

INTISARI

Taman Pintar Yogyakarta merupakan objek wisata berbasis sains dan teknologi. Demi meningkatkan jumlah wisatawan Taman Pintar Yogyakarta selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan selalu berinovasi terhadap atraksi. Hal tersebut penting dilakukan agar wisatawan merasa puas setelah bermain di Taman Pintar Yogyakarta. Oleh karena itu, tugas akhir ini akan membahas mengenai pengelolaan atraksi dan wisatawan yaitu untuk meningkatkan kepuasan wisatawan di Taman Pintar Yogyakarta.

Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui atraksi yang dirasa belum cukup memberikan kepuasan bagi wisatawan serta pengelolaan yang dilakukan Taman Pintar Yogyakarta terhadap atraksi demi meningkatkan kepuasan wisatawan. Metode penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara terstruktur dan dokumentasi. Hasil Tugas Akhir ini menunjukkan bahwa Taman Pintar Yogyakarta memiliki beberapa atraksi yang belum dapat memuaskan wisatawan namun pelayanan yang diberikan Taman Pintar Yogyakarta ternyata sudah cukup baik, walaupun masih terdapat keluhan dari wisatawan. Dalam mengatasi hal tersebut Taman Pintar Yogyakarta dapat mengatasinya dengan rutin melakukan Survei Kepuasan Masyarakat.

Kata kunci: atraksi, pelayanan, wisatawan, kepuasan, Taman Pintar Yogyakarta

ABSTRACT

Taman Pintar Yogyakarta is a tourist attraction based on science and technology. For the sake of increasing the number of visitors Taman Pintar Yogyakarta always seeks to improve the quality of servants and always innovates on attractions. This is important so that visitors feel satisfied after playing in Taman Pintar Yogyakarta. Therefore, this thesis will discuss the management of attractions and visitors, namely to increase tourist satisfaction in Taman Pintar Yogyakarta.

This Final Project the attractions that are felt not enough to provide satisfaction for visitors and the management of Taman Pintar Yogyakarta to the attractions in order to increase visitor satisfaction. This research method uses qualitative research with data collection techniques in the form of observation, structured interviews and documentation. The results of this Final Project indicate that Taman Pintar Yogyakarta has several attractions that have not been able to satisfy visitors, but the services provided by Taman Pintar Yogyakarta are apparently quite good, although there are still complaints from visitors. In overcoming this problem, Taman Pintar Yogyakarta can overcome it by routinely conducting a Community Satisfaction Survey.

Keyword: attraction, service, visitors, satisfaction, Taman Pintar of Yogyakarta