

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP LAYANAN PEMANDU TAMANSARI YOGYAKARTA

UmiRuldiah
umieruldiah@gmail.com

INTISARI

Tamansari biasa disebut Istana Air (*Water Castle*) merupakan destinasi pariwisata di Yogyakarta, yang merupakan Taman kerajaan atau tempat pesanggrahan Sri Sultan Hamengkubuwono I dan keluarga kerajaan. Selain itu Tamansari mempunyai keunikan bangunan kuno bersejarah peninggalan Sri Sultan hamengkubuwono I juga berfungsi sebagai tempat pertahanan, perlindungan, tempat religi dan rekreasi. Tamansari mempunyai salah satu fasilitas yakni pemandu, pemandu berguna untuk menjelaskan sejarah Tamansari.

Penelitian ini diajukan untuk mengetahui kualitas layanan pemandu terhadap kepuasan wisatawan di Tamansari Yogyakarta. Hal ini bertujuan untuk mengetahui Pemandu memberi pelayanan yang sudah sesuai dengan SOP Tamansari dan meningkatkan citra positif pemandu. Metode yang digunakan adalah Analisis data statistik deskriptif dengan pengumpulan data melalui studi pustaka, wawancara, observasi, dan kuiseoner yang melibatkan 100 responden diedit dan dikode untuk diolah dalam bentuk tabulasi kemudian dideskripsikan menjadi informasi tentang kepuasan wisatawan.

Hasil yang didapat menunjukkan bahwa wisatawan di Tamansari puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemandu, dengan perolehan nilai 4,2. Namun walaupun berada dalam nilai puas, masih ada beberapa poin yang harus ditingkatkan seperti seragam pemandu serta fee yang harus dikeluarkan untuk menggunakan jasa pemandu.

Kata Kunci : Tamansari, Pemandu Tamansari Yogyakarta, Tamansari Yogyakarta

ANALYSIS OF TOURIST SATISFACTION LEVELS WITH GUIDE SERVICE TAMANSARI YOGYAKARTA

UmiRuldiah
umieruldiah@gmail.com

ABSTRACT

Tamansari is usually called the Water Palace (Water Castle) is a tourism destination in Yogyakarta, which is a royal park or resting place of Sri Sultan Hamengkubuwono I and the royal family. Besides that Tamansari has the unique historical heritage building of the Sultan of Sri Hamengkubuwono I also serves as a place of defense, protection, religious and recreational places. Tamansari has one facility, a guide, a guide to explain the history of Tamansari.

This study was proposed to determine the quality of guide services to tourist satisfaction at Tamansari Yogyakarta. This aims to find out that the Guide provides services that are in accordance with SOP Tamansari and improves the positive image of the guide. The method used is descriptive statistical data analysis by collecting data through literature studies, interviews, observations, and quizzes involving 100 respondents edited and coded to be processed in tabulation form and then described as information about tourist satisfaction.

The results obtained showed that tourists at Tamansari were satisfied with the services provided by the guide, with the acquisition of 4.2. But even though they are in a satisfied value, there are still a number of points that need to be improved such as a guiding uniform and fees that must be spent to use the services of a guide.

Keywords: Tamansari, Tamansari Yogyakarta Guide, Tamansari Yogyakarta