

**PENGARUH DAYA TARIK WISATA DAN KEPUASAN
PENGUNJUNG TERHADAP LOYALITAS
DI TEBING BREKSI**

ARTIKEL ILMIAH

Disiapkan sebagai Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pariwisata



Disusun oleh ;

Nama : Dwi Ditta Astari Sukamto

NIM : 205848

Program Studi : Pariwisata

Jenjang : Strata Satu/ S-1

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMBARRUKMO YOGYAKARTA

2024

**PENGARUH DAYA TARIK WISATA DAN KEPUASAN
PENGUNJUNG TERHADAP LOYALITAS
DI TEBING BREKSI**

Dwi Ditta Astari Sukamto

(205848)

ABSTRACT

Tourism is one of the most influential economic sectors in almost the entire world. Indonesia has a variety of tourism attractions, ranging from nature, culture and history to many ethnic diversity which makes Indonesia one of the most popular tourist destinations in the world. The research aims to determine the influence of tourist attraction and visitor satisfaction at Breksi Cliff. Data collected from 100 respondents who had visited Tebing Breksi were analyzed using the multiple linear regression method. The results show that tourist attraction and visitor satisfaction have a positive effect on loyalty at Tebing Breksi. It is hoped that the management of Tebing Breksi will improve the quality of service. Provide training to staff to provide friendly, responsive and informative service to visitors.

Keywords: *Tourist attraction, visitor satisfaction, loyalty, Tebing Breksi*

ABSTRAK

Pariwisata menjadi salah satu sektor ekonomi paling berpengaruh hampir di seluruh dunia. Indonesia memiliki beragam daya tarik pariwisata, mulai dari alam, budaya, dan sejarah hingga banyak nya keanekaragaman etnis yang membuat Indonesia menjadi salah satu Destinasi Wisata terpopuler di dunia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Daya Tarik Wisata dan Kepuasan Pengunjung di Tebing Breksi. Data yang dikumpulkan dari 100 responden yang pernah berkunjung ke Tebing Breksi dianalisis menggunakan metode regresi linier berganda. Hasil yang menunjukkan bahwa daya tarik wisata dan kepuasan pengunjung berpengaruh positif terhadap loyalitas di Tebing Breksi. Diharapkan kepada pengelola Tebing Breksi untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Berikan pelatihan kepada staf untuk memberikan pelayanan yang ramah, responsif, dan informatif kepada pengunjung

Kata kunci : Daya tarik wisata, kepuasan pengunjung, loyalitas, Tebing Breksi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah negara tropis yang memiliki sumber daya alam yang melimpah, yaitu dalam kekayaan alam. Pariwisata menjadi salah satu sektor ekonomi paling berpengaruh hampir di seluruh dunia. Indonesia memiliki beragam daya tarik pariwisata, mulai dari alam, budaya, dan sejarah hingga banyaknya keanekaragaman etnis yang membuat Indonesia menjadi salah satu Destinasi Wisata terpopuler di dunia. Indonesia Pariwisata menempati urutan ketiga penerima devisa setelah minyak dan gas bumi serta minyak kelapa sawit. Pariwisata selain menawarkan kekayaan alam, Pariwisata di Indonesia juga menawarkan keragaman budaya yang tidak dimiliki negara lain. Wisata adalah proses berpergian yang bersifat sementara yang dilakukan seorang untuk menuju tempat lain diluar tempat tinggalnya dan motifnya dapat beragam, seperti agama, ekonomi, politik, budaya, sosial, dan lainnya (Musawar, 2019:40). Selain itu pariwisata juga merupakan ilmu, karena kegiatannya nyata dalam kehidupan manusia.

