

**PENGARUH PENGALAMAN WISATAWAN
TERHADAP KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN
PADA AIR TERJUN SRI GETHUK**

ARTIKEL ILMIAH

Disiapkan sebagai Persyaratan untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Pariwisata



Disusun Oleh:

Nama : Ayu Purnamasari

NIM : 205844

Program Studi : Pariwisata

Jenjang : Strata Satu / S-1

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMBARRUKMO YOGYAKARTA

2024

PENGARUH PENGALAMAN WISATAWAN TERHADAP KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PADA AIR TERJUN SRI GETHUK

Ayu Purnamasari
(205844)

ABSTRACT

This study aims to identify efforts to enhance tourists' experiences at Sri Gethuk Waterfall, focusing on factors influencing their trust and satisfaction. It describes tourists' experiences through interactions with the environment, evaluations of service quality, accessibility, and facilities provided at Sri Gethuk Waterfall. Strategic recommendations are formulated based on an analysis of tourists' experiences to increase trust, satisfaction, and maintain the destination's appeal. The research was conducted quantitatively using a survey questionnaire, with data collected in February 2024 at Sri Gethuk Waterfall, Gunung Kidul Regency, Yogyakarta. The results show that the majority of respondents were female, aged 21-25, and students. Validity and reliability tests confirmed that all variables met the criteria, and the data proved normal with no multicollinearity or heteroscedasticity issues. Multiple linear regression analysis indicated that trust and satisfaction significantly impact tourists' experiences. The T-test and F-test results showed a positive influence, both partially and simultaneously. The determination coefficient (R^2) of 0.59 suggests that 59% of the variance in tourists' experiences is explained by trust and satisfaction.

Keywords : *Sri Gethuk Waterfall, Tourist Experience, Trust, Satisfaction, Quantitative research*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi upaya meningkatkan pengalaman wisatawan di Air Terjun Sri Gethuk, dengan fokus pada faktor yang mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan mereka. Penelitian ini menggambarkan pengalaman wisatawan melalui interaksi dengan lingkungan, evaluasi kualitas layanan, aksesibilitas, dan fasilitas yang disediakan di Air Terjun Sri Gethuk. Rekomendasi strategis disusun berdasarkan analisis pengalaman wisatawan untuk meningkatkan kepercayaan, kepuasan, serta menjaga daya tarik destinasi ini. Penelitian dilakukan secara kuantitatif menggunakan kuesioner survei, dengan pengumpulan data pada Februari 2024 di Air Terjun Sri Gethuk, Kabupaten Gunung Kidul, Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan mayoritas responden adalah perempuan berusia 21-25 tahun dan berstatus pelajar. Uji validitas dan reliabilitas memastikan semua variabel memenuhi kriteria, dan data terbukti normal, tanpa multikolinearitas atau heteroskedastisitas. Analisis regresi linear berganda menunjukkan kepercayaan dan kepuasan berdampak signifikan terhadap pengalaman wisatawan. Hasil uji T dan F menunjukkan pengaruh positif, baik secara parsial maupun simultan. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,59 mengindikasikan bahwa 59% variasi pengalaman wisatawan dijelaskan oleh kepercayaan dan kepuasan.

Kata Kunci: Air Terjun Sri Gethuk, Pengalaman Wisatawan, Kepercayaan, Kepuasan, Penelitian Kuantitatif

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah segala bentuk perjalanan yang terkait dengan kegiatan rekreasi yang bertujuan mengisi waktu luang dengan berpergian ke satu atau beberapa lokasi tertentu (Utomo et al, 2017). Berdasarkan Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 Pariwisata mencakup berbagai aktivitas wisata yang didukung oleh fasilitas dan layanan dari pengunjung, pengelola, pemerintah, maupun pemerintah daerah. Sektor pariwisata berperan penting dalam mendorong perkembangan ekonomiserta memajukan aktivitas sosial budaya, sekaligus mempromosikan citra bangsa. Potensi alam yang tersedia dapat dimanfaatkan menjadi daya tarik wisata yang menarik, sehingga memotivasi wisatawan untuk kembali mengunjungi destinasi yang sama. Daya tarik individu dan intensi untuk melakukan kunjungan ulang (revisit) menjadi salah satu fenomena penting yang perlu dikaji dalam industri pariwisata. Damell & Johnson (2001) mengungkapkan bahwa daya tarik individu merupakan salah satu faktor kunci dalam keputusan berkunjung, sementara Wu et al. (2015) menekankan pentingnya intensi kunjungan ulang. Motivasi wisatawan untuk kembali ke suatu destinasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk tingkat kepercayaan (Pujiastuti et al., 2017). Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap intensi perilaku wisatawan (Pujiastuti et al., 2017a; 2017b), baik melalui mekanisme langsung maupun tidak langsung (Razak et al., 2014; Grazioli & Jarvenpaa, 2000). Dalam studi oleh Kim et al. (2011) serta Orth & Green (2009) menyatakan bahwa kepercayaan mampu meningkatkan tingkat kepuasan konsumen.

