

ABSTRAK

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN OBJEK WISATA
CANDI PRAMBANAN YOGYAKARTA**

**Monica Susia Devie
081324055
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2012**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: (1) penilaian kualitas pelayanan tentang dimensi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti langsung (*tangibles*) di objek wisata Candi Prambanan, (2) ada tidaknya perbedaan penilaian kualitas pelayanan di objek wisata Candi Prambanan oleh wisatawan berdasarkan jenis kelamin, usia dan tingkat pendidikan.

Penelitian ini dilakukan kurang lebih satu bulan, yaitu bulan Juli 2012. Subjek penelitiannya adalah para wisatawan domestik yang berkunjung di objek wisata Candi Prambanan. Objek penelitiannya adalah penilaian wisatawan terhadap kualitas pelayanan objek wisata Candi Prambanan. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara. Populasi dalam penelitian adalah para wisatawan yang berkunjung ke objek wisata Candi Prambanan Yogyakarta. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik *accidental sampling* sebanyak 100 responden. Teknik analisis data untuk rumusan masalah pertama adalah dengan analisis *arithmetic mean* sedangkan untuk masalah kedua, ketiga dan keempat adalah dengan uji-t.

Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa: 1) berdasarkan analisis *arithmetic mean* diperoleh hasil bahwa dimensi *reliability*, *responsiviness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* pada objek wisata Candi Prambanan masing-masing menunjukkan kinerja yang baik (interval mean >3,40 sampai dengan 4,20). 2) Tidak ada perbedaan yang signifikan pada penilaian kualitas pelayanan di objek wisata Candi Prambanan oleh wisatawan berdasarkan jenis kelamin. 3) Tidak ada perbedaan yang signifikan pada penilaian kualitas pelayanan di objek wisata Candi Prambanan oleh wisatawan berdasarkan usia. 4) Tidak ada perbedaan yang signifikan pada penilaian kualitas pelayanan di objek wisata Candi Prambanan oleh wisatawan berdasarkan tingkat pendidikan.

ABSTRACT

**SERVICE QUALITY ANALYSIS OF TORIST OBJECT OF
PRAMBANAN TEMPLE YOGYAKARTA**

**Monica Susia Devie
081324055
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2012**

The purpose of this research are to know: (1) appraisal of quality service about reliability dimation, responsiviness, assurance, empathy, and tangibles in tourist object of Prambanan Temple, (2) whether there is the difference of appraisal of quality service in Prambanan Temple by the tourists based on gender, age, and level of education.

The research was conducted for approximately one month, in July 2012. The subjects of this research are the tourists who visit Prambanan Temple. The object of this research is the tourists appraisal against service quality of Prambanan Temple. The techniques of data collection were questionnaire and interview. The population of this research were the tourists who visited to Prambanan Temple Yogyakarta. The samples in the research were 100 taken by accidental sampling technique. The technique of data analysis for the first case formulation was arithmetic mean analysis, whereas the second, third and forth case formulation were with t-test.

The result of this research reveal that: 1) based on arithmetic mean analysis obtains that reliability dimation, responsiviness, assurance, empathy, and tangibles in Prambanan Temple are good (the interval mean $>3,40$ until $4,20$). 2) There's no significant difference on appraisal of service quality in Prambanan Temple based on gender. 3) There's no significant difference on appraisal of service quality in Prambanan Temple based on age. 4) There's no significant difference on appraisal of service quality in Prambanan Temple based on level of education.