Dalam penelitian ini dipilih destinasi wisata Tebing Breksi karena, Tebing Breksi merupakan salah satu destinasi wisata yang populer di Yogyakarta, dan berkembang. Tebing Breksi merupakan suatu kawasan konservasi yang dikembangkan pada bulan Mei 2015. Tebing Breksi mempunyai keindahan alam dan aktivitas rekreasi yang ditawarkan. Tebing Breksi ini berlokasi di Dusun Groyokan, Desa Sambirejo, Kecamatan Prambanan, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Daya tarik Tebing Breksi yaitu formasi batu kapur, formasi

batu ini terbentuk dari endapan kapur yang mengeras selama ribuan tahun dan menciptakan tebing- tebing yang terbentuk indah dengan banyak celah dan retakan. Disini juga pengunjung dapat eksplor lorong-lorong bebatuan dari terowongan yang terukir secara alami oleh aliran air, destinasi ini bisa dinikmati dengan berbagai aktivitas outdoor lainnya seperti hiking, panjat tebing dan fotografi. Tebing Breksi memiliki luas tanah sekitar 4 hektar. Di sekitar tebing ini banyak sentra kerajinan yang menjual produk-produk lokal yang terkait dengan batuan breksi, contohnya perhiasan, dekorasi dan barang-barang lainnya. Sebagian dari batu batuan yang berada di Tebing Breksi mempunyai warna yang cukup menarik, sehingga banyaknya seniman lokal yang menggunakan batuan yang berada disana sebagai bahan untuk membuat patung dan karya seni lainnya.

Terdapat juga komunitas jeep yang menawarkan pengunjung untuk mengendarai jeep mengelilingi kawasan sekitar tempat wisata Tebing Breksi karena terdapat beberapa tempat wisata seperti Candijo, Puncak Bukit Selolangit, untuk harga tiket masuk Tebing Breksi wisatawan domestik Rp.10.000 sedangkan untuk wisatawan asing Rp. 20.000.

Aktivitas wisata merupakan kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi suatu tempat tertentu untuk tujuan rekreasi atau menikmati dan mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi (Arvianto *et al.*, 2021:197).

Tabel 1. Data kunjungan wisatawan Tebing Breksi Tahun 2022

No	Bulan	Jumlah
1	Januari	72.490
2	Februari	59.974
3	Maret	70.340
4	April	7.262
5	Mei	98.551
6	Juni	97.515
7	Juli	74.487
8	Agustus	49.772
9	September	49.325
10	Oktober	70.888
11	November	66.562
12	Desember	108.505
	Total	825.671

(Sumber : Pengelola Kawasan Tebing Breksi 2022)

Pengunjung akan percaya terhadap suatu daya tarik wisata yang ditawarkan dapat memberikan kepuasan jika pengunjung mampu merasakan setiap permasalahan atau keluhan akan di tangani pengelola daya tarik wisata tersebut dengan baik dan pengelola akan memperbaiki kekurangannya (Putri *et al.*, 2023:198). Dalam Industri Pariwisata kepuasan pengunjung menjadi hal penting dimana kepuasan pengunjung mengacu pada tingkat keamanan, kenyamanan, kebahagiaan selama mereka berada di destinasi wisata, serta kualitas lingkungan dan kualitas informasi. Kepuasan pengunjung bisa dibidang kunci dari pariwisata yang sukses, karena jika pengunjung puas, mereka cenderung kembali dan merekomendasikan destinasi kepada orang lain atau melalui sosial media yang mereka gunakan. Wisatawan dari dalam maupun luar negeri juga berdatangan karena tertarik dengan destinasi wisata Tebing Breksi. Meskipun Tebing Breksi telah menjadi wisata yang populer, penelitian yang menyelidiki pengaruh daya tarik

dan kepuasan pengunjung terhadap loyalitas di Tebing Breksi mungkin belum terlalu banyak oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut.

Loyalitas merupakan respon terhadap keseluruhan aspek sebelumnya. Untuk pengembangan pengetahuan maka dimasukkan pula dalam model aspek profil pengunjung dan kendala perjalanan (*travel constrain*) serta aspek ekspresi dari suatu kepuasan (Aldrianto *et al.*, 2021:635). Loyalitas yang terjadi pada industri pariwisata bisa dilihat dari kembalinya pengunjung di destinasi tersebut dan menjadikan Tebing Breksi sebagai tujuan berkala, dan merekomendasikan destinasi kepada orang lain. Loyalitas pelanggan memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan atau organisasi, sehingga mempertahankan pelanggan berarti meningkatkan keuangan dan memperhatikan kelangsungan hidup perusahaan (Listyawati & Wulandari, 2022:37). Kualitas layanan yang baik adalah salah satu faktor utama yang dapat menciptakan loyalitas pelanggan. Selain itu, pentingnya menjaga konsistensi dalam memberikan pelayanan dan pengalaman kepada pelanggan sehingga menciptakan loyalitas.

