

## **Persepsi Pengunjung Tentang Daya Tarik Wisata Di Obyek Wisata Merapi Park**

**Wisnu Hadi<sup>1</sup>, Fatikhah Rahmi Sholikhah<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Perhotelan Kampus Kota Yogyakarta

<sup>2</sup>Program Studi Perhotelan Kampus Utama  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Bina Sarana Informatika  
[wisnu.wsh@bsi.ac.id](mailto:wisnu.wsh@bsi.ac.id), [fathikhah.fkh@bsi.ac.id](mailto:fathikhah.fkh@bsi.ac.id)

**Abstract:** This study examines visitor perceptions of the tourist attractions at Merapi Park using a qualitative research method with a descriptive approach. The primary aim of the research is to identify and analyze visitor satisfaction regarding the available facilities and services. Survey results obtained through questionnaires, observations, and documentation indicate that the majority of visitors provide positive evaluations of accessibility, parking facilities, and staff service. Specifically, 48% of visitors rated the road conditions leading to Merapi Park as very good, while 68% stated that the staff service was friendly and polite. Public facilities such as restrooms and prayer rooms were also deemed adequate. In terms of pricing, entrance fees and food prices were considered affordable by respondents. These findings suggest a high level of visitor satisfaction, although there are areas for improvement. The results are expected to contribute to the development of national tourism and assist the management of Merapi Park in enhancing service quality.

**Keywords:** Services, Facilities, Satisfaction

**Abstrak:** Penelitian ini mengkaji persepsi pengunjung tentang daya tarik wisata di Obyek Wisata Merapi Park dengan menggunakan metode kualitatif dan pendekatan deskriptif. Tujuan utama penelitian adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas dan pelayanan yang tersedia. Hasil survei melalui penyebaran kuesioner, observasi, dan dokumentasi menunjukkan bahwa mayoritas pengunjung memberikan penilaian positif terhadap aksesibilitas, fasilitas parkir, dan pelayanan karyawan. Sebanyak 48% pengunjung menilai kondisi jalan menuju Merapi Park sangat baik, dan 68% menyatakan bahwa pelayanan karyawan ramah dan sopan. Fasilitas umum seperti toilet dan mushola juga dinilai memadai. Dari segi harga, tiket masuk dan harga makanan dianggap terjangkau oleh responden. Temuan ini menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi di kalangan pengunjung, meskipun terdapat beberapa area yang perlu ditingkatkan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan pariwisata nasional dan membantu pengelola Merapi Park dalam meningkatkan kualitas layanan.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Fasilitas , Kepuasaan

## PENDAHULUAN

Negara Indonesia selama ini memiliki banyak potensi dan sumber daya alam yang belum dikembangkan secara maksimal, termasuk didalamnya di sektor pariwisata. Untuk itu pembangunan bidang pariwisata diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat secara luas , karena sektor pariwisata merupakan salah satu sektor pembangunan di bidang ekonomi. Kegiatan pariwisata merupakan salah satu sektor non migas yang diharapkan memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap perkembangan perekonomian negara kita. Secara nyata bahwa pariwisata nasional kita ditunjang oleh kekuatan sumber daya alam, budaya, dan masyarakat sehingga menjadi modal besar yang harus dimaksimalkan dengan berorientasi terhadap kesejahteraan masyarakat yang berkelanjutan. Dengan demikian pemerintah berkomitmen untuk mencapai dan menjaga nilai-nilai ini agar terus tumbuh dan berdampak bagi masyarakat.

Berbicara tentang Pariwisata yang diartikan sebuah perjalanan untuk mencari kenikmatan sesaat yang dapat bersumber dari keindahan alam, ciri khas budaya, makanan dan minuman, hewan langka dan sebagainya (Antara & Yogantari, 2018; Saifuddin & Qomarun, 2020). Indonesia yang kaya akan berbagai potensi alam yang belum tergali di berbagai daerah yang dapat dijadikan daya tarik wisata (Apriyanto, 2019; Kristiawan,2021). Dalam pariwisata itulah ada sesuatu yang dicari atau di tujuh yang biasa disebut dengan daya tarik wisata. Daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang mempunyai daya tarik, keunikan, dan nilai yang tinggi yang menjadi tujuan pengunjung datang ke suatu daerah tertentu (Baharuddin et al., 2017; Sadana, 2016).

