction on weekdays, weekend, and national holidays in the ESM Area. The research data was collected using a questionnaire with 162 selected respondents using the handing technique. The data were analyzed using descriptive analysis, the *One Way Anova* test, and multiple linear regression. The results show that there is no significant difference between the mean value of service quality dimensions (81.12 on weekdays, 79.88 on weekend, and 80.08 on national holidays) and the mean value of satisfaction (86.58 on weekdays, 83.33 on weekend, and 85.69 on national holidays) on the three categories of visiting days. Service quality dimensions simultaneously/together significantly affect visitor satisfaction in the ESM Area on the three categories of visiting days. Partially, the dimensions of empathy (X4) and tangibles (X5) affect visitor satisfaction on weekdays; the dimensions of responsiveness (X2) and tangibles (X5) affect visitor satisfaction on weekend; and the dimension of tangibles (X5) affects visitor satisfaction on national holidays. To equalize the number of visitors on three categories of days, it can be done by differentiating the price of retribution or entrance tickets in the ESM Area on weekdays and holidays.

**Keywords:** service quality, visitor satisfaction, Mudal River Ecotourism Area

---

<sup>1</sup> Student of Department of Forest Resources Conservation, Faculty of Forestry, Universitas Gadjah Mada

<sup>2</sup> Lecturer of Department of Forest Resources Conservation, Faculty of Forestry, Universitas Gadjah Mada