Perkembangan sektor pariwisata di Indonesia diharapkan tidak hanya menjadi katalis pertumbuhan ekonomi dan penyumbang devisa, tetapi juga mampu membuka lapangan kerja baru serta mendukung pelestarian budaya lokal dan sumber daya alam di wilayah tertentu. Potensi pariwisata Indonesia meliputi keanekaragaman budaya hingga keindahan alam yang diakui secara global. Salah satu potensi tersebut adalah air terjun, yang selain memenuhi kebutuhan pengairan

masyarakat, juga memiliki nilai sebagai obyek wisata. Air terjun yang memiliki ketinggian 25 meter dan dikelilingi oleh tebing batu kapur yang menjadikan pemandangan sekitar sangat menakjubkan ini merupakan Air Terjun Sri Gethuk. Salah satu keunikan dari Air Terjun Sri Gethuk adalah kolam alami yang terbentuk di sekitarnya. Pengunjung dapat menikmati kesegaran air terjun dengan berenang atau hanya duduk bersantai sambil menikmati keindahan alam sekitar. Suara gemericik air yang jatuh dari ketinggian dan pepohonan hijau di sekitar air terjun menciptakan suasana yang menenangkan dan menyegarkan.

Berbagai kajian empiris yang menjelaskan hubungan antar konsep pengalaman, kepercayaan dan kepuasan wisatawan terhadap niat berkunjung kembali dikaji khususnya Air Terjun Sri Gethuk yang merupakan salah satu objek wisata alam yang terletak di Kabupaten Gunung Kidul, Yogyakarta. Keindahan alam dan kemegahan air terjun tersebut menarik minat wisatawan lokal maupun internasional. Dalam industri pariwisata, pengalaman wisatawan menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan dan kepercayaan terhadap destinasi tersebut. Pengalaman wisatawan mencakup berbagai aspek, seperti interaksi dengan lingkungan sekitar, kualitas pelayanan, aksesibilitas, dan kemudahan fasilitas. Pemahaman mendalam tentang bagaimana pengalaman ini memengaruhi persepsi dan evaluasi wisatawan terhadap Air Terjun Sri Gethuk dapat memberikan wawasan berharga bagi pihak terkait dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas layanan dan infrastruktur. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana pengalaman wisatawan berkontribusi terhadap tingkat kepuasan dan kepercayaan mereka terhadap Air Terjun Sri Gethuk. Melalui analisis yang komprehensif, diharapkan dapat diidentifikasi faktor-faktor kunci yang mempengaruhi persepsi positif wisatawan terhadap destinasi ini, sehingga dapat memberikan rekomendasi strategis bagi pihak terkait dalam memperbaiki pengalaman wisatawan dan meningkatkan daya tarik Air Terjun Sri Gethuk di mata para pengunjung.

Pariwisata di Indonesia saat ini semakin berkembang dan mengalami peningkatan setelah terjadinya pandemi Covid-19 di tahun 2020 silam. Peningkatan yang signifikan dapat terlihat dari jumlah wisatawan baik domestik maupun mancanegara yang mengunjungi Indonesia. Sektor pariwisata di

Indonesia yang memiliki ragam telah menjadi salah satu program prioritas pemerintah yang harus ditingkatkan karena akan membawa dampak yang signifikan terhadap perekonomian. Dalam UU Peraturan Menteri Pariwisata No. 14 Tahun 2016 Tentang Pedoman Destinasi Pariwisata Berkelanjutan, Wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun Rumusan masalah yang diambil oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Apa upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pengalaman wisatawan dan memperkuat kepercayaan serta kepuasan mereka terhadap Air Terjun Sri Gethuk?
2. Bagaimana pengalaman wisatawan terkait interaksi dengan lingkungan sekitar, kualitas pelayanan, aksesibilitas, dan fasilitas yang disediakan di Air Terjun Sri Gethuk ?
3. Bagaimana rekomendasi strategis dapat diterapkan untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan wisatawan dan mempertahankan daya tarik Air Terjun Sri Gethuk?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Mengukur pengaruh aspek-aspek pengalaman wisata, seperti interaksi dengan lingkungan, kualitas pelayanan, aksesibilitas, dan fasilitas terhadap tingkat kepercayaan wisatawan di Air Terjun Sri Gethuk.
2. Menganalisis hubungan antara pengalaman wisatawan dengan tingkat kepuasan mereka di Air Terjun Sri Gethuk.

