

ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN DI PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA BERDASARKAN *TOURIST EXPERIENCE*

ANALYSIS OF TOURIST SATISFACTION IN THE PROVINCE OF THE SPECIAL REGION OF YOGYAKARTA BASED ON TOURIST EXPERIENCE

Ilham Meidarlis Yefri¹, Heppy Millanyani², Tarandhika Tantra³

^{1,2,3} Universitas Telkom, Bandung

ilhamyefri@student.telkomuniversity.ac.id¹, heppymill@telkomuniversity.ac.id²,
ttantra@telkomuniversity.ac.id³

Abstrak

Daerah Istimewa Yogyakarta banyak memiliki potensi wisata, potensi-potensi wisata yang dimiliki Daerah Istimewa Banyaknya 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*

Abstract

The Special Region of Yogyakarta has a lot of tourism potential, the tourism potentials of the Special Region. The large number of potential tourist destinations attracts tourists to visit the Special Region of Yogyakarta, this is indicated by the increase in the number of tourists visiting each year. Related to the large number of tourist visits, it is necessary to conduct research to find out how the level of satisfaction of tourists in the Special Region of Yogyakarta is based on visiting experience, and to find out what factors must be improved to improve tourist destinations and the tourism sector in the Special Region of Yogyakarta.

This research uses quantitative method with descriptive research type and uses non-probability sampling technique. Data collection techniques used questionnaires to 385 respondents who were tourists from the Special Region of Yogyakarta. The data processing technique uses Importance Performance Analysis and Customer Satisfaction Index on the variables of Comfort, Education, Hedonism, Novelty, Recognition, Relational, Security, and Beauty based on Tourist Experience. Importance Performance Analysis to find out what aspects and indicators have to be improved in the tourism sector of the Special Region of Yogyakarta. Meanwhile, the Customer Satisfaction Index is used to determine the level of satisfaction of tourists from the Special Region of Yogyakarta

From the data analysis, it can be seen that the level of satisfaction of tourists from the Special Region of Yogyakarta based on Tourist Experience is 84.9%. The indicator with the most satisfactory performance is hedonic and the indicator with the least satisfactory performance is relational.

Based on the results of this study, it is expected that Yogyakarta tourism stakeholders provide education and socialization to the public to interact and communicate better to tourists.

Keywords: Tourist experience, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index

1. Pendahuluan

Daerah Istimewa Yogyakarta atau juga sering disebut D.I Yogyakarta merupakan suatu provinsi yang memiliki keistimewaan apabila dibandingkan dengan daerah lain. Keistimewaannya di pengaruhi oleh beberapa faktor, Menurut Vellas dan Bachelor (2008:101), diantara sekian banyak faktor-faktor yang menjadi daya tarik daerah tujuan berwisata ialah adanya pesona alam yang indah, penduduk sekitar yang ramah dan adanya hiburan yang terjangkau. Berdasarkan faktor-faktor tersebut tingginya minat wisatawan yang berkunjung ke Daerah Istimewa Yogyakarta harus berbanding lurus dengan sarana dan prasana yang tersedia di daerah tersebut. Adapun pengembangan yang dilakukan seperti pembangunan objek wisata, pembangunan hotel, pembangunan infrastruktur, meningkatkan biro perjalanan dan pelaksanaan event tahunan.

Pembangunan dan pengembangan yang dilakukan bertujuan untuk memenuhi kepuasan wisatawan, kepuasan wisatawan ialah perbedaan ekspektasi sebelum dan sesudah wisatawan mengunjungi suatu obyek wisata (Sadeh et al, 2012; Widagdyo, 2017; Wiratini et al. 2018). Semakin tinggi tingkat kepuasan akan mendorong wisatawan berkunjung Kembali ke daerah tersebut (Munhurrin et al, 2014).

