

INTISARI

TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN TOURIST INFORMATION CENTER/SERVICE SEBAGAI LAYANAN INFORMASI PARIWISATA DI D.I YOGYAKARTA

Penelitian ini dilakukan terhadap wisatawan yang berkunjung dan merasakan layanan informasi wisata di *Tourist Information Center/Service* di D.I Yogyakarta. Hal ini terkait dengan tingkatan anggapan kinerja layanan dengan harapan wisatawan. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kinerja layanan TIC/TIS yang ada di Yogyakarta dilihat dari tingkat kepuasan wisatawan, mengidentifikasi faktor-faktor layanan yang mempengaruhi kepuasan wisatawan terhadap layanan TIC/TIS, dan untuk mengintegrasikan *Importance Performance Analysis*(IPA) terkait atribut yang perlu mendapat prioritas perbaikan.

Penelitian dilakukan di tiga lokasi TIC/TIS di D.I Yogyakarta yaitu TIC Malioboro, TIS Stasiun Tugu, TIS Bandara Adisucipto. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada wisatawan yang berkunjung dan mendapatkan layanan di tiga lokasi TIC/TIS tersebut. Sampel responden yang diambil berjumlah 40 responden untuk tiap lokasi TIC dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Selanjutnya, data dianalisis dengan menggunakan analisis *Importance Performance Analysis*, *Service Quality Score*, dan *Customer Satisfaction Index*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas layanan secara keseluruhan berada pada level puas dan cukup puas, 2) kedelapan faktor dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang terlihat cukup signifikan dan memiliki korelasi yang cukup kuat antara kepuasan wisatawan dengan kualitas layanan. Faktor yang paling berpengaruh adalah faktor *emotional elements* dan faktor yang perlu mendapat prioritas perbaikan paling utama adalah jaringan(*networking*).

Terkait hal tersebut, masih diperlukan adanya berbagai upaya dan arahan-arahan serta implementasi kebijakan-kebijakan dalam pengembangan untuk meningkatkan dan mempertahankan aspek-aspek kinerja yang sudah tercapai dengan baik sesuai dengan ekspektasi atau harapan wisatawan.

Kata Kunci: Kepuasan Wisatawan, Kualitas Layanan, TIC, IPA

ABSTRACT

TOURIST SATISFACTION LEVEL OF PERFORMANCE TOURIST INFORMATION CENTER/SERVICE AS A TOURISM INFORMATION SERVICE IN YOGYAKARTA

This research was conducted on tourists who visited and get services of tourism information at Tourist Information Center/Service in Yogyakarta. It is related to tourist expectation with a level of service quality. This research aimed to analyze service quality of TIC/TIS in Yogyakarta from the level of tourist satisfaction, find the factors services that affected tourist satisfaction with the performance of TIC/TIS, and to integrate Importance-Performance Analysis (IPA) related attributes that need priority to improve.

The research was conducted at three locations TIC/TIS in Yogyakarta round TIC Malioboro, TIS Tugu Station, TIS Adisucipto Airport. Data collected by using questioners distributed to tourists who visited and get services in TIC/TIS. There were 40 respondents selected as a sample for each site using accidental sampling method. The data analyzed with applying Importance-Performance Analysis, Service Quality Score, and Customer Satisfaction Index.

Results showed that: 1) level of tourist satisfaction on a quality of the overall performance in TIC/TIS at the level satisfied or quite satisfied, 2) eight factors in this research has shown a significant influence and has a strong correlation between tourist satisfaction with the service quality of TIC. The most influencing factor is the emotional elements and factors that need the most improvement is networks.

Related to this, there are still needed an efforts and directives implementation of policies under development to improve and support those aspects of performance Tourist Information Center that achieved well with tourist expectations.

Keywords: Tourist Satisfaction, Service Quality, TIC, Importance-Performance Analysis