Tebing Breksi memiliki panggung terbuka atau *amphitheatre* di kaki Tebing bernama Tlatar seneng, diresmikan pada bulan Mei 2015. Pada hari Senin-Jumat pengunjung bisa mencapai 500 orang. Jumlah pengunjung melonjak hingga 1.500 orang pada Sabtu-Minggu sejak 2016. Deretan kursi melingkar dan berundak, dengan panggung di bagian tengah. Latarnya langit luas dan tebing menjulang. Dukungan tata cahaya, pertunjukan di Tlatar Seneng tampak memukau. Tebing Breksi Sambirejo baru baru ini meraih juara kategori Wisata Baru Terpopuler yang di gelar Kementerian Pariwisata. Pada masa *low season* kunjungan wisatawan di

Tebing Breksi menyentuh angka 40.298 orang untuk wisatawan domestik dan 417 wisatawan manca negara.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah daya tarik wisata berpengaruh terhadap loyalitas di Tebing Breksi?
2. Apakah kepuasan pengunjung berpengaruh terhadap loyalitas di Tebing Breksi?
3. Apakah daya tarik wisata dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas di Tebing Breksi?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh daya tarik wisata terhadap loyalitas di Tebing Breksi
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengunjung terhadap loyalitas di Tebing Breksi
3. Untuk mengetahui pengaruh daya tarik wisata dan kepuasan pengunjung terhadap loyalitas di Tebing Breksi

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak di capai, penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan dan mendapat pengalaman serta mengetahui pentingnya komponen Pengaruh Daya Tarik Wisata Serta Kepuasan pengunjung dan Pengaruh Pelanggan Terhadap Loyalitas di Tebing Breksi.

2. Bagi Pengelola

Dapat meningkatkan kunjungan wisatawan yang datang ke Tebing Breksi, dan Meningkatnya Citra, serta meningkatnya infakstruktur di Tebing Breksi.

3. Bagi Akademik

Penelitian ini bisa menjadi sumber pengetahuan di bidang pariwisata, manajemen destinasi, perilaku konsumen, dan pengukuran loyalitas pengunjung di Tebing Breksi.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tentang isi tugas akhir yang berjudul **“PENGARUH DAYA TARIK WISATA DAN KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP LOYALITAS DI TEBING BREKSI”** yaitu terbagi beberapa bagi:

1. Bab I Pendahuluan

Bab I Pendahuluan ini berisi tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Sistematika Penelitian.

2. Bab II Kajian literatur dan Kajian Teori

Di dalam Bab II ini dapat dijadikan suatu pedoman materi atau teori dalam keberlangsungan penulisan Artikel Ilmiah. Kajian Literatur dan Kajian Teori dapat dijadikan Referensi peneliti untuk melakukan kajian penelitian.

3. Bab III

Pada Bab ini peneliti akan menuliskan metode yang digunakan dalam penelitian, variabel terkait penelitian dan data yang akan di kumpulkan untuk di olah.

4. Bab IV Hasil dan Penutup

Dalam Bab ini peneliti akan menuliskan hasil dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan secara real dan tidak di buat-buat menggunakan metode yang sesuai dengan pengaruh daya tarik wisata dan kepuasan pengunjung terhadap loyalitas di Tebing Breksi.

5. Bab V Penutup

Pada Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan serta beberapa saran yang diberikan.

BAB V **PENUTUP**

A. Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara daya tarik wisata dan kepuasan pengunjung terhadap loyalitas. Semakin besar daya tarik wisata suatu destinasi, kemungkinan besar pengunjung akan merasa puas dengan pengalaman mereka. Kepuasan pengunjung menjadi faktor kunci dalam membangun loyalitas, karena pengunjung yang puas cenderung akan kembali berkunjung dan merekomendasikan destinasi tersebut kepada orang lain. Loyalitas pengunjung dapat diukur dari seberapa sering mereka mengunjungi destinasi wisata tersebut, seberapa banyak yang mereka belanjakan, dan seberapa banyak yang mereka merekomendasikan destinasi tersebut kepada orang lain. Daya tarik dan kepuasan pengunjung merupakan faktor utama yang memengaruhi tingkat loyalitas tersebut.