Tabel 1
Destinasi dan Objek Wisata

No	Elemen	Tahun				
		2016	2017	2018	2019	2020
1	Jumlah Objek Wisata	32	42	49	91	91
2	Jumlah Desa Wisata	85	112	214	270	270
3	Jumlah Pordakwis (Kelompok Sadar Wisata) di DIY	115	135	129	131	131
4	Jumlah Hotel	573	685	685	773	804
5	Jumlah Restoran	600	437	1.163	1.002	1.056
6	Jumlah Rumah Makan	1.162	1.284	846	1.007	1.037
7	Jumlah Agen Biro Perjalanan Wisata	594	657	695	695	7.115

Sumber : <http://bappeda.jogjaprov.go.id/>

Berdasarkan data yang sudah dijelaskan, rekapitulasi objek wisata, jumlah hotel, jumlah restoran, jumlah agen biro perjalanan wisata, serta sarana dan prasarana Daerah Istimewa Yogyakarta sudah cukup untuk mendukung destinasi wisata para wisatawan. Tetapi terdapat beberapa faktor yang menyebabkan ketidakpuasan wisatawan di Daerah Istimewa Yogyakarta, berikut ini kelemahan kepariwisataan di Daerah Istimewa Yogyakarta :

Syadjiah (2017) menyebutkan bahwa kelemahan pariwisata Yogyakarta diantaranya adalah :

1. karena keterbatasan akses udara (kapasitas bandara dan trafik penerbangan)

2. Manajemen atraksi dan destinasi yang masih terbatas, *overload*, interpretasi terbatas, konvensional
3. komunikasi pemasaran dan bahan promosi yang masih sangat terbatas
4. Degradasi kualitas *streetscape – urban landscape. Streetscape*
5. Distribusi kunjungan belum merata
6. sumber daya manusia kepariwisataan belum optimal
7. organisasi tata kelola pada daerah wisata di Yogyakarta belum optimal
8. kemacetan lalu lintas

Selain permasalahan diatas, terdapat juga beberapa permasalahan lain seperti sampah, jumlah produksi sampah perharidi Yogyakarta berkisar sekitar 300 ton (sumber: kumparan.com). Permasalahan selanjutnya adalah banjir, terjadinya banjir di titik pariwisata Kota Yogyakarta disebabkan tingginya curah hujan, kecilnya jalur drainase dan pembangunan yang tidak memperhatikan faktor lingkungan (sumber: jogjapolitan.harianjogja.com).

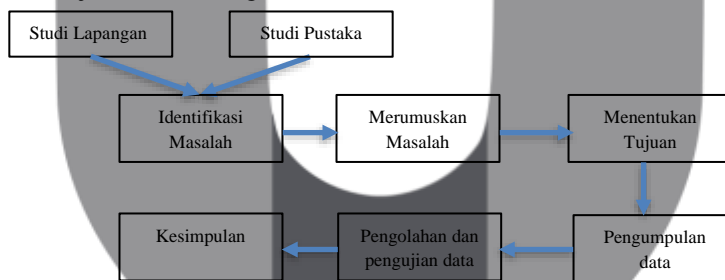
Permasalahan ini dapat mengganggu kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Daerah Istimewa Yogyakarta, kepuasan wisatawan ialah perbedaan ekspektasi sebelum dan sesudah wisatawan mengunjungi suatu obyek destinasi wisata (Sadeh et al, 2012; Widagdyo, 2017; Wiratini et al. 2018). Permasalahan permasalahan ini dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan yang berkunjung ke daerah atau destinasi wisata karena merasa terganggu oleh permasalahan yang terjadi selama berwisata.

