

## ABSTRAK

### ANALISIS TANGGAPAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP ATRIBUT OBJEK WISATA

Studi Kasus pada Objek Wisata Sendang Asri Waduk Gajah Mungkur Wonogiri

Petrus Lilik Dwi Purwanto  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2004

Tujuan penelitian ini adalah pertama, untuk mengetahui atribut apa yang menentukan wisatawan untuk mengunjungi objek wisata Sendang Asri. Kedua, untuk mengetahui apakah ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap atribut objek wisata dilihat dari tingkat usia, pendapatan, pendidikan, dan pekerjaan. penelitian ini adalah studi kasus pada objek wisata Sendang Asri Waduk Gajah Mungkur Wonogiri.

Data yang dicari adalah gambaran umum objek wisata Sendang Asri, tanggapan konsumen terhadap atribut objek wisata Sendang Asri, yang diperoleh melalui buku-buku atau literatur, wawancara dan kuesioner. Teknik analisis data masalah pertama dengan uji Cochran, masalah kedua dengan analisis varians.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka didapat beberapa temuan sebagai berikut :

1. Dari 28 atribut yang diteliti, terdapat 20 atribut yang menentukan wisatawan untuk mengunjungi objek wisata Sendang Asri Waduk Gajah Mungkur Wonogiri, dan 8 atribut yang tidak menentukan.
2. Ada perbedaan ketidakpuasan antar kelompok usia, pendapatan, pendidikan, maupun pekerjaan terhadap atribut kelengkapan objek wisata, yaitu : Konsumen/Wisatawan semua tidak puas tetapi kelompok usia > 35 tahun lebih tidak puas dibanding kelompok usia 16-25 tahun maupun 26-35 tahun. Kelompok berpendapatan > Rp 1.500.000,00 lebih tidak puas dibanding kelompok berpendapatan < Rp 500.000,00, Rp 500.000,00 - Rp 1.000.000,00 maupun Rp 1.000.001,00 - Rp 1.500.000,00. Kelompok berpendidikan Sarjana lebih tidak puas dibanding kelompok berpendidikan SLTP, SLTA, maupun Diploma. Kelompok yang mempunyai pekerjaan sebagai Pegawai Negeri, Pegawai Swasta, Petani, Wiraswasta, maupun Lain-lain lebih tidak puas dibanding kelompok Pelajar/Mahasiswa. Dan tidak ada perbedaan ketidakpuasan antar kelompok usia, pendapatan, pendidikan, maupun pekerjaan terhadap atribut fasilitas yang ada, harga tiket masuk, strategisnya lokasi objek wisata, maupun citra objek wisata.

## ABSTRACT

### ANALYSIS ON THE RESPONSE AND CONSUMER SATISFACTION TO ATTRIBUTE of TOURISM RESORT A Case Study at Sendang Asri Waduk Gajah Mungkur Wonogiri Tourism Resort

Petrus Lilik Dwi Purwanto  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2004

The aims of this research are to know the attributes attracting tourists, to visit Sendang Asri Tourism Resort and to know whether there is difference in consumer satisfaction to the attributes regarded from age, income, education, and occupation. This research is a case study at Sendang Asri Waduk Gajah Mungkur Wonogiri Tourism Resort.

The data needed are about the general description of the resort and the consumer response to the resort's attributes. The data collection techniques used include interview, questionnaire, and documentation. The data analysis techniques consist of Cochran test for the first problem and the Variant analysis for the second one.

The result of the analysis shows that :

1. From 28 attributes investigated, there are 20 attributes attracting the tourists to visit Sendang Asri Waduk Gajah Mungkur Wonogiri Tourism Resort.
2. There is difference in dissatisfaction among age, income, education, and occupation groups to the attributes of the resort relating to its supporting facilities : all the tourists are not satisfied, but the group of the tourists who are more than 35 years old is more dissatisfied compared to the other groups. The group of the tourists who have income more than Rp 1.500.000,00 is more dissatisfied than the other groups. The group of the tourists who have SI education level is more dissatisfied than the other groups. The group of the tourists who have student status is less dissatisfied than the other groups. There is no difference in dissatisfaction among the age, income, education, and occupation groups to the attributes relating to the resort's facilities, ticket price, strategic location, and image.