Kota Yogyakarta sebagai kota pendidikan dan pariwisata mempunyai potensi wisata yang menjadi daya tarik wisata bagi wisatawan nusantara dan

mancanegara sehingga tingkat kunjungan wisatawan selalu meningkat setiap waktu. Sebagai daerah tujuan wisata setelah Pulau Bali, pariwisata harus berkembang lebih baik untuk semua pelaku wisata harus menyadari hal tersebut. Bahwa tantangan agar pariwisata dapat berkembang pesat seperti di Bali juga diperlukan bagi para pelaku (Priatmoko, et.al., 2021). Salah satu destinasi wisata yang menjadi kunjungan wisatawan adalah lokasi wisata yang ada diutara kota Yogyakarta terutama yang berada di lereng Gunung Merapi. Sebagai kawasan yang masih alami dan menyuguhkan berbagai atraksi wisata yang menarik. Obyek wisata Merapi Park salah satu contoh tempat destinasi wisata yang terkenal di kalangan wisata daerah dan nasional menjadi tempat menarik untuk dikunjungi. Lokasi wisata yang sangat strategis, Merapi Park memberikan tawaran kepada pengunjung dengan berbagai fasilitas yang mendukung sehingga wisatawan dapat memberikan penilaian yang baik saat mereka menikmati fasilitas tersebut. Menurut Priambudi(2021) dalam Salsabila, dkk (2023) dalam fasilitas menjadi suatu sarana maupun alat untuk menjadi pendukung dalam suatu wisata dengan tujuan mempermudah serta menjadi efisien dalam pelaksanaannya.

Adapun penelitian ini untuk mengidentifikasi dan menganalisis tentang tingkat kepuasan pengunjung atau wisatawan terhadap fasilitas serta pelayanan yang ada di Obyek wisata Merapi Park Sleman. Sehingga dari penelitian ini juga dapat mengetahui tanggapan pelanggan dalam layanan serta fasilitas yang diberikan pengelola di Obyek wisata Merapi Park. Kemudian ada interaksi dengan pengunjung, kemudahan akses informasi, kecepatan respon atau tanggapan terhadap kendala dan kenyamanan yang dirasakan oleh pengunjung atau wisatawan. Bahwa sebuah destinasi wisata perlu akses yang mudah di

kunjungi seperti dalam penelitian Priatmoko, et.al., 2021 untuk memudahkan pengunjung agar mengetahui lokasi yang belum terlalu popular perlu di beri informasi yang jelas sehingga mereka dapat mudah mengakses informasi.

Untuk itu penilaian para wisatawan di obyek wisata Merapi Park Sleman menjadi tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana persepsi wisatawan tentang daya tarik wisata akan memberikan dampak kepuasaan wisatawan yang ada di obyek wisata tersebut. Dengan demikian pihak pengelola dapat mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki, sehingga kualitas pelayanan semakin meningkat. Menurut Ridla, dkk (2021) bahwa pengembangan pariwisata perlu direncanakan secara menyeluruh dengan berbagai pertimbangan dan pada intinya strategi pengembangan pariwisata yaitu upaya yang dilakukan oleh pihak-pihak yang berkaitan untuk mengorganisasikan kemajuan destinasi wisata dan meningkatkan potensi yang sudah ada untuk menjadi daya tarik wisatawan. Dalam pengembangan destinasi wisata, penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan pariwisata nasional.

## TINJAUAN LITERATUR

### Kepariwisataan

Berdasarkan Undang-Undang No. 10 tahun 2009 tentang Kepariwisataan yang dimaksud dengan kepariwisataan adalah keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan pengusaha.

Menurut Mularsari (2022) Pariwisata ialah suatu aktivitas perjalanan yang dilakukan oleh seseorang pada saat tertentu dari suatu tempat ke tempat lain nya dengan persiapan terlebih dahulu, Dan bertujuan untuk mencari

kesenangan. pariwisata juga diartikan sebagai suatu perjalanan yang berpindah-pindah dari satu tempat ke tempat lain nya dengan tujuan untuk berlibur. Menurut Sugima (2016) Pariwisata adalah rangkaian aktivitas, dan penyediaan layanan baik untuk kebutuhan atraksi wisata, transportasi, akomodasi, dan layanan lain yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan perjalanan seseorang atau sekelompok orang. Menurut Zheng, dkk (2021) dalam (Priatmoko, dkk., 2023) bahwa pariwisata adalah komoditas, dan mengacu pada aktivitas dan perilaku wisatawan yang terlibat dalam kegiatan terkait perjalanan atau melakukan pembelian di destinasi wisata untuk memenuhi kebutuhan unik mereka, baik internal maupun eksternal, untuk memenuhi berbagai tujuan terkait perjalanan.

Sedangkan tentang pembangunan kepariwisataan menurut Sunaryo (2013) dalam Widayati dan Widiastuti (2022) merupakan perpaduan antara pengembangan aspek produk wisata (product driven) dan pengembangan aspek pasar wisata (market driven). Aspek produk wisata terkait dengan penyediaan unsur-unsur penawaran (supply side) destinasi mencakup atraksi dan daya tarik wisata, amenitas, aksesibilitas, kelembagaan, sumberdaya manusia, masyarakat dan unsur-unsur penunjang lainnya. Aspek pasar wisata berkaitan dengan unsur-unsur permintaan (demand side) yang didalamnya mencakup aspek karakter sosiodemografi dan psikografi pasar/wisatawan, seperti: persepsi, motivasi, ekspektasi dan kategori orientasi nilai wisatawan.