Penelitian ini akan meneliti kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Daerah Istimewa Yogyakarta dengan membandingkan perbedaan antara harapan danekspektasi wisatawan sebelum berwisata dan sesudah berwisata.(Kotler dan keller, 2009)

Maka dari itu, peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “ **Analisis Kepuasan Wisatawan Di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Berdasarkan Tourist Experience** “ dan mengetahui aspek-aspek apa saja yang harus diperbaiki dan ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan wisatan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode penelitian kuantitatif. . penelitian ini termasuk dalam penelitian *cross section* yaitu jenis survei yang mengamati sebuah objek yang pengumpulan data yang dilakukan dalam satu periode yang kemudian data diolah serta ditarik kesimpulannya. Tahapan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dijelaskan dalam gambar dibawah ini :



Gambar 2.1 Tahapan Penelitian

Pada penelitian ini populasi yang diambil adalah semua orang yang pernah mengunjungi Daerah Istimewa Yogyakarta. Dengan jumlah sampel 385 responden . penelitian ini melakukan strategi survei dimana data yang diperoleh didapat dari hasil survei. Dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*

Pada penelitian ini uji validitas menggunakan *Pearson Product Moment* dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{n \sum X^2 - (\sum X^2)} \sqrt{n \sum Y^2 - (\sum Y^2)}}$$

Keterangan :

n = Jumlah anggota sampel

X = Skor total responde

Y = Skor total pertanyaan masing-masing responden

Sedangkan, untk uji reliabilitas menggunakan rumus :

$$\alpha = \left(\frac{N}{N - 1} \right) \left(1 - \frac{N \sum \alpha^2 item}{\alpha^2 total} \right)$$

Keterangan :

α = koefisien reliabilitas instrumen Cronbach's Alpha

N = Banyaknya pertanyaan

α^2 item = variance dari pertanyaan

α^2 total = variance dari skor

3. Hasil dan Pembahasan

Dalam penelitian ini, selain melakukan analisa melalui hasil kuisioner peneliti juga ingin melakukan analisa terhadap permasalahan berdasarkan data data di lapangan. Namun, karena adanya pandemi, terdapat beberapa keterbatasan seperti melakukan wawancara langsung kepada wisatawan yang berwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta. Sehingga pada penelitian ini peneliti hanya melakukan analisa melalui hasil responden yang sudah dikumpulkan.

Dari hasil pengolahan data didapatkan hasil analisis sebagai berikut :

3.1 Analisis Deskriptif

1. Kepentingan

Tabel 3.1
Skor Kepentingan

Item	STS	TS	S	SS	Total	Total Skor	Ideal Skor	Kategori
	1	2	3	4				
Nyaman	3	6	196	180	385	1323	1540	Very High
	1%	2%	51%	47%	100%	86%		
Rileks	0	22	193	170	385	1303	1540	Very High
	0%	6%	50%	44%	100%	85%		
Pengetahuan Baru	6	17	191	171	385	1297	1540	Very High
	2%	4%	50%	44%	100%	84%		
Senang	3	6	190	186	385	1329	1540	Very High
	1%	2%	49%	48%	100%	86%		
Pengalaman yang tidak bisa dilupakan	2	18	189	176	385	1309	1540	Very High
	1%	5%	49%	46%	100%	85%		
Pengalaman Baru	6	17	191	171	385	1297	1540	Very High
	2%	4%	50%	44%	100%	84%		
Pelayanan	10	9	195	171	385	1297	1540	Very High
	3%	2%	51%	44%	100%	84%		
Ramah	0	2	186	197	385	1350	1540	Very High
	0%	1%	48%	51%	100%	88%		
Aman	17	17	181	170	385	1274	1540	Very

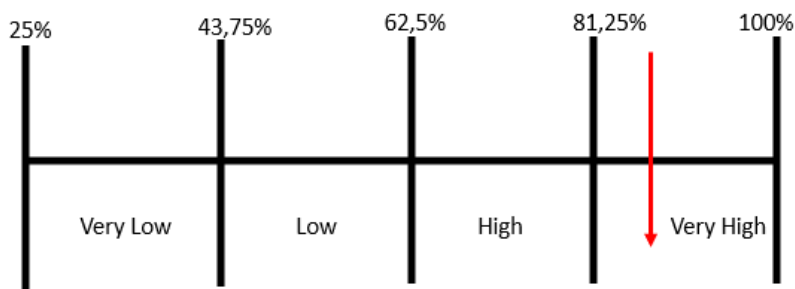
	4%	4%	47%	44%	100%	83%		High
Indah	2	8	201	174	385	1317	1540	Very High
	1%	2%	52%	45%	100%	86%		
Kagum	3	14	198	170	385	1305	1540	Very High
	1%	4%	51%	44%	100%	85%		
Total Rata-Rata Skor							1309.2	Very High
Total Rata-Rata Persentase							85%	
Total x Berat							14401	

