

## INTISARI

### **PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN DI OBYEK WISATA ALAM GOA JEPANG DAN TLOGO MUNCAR TAMAN NASIONAL GUNUNG MERAPI, DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Oleh:  
Arsi Runi Prastiwi  
06/196183/KT/5853

Obyek wisata alam Goa Jepang dan Tlogo Muncar yang masuk ke dalam kawasan Taman Nasional Gunung Merapi merupakan tempat wisata alam yang cukup ramai dikunjungi oleh wisatawan, baik pada hari libur maupun hari biasa. Untuk meningkatkan kualitas dan untuk menyusun rencana pengembangan lokasi wisata, pihak pengelola harus memperhatikan kepuasan wisatawan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan di obyek wisata alam Goa Jepang dan Tlogo Muncar Taman Nasional Gunung Merapi, mengetahui perbedaan tingkat kepuasan wisatawan di obyek wisata alam Goa Jepang dan Tlogo Muncar Taman Nasional Gunung Merapi, dan mengetahui arahan pengembangan obyek wisata alam Goa Jepang dan Tlogo Muncar Taman Nasional Gunung Merapi berdasarkan tingkat kepuasan wisatawan.

Pengukuran tingkat kepuasan wisatawan di obyek wisata alam Goa Jepang dan Tlogo Muncar menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan untuk mengukur kepuasan wisatawan adalah dengan *Customer Satisfaction Index*. Pengujian perbedaan tingkat kepuasan wisatawan di dua lokasi menggunakan analisis statistik *Mann-Whitney U-Test*, sedangkan untuk mengetahui arahan pengembangan obyek adalah dengan *Importance-Performance Analysis (IPA)*.

Secara keseluruhan wisatawan cukup puas terhadap kinerja atribut yang terdapat di obyek wisata alam Goa Jepang, sedangkan wisatawan merasa puas di obyek wisata alam Tlogo Muncar. Hal ini dapat diketahui dari nilai indeks kepuasan di Goa Jepang sebesar 59,64 % sedangkan di Tlogo Muncar sebesar 62,69 % dimana berada dalam range cukup puas dan puas. Terdapat perbedaan tingkat kepuasan wisatawan yang signifikan di obyek wisata alam Goa Jepang dan Tlogo Muncar Taman Nasional Gunung Merapi karena nilai sig.2-tailed 0,000 < daripada nilai kritik 0,05. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan arahan terhadap pengelolaan dan pengembangan obyek di dua lokasi tersebut agar lebih baik terutama dalam hal kepuasan wisatawan yang berkunjung ke obyek wisata alam tersebut.

Kata kunci: Kepuasan wisatawan, kualitas obyek, fasilitas, pelayanan

## ABSTRACT

### **COMPARISON OF TOURIST SATISFACTION AT NATURE TOURISM OBJECT OF GOA JEPANG AND TLOGO MUNCAR MOUNT MERAPI NATIONAL PARK, YOGYAKARTA SPECIAL REGION**

By:

Arsi Runi Prastiwi  
06/196183/KT/5853

Goa Jepang and Tlogo Muncar which are within Mount Merapi National Park are nature tourism objects that often visited by tourist, on holidays or workdays. To increase quality and to plan the development of the tourism sites, managing party must consider tourist satisfaction.

This research aims to determine the level of satisfaction of tourists in Goa Jepang and Tlogo Muncar National Park Mount Merapi, to know the difference in satisfaction levels of tourists in Goa Jepang and Tlogo Muncar in National Park Mount Merapi, and set the direction of tourism development of Goa Jepang and Tlogo Muncar in Merapi Mountain National Park based on the level of tourist satisfaction.

The measurement of satisfaction levels of tourists in Goa Jepang and Tlogo Muncar is using questionnaires. Analysis of the data, used to measure tourist satisfaction, is by Customer Satisfaction Index. Tests for differences in satisfaction levels in two locations using statistical analysis Mann-Whitney U-Test, while the direction of development of the object is using Importance-Performance Analysis (IPA).

In conclusion, tourists are satisfied with the performance of attributes that are contained in Goa Jepang tourist attraction, the tourists also satisfied in Tlogo Muncar attractions. It could be known from the satisfaction index score in Goa Jepang at 59,64%, whereas in Tlogo Muncar 62,69%, which is in the range quite content and satisfied. There are significant different of levels of satisfaction with the tourist attractions in Goa Jepang and Tlogo Muncar at Mount Merapi National Park because the value of sig. 2 tailed 0,00 which is less than the value of alpha 0,05. Thus, this research can provide direction to the management and development of object in two locations for a better life, especially in terms of tourist satisfaction visiting these attraction.

Key words: Satisfaction of tourists, the quality of objects, facilities, services