3. Mengidentifikasi faktor-faktor dominan yang memengaruhi kepercayaan dan kepuasan wisatawan di Air Terjun Sri Gethuk berdasarkan data kuantitatif, serta memberikan rekomendasi strategis berbasis hasil analisis tersebut.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang hendak penulis realisasikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis :
 - a. Meningkatkan reputasi akademik dan profesionalitas penulis dalam bidang penelitian pariwisata.
 - b. Membuka peluang untuk berpartisipasi dalam diskusi ilmiah dan konferensi terkait.
 - c. Meningkatkan pengetahuan penulis tentang hubungan antara pengalaman wisatawan, kepuasan dan kepercayaan terhadap destinasi wisata.
 - d. Sebagai syarat kelulusan dalam menyelesaikan program Sarjana Pariwisata di Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta (STIPRAM).
2. Bagi STIPRAM :
 - a. Meningkatkan citra STIPRAM sebagai pusat penelitian yang aktif dan berkontribusi pada masyarakat.
 - b. Mendorong kolaborasi antara akademisi dan praktisi industri pariwisata.
 - c. Sebagai pemacu tantangan bagi mahasiswa STIPRAM untuk berani berinovasi mengembangkan semua ide dan karyanya bagi perkembangan industri pariwisata khususnya Indonesia.
3. Bagi Destinasi Wisata Air Terjun Sri Gethuk :
 - a. Rekomendasi strategis dapat membantu pihak terkait dalam mengoptimalkan potensi pariwisata di Air Terjun Sri Gethuk.
 - b. Dengan meningkatkan daya tarik dan kualitas layanan di Air Terjun Sri Gethuk, akan memperkuat posisi destinasi ini sebagai salah satu tujuan wisata unggulan di daerah tersebut.
 - c. Penelitian ini dapat menyumbangkan pengetahuan dan wawasan baru dalam bidang pengelolaan pariwisata, khususnya terkait dengan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan kepercayaan wisatawan.

4. Bagi Pemerintah :
 - a. Menyediakan dasar untuk pengambilan keputusan terkait pengembangan pariwisata lokal.
 - b. Membantu dalam merancang kebijakan dan program yang dapat meningkatkan potensi pariwisata daerah.
 - c. Sebagai dasar untuk pengembangan kebijakan pariwisata yang lebih efektif di daerah tersebut, serta meningkatkan manajemen dan pemeliharaan Air Terjun Sri Gethuk.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari penelitian yang akan dilakukan penulis adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN LITERATUR DAN KAJIAN TEORI

Pada bab ini akan menjelaskan teori-teori dan literatur yang digunakan berkaitan dengan topik penelitian, serta hipotesis dari penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan menjelaskan jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, instrument penelitian, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menjelaskan hasil dari penelitian, dan juga akan membahas hasil penelitian.

BAB V Penutup

pada bab ini penulis akan memberikan kesimpulan dari penelitian, serta memberi saran bagi pihak terkait maupun bagi peneliti selanjutnya.

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan diatas dapat di tarik kesimpulan bahwa:

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan mengidentifikasi berbagai upaya yang dapat di terapkan guna meningkatkan pengalaman wisatawan di Air Terjun Sri Gethuk. Penelitian ini berfokus pada penguatan kepercayaan dan kepuasan wisatawan melalui perbaikan kualitas pelayanan, interaksi dengan lingkungan sekitar, dan aspek lain yang mempengaruhi pengalaman mereka.
2. Untuk memberikan gambaran mendetail mengenai bagaimana wisatawan berinteraksi dengan destinasi, termasuk penilaian mereka terhadap kualitas pelayanan yang diterima, aksesibilitas ke lokasi, serta fasilitas yang disediakan. Informasi ini penting untuk memahami bagaimana beberapa faktor tersebut mempengaruhi kepuasan dan pengalaman keseluruhan wisatawan.
3. Berdasarkan hasil analisis pengalaman wisatawan, penelitian ini akan merumuskan rekomendasi strategis yang praktis dan efektif. Rekomendasi ini bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan wisatawan serta menjaga daya tarik Air Terjun Sri Gethuk, dengan mempertimbangkan temuan dari aspek-aspek yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan. Ini meliputi perbaikan fasilitas, peningkatan kualitas pelayanan, dan penyesuaian kebutuhan seta harapan wisatawan.