Berdasarkan tabel 4.6 penilaian mengenai kepentingan wisatawan mendapatkan persentase sebesar 85% dengan kategori sangat tinggi. Hal ini berarti para wisatawan mempunyai kepentingan yang tinggi untuk berwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta. Skor tertinggi terdapat pada pernyataan mengenai ramah dengan nilai sebesar 1350 dan persentase sebesar 88%. Sedangkan skor terendah terdapat pada pernyataan mengenai aman dengan nilai sebesar 1274 dan persentase sebesar 83%.

Penilaian skor harapan wisatawan di dapatkan dari rumus :

$$\% h = \frac{\text{Total x weight}}{\text{Total ideal Skor}} \times 100\% = \frac{14401}{16940} \times 100\% = 85\%$$

Berikut ini adalah hasil perhitungan data dari responden untuk penilaian kepentingan wisatawan di Daerah Istimewa Yogyakarta berdasarkan *tourist experience* pada garis kontinum



Gambar 3.1 Garis Kontinum Kepentingan

2. Kinerja

Tabel 3.2
Skor Kinerja

Item	STS	TS	S	SS	Total	Total Skor	Ideal Skor	Kategori
	1	2	3	4				
Nyaman	6	12	193	174	385	1305	1540	Very High
	2%	3%	50%	45%	100%	85%		
Rileks	6	26	187	166	385	1283	1540	Very High
	2%	7%	49%	43%	100%	83%		
Pengetahuan Baru	13	19	189	164	385	1274	1540	Very High
	3%	5%	49%	43%	100%	83%		
Senang	4	14	189	178	385	1311	1540	Very High
	1%	4%	49%	46%	100%	85%		
Pengalaman yang tidak bisa dilupakan	14	33	184	154	385	1248	1540	High
	4%	9%	48%	40%	100%	81%		
Pengalaman Baru	12	37	173	163	385	1257	1540	

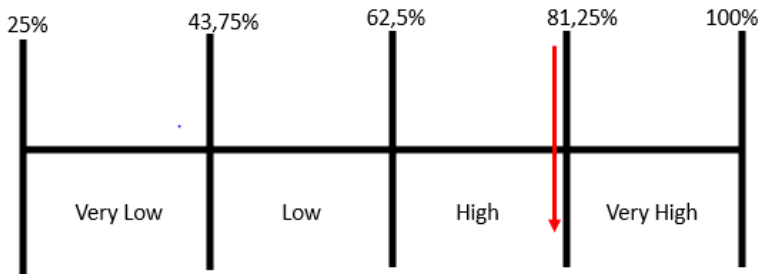
	3%	10%	45%	42%	100%	82%		Very High
Pelayanan	25	37	167	156	385	1224	1540	High
	6%	10%	43%	41%	100%	79%		
Ramah	29	51	156	149	385	1195	1540	High
	8%	13%	41%	39%	100%	78%		
Aman	40	73	154	118	385	1120	1540	High
	10%	19%	40%	31%	100%	73%		
Indah	8	41	187	148	384	1243	1540	High
	2%	11%	49%	39%	100%	81%		
Kagum	7	34	183	161	385	1268	1540	Very High
	2%	9%	48%	42%	100%	82%		
Total Rata-Rata Skor							1248.0	High
Total Rata-Rata Persentase							81%	
Total x Berat							13728	

Berdasarkan tabel 4.6 penilaian mengenai kinerja yang dirasakan wisatawan mendapatkan persentase sebesar 81% dengan kategori tinggi. Hal ini berarti kinerja sektor pariwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta sudah berada pada kategori tinggi dengan skor kinerja yang paling tinggi terdapat pada pernyataan senang dengan nilai sebesar 1311 dan persentase sebesar 85% dan skor kinerja paling rendah terdapat pada pernyataan ramah dengan nilai sebesar 1195 dan persentase sebesar 78%

