

ABSTRAK

Daerah Istimewa Yogyakarta banyak memiliki potensi wisata, potensi-potensi wisata yang dimiliki Daerah Istimewa Yogyakarta banyak memiliki potensi destinasi wisata tersebut menarik para wisatawan untuk berkunjung ke Daerah Istimewa Yogyakarta, hal ini ditunjukkan dengan kenaikan jumlah wisatawan yang berkunjung setiap tahunnya. Terkait dengan banyaknya minat berkunjung wisatawan tersebut, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan para wisatawan di Daerah Istimewa Yogyakarta berdasarkan pengalaman berkunjung, dan untuk mengetahui faktor apa saja yang harus ditingkatkan untuk meningkatkan destinasi wisata dan sektor pariwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan menggunakan teknik *non-probability sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan penyebaran kuisioner kepada 385 responden yang merupakan wisatawan Daerah Istimewa Yogyakarta. Teknik pengolahan data menggunakan *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index* terhadap variabel Kenyamanan, Pendidikan, Hedonis, Hal Baru, Pengakuan, Relasional, Keamanan, dan Keindahan berdasarkan *Tourist Experience*. *Importance Performance Analysis* untuk mengetahui aspek dan indikator apa yang harus ditingkatkan kinerjanya dalam sektor pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta. Sedangkan *Customer Satisfaction Index* untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan Daerah Istimewa Yogyakarta

Dari analisis data yang dilakukan dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan wisatawan Daerah Istimewa Yogyakarta berdasarkan *Tourist Experience* sebesar 84,9%. Indikator dengan kinerja yang paling memuaskan adalah hedonis dan indikator dengan kinerja kurang memuaskan adalah relasional.

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan kepada *stakeholder* pariwisata Yogyakarta memberikan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat untuk berinteraksi dan berkomunikasi agar lebih baik kepada para wisatawan.

KATA KUNCI: *Tourist experience, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index*