

ABSTRACT

Umbul Ponggok is a water spring located in the village of Ponggok, Polanharjo sub-district, Klaten Regency. Umbul Ponggok is the biggest water spring in Klaten. In the past, the surrounding people made use of the water in Umbul Ponggok to do their daily hygiene activities such as taking a bath, washing laundry, washing dishes, etc. However, Umbul Ponggok is now increasingly known as the spot for water sports, such as swimming, snorkeling, and diving. With this development in tourism facilities, there have been increasing number of tourists visiting the water spring to do water sport activities. The aim of the study is to determine the degree of tourists satisfaction when doing snorkel in Umbul Ponggok and the factors that influence it. These factors include five dimensions of Servqual, i.e. tangibles, reliability, accuracy, empathy, and responsiveness. This study uses the method of data collection through interviews and questionnaires. The data was calculated using descriptive quantitative method. Based on the result of this study, it can be concluded that the degree of tourists satisfaction lies in the category of satisfied and the factor that affect mostly is tangibles. The factor of tangibles includes the cleanliness of pool environment, clean toilet, comfortable changing room, friendly guard, large parking area, and complete snorkel equipment rental.

Keywords: Umbul Ponggok, Snorkeling, Satisfaction, Five Dimension of Servqual.

INTISARI

Umbul Ponggok merupakan sumber mata air yang terletak di Desa Ponggok, Kecamatan Polanharjo, Kabupaten Klaten, dan merupakan sumber mata air yang paling besar di Klaten. Dahulu masyarakat sekitar memanfaatkan Umbul Ponggok sebagai sumber air untuk kegiatan kebersihan sehari-hari seperti mandi dan mencuci. Namun, seiring berjalannya waktu, Umbul Ponggok mulai dikenal masyarakat sebagai tempat untuk melakukan olah raga air mulai dari berenang, *snorkel*, hingga *diving*. Dengan adanya kegiatan olah raga air tersebut Umbul Ponggok semakin ramai dikunjungi wisatawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan yang melakukan kegiatan *snorkel* di Umbul Ponggok serta faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan wisatawan yang terdiri dari lima dimensi Serqual. Lima dimensi Serqual tersebut adalah *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *responsiveness*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan wawancara. Data kemudian dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Dari hasil penelitian dapat diketahui tingkat kepuasan wisatawan terletak pada kategori puas dan faktor yang paling mempengaruhi kepuasan wisatawan adalah faktor *tangibles* yang terdiri dari lingkungan kolam dan sekitarnya yang bersih, toilet yang bersih, kamar ganti yang nyaman, petugas yang melayani berpakaian rapi, tempat parkir yang luas, dan penyewaan peralatan *snorkel* yang lengkap.

Kata Kunci: Umbul Ponggok, *snorkel*, kepuasan, lima dimensi serqual