Penilaian skor kinerja di dapatkan dari rumus :

$$\% h = \frac{\text{Total x weight}}{\text{Total ideal Skor}} \times 100\% = \frac{13728}{16940} \times 100\% = 81\%$$

Berikut ini adalah hasil perhitungan data dari responden untuk penilaian kinerja sektor pariwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta berdasarkan *tourist experience* pada garis kontinum



Gambar 3.2 Garis Kontinum Kinerja Sektor Pariwisata

3.2 Variabel *Tourist Experience*

Tabel 3.3
Tabel Rata-Rata Variabel *Tourist Experience*

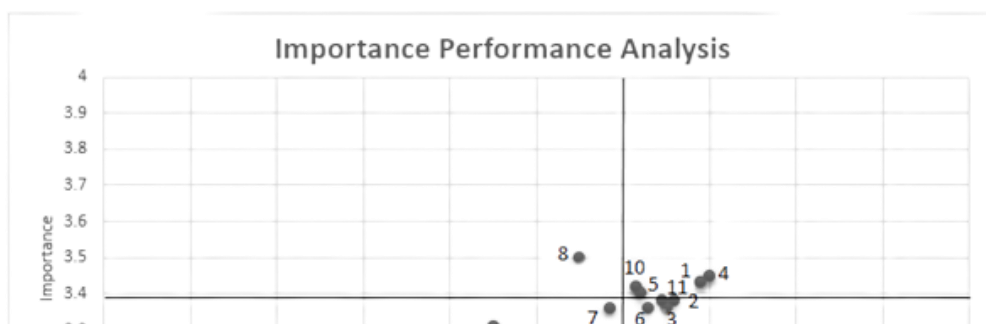
Sub Variabel	No .Item	Pertanyaan(Y)	Kinerja (Y)	PertanyaanX	Kepentingan (X)
Kenyamanan	1	Saya merasa nyaman berwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta	3,38	Saya merasa nyaman berwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta	3,43
	2	Saya merasa rileks setelah berkunjung ke Daerah Istimewa Yogyakarta	3,32	Saya ingin merasa rileks setelah berkunjung ke Daerah Istimewa Yogyakarta	3,38

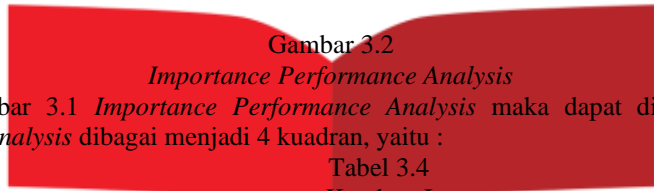
Pendidikan	3	Saya mendapatkan pengetahuan baru ketika saya berwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta	3,3	Saya ingin mendapatkan pengetahuan baru ketika saya berwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta	3,36
Hedonis	4	Saya merasa senang saat berwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta	3,4	Saya ingin merasa senang saat berwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta	3,45
	5	Saya mendapatkan pengalaman yang tidak bisa dilupakan setelah berwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta	3,24	Saya ingin mendapatkan pengalaman yang tidak bisa dilupakan setelah berwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta	3,4
Novelty	6	Saya mendapatkan pengalaman baru setelah berwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta	3,26	Saya ingin mendapatkan pengalaman baru setelah berwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta	3,36
Pengakuan	7	Pelayanan yang dirasakan saat berwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta sangat bagus	3,17	Saya berharap pelayanan yang dirasakan saat berwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta sangat bagus	3,36
Relasional	8	Saya merasa masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta begitu ramah terhadap para wisatawan	3,1	Saya berharap masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta begitu ramah terhadap para wisatawan	3,5
Keamanan	9	Saya merasa aman ketika berwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta	2,9	Saya ingin merasa aman ketika berwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta	3,31
Keindahan	10	Destinasi wisata di Daerah Istimewa Yogyakarta sangat indah	3,23	Saya berharap destinasi wisata di Daerah Istimewa Yogyakarta sangat indah	3,42
	11	Saya merasa kagum terhadap keindahan Daerah Istimewa Yogyakarta	3,29	Saya berharap mengagumi keindahan Daerah Istimewa Yogyakarta	3,38
Total			35,59		37,35
Rata-rata dari Variabel <i>Tourism Experience</i>			3,2		3,39