5.2. Saran

Dengan merujuk pada temuan penelitian di atas, penulis dapat mengemukakan beberapa saran yang dapat memengaruhi pengalaman wisatawan di Air Terjun Sri Gethuk, seperti kualitas fasilitas, aksesibilitas atau aktivitas yang ditawarkan. Berdasarkan penemuan penelitian, pentingnya untuk meningkatkan kualitas layanan di Air Terjun Sri Gethuk, terutama dalam meningkatkan kepercayaan pengunjung dan memastikan tingkat kepuasan yang tinggi. Menggunakan temuan penelitian sebagai landasan untuk mengembangkan strategi

pemasaran yang lebih efektif dan menarik bagi pengunjung, serta memastikan promosi dan komunikasi destinasi mencerminkan kebutuhan dan preferensi target pasar. Memastikan pemeliharaan fasilitas yang secara terus-menerus,, serta mempertimbangkan penambahan fasilitas atau aktivitas baru yang dapat meningkatkan pengalaman wisatawan. Dengan saran-saran diatas diharapkan Air Terjun Sri Gethuk dapat terus menjadi wisata yang menarik bagi wiatawan, serta memperikan dampak positif bagi pengembangan pariwisata di wialayah tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarwati, Q. (2015). Pengelolaan Obyek Wisata Air Terjun Sri Gethuk di Desa Bleberan Kecamatan Playen Kabupaten Gunung Kidul Daerah Istimewa Yogyakarta.
- Chen, C. F., & Tsai, D. (2007). "How *Destination Image and Evaluative Factors Affect Behavioral Intentions?*" *Tourism Management*, 28(4), 1115-1122.
- Damasdino, F., & Arifin, D. (2021). Pengaruh Keamanan Dan Keselamatan Terhadap Citra Destinasi Di Obyek Wisata Alam Air Terjun Sri Gethuk Gunung Kidul. *Journal of Tourism and Economic*, 4(2), 164-175.
- Damell, B. C., & Johnson, M. R. (2001). "Revisit Intentions and Customer Satisfaction: A Study of Services in the Context of Out-of-Town Shopping Centers." *Journal of Services Marketing*, 15(3), 185-199.
- Irshaddin, H. (2020). Perubahan Penggunaan Lahan Di Kawasan Wisata Air Terjun Sri Gethuk, Kabupaten Gunung Kidul, DIY. *Gadjah Mada Journal of Tourism Studies*, 3(2), 109-125
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*, 64(1), 12-.
- Pizam, A., & Mansfeld, Y. (1996). "Consumer Satisfaction and Dissatisfaction with Tourist Destinations." *Journal of Travel Research*, 35(4), 16-24.
- Pujiastuti, N. H., dkk. (2017). "Kepercayaan dan Intensi Mengunjungi Kembali Tempat Wisata: Studi Kasus di Taman Nasional Komodo." *Jurnal Ilmu Pariwisata*, 15(2), 101-114.
- Razak, M. Z. A., dkk. (2014). "Understanding Tourists' Intentions to Purchase Travel Insurance." *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 144, 349-356.
- Samsuharjo, Dr Subando Agus Margono, and Yuyun Purbokusumo. "Pengembangan Ekowisata di Air Terjun Sri Gethuk."
- Sotiriadis, M., & Gursoy, D. (2016). "The Role of Informational and Emotional Factors in Behavioral Intentions: An Empirical Study." *Journal of Destination Marketing & Management*, 5(2), 108-117.

- Yekti, L. P. (2019). *Analisis Pengaruh Motivasi, Pengalaman, Daya Tarik, Dan Aksesibilitas Terhadap Niat Kunjung Kembali Wisatawan Pada Obyek Wisata Air Terjun Sri Gethuk* (Doctoral desertion, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta).
- Yoon, Y., & Uysal, M. (2005). "An Examination of the Effects of Motivation and Satisfaction on Destination Loyalty: A Structural Model." *Tourism Management*, 26(1), 45-56.