



OPTIMALISASI PELAYANAN WISATA BERDASARKAN TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN DI WISATA TAMANSARI YOGYAKARTA

FARHAN ALFATTAH



**PROGRAM STUDI EKOWISATA
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN PROYEK AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan proyek akhir dengan judul “Optimalisasi Pelayanan Wisata Berdasarkan Tingkat Kepuasan Wisatawan Di Wisata Tamansari Yogyakarta” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Agustus 2026

Farhan Alfattah
J0402221125



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

ABSTRAK

FARHAN ALFATTAH. Optimalisasi Pelayanan Wisata Berdasarkan Tingkat Kepuasan Wisatawan Di Wisata Tamansari Yogyakarta. Dibimbing oleh RINI UNTARI.

Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi jenis pelayanan wisata, menganalisis tingkat kepuasan wisatawan, serta menyusun rekomendasi pengembangan pelayanan di Wisata Tamansari Yogyakarta. Penelitian menggunakan metode campuran (*mixed methods*) melalui observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner kepada 100 wisatawan. Analisis data dilakukan menggunakan SERVQUAL, *Gap Analysis*, dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Wisata Tamansari Yogyakarta secara umum telah memenuhi harapan wisatawan, namun masih terdapat beberapa atribut yang memerlukan perbaikan, terutama pada penyediaan informasi, kualitas fasilitas, respons petugas, dan kenyamanan wisatawan. Hasil analisis GAP dan IPA menjadi dasar dalam menentukan prioritas peningkatan pelayanan. Sebagai luaran penelitian disusun buku panduan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan dan leaflet informasi wisata yang diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengelola dalam meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan wisatawan, serta mendukung pengelolaan destinasi wisata budaya secara berkelanjutan.

Kata Kunci: *Gap analysis*, *Importance Performance Analysis*, kepuasan wisatawan, Pelayanan Wisata, SERVQUAL

ABSTRACT

FARHAN ALFATTAH. *Optimization of Tourism Services Based on Tourist Satisfaction at Tamansari Tourism, Yogyakarta. Supervised by Rini Untari.*

This study aims to identify tourism service attributes, analyze tourist satisfaction, and develop service improvement recommendations for Tamansari Tourism, Yogyakarta. A mixed-methods approach was employed through observations, interviews, and questionnaires distributed to 100 tourists. Data were analyzed using SERVQUAL, Gap Analysis, and Importance Performance Analysis (IPA). The results indicate that the overall service quality generally meets tourists' expectations; however, several service attributes still require improvement, particularly information services, facility quality, staff responsiveness, and visitor comfort. The findings from the Gap Analysis and IPA were used to determine service improvement priorities. As the main outputs, a Standard Operating Procedure (SOP) handbook and a tourism information leaflet were developed to support service quality improvement, enhance tourist satisfaction, and promote the sustainable management of Tamansari as a cultural tourism destination.

Keywords: Gap analysis, Importance Performance Analysis, tourist satisfaction, tourism services, SERVQUAL



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



RINGKASAN

FARHAN ALFATTAH. Optimalisasi Pelayanan Wisata Berdasarkan Tingkat Kepuasan Wisatawan di Wisata Tamansari Yogyakarta. Dibimbing oleh RINI UNTARI.

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang berperan dalam mendukung perekonomian daerah serta pelestarian nilai sejarah dan budaya. Wisata Tamansari Yogyakarta merupakan salah satu destinasi wisata budaya dan sejarah yang memiliki daya tarik berupa bangunan bersejarah, arsitektur, serta nilai budaya peninggalan Kesultanan Yogyakarta. Peningkatan kunjungan wisatawan menyebabkan kebutuhan terhadap kualitas pelayanan yang optimal semakin penting. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi jenis pelayanan wisata, menganalisis tingkat kepuasan wisatawan, serta menyusun luaran sebagai rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan di Wisata Tamansari Yogyakarta.

