

ABSTRAK

Desa Wisata Pentingsari berlokasi di Desa Umbulharjo, Kecamatan Cangkringan, Sleman, D.I Yogyakarta. Desa Wisata Pentingsari adalah salah satu desa wisata yang berhasil menerapkan konsep *Community Based Tourism* (CBT) dalam pengembangan desa wisata. Keberhasilan tersebut dapat dilihat dari kenaikan omzet setiap tahunnya, banyaknya penghargaan yang diraih, serta jumlah kunjungan wisatawan yang selalu meningkat setiap tahunnya. Namun pada tahun 2017 hingga 2018 jumlah kunjungan wisata mengalami penurunan, penurunan tersebut diduga karna tidak terpenuhinya kepuasan wisatawan. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan, dan loyalitas wisatawan dalam berkunjung. Variabel independen yang diteliti dalam penelitian ini yaitu obyek dan daya tarik wisata (ODTW), pelayanan, sarana, dan keselamatan, variabel dependennya yaitu kepuasan dan loyalitas wisatawan. Sumber data penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuisisioner pada 100 responden. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dan sederhana dengan menggunakan *software* SPSS 20 dan Eviews 8. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas wisatawan. Faktor obyek daya daya tarik wisata, pelayanan, sarana, dan keselamatan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas wisatawan. Namun secara parsial faktor sarana tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan, selain itu sarana, dan keselamatan secara parsial juga tidak dapat berpengaruh signifikan terhadap loyalitas wisatawan.

Kata Kunci: Kepuasan, Keselamatan, Loyalitas, ODTWA, Pelayanan, Pentingsari, Regresi Linier Berganda, Sarana, Wisatawan

ABSTRACT

Pentingsari Tourism Village is located in Umbulharjo village, Cangkringan Subdistrict, Sleman, Special Region of Yogyakarta. Pentingsari Tourism Village is one of the tourism village that successfully implemented Community Based of Tourism Concept. This success can be seen from increase in turnover, many awards and also the increasing number of the vacation, but in 2017 to 2018 the number of the vacation is decreased, that case is caused by the satisfaction of the visitors which not fulfilled by the management. Therefore, this research is aim to determine the factors which influence the satisfaction loyalty of the visitors and also the impact of the satisfaction and loyalty of the visitors when in vacation. The independent variable that researched is object and tourism interest (ODTW), services, facilities and safety, and the dependent variable is the satisfaction and loyalty of the visitors. The data references of this research is primary data which obtained from the distribution of questionnaires in hundred responded. The analytical tool that used in this research is simple and multiplier linear regression by using software SPSS 20 and Eviews 8. The result show that the satisfaction is has a significant affect and positive of the loyalty visitors. The object, tourism interest, services, facilities and safety factors is simultaneously affected of satisfaction and visitors loyalty. But partially, the facilities is not affected the satisfaction of the visitors. Furthermore facilities, and safety factors is not also partially significant affected the loyalty.

Keywords: Facilities, Loyalty, Multiple Linear Regression, ODTWA, Pentingsari, Safety, Satisfaction, Services, Travelers.