

ABSTRACT

Tourist Information Centre (TIC) provides information about tourism in a region and has main role for tourism development. This research will discusses about Tourist Information Centre (TIC) under the management of Daerah Istimewa Yogyakarta Government Tourism Office. The office is located in one of the tourism center in Yogyakarta that is in Malioboro street. The strategic location of Tourist Information Centre (TIC) ease the tourists to find it.

The number of tourists visiting the Tourist Information Centre (TIC) continues to increase every year. Therefore, this research aims to find out the satisfaction of tourist to the service at the Tourist Information Centre (TIC) and to suggest improvement strategies for quality service based on tourist perspective. The tourist satisfaction can be divided into three stages (Yoeti, 1999:32) that is finding the basic needs of tourists, find out what is expected by tourists, and meet all the tourist expectation. The method used in this research is mixed method that combine quantitative and qualitative method in sequence. Quantitative method is used as a basic for determining the number of respondent sample to assess 100 tourists perceiving quality of service provided by Tourist Information Centre (TIC). Then, qualitative descriptive method is used to explain the data finding. Data collection was done by observation, questionnaire distribution, interview, and literature study. In addition, to find out service improvement strategy based on tourist perspective in this research will use SWOT strategy.

Based on the result of this research, it is known that the level of satisfaction of tourists to the service at the Tourist Information Centre (TIC) is still quite satisfied. However, some inadequate supporting facilities and the Tourist Information Centre (TIC) need to be improved location in the day, hidden by street vendors prevents tourists to visit. This research suggest some strategies to improve the quality of service based on the perspective of tourists.

Keyword: Tourist Information Centre (TIC), tourist satisfaction, service quality improvement

INTISARI

Tourist Information Centre (TIC) merupakan sebuah pelayanan jasa yang memberikan informasi tentang pariwisata pada suatu daerah, pada penelitian ini akan membahas tentang *Tourist Information Centre* (TIC) yang berada dibawah naungan Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta berlokasi di pusat keramaian di Yogyakarta yaitu di jalan Malioboro membuat *Tourist Information Centre* (TIC) mudah ditemukan oleh wisatawan. Setiap tahun jumlah wisatawan yang berkunjung ke *Tourist Information Centre* (TIC) terus mengalami peningkatan. Oleh sebab itu penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kepuasan wisatawan terhadap pelayanan di *Tourist Information Centre* (TIC) dan strategi peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan perspektif wisatawan.

Kepuasan wisatawan dapat dibagi kedalam tiga tahap (Yoeti, 1999:32) yaitu menemukan kebutuhan pokok wisatawan, mencari tahu apa yang diharapkan oleh wisatawan dan memenuhi semua harapan wisatawan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kombinasi atau *mixed method* yaitu menggabungkan antara metode kuantitatif dan metode kualitatif secara berurutan. Metode kuantitatif digunakan sebagai dasar untuk menentukan jumlah sampel responden dan kemudian digunakan metode deskriptif kualitatif untuk menjelaskan temuan data. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, penyebaran kuesioner, wawancara dan studi pustaka. Selain itu, untuk mengetahui strategi peningkatan pelayanan berdasarkan perspektif wisatawan dalam penelitian ini akan menggunakan strategi SWOT.

Berdasarkan hasil dari penelitian ini diketahui bahwa tingkat kepuasan wisatawan terhadap pelayanan di *Tourist Information Centre* (TIC) masih pada batas cukup puas dikarenakan beberapa fasilitas pendukung yang masih kurang memadai dan juga lokasi *Tourist Information Centre* (TIC) disiang hari yang tertutup oleh pedagang kaki lima yang membuat wisatawan terganggu serta telah ditemukan beberapa strategi peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan perspektif wisatawan

Kata Kunci : *Tourist Information Centre* (TIC), kepuasan wisatawan, peningkatan kualitas pelayanan