Penelitian dilaksanakan pada Januari hingga Februari 2026 dengan menggunakan metode campuran (*mixed methods*). Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner kepada 100 wisatawan. Analisis data dilakukan menggunakan lima dimensi SERVQUAL yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, serta menggunakan GAP Analysis dan Importance Performance Analysis (IPA). GAP Analysis digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara kinerja pelayanan dengan harapan wisatawan, sedangkan IPA digunakan untuk menentukan atribut pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerjanya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Wisata Tamansari Yogyakarta secara umum telah memenuhi harapan wisatawan. Pelayanan yang tersedia meliputi pelayanan informasi, petugas wisata, harga dan tiket, serta aksesibilitas. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama kejelasan informasi fasilitas, kualitas fasilitas pendukung, konsistensi pelayanan, kecepatan respons dan penanganan keluhan, kebersihan kawasan, serta kenyamanan wisatawan. Hasil GAP Analysis dan IPA menjadi dasar dalam menentukan prioritas peningkatan pelayanan. Sebagai tindak lanjut penelitian, disusun dua luaran berupa Buku Panduan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Wisata dan leaflet informasi wisata. Buku SOP disusun sebagai pedoman bagi pengelola dalam memberikan pelayanan yang konsisten, profesional, aman, dan nyaman, sedangkan leaflet berfungsi sebagai media informasi yang memuat alur kunjungan, fasilitas, tata tertib, jam operasional, serta imbauan menjaga kebersihan dan kelestarian kawasan. Kedua luaran tersebut diharapkan dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan, kepuasan wisatawan, dan keberlanjutan pengelolaan Wisata Tamansari Yogyakarta.

Kata kunci: *GAP Analysis*, *Importance Performance Analysis*, kepuasan wisatawan, pelayanan wisata, SERVQUAL.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2026¹
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

OPTIMALISASI PELAYANAN WISATA BERDASARKAN TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN DI WISATA TAMANSARI YOGYAKARTA

FARHAN ALFATTAH

Proyek Akhir
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana terapan pada
Program Studi Ekowisata

**PROGRAM STUDI EKOWISATA
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Judul Laporan Akhir : Optimalisasi Pelayanan Wisata Berdasarkan Tingkat Kepuasan Wisatawan Di Wisata Tamansari Yogyakarta

Nama : Farhan Alfattah
NIM : J0402221125

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Disetujui oleh

Pembimbing :
Dr. Rini Untari, S.Hut., M.Si.

Diketahui oleh

Ketua Program Studi :
Kania S. Rahayu S.I.Kom., M.Par., M.T.H.M.
NIP. 201807198501202001

Dekan Sekolah Vokasi :
Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T.
NIP. 196607171992031003



Tanggal Ujian:
10 Agustus 2026

Tanggal Lulus:



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PRAKATA

Penulis memanjatkan puji dan syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga Proyek Akhir dengan judul “Optimalisasi Pelayanan Wisata Berdasarkan Tingkat Kepuasan Wisatawan di Wisata Tamansari Yogyakarta”. ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan Proyek Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat akademik guna memperoleh gelar Sarjana Terapan Ekowisata (S.Tr.Ekw) pada Program Studi Ekowisata, Sekolah Vokasi, Institut Pertanian Bogor.

