

# PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP SARANA PARIWISATA DI KAWASAN WISATA YOGYAKARTA PADA ERA PANDEMI COVID-19

## Studi Kasus: Malioboro Yogyakarta

Dandi Syamsul Alam<sup>1</sup>, Jeki Trimarstuti<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Prodi Perencanaan Wilayah dan Kota, Universitas Teknologi Yogyakarta

<sup>2</sup>Prodi Perencanaan Wilayah dan Kota, Universitas Teknologi Yogyakarta

<sup>1</sup>[dandisyamsulalam@gmail.com](mailto:dandisyamsulalam@gmail.com), <sup>2</sup>[jeki.trimastuti@uty.ac.id](mailto:jeki.trimastuti@uty.ac.id)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Kawasan Wisata Malioboro terhadap: 1) ketersediaan sarana wisata Era Pandemi Covid-19. 2) Kondisi sarana wisata Era Pandemi Covid-19. Dan 3) Pelayanan sarana pariwisata pada Era Pandemi Covid-19. Setelah *World Health Organization (WHO)* mengumumkan status pandemi global untuk penyakit virus Corona 2019 atau yang juga disebut *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* pada 11 Maret 2020.

Pembangunan suatu pariwisata tidak hanya dari penyediaan fasilitas wisata. Pembangunan suatu wisata berpengaruh terhadap persepsi serta kepuasan wisatawan merupakan salah satu hal yang penting dalam pengembangan suatu fasilitas pariwisata. Mengenai apa yang diminati, diinginkan, dan diharapkan oleh pengunjung. Fasilitas menjadi amat penting artinya dalam kaitan dengan pemasaran pariwisata, mempengaruhi penentuan kebutuhan fasilitas pelayanan wisata yang nanti akan dikembangkan untuk kemajuan suatu tempat wisata.

Penelitian ini merupakan studi kasus yang dilaksanakan di Kawasan Wisata Malioboro yang secara administratif terletak di kecamatan Jetis, kota Yogyakarta pada tahun 2022. Sampel dalam penelitian ini sejumlah 100 orang wisatawan. Penentuan sampel menggunakan Teknik Slovin. Data dikumpulkan dengan kuesioner dan interaksi langsung ke wisatawan di Malioboro. Analisis yang dilakukan menggunakan metode analisis *Likert*. Untuk menjawab pokok permasalahan tentang kepuasan wisatawan terhadap penggunaan sarana pariwisata pada era pandemi Covid-19 di Kawasan Wisata Malioboro, variabel-variabel yang akan dipergunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan wisatawan terhadap penggunaan sarana pariwisata. Adapun variabel-variabel penelitian ini adalah: 1) Sarana Tempat Parkir, 2) Sarana Wastafel, 3) Sarana Tempat Duduk, 4) Sarana Peribadatan, 5) Sarana Toilet, dan 6) sarana Tempat Sampah.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa: 1) Teridentifikasinya sebaran sarana pariwisata yang terdampak pandemi covid-19 di Kawasan wisata

malioboro. 2) terukurnya kepuasan wisatawan yang berkunjung di Kawasan Malioboro sehingga diketahuinya kriteria kepuasan wisatawan yang berkunjung di Kawasan Wisata Malioboro. Sarana yang mendapatkan kriteria paling memuaskan atau sangat puas adalah sarana Peribadatan dengan nilai rata-rata 2,58 sedang sarana dengan nilai rata-rata paling rendah ada pada sarana tempat parkir dengan nilai rata-rata 2,51. Sedang 2,55 adalah nilai rata-rata dari semua variabel. Pada sarana peribadatan mendapat nilai 2,71 yaitu nilai yang paling tinggi dari semua variabel dan nilai tersebut ada pada indikator ketersediaan.

**Kata Kunci:** Wisata Malioboro, Kepuasan Wisatawan, Identifikasi Sarana, Era Pandemi *Covid-19*, Terukurnya kriteria, Indikator: Ketersediaan, Kondisi, dan Pelayanan.