Berdasarkan tabel 4.6 memperlihatkan hasil perolehan nilai rata rata setiap indikator variabel *Tourist Experience* dari kuisioner yang sudah disebarakan kepada 385 responden. Dari penyebaran kuisioner ini didapatkan hasil untuk kinerja sebesar 35,59 dan untuk kepentingan sebesar 37,35, dan untuk nilai rata rata kinerja sebesar 3,2 sedangkan nilai rata rata untuk kepentingan sebesar 3,39.

3.2 Importance Performance Analysis

Berdasarkan hasil pengolahan data variabel *tourist experience* maka didapatkan hasil olah data dalam bentuk diagram *importance performance analysis* sebagai berikut :





Berdasarkan gambar 3.1 *Importance Performance Analysis* maka dapat disimpulkan bahwa diagram *Importance Performance Analysis* dibagi menjadi 4 kuadran, yaitu :

Tabel 3.4
Kuadran I

Variabel	No.Item	Pertanyaan
Relasional	8	Saya merasa masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta begitu ramah terhadap para wisatawan

Kuadran I adalah bagian yang dianggap penting akan tetapi kinerjanya dinilai masih belum efisien dan masih belum memuaskan harapan wisatawan, yang berarti kinerja pada kuadran I ini belum sesuai yang diharapkan. Indikator yang berada pada kuadran I ini adalah masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta ramah terhadap para wisatawan, artinya wisatawan sebagai responden yang berwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta menganggap bahwa masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta belum ramah sesuai apa yang diharapkan

Tabel 3.5
Kuadran II

Variabel	No. Item	Pertanyaan
Kenyamanan	1	Saya merasa nyaman berwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta
	2	Saya merasa rileks setelah berkunjung ke Daerah Istimewa Yogyakarta
Hedonis	4	Saya merasa senang saat berwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta
	5	Saya mendapatkan pengalaman yang tidak bisa dilupakan setelah berwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta
Keindahan	10	Destinasi wisata di Daerah Istimewa Yogyakarta sangat indah
	11	Saya merasa kagum terhadap keindahan Daerah Istimewa Yogyakarta

Kuadran II adalah bagian yang dianggap penting dan kinerjanya sudah sesuai dengan harapan para wisatawan, yang berarti kinerja indikator yang berada pada kuadran II ini dapat disebut efisien dan wisatawan puas dengan indikator pada kuadran II. Indikator yang terdapat pada kuadran II adalah merasa nyaman saat berwisata, merasa rileks setelah berkunjung, merasa senang saat berwisata, mendapatkan pengalaman yang tidak terlupakan, destinasi wisata sangat indah dan merasa kagum dengan dengan keindahan Daerah Istimewa Yogyakarta. Faktor-faktor tersebut artinya responden yang berkunjung ke Daerah Istimewa Yogyakarta merasa sudah terpenuhi harapannya dengan indikator diatas mengenai kenyamanan, hedonis dan keindahan.

Tabel 3.6
Kuadran III

Variabel	No.Item	Pertanyaan
Pengakuan	7	Pelayanan yang dirasakan saat berwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta sangat bagus
Keamanan	9	Saya merasa aman ketika berwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta

kuadran III adalah bagian yang diharapkan tidak terlalu penting dan pada kenyataannya kinerjanya juga tidak terlalu tinggi. Indikator yang terdapat pada kuadran III adalah pelayanan tempat pariwisata dan keamanan ketika berwisata. Artinya pelayanan dan rasa aman dianggap terlalu penting oleh para wisatawan dan kinerja pelayanan di tempat pariwisata serta rasa aman juga tidak terlalu efektif.