### Daya Tarik Wisata

Kepariwisataan merupakan keseluruhan kegiatan wisata yang dilakukan oleh wisatawan dengan dilengkapi oleh fasilitas dan infrastruktur pendukung yang disediakan oleh para stakeholders pariwisata. Namun unsur yang paling utama dalam suatu pengembang pengembangan kepariwisataan

adalah unsur daya tarik wisata. Daya tarik wisata adalah Segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan.

Daya Tarik Wisata sejatinya merupakan kata lain dari obyek wisata. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan Daya Tarik Wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan.

Menurut Kuntari dan Lasally (2021) bahwa potensi atau sumber daya yang dimanfaatkan, daya tarik atau atraksi wisata terbagi menjadi tiga jenis yaitu alam, budaya dan buatan yang sesuai dengan UU no. 10 tahun 2009 antara lain :

1. Daya tarik alam Merupakan keanekaragaman dan keunikan yang berasal dari lingkungan alam baik di darat maupun lautan.
2. Daya tarik budaya Daya tarik budaya merujuk pada pengertian budaya itu sendiri, yaitu hasil olah cipta rasa dan karsa manusia. Daya tarik ini dibagi menjadi berwujud dan tidak berwujud, sesuai dengan Peraturan Pemerintah no. 50 Tahun 2011.
3. Daya tarik buatan (special intererst) Daya tarik buatan berkembang menjadi daya tarik wisata minat khusus yaitu hasil kreasi artifisial yang tidak alami dan kegiatan manuasia lainnya di luar ranah wisata alam dan wisata budaya. Kategori daya tarik ini menurut PP 50 Tahun 2011 dibagi lagi ke dalam 23 jenis daya tarik wisata buatan.

Menurut Priambudi(2021) fasilitas menjadi suatu sarana maupun alat untuk menjadi pendukung dalam suatu wisata dengan tujuan mempermudah serta menjadi efisien dalam pelaksanaannya.

### **Wisatawan**

Istilah wisatawan sebagaimana telah diatur pada pasal 1 ayat 1 Undang Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan dinyatakan bahwa wisatawan adalah orang yang melakukan wisata. Menurut Suwantoro (2004) mendefinisikan wisatawan (*tourist*) adalah seseorang atau sekelompok orang yang melakukan suatu perjalanan wisata, jika lama tinggalnya sekurang-kurangnya 24 jam di daerah atau negara yang dikunjungi (Simangunsong,2023). Dari pengertian wisatawan di atas, ada bagian-bagian yang termasuk di dalamnya, yaitu:

1. Wisatawan (*tourist*) yaitu pengunjung sementara yang paling sedikit tinggal 24 jam di negara yang dikunjunginya.
2. Pelancong (*exursionist*) yaitu pengunjung sementara yang tinggal kurang dari 24 jam di negara yang dikunjunginya (termasuk pelancong dengan kapal pesiar).

Menurut Yulianto (2019) bahwa berdasarkan asal negaranya wisatawan dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu wisatawan nusantara (domestik) dan wisatawan manca negara atau asing. Wisatawan asing atau luar negeri adalah orang-orang melakukan perjalanan wisata mendatangi daerah tertentu untuk tujuan rekreasi pada daya tarik wisata negara lain. Sedangkan wisatawan nusantara merupakan orang-orang yang melakukan kegiatan wisata mengunjungi daerah tertentu untuk tujuan rekreasi pada daya tarik wisata dari dalam negeri sendiri.

## Persepsi Wisatawan

Pengertian persepsi menurut Rakhmat (2007) dalam Jayanti dan Arista (2018) menyatakan persepsi adalah pengamatan tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Sedangkan menurut Suhartapa dan Nur Rafida (2024) dalam penelitian Mahfudhotin, S., dkk. (2020) persepsi tentang suatu destinasi dapat memberi pengaruh terhadap keinginan pengunjung wisata untuk datang kembali ke objek wisata tersebut.

Kemudian Kuntari dan Lasally (2021) menjelaskan pengertian dari persepsi wisatawan dalam penelitian Wiweka, dkk (2020) adalah suatu proses bagaimana wisatawan menyeleksi, mengatur, dan menginterpretasikan segala informasi untuk menciptakan atau merepresentasikan gambaran keseluruhan fenomena.

Berdasarkan pendapat di atas maka pengertian persepsi diartikan sebagai interpretasi dari seseorang tentang suatu informasi berdasarkan pemahaman individu tersebut atas suatu objek.

## Kepuasan Wisatawan

Menurut Kotler & Keller (2014) menyatakan bahwa kepuasan konsumen/wisatawan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Apabila kinerja di bawah harapan konsumen tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan konsumen puas, jika kinerja melebihi harapan konsumen amat puas atau senang(Girsang dkk, 2022).