# **MEASUREMENT OF THE LEVEL OF TOURIST SATISFACTION WITH TOURISM FACILITIES IN THE YOGYAKARTA TOURISM AREA IN THE ERA OF PANDEMIC COVID-19**

## **Case Study: Malioboro Yogyakarta**

Dandi Syamsul Alam<sup>1</sup>, Jeki Trimarstuti<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Prodi Perencanaan Wilayah dan Kota, Universitas Teknologi Yogyakarta

<sup>2</sup>Prodi Perencanaan Wilayah dan Kota, Universitas Teknologi Yogyakarta

[1dandisyamsulalam@gmail.com](mailto:dandisyamsulalam@gmail.com), [2jeki.trimastuti@uty.ac.id](mailto:jeki.trimastuti@uty.ac.id)

### **ABSTRACT**

*This study aims to determine the level of satisfaction of tourists visiting the Malioboro Tourism Area regarding: 1) the availability of tourist facilities in the Covid-19 Pandemic Era. 2) The condition of tourism facilities in the Covid-19 Pandemic Era. And 3) Service of tourism facilities during the Covid-19 Pandemic Era. After the World Health Organization (WHO) announced the global pandemic status for Corona virus disease 2019 or also called Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) on March 11 2020.*

*Development of a tourism not only from the provision of tourist facilities. The development of a tourism influence on the perception and satisfaction of tourists is one of the important things in the development of a tourism facility. Regarding what visitors are interested in, want, and expect. Facilities are very important in relation to tourism marketing, influencing the determination of the need for tourist service facilities which will later be developed for the advancement of a tourist spot.*

*This research is a case study conducted in the Malioboro Tourism Area which is administratively located in Jetis sub-district, Yogyakarta city in 2022. The sample in this study was 100 tourists. Determination of the sample using the Slovin Technique. Data was collected by questionnaire and direct interaction with tourists in Malioboro. The analysis was carried out using the Likert analysis method. To answer the main problem regarding tourist satisfaction with the use of tourism facilities during the Covid-19 pandemic era in the Malioboro Tourism Area, the variables that will be used in this study are tourist satisfaction with the use of tourism facilities. The variables of this study are: 1) parking facilities, 2) sink facilities, 3) seating facilities, 4) worship facilities, 5) toilet facilities, and 6) trash can facilities.*

*The research results show that: 1) Identification of the distribution of tourism facilities affected by the Covid-19 pandemic in the Malioboro tourist area. 2) measure the satisfaction of tourists visiting the Malioboro area so that the criteria for satisfaction of tourists visiting the Malioboro tourist area are*

*known. Facilities that get the most satisfactory or very satisfied criteria are worship facilities with an average value of 2.58 while facilities with the lowest average value are parking facilities with an average value of 2.51. While 2.55 is the average value of all variables. The worship facilities get a value of 2.71, which is the highest value of all variables and this value is in the availability indicator.*

**Keywords:** *Malioboro Tourism, Tourist Satisfaction, Facility Identification, Era of the Covid-19 Pandemic, Measurable criteria, Indicators: Availability, Conditions, and Services.*

## DAFTAR PUSTAKA

- Syafrul Auli, D., & Trimarstuti, J. (2020). *KAJIAN KEBUTUHAN RUANG PUBLIK YANG RAMAH TERHADAP LANJUT USIA (LANSIA) DI KOTA YOGYAKARTA Studi Kasus Kecamatan Umbulharjo University of Technology Yogyakarta*.
- HERDIANSYAH, Y. (2017). *IDENTIFIKASI KUALITAS DAN TINGKAT PELAYANAN FASILITAS SOSIAL DI PERKOTAAN PELABUHANRATU* (Doctoral dissertation, Fakultas Teknik).
- Susetyarini, O., & Masjhoer, J. M. (2018). Pengukuran Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Umum, Prasarana Umum, dan Fasilitas Pariwisata di Malioboro Pascarevitalisasi Kawasan. *Jurnal Kepariwisataan*, 12(1), 41-54.
- Zebua, F. N. (2018). Persepsi Wisatawan Terhadap Fasilitas Objek Wisata Dataran Tinggi Dieng Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Planologi Unpas*, 5(1), 897-902.
- Rosita, R., Marhanah, S., & Wahadi, W. H. (2016). Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. *Jurnal Manajemen Resort dan Leisure*, 13(1).
- Listyawati, I. H. (2020). PENGARUH FASILITAS WISATA, CITRA DESTINASI, DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS WISATAWAN. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi*, 6(2), 35-44.
- Handayani, S., Wahyudin, N., & Khairiyansyah, K. (2019). Fasilitas, Aksesibilitas Dan Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 20(2), 123-133.
- Jayadi, E. K., Mahadewi, N. P. E., & Mananda, I. G. S. (2017). Karakteristik Dan Motivasi Wisatawan Berkunjung Ke Pantai Green Bowl, Ungasan, Kuta Selatan, Bali. *Jurnal Analisis Pariwisata ISSN, 1410*, 3729.
- Hakim, M. F. N., & Nugroho, D. S. (2018). Faktor Yang Mempengaruhi Wisatawan Untuk Menikmati Wisata Minat Khusus (Study kasus Goa Cerme). *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 9(2).
- Fanggidae, R. P., & Bere, M. L. R. (2020). Pengukuran tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas wisata di Pantai Lasiana. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, 4(1).