

ABSTRAK

**ANALISIS KINERJA DINAS PARIWISATA DILIHAT DARI
TINGKAT KEEKONOMISAN DAN KEPUASAN PENGGUNA
LAYANAN**

Studi Kasus pada Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta

Tri Muntiarini Setyo Bekti
NIM: 072114013
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2011

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur kinerja Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta berdasarkan tingkat kepuasan pengguna layanan Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta dalam pengembangan pariwisata di Kota Yogyakarta.

Jenis penelitian ini adalah penelitian studi kasus. Data yang diperoleh dengan melakukan wawancara, dokumentasi, dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah pengukuran keekonomisan berdasarkan kriteria *Value For Money* dan analisis *Multi Attribute Model (MAM)*.

Berdasarkan hasil analisis data dapat diketahui bahwa (1) Kinerja Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta dilihat dari segi keekonomisannya, sudah memasuki kriteria ekonomis, (2) Kinerja Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta ditinjau dari tingkat kepuasan pengguna layanan, hasilnya memuaskan.

ABSTRACT

**AN ANALYSIS OF PERFORMANCE OF TOURISM SERVICE
BY LEVEL OF ECONOMICAL AND CUSTOMER
SATISFACTION**

A Case Study at Tourism Service of Yogyakarta Municipality

Tri Muntiarini Setyo Bkti
NIM: 072114013
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2011

The purpose of this research was to know performance of Tourism Service Yogyakarta Municipality based on level of economical and level of customer satisfaction of Tourism Service of Yogyakarta Municipality.

The type of this research was case study. The data were taken by doing interview, documentation, and questionnaire. The techniques of data analysis were measurement of level economical based on *Value For Money* criteria and *Multi Attribute Model (MAM)*.

Based on the result of data analysis it could be known that (1) The performance of Tourism Service of Yogyakarta Municipality by level of economical, was economic,(2) The performance of Tourism Service of Yogyakarta Municipality by level of customer satisfaction resulted in satisfied level.