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi nyata sebagai acuan dalam optimalisasi pelayanan wisata berdasarkan tingkat kepuasan wisatawan implementasi ilmu yang telah dipelajari selama masa perkuliahan. Penulis menyadari bahwa keberhasilan penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Indra Fantofa selaku ayah dari penulis, Ibu Mira Elvianty selaku ibu dari penulis, Saudara Faiz Satrianda selaku saudara penulis, dan untuk tante saya yang sudah memberikan dukungan berupa moral dan materi yang diberikan pada penulis, serta seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan yang luar biasa melalui doa, motivasi, serta bantuan moral maupun material yang tak henti mengalir demi kelancaran penyelesaian proyek akhir ini.
2. Dr. Rini Untari, S.Hut., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta saran yang sangat berharga dan dengan penuh kesabaran hingga proyek akhir ini dapat terselesaikan dengan hasil yang baik.
3. Zahwa Khailany Husna selaku orang paling dekat sang penulis yang telah memberikan bantuan, dukungan, motivasi, serta meluangkan waktu selama proses penyusunan proyek akhir ini. Kehadiran dan dukungan yang diberikan menjadi salah satu bentuk semangat bagi penulis untuk tetap menyelesaikan setiap tahapan penyusunan proyek akhir.
4. Muhammad Ridwan Syam selaku pengelola Wisata Tamansari Yogyakarta, dan kepada seluruh staff di Wisata Tamansari Yogyakarta yang telah membantu, memberikan izin, serta mendukung kelancaran penulis dalam menyelesaikan proyek akhir.
5. Naufal, Anjar, Awang, Pandu, Bintang, Dhika, Jamal, dan Piero selaku sahabat dari penulis, teman teman seperbimbingan yang telah membantu menyelesaikan proyek akhir saya, serta rekan-rekan Ekowisata Angkatan 59 telah berjuang bersama penulis serta memberikan dukungan, kerja sama, dan berbagai ilmu yang sangat bermanfaat selama proses penyusunan laporan proyek akhir ini.
6. Raditya Refinaldi, dan Ananda Hafiz Salsabil yang telah memberikan dukungan moral dan penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu selama penyusunan proyek akhir.

Bogor, Agustus 2026

Farhan Alfattah



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	3
1.5 Kerangka Berpikir	3
II KONDISI UMUM	5
2.1 Letak dan luas	5
2.2 Sejarah Kawasan	5
2.3 Kondisi Fisik	6
2.4 Kondisi Biotik	6
2.5 Kondisi Sosial Masyarakat Sekitar	7
2.6 Kondisi Kepariwisata	8
2.7 Aksesibilitas	8
III METODE PENELITIAN	11
3.1 Waktu dan Tempat	11
3.2 Alat dan Objek	11
3.3 Jenis Data	12
3.4 Metode Pengambilan Data	12
3.5 Analisis Data	14
3.6 Penyusunan Luaran	16
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	17
4.1 Jenis jenis Aspek pelayanan	17
4.2 Karakteristik Responden	18
4.3 Analisis Tingkat Kinerja dan Harapan Wisatawan	21
4.4 Analisis GAP	24
4.5 <i>Importance Perfromance Anaysis (IPA)</i>	27
4.6 Penyusunan Luaran	35
V SIMPULAN DAN SARAN	39
5.1 Simpulan	39
5.2 Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	41
LAMPIRAN	45



DAFTAR TABEL

1	Aksesibilitas	8
2	Alat dan Objek	11
3	Jenis Data	12
4	Karakteristik Responden	19
5	Analisis Kinerja dan Harapan	21
6	Analisis GAP Dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	24
7	Analisis GAP Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan)	25
8	Analisis GAP Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	25
9	Analisis GAP Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	26
10	Analisis GAP Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)	27

DAFTAR GAMBAR

1	Kerangka Berpikir	4
2	Peta Provinsi Daerah Istimewah Yogyakarta	5
3	Lokasi Wisata Tamansari Yogyakarta	11
4	Infomasi Pelayanan	17
5	Petugas Wisata	18
6	Harga dan tiket	18
7	Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	28
8	Diagram Kartesius IPA dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	30
9	Diagram Kartesius IPA dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan)	31
10	Diagram Kartesius IPA dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	32
11	Diagram Kartesius IPA dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	33
12	Diagram Kartesius IPA Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati)	35
13	Buku Panduan SOP	36
14	Leaflet	37

DAFTAR LAMPIRAN

1	Karakteristik Responden	46
2	Dokumentasi Bersama Responden	47
3	Hasil Uji Validitas	48