Tabel 3.7
Kuadran IV

Variabel	No.Item	Pertanyaan
Pendidikan	3	Saya mendapatkan pengetahuan baru ketika saya berwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta
Novelty	6	Saya mendapatkan pengalaman baru setelah berwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta

Kuadran IV adalah bagian yang dianggap tidak terlalu penting oleh para wisatawan namun memiliki kinerja yang baik. Indikator yang terdapat di Kuadran IV adalah mendapatkan pengetahuan baru ketika berwisata dan mendapatkan pengalaman baru setelah berwisata. Artinya wisatawan tidak menganggap penting pengetahuan dan pengalaman baru ketika nanti mereka berwisata, akan tetapi pada kenyataannya kinerja yang diberikan oleh tempat pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta cukup baik.

3.3 Customer Satisfaction Index

Tabel 3.8
Customer Satisfaction Index

Variabel	No Item	Pertanyaan X	Kinerja (X)	Pertanyaan Y	Kepentingan (Y)	Skor (T) (X)x(Y)
Kenya- amanan	1	Saya merasa nyaman ber- wisata di Daerah Is- timewa Yogyakarta	3,38	Saya merasa nyaman ber- wisata di Daerah Istimewa Yogyakarta	3,43	11,593
	2	Saya merasa rileks setelah berkunjung ke Daerah Is- timewa Yogyakarta	3,32	Saya ingin merasa rileks setelah berkunjung ke Dae- rah Istimewa Yogyakarta	3,38	11,221
Pendidi- kan	3	Saya mendapatkan peng- tahuan baru ketika saya berwisata di Daerah Is- timewa Yogyakarta	3,3	Saya ingin mendapatkan pengetahuan baru ketika saya berwisata di Daerah Is- timewa Yogyakarta	3,36	11,088
Hedonis	4	Saya merasa senang saat berwisata di Daerah Is- timewa Yogyakarta	3,4	Saya ingin merasa senang saat berwisata di Daerah Is- timewa Yogyakarta	3,45	11,730
	5	Saya mendapatkan pen- galaman yang tidak bisa dilupakan setelah ber-	3,24	Saya ingin mendapatkan pengalaman yang tidak bisa dilupakan setelah berwisata	3,4	11,016

		wisata di Daerah Istimewa Yogyakarta		di Daerah Istimewa Yogyakarta		
Novelty	6	Saya mendapatkan pengalaman baru setelah berwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta	3,26	Saya ingin mendapatkan pengalaman baru setelah berwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta	3,36	10,953
Pengakuan	7	Pelayanan yang dirasakan saat berwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta sangat bagus	3,17	Saya berharap pelayanan yang dirasakan saat berwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta sangat bagus	3,36	10,651
Relasional	8	Saya merasa masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta begitu ramah terhadap para wisatawan	3,1	Saya berharap masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta begitu ramah terhadap para wisatawan	3,5	10,850
Keamanan	9	Saya merasa aman ketika berwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta	2,90	Saya ingin merasa aman ketika berwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta	3,31	9,599
Keindahan	10	Destinasi wisata di Daerah Istimewa Yogyakarta sangat indah	3,23	Saya berharap destinasi wisata di Daerah Istimewa Yogyakarta sangat indah	3,42	11,046
	11	Saya merasa kagum terhadap keindahan Daerah Istimewa Yogyakarta	3,29	Saya berharap mengagumi keindahan Daerah Istimewa Yogyakarta	3,38	11,120
Total			35,59		37,35	120,867

