



ABSTRACT

Taman Pintar is one of the famous tourism attraction in Yogyakarta that is based on education. Taman Pintar has consisted from the variety of science and education zone as a place to learn and enlarge the knowledge for all people especially children and teenager. Every attraction is assisted by an on-duty guide who are ready to assist and explain the attractions toward the tourists. Rumah Batik is one of the attractions that needs assistances guides in detail because not all the tourist able to know the process of paint the batik correctly. Based on that situation, the tourist's satisfaction toward the guide's services is interesting for further study.

This research is a descriptive analytic study aimed to analyze the tourist's satisfaction who are come to paint the batik toward the services that given by the guides in Rumah Batik. The collecting data method that used in this research where observation, questionnaire, interview and literature review. As for data analysis method uses descriptive statistical analysis method.

The result of this research shows that overall service that was given by the guides are satisfactory. Those services are consist from standard operating procedure (SOP) which has already well-applied by the guides. Meanwhile, on the point of hospitality and interactivity resulted for unsatisfied or not satisfied. The guides need to improve the point of hospitality and communication interactivity toward the tourists.

Keywords : Tourist's Satisfaction, Guide's Service, Rumah Batik



INTISARI

Taman Pintar merupakan salah satu tempat wisata terkenal di Yogyakarta yang berbasis edukasi. Taman Pintar terdiri dari berbagai zona wahana sains dan pendidikan sebagai wadah belajar untuk semua kalangan khususnya anak-anak dan remaja. Setiap wahana dijaga oleh pemandu yang bertugas untuk mendampingi wisatawan. Rumah batik adalah salah satu wahana yang membutuhkan pendampingan pemandu secara mendetail karena tidak semua wisatawan dapat membuat batik dengan benar. Berdasarkan hal tersebut maka kepuasan wisatawan terhadap pelayanan pemandu di Rumah Batik Taman Pintar perlu diteliti lebih lanjut.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik yang bertujuan untuk menganalisis kepuasan wisatawan yang datang membuat batik terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemandu di Rumah Batik Taman Pintar. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, kuesioner, wawancara dan studi pustaka. Adapun metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis statistik deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk keseluruhan pelayanan, wisatawan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemandu. Pelayanan tersebut terdiri atas *Standart Operating Procedure* yang sudah dijalankan dengan baik oleh pemandu. Namun pada bagian keramahan senyum dan keinteraktifan pemandu terhadap wisatawan, hasil yang didapat adalah tidak puas. Sehingga pemandu Rumah Batik Taman Pintar perlu meningkatkan kualitas terutama dalam bagian keramahtamahan dan keinteraktifan berkomunikasi terhadap wisatawan.

Kata kunci: kepuasan wisatawan, pelayanan pemandu, Rumah Batik