

## **ABSTRACT**

Karst Tubing is a tourist attraction located in Argomulyo village, Sedayu sub-district, Bantul district. Karst Tubing has been publicly opened since June, 17 2016. The main attraction offered in Karst Tubing is the river floating activity using tire as the buoy instrument. The aim of this research is to measure the tourists' opinion level towards its facilities and guide services. The methods of data collection applied are observation, questionnaire, interview, and library research. There are 100 Karst Tubing's visitors chosen to be respondents for this research.

The arrangement of the questionnaire uses the theory of service quality that includes reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibility. The descriptive statistic method is used in order to analyze the data. The data that has been arranged in a form of table and chart will be analyzed supported by the result of the interview and library research. Based on the result of data analysis, the tourists' satisfaction level towards the facilities reaches "uncertain". On the other hand, the satisfaction level towards the services reaches "agree" category. The guide services and facilities attributes that need to be developed are employee's alacrity in keeping the environment clean, toilet hygiene, shower room decency, prayer room neatness, area cleanness, shuttle car coziness, gazebo coziness, and acquirable trash can.

**Key words: visitor's opinion, Karst Tubing Sedayu, guide services and facilities quality**

## INTISARI

Karst Tubing merupakan daya tarik wisata yang berlokasi di Desa Argomulyo, Kecamatan Sedayu, Kabupaten Bantul. Karst Tubing mulai dibuka untuk umum sejak tanggal 17 Juni 2016. Atraksi utama yang terdapat di Karst Tubing adalah kegiatan susur sungai menggunakan ban bekas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pendapat pengunjung terhadap fasilitas dan pelayanan pemandu. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, kuesioner, wawancara, dan studi pustaka. Responden yang ditetapkan pada penelitian ini sejumlah 100 orang yang berkunjung ke Karst Tubing.

Dalam penyusunan kuesioner ini menggunakan teori kualitas jasa yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles*. Metode yang digunakan untuk menganalisis data yaitu statistik deskriptif. Data yang telah disusun dalam bentuk tabel dan grafik kemudian diberikan analisisnya dengan didukung oleh wawancara dan studi pustaka. Berdasarkan hasil analisis data, tingkat pendapat pengunjung terhadap fasilitas berada pada kategori “ragu-ragu” sedangkan pendapat pengunjung terhadap pelayanan berada pada kategori “setuju”. Atribut dari pelayanan pemandu dan fasilitas yang perlu ditingkatkan yaitu sikap petugas dalam menjaga kebersihan, kebersihan toilet, kondisi *shower room*, kebersihan mushola, kebersihan area, kenyamanan *shuttle car*, kenyamanan gazebo, dan ketersediaan tempat sampah

**Kata kunci: pendapat pengunjung, Karst Tubing Sedayu, kualitas pelayanan pemandu dan fasilitas**