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan hasil perkalian dari setiap nilai rata-rata pada indikator sub-variabel *Tourist Experience*. Total nilai dari kinerja (X) sebesar 35,59 dan total nilai kepentingan (Y) sebesar 37,35. Sehingga diperoleh total skor (T) kinerja dan kepentingan sebesar 120,867. Selanjutnya akan diolah lebih lanjut untuk mengetahui puas atau tidak puasnya wisatawan yang sudah berkunjung ke Daerah Istimewa Yogyakarta. Berikut ini adalah rumus dari *Customer Satisfaction Index* :

$$CSI = \frac{T}{4Y} 100\%$$

$$CSI = \frac{120,867}{(4 \times 35,59)} 100\%$$

$$CSI = \frac{120,867}{142,36} 100\%$$

$$CSI = 84,9\%$$

Hasil perhitungan dari *Customer Satisfaction Index* menunjukkan nilai persentase sebesar 84,9%. Menurut Suparyanto dalam Rondonuwu (2013) tingkat kepuasan konsumen atau wisatawan berada pada kategori puas jika nilai tersebut lebih besar dari 80%. Jadi dapat dikatakan bahwa wisatawan yang berkunjung ke Daerah Istimewa

Yogyakarta merasa puas terhadap pengalaman yang didapatkan selama mereka berwisata berdasarkan *Tourist Experience*.

4. Kesimpulan

Berdasarkan *Tourist Experience* menggunakan metode *Importance performance Analysis* dimensi yang dianggap penting dan kinerja sektor pariwisata yang sudah memenuhi ekspektasi wisatawan terdapat pada kuadran II, yaitu kenyamanan, hedonis, dan keindahan.

Sedangkan, perhitungan kepuasan wisatawan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* mempunyai presentase sebesar 84,9%. Yang berarti bahwa wisatawan puas selama berwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta

Faktor prioritas yang harus ditingkatkan berdasarkan *Tourist Experience* menggunakan metode *Importance Performance Analysis* adalah variabel yang terletak pada kuadran I yaitu variabel relasional dengan indikator masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta begitu ramah terhadap wisatawan. Pengalaman relasional yang melibatkan orang lain dalam berinteraksi selama berwisata menjadi faktor penting yang diharapkan oleh wisatawan.

Referensi

- Bappeda Provinsi Jogja .(2021) Destinasi dan Objek Wisata. Diakses dari http://bappeda.jogjaprov.go.id/dataku/data_dasar/cetak/211-pariwisata [31 Mei 2021]
- Bappeda Provinsi Jogja. (2021) Jumlah Hotel di Daerah Istimewa Yogyakarta. diakses dari http://bappeda.jogjaprov.go.id/dataku/data_dasar/cetak/212-jumlah-hotel [31 Mei 2021]
- Bappeda Provinsi Jogja. (2021) Jumlah Restoran dan Rumah Makan di Daerah Istimewa Yogyakarta. Diakses dari http://bappeda.jogjaprov.go.id/dataku/data_dasar/cetak/218-restoran-dan-rumah-makan [31 Mei 2021]
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2.Jakarta: PT. Indeks.
- Munhurrun,P.R.,V.N., Seebaluck., and P. Naidoo.(2014).*Examining the structural relationship image, perceived value, tourist satisfaction and loyalty: case of Mauritius*. Procedia Social and Behavioral Sciences. 175 (2015) ; 252 -259
- Oskar, Johan & Jati Pambudi (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo(persero) Vol IX, No 1, Januari 2014.
- Pohandri, Arie., Sidarto., Winarni. (2013). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Dan Importance Performance Analysis Serta Servis Quality. Vol. 1 No. 1, 21- 29. Jurnal REKAVASI
- Sadeh., et al.(2012).*Factors Affecting Tourist Satisfaction and Its onsequences*.Journal of Basic and Applied Scientific Research 2 (2) : 1557 – 1560
- Syakdiah, Syakdiah. (2018). "Dynamics of Tourism in Special District of Yogyakarta." *Prosiding Semnasfi* 1.1 225-233.
- Vellas, Francois dan Becherel, Lionel (2008). Pemasaran Pariwisata Internasional; Sebuah Pendekatan Strategis. Yayasan Obor Indonesia. Jakarta.