Bawa Indikator kepuasan Konsumen (Wisatawan) Menurut Kotler (2011) yang dikutif (Girsang dkk, 2022) bahw atribut pembentuk kepuasan adalah sebagai berikut: (1) Kesesuaian harapan

wisatawan; (2) Minat berkunjung kembali; (3) Kesediaan merekomendasikan.

## METODE, DATA DAN ANALISIS

### Metode Penelitian

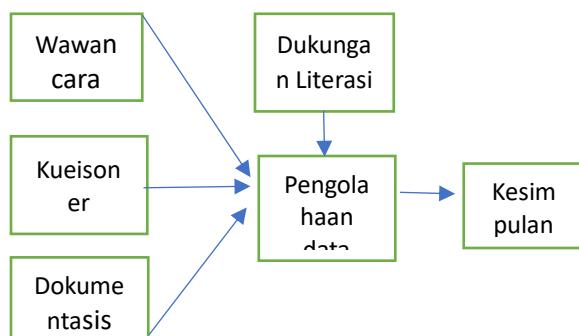
Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode deskriptif dipilih karena penelitian yang dilakukan adalah berkaitan dengan peristiwa-peristiwa yang sedang berlangsung dan berkenaan dengan kondisi masa sekarang. Menurut Nazir (2011) dalam Pitaya (2021) menyampaikan bahwa metode deskriptif adalah metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu subjek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran atau pun kelas peristiwa pada masa sekarang. Adapun populasi dalam penelitian ini keseluruhan pengunjung yang berkunjung di Obyek Wisata Merapi Park Sleman yang jumlah nya tidak diketahui.

### Teknik Pengumpulan data

Menurut Sugiyono (2018:224) "teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam sebuah penelitian, sebab tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data yang akurat, sehingga tanpa mengetahui teknik pengumpulan data peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan". Untuk kegiatan pengambilan sampel menggunakan jenis teknik non probability sampling metode accidental sampling yaitu menentukan pengunjung yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel dan kebetulan yang ditemui itu cocok sebagai sumber data. Teknik pengumpulan data data yang digunakan adalah penyebaran angket atau kuesioner kepada beberapa pengunjung yang telah ditentukan saat melakukan penelitian.

## Teknik Analisis Data

Sedangkan untuk proses analisa data maka peneliti menggunakan analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan memberikan ulasan atau interpretasi terhadap data yang diperoleh sehingga menjadi lebih jelas dan bermakna dengan sekedar angka-angka. Sehingga dalam analisis data tersebut yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif yang pengujinya bertitik tolak dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan penarikan kesimpulan. Dengan demikian analisa data peneliti menggunakan metode statistik deskriptif yang berbentuk tabel-tabel frekuensi. Data kualitatif dan kuantitatif yang terkumpul ditabulasi, diklasifikasi, diolah dan dianalisis kemudian diinterpretasikan untuk menentukan kesimpulan dan rekomendasi kepada pengelola Merapi Park Sleman untuk mengelola destinasi wisata dengan sebaik-baiknya.



**Gambar 1. Alur Penelitian**

Sumber : Analisis Peneliti, 2025

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1.Gambaran Umum Obyek Wisata Merapi Park

Salah satu tempat wisata yang cukup ramai dikunjungi di Yogyakarta adalah wisata Merapi Park. Merapi Park merupakan salah satu tempat wisata di Yogyakarta yang terletak di Jalan Kaliurang km 22, Hargobinangun, Kecamatan Pakem, Kabupaten Sleman. The World Landmarks Merapi Park baru dibuka tanggal 25 juni 2017. Merapi Park Yogyakarta memiliki taman bunga yang berkombinasi dengan miniatur mini dari berbagai belahan dunia atau The World Landmarks sehingga Merapi Park merupakan tempat wisata keluarga yang menghadirkan landmark negara di seluruh dunia.

### 2. Pembahasan

#### a. Deskripsi Responden

Untuk itu dalam penyebaran kueisioner secara langsung di lapangan ini peneliti mendapatkan 25 responden wisatawan yang sedang berkunjung di Merapi Park Sleman. Peneliti hanya menyebar angket sebagai sampel untuk penelitian ini sejumlah 25 wisatawan. Dengan model acak dimana wisatawan yang saat berkunjung data kita ambil. Adapun datanya serta penjelasan dapat ditulis sebagai berikut :

- 1) Jenis Kelamin Dan Usia Pengunjung

**Tabel 1: Data Karakteristik Pengunjung Jenis Kelamin dan Usia**

Keterangan	Keterangan	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Pria	7	28%
	Wanita	18	72%
	Total	25	100%
Usia	17-25 Tahun	9	36%
	26-35 tahun	7	28%
	36-45 Tahun	7	28%
	46-55 Tahun	2	8%
	> 55 Tahun	0	0%
	Total	25	100%

Sumber : Peneliti, 2024

Adapun profile yang diperoleh dari penyebaran kuesioner pengunjung di Merapi Park didapat data sebagai berikut, 28% adalah responden berjenis kelamin pria dan 72% berjenis kelamin wanita. Untuk usia para responden dalam penelitian ini didapat

28% berusia 36 -45 Tahun dan 28% berusia 26-35 Tahun dilanjut 36% berusia 17 -25 Tahun kemudian hanya 8% dengan usia 46 - 55 Tahun.

## 2) Tingkat Pendidikan Pengunjung

Tabel 2 : Data Tingkat Pendidikan Pengunjung

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	SMP	2	8%
2	SMA/SMK	14	56%
3	Perguruan Tinggi	9	36%
	Total	25	100%

Sumber : Peneliti, 2024

Untuk tingkatan pendidikan bahwa didapat latar belakang pendidikan responden 56% adalah pendidikan SMA/SMK serta

36% berpendidikan Perguruan Tinggi. Serta 8% berpendidikan SMP.

Tabel 3 : Data Asal Daerah Pengunjung

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Daerah Istimewa Yogyakarta	13	52%
2.	Luar Propinsi DIY	12	48%
	Total	25	100%

Sumber : Peneliti, 2024

Data Tabel 3 untuk asal daerah pengunjung obyek wisata Merapi Park Sleman adalah 52% berasal dari Daerah Istimewa Yogyakarta. Kemudian 48% pengunjung berasal dari luar Propinsi Yogyakarta.

## b. Hasil Survey Tentang Pelayanan dan Fasilitas Obyek Wisata Merapi Park Sleman



Gambar 2. Grafik Tentang Kepuasaan Pengunjung Terkait Aksesibilitas  
Sumber : Data Peneliti , 2024

Hasil survei dengan angket kepada pengunjung di Merapi Park bahwa 48% mengatakan bahwa kondisi jalan menuju Wisata Merapi Park sangat baik /bagus dan 32% menyatakan baik dan 20% cukup baik.



Gambar 3. Grafik Tentang Kepuasaan Pengunjung Terkait Aksesibilitas  
Sumber : Data Peneliti, 2024

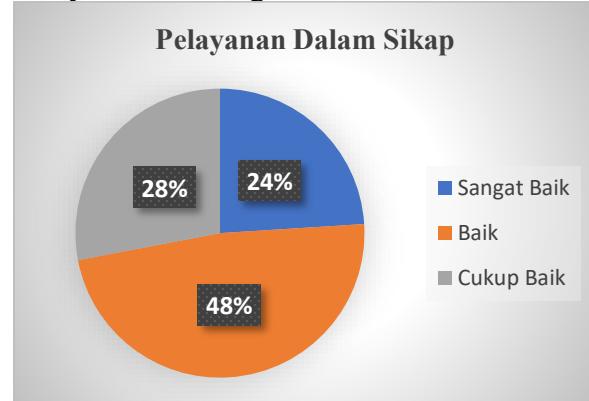
Data tentang lokasi Wisata Merapi Park dapat dilihat dengan jelas dari arah jalur transportasi manapun dapat dinyatakan oleh pengunjung 27% sangat baik, 46% baik dan 27% menyatakan cukup baik dan hanya 4% berpendapat kurang baik.



Gambar 4. Grafik Tentang Kepuasaan Pengunjung Terkait Aksesibilitas  
Sumber : Data Peneliti, 2024

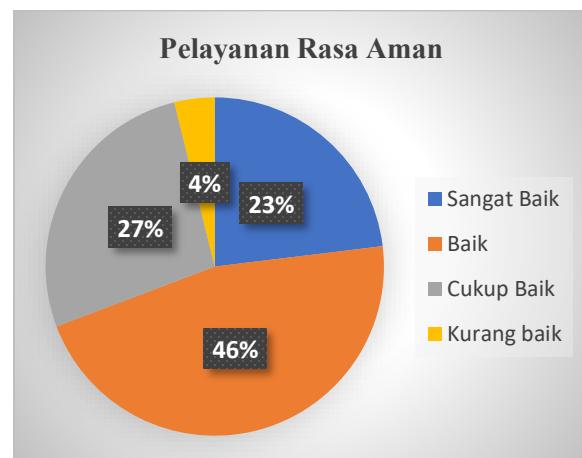
Pernyataan tentang fasilitas parkir kendaraan bahwa 46% pengunjung menyatakan baik, 23% mengatakan sangat

baik dan 27% berkata baik dan hanya 4% menyatakan kurang baik.



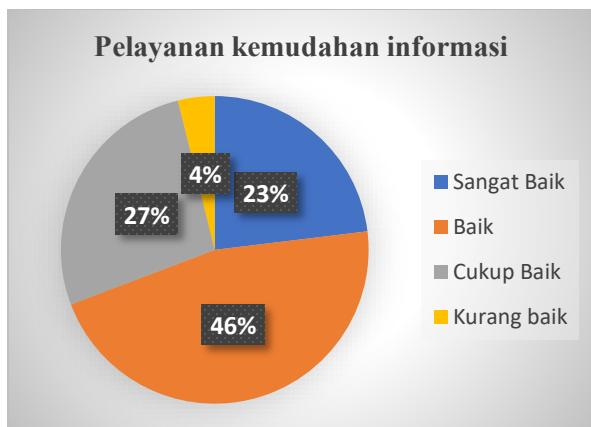
Gambar 5. Grafik Tentang Kepuasaan Pengunjung Terkait Pelayanan  
Sumber: Data Peneliti, 2024

Data dalam pelayanan dari karyawan yang memiliki sikap yang ramah dan sopan kepada pengunjung saat dilokasi wisata menurut pengunjung 48% sudah baik dan menyatakan 24% sangat baik dan 28% cukup baik.



Gambar 6. Grafik Tentang Kepuasaan Pengunjung Terkait Pelayanan  
Sumber : Data Peneliti, 2024

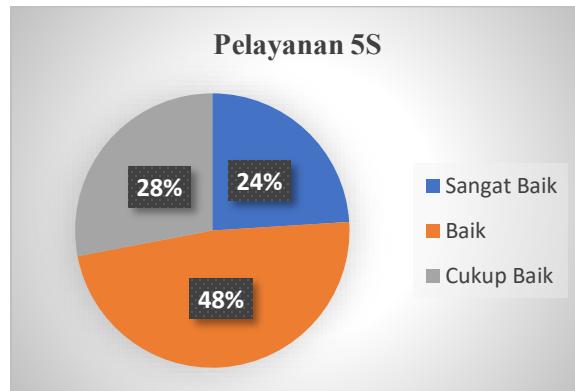
Data dalam pelayanan memberi rasa aman kepada pengunjung saat dilokasi wisata menurut pengunjung menyatakan 46% baik kemudian 27% menyatakan cukup baik dan 23% sangat baik dan hanya 4% kurang baik.



Gambar 7. Grafik Tentang Kepuasaan Pengunjung Terkait Pelayanan  
Sumber : Data Peneliti, 2024

Terkait dengan pelayanan mengenai karyawan di lokasi wisata memiliki kemampuan dalam menyampaikan informasi yang lengkap dan memadai terkait yang disampaikan. Menurut data bahwa pengunjung 46% menyatakan baik, 27%

cukup baik dan 23% sangat baik dan hanya 4% mengatakan kurang baik.



Gambar 8. Grafik Tentang Kepuasaan Pengunjung Terkait Pelayanan  
Sumber : Data Peneliti, 2024

Dalam hal menerapkan 5S (senyum, sapa, salam, sopan, santun) dilokasi wisata oleh karyawan maka didapat data 48% pengunjung menyatakan baik, 24% sangat baik dan 28% mengatakan cukup baik.

Tabel 4. Tentang Kepuasaan Pengunjung Terkait Fasilitas Yang Ada

No.	Pernyataan tentang fasilitas yang ditawarkan	Frekuensi					Persentase		
		SB	B	CB	KB	SB	B	CB	KB
1.	Lokasi wisata telah memiliki fasilitas toilet yang memadai	8	14	3	-	32%	56%	12%	-
2.	Fasilitas mushola terbilang lengkap	7	11	7	-	28%	44%	28%	-
3.	Tempat parkir terbilang aman dan luas bagi wisatawan	6	10	7	2	24%	40%	28%	8%
4.	Terdapat restoran di Lokasi wisata	4	14	6	1	16%	56%	24%	4%
5.	Terdapat pengaman pada area berbahaya	3	12	10	-	12%	48%	40%	-

Sumber : Peneliti, 2024

Selanjutnya tentang pernyataan tentang fasilitas di objek wisata dimana pengunjung memberikan penilaian kepuasaan antara lain tentang fasilitas

toilet,tempat parkir, restaurant, tempat ibadah/musholla serta pengaman rata rata pengunjung dominan memberikan penilaian baik seperti data tabel 4 diatas.

Tabel 5. Tentang Kepuasaan Pengunjung Terkait Harga

No.	Pernyataan tentang harga yang di tawarkan	Frekuensi				Percentase			
		SB	B	CB	KB	SB	B	CB	KB
1.	Harga tiket masuk Lokasi wisata terjangkau murah	1	7	16	1	4%	28%	64%	4%
2.	Harga makanan di restoran sesuai dengan apa yang disediakan	6	12	5	2	24%	48%	20%	8%
3.	Kesesuaian harga souvenir dengan kualitas produk di Wisata Merapi Park	3	15	7	-	12%	60%	28%	-

Sumber : Peneliti, 2024

Kepuasaan para pengunjung di obyek wisata ini, juga dinilai dari pengeluaran uang yang digunakan saat menikmati wisata tersebut. Menurut data di Tabel 5 diatas didapat tiket masuk cukup baik menurut 64% responden, 28% responden mengatakan baik dan hanya 4% berpendapat sangat baik dan kurang baik. Dengan demikian responden dominan menyatakan terjangkau untuk biaya masuk ke Merapi Park.

Sedangkan tentang harga makanan yang ditawarkan dilokasi wisata bahwa 48% responden menyatakan baik sesuai apa yang disediakan dan 8% responden berpendapat tidak sesuai apa yang diinginkan. Dan ada menyatakan 24% responden sudah baik sesuai dengan apa yang disediakan serta 20% responden cukup baik.

Data mengenai harga untuk souvenir atau oleh-oleh dengan kualitas produknya didapat 60% responden menyatakan baik, 28% responden berpendapat cukup baik serta 12% responden mengatakan sangat baik.  
c. Temuan Tentang Persepsi Pengunjung Terhadap Daya Tarik Wisata di Merapi Park.

Dari hasil olahan data berupa diagram dan tabel yang disajikan diatas dapat menjad temuan sebagai hasil penelitian sebagai berikut :

1. Aksesibilitas:
  - a) 48% pengunjung menilai akses jalan sangat baik, dan 32% menilai baik.

- b) Lokasi wisata dinilai baik oleh 78% responden.
2. Fasilitas Parkir:  
Bahwa 44% pengunjung menyatakan fasilitas parkir baik, dan 24% menyatakan sangat baik.
3. Pelayanan:
  - a) 68% pengunjung menilai sikap karyawan ramah dan sopan sebagai baik.
  - b) 60% merasa aman saat berada di lokasi.
4. Informasi:  
Data 48% responden menilai informasi yang diberikan oleh karyawan cukup baik.
5. 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun):  
Data 48% pengunjung menilai penerapan 5S sebagai baik.
6. Fasilitas Umum:  
Fasilitas seperti toilet, mushola, dan restoran umumnya dinilai baik oleh mayoritas pengunjung.
7. Harga:
  - a. Tiket masuk dinilai terjangkau oleh 64% responden.
  - b. Harga makanan dan souvenir juga dinilai sesuai oleh banyak pengunjung.

Secara keseluruhan, pengunjung Merapi Park cenderung puas dengan pelayanan dan fasilitas yang tersedia.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei mengenai pelayanan dan fasilitas di Obyek Wisata Merapi Park, terlihat bahwa pengunjung umumnya merasa puas dengan berbagai aspek. Akses jalan dan lokasi wisata diakui sebagai sangat baik atau baik, sementara fasilitas parkir juga menerima penilaian positif dari mayoritas pengunjung. Kesadaran karyawan dalam bersikap ramah dan sopan serta menciptakan rasa aman bagi pengunjung menjadi nilai plus tersendiri. Di sisi informasi, karyawan mampu memberikan keterangan yang memadai, yang berdampak positif pada pengalaman pengunjung. Penerapan prinsip 5S oleh karyawan diapresiasi oleh sebagian besar pengunjung, menunjukkan perhatian terhadap kebersihan dan keteraturan. Fasilitas umum seperti toilet, mushola, dan restoran juga dinilai memadai. Terakhir, harga tiket masuk, makanan, dan souvenir dianggap terjangkau, sehingga tidak membebani pengunjung. Secara keseluruhan, hasil survei mengindikasikan bahwa pengunjung Merapi Park memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan dan fasilitas yang tersedia.

### Saran

Beberapa saran yang dapat diusulkan untuk meningkatkan pelayanan dan fasilitas di Merapi Park mencakup peningkatan kualitas fasilitas parkir dan tempat ibadah agar dapat memberikan kenyamanan lebih kepada pengunjung. Pelatihan berkelanjutan bagi karyawan juga penting untuk memastikan bahwa sikap ramah dan sopan tetap terjaga, sekaligus meningkatkan kemampuan mereka dalam memberikan informasi yang diperlukan. Menjaga harga

tiket masuk dan makanan yang terjangkau akan tetap menarik bagi pengunjung, sehingga mereka merasa mendapatkan nilai lebih dari kunjungan mereka.

Melakukan kampanye promosi yang efektif bisa membantu menarik lebih banyak pengunjung, dengan menekankan pada kualitas fasilitas dan pelayanan yang telah ada. Pengumpulan umpan balik dari pengunjung secara rutin sangat dianjurkan guna memperoleh insight berharga untuk terus memperbaiki pelayanan dan fasilitas. Dengan menerapkan saran-saran tersebut, diharapkan tingkat kepuasan pengunjung di Merapi Park dapat terus meningkat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan. Jakarta.
- Apriyanto, A. (2019). Pengaruh Perceived Quality Website Terhadap Minat Berkunjung Ke Taman Wisata Matahari. Jurnal Industri Pariwisata, Volume 1 No. 2, Hal : 148–169.
- Antara, M., & Yogantari, M. V. (2018). Keragaman Budaya Indonesia Sumber Inspirasi Inovasi Industri Kreatif. Seminar Nasional Manajemen, Desain, dan Aplikasi Bisnis Teknologi (SENADA), Volume 1, Hal : 292-301.
- Baharuddin, A., Kasmita, M., & Salam, R. (2017). Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Daya Tarik Wisata Malioboro Kota Yogyakarta. Jurnal Ad'ministrare Volume 3 No. 2, Hal: 107-112.
- Widayati, Endang dan Widiastuti, Yoga Pradana. (2022). Pengaruh Atraksi, Lokasi Dan Harga Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Di Hutan Pinus Pengger Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta. Journal of Tourism and Economic Vol.5, No.2, 2022, Page 199-218.
- Girsang, M. K., dkk. (2022). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Wisatawan Berkunjung Ke Taman Bunga Sapo Juma Tongging Karo. Jurnal

- Manajemen Dan Bisnis (JMB), Volume 22 No .2, Hal : 399–413.
- Kristiawan, A. P. (2021). Pengembangan Wisata Berbasis Cagar Budaya Di Kompleks Percandian Penataran Kabupaten Blitar. Altasia Jurnal Pariwisata Indonesia, Volume 3 No. 2, Hal:67
- Jayanti, Fitri dan Arista, Nanda Tika. (2018). Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura. Jurnal Kompetensi, Vol 12, No 2, Hal : 205-223
- Kuntari, E. D., & Lasally, A. (2021). Wisatawan Dalam Persepsi Terhadap Daya Tarik Wisata Heritage De Tjolomadoe. Journal of Tourism and Economic, Volume 4. No.2, Hal : 153–163.
- Mularsari, A. (2022). Analisis strategi pengembangan pariwisata di bidang jasa pelayanan Hotel Roossewol Plaza Jakarta di masa new normal era. Turn Journal Volume. 2. No.1, Hal: 17–30.
- Pitaya. (2021). Yogyakarta Dalam Perspektif Destinasi Backpacking Travel Yogyakarta Dalam Perspektif Destinasi Backpacking Travel. Journal of Tourism and Economic Vol.4, No.1, 2021, Page 1-17.
- Priatmoko, S., Kabil, M., Magda, R., Pallas, E., & David, L. D. (2021). Bali and the next proposed tourism development model in Indonesia. Regional Science Inquiry, 13(2), 161-180.
- Priatmoko, S., Kabil, M., Vasa, L., Pallás, E. I., & Dávid, L. D. (2021). Reviving an Unpopular Tourism Destination through the Placemaking Approach: Case Study of Ngawen Temple, Indonesia. Sustainability, 13(12), 6704. <https://doi.org/10.3390/su13126704>.
- Priatmoko, S., Kabil, M., Akaak, A., Lakner, Z., Gyuricza, C., & Dávid, L. D. (2023). Understanding the complexity of rural tourism business: Scholarly perspective. Sustainability, 15(2), 1193
- Ridla, dkk (2021). Strategi Pengembangan Daya Tarik Wisata Bangsring Underwaterberbasis Masyarakat. Journal of Tourism and Economic Vol.4, No.2, 2021, Page 135-152.
- Sadana, A. S. (2016). Peran Citra Visual Terhadap Daya Tarik Kawasan Wisata Malioboro. Temu Ilmiah IPLBI, Volume 2, Hal : 1–6.
- Saifuddin, M. N., & Qomarun, Q. (2020). Pengaruh Kondisi Jalur Pedestrian Dan Street Furniture Di Jalan Malioboro Terhadap Kenyamanan Ruang Publik. Sinektika: Jurnal Arsitektur, Volume16, No.1, Hal : 6–11.
- Salsabila, dkk (2023). Pengaruh Atraksi Wisata Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Mini Indonesia Indah Pasca Revitalisasi. Journal of Tourism and Economic Vol.6, No.2, 2023, Page 195-206.
- Simangunsong, K. T. (2023). Analisis Aktivitas Wisatawan Saat Berkunjung Ke Pantai Di Daerah Istimewa Yogyakarta. Jurnal Kepariwisataan, Volume 17, No. 3, Hal : 204–219.
- Suhartapa dan Nur Rafida (2024). Pengaruh Citra Destinasi Dan Electronic Word Of Mouth (E-WOM) Terhadap Minat Kunjung Wisatawan Di Simpang Lima Gumul Kediri. Journal of Tourism and Economic Vol.7 No.1 Jun 2024, Page 51-64.
- Sugiaman, A. G. (2011). Ecotourism: Pengembangan pariwisata berbasis konservasi alam. Bandung: Guardaya Intimarta.
- Sugiyono.(2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV Alfabeta.
- Yulianto, Atun. (2019). Pengaruh Jumlah Pengunjung Daya Tarik Wisata (Dtw) Terhadap Occupancyhotel Dengan Moderating Variabel Jumlah Kamar Tersedia Di Daerah Istimewa Yogyakarta. Journal of Tourism and Economic Vol.2, No.1 Page 20-29.