B. Saran

1. Bagi pihak pengelola Tebing Breksi diharapkan terus mempertahankan sikap keramahan kepada pengunjung.
2. Bagi pihak pengelola Tebing Breksi diharapkan menawarkan berbagai atraksi baru, agar meningkatkan daya tarik wisatawan untuk berkunjung kembali.

3. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan memperhatikan faktor lain yang juga berdampak pada daya tarik dan kepuasan pengunjung terhadap loyalitas di Tebing Breksi.
4. Bagi pihak pengelola Tebing Breksi mungkin harus membuat event musik dll. agar bisa menarik lebih banyak wisatawan datang berkunjung di Tebing Breksi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aziz, Z. A. (2020). Pengaruh fasilitas dan pengalaman pengunjung terhadap loyalitas pengunjung yang dimediasi oleh kepuasan pengunjung (Survey pada pengunjung wisata umbul ponggok klaten). *Jurnal Studi Manajemen Organisasi*, 17(2), 8-18.
- Aziza, C. (2023) Dinas Pariwisata Sleman catat jumlah kunjungan wisatawan masih tinggi meski 'low season' (diakses pada 6 Februari 2024) <https://elshint.com/news/315918/2023/10/05/dinas-pariwisata-sleman-catat-jumlah-kunjungan-wisatawan-masih-tinggi-meski-low-season>
- Agustina, A., Budiwibowo, S., & Yusdita, E. E. (2020). Analisis determinan loyalitas pengunjung di perpustakaan kota x. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*, 5(2), 256-264.
- Aldrianto, E., Juanda, B., Mulatsih, S., & Rustiadi, E. (2021). Hubungan travel constrain dan citra destinasi terhadap loyalitas wisatawan di wilayah kabupaten bogor bagian barat. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen (JABM)*, 7(3), 632-632.
- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji validitas dan reliabilitas tingkat partisipasi politik masyarakat kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 179-188
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian. *PILAR*, 14(1), 15-31.
- Anam, M. S., Yulianti, W., Fitrihaloka, T., & Rosia, R. (2021). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Revisit Intention di Daya Tarik Wisata Waduk Malahayu. *Jurnal Destinasi Pariwisata*, 9(2), 337-347.
- Arvianto, B., Imaningtyas, R. A., & Putri, R. (2021). Pengaruh Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pengunjung Di Daya Tarik Wisata. *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, 23(1), 196-201.
- Bengnga, A., & Ishak, R. (2018). Prediksi Jumlah Mahasiswa Registrasi Per Semester Menggunakan Linier Regresi Pada Universitas Ichsan Gorontalo. *ILKOM Jurnal Ilmiah*, 10(2), 136-143.

- Dewi, S. K., & Sudaryanto, A. (2020). Validitas dan reliabilitas kuisisioner pengetahuan, sikap dan perilaku Pencegahan Demam Berdarah. Prosiding Seminar Nasional Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta 2020.
- Fanggidae, R. P., & Bere, M. L. R. (2020). Pengukuran tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas wisata di Pantai Lasiana. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, 4(1)
- Hasanah, R. (2019). Kearifan lokal sebagai daya tarik wisata budaya di Desa Sade Kabupaten Lombok Tengah. *DESKOVI: Art and Design Journal*, 2(1), 45-52.
- HAYATI, S. N., & Junaidi, M. R. (2023). Pengaruh etika bisnis islam, kualitas layanan dan citra destinasi terhadap kepuasan konsumen wisata Tebing breksi Yogyakarta (*Doctoral dissertation*, UIN RADEN MAS SAID).
- Hermawan, I. (2019). *Metodologi penelitian pendidikan (kualitatif, kuantitatif dan mixed method)*. Kuningan : Hidayatul Quran.
- Isa, M. (2020). Pengaruh Kualitas Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Pemandian Air Panas “Aek Milas Siabu” Kabupaten Mandailing Natal. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 3(2), 111-125.
<https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.184>
- Lailin, M. M., & Alnahuna, G. O. (2023). Pengaruh Moderasi Emosional Wisatawan Alam Jawa Tengah terhadap Kepuasan dan Loyalitas Wisatawan: Teori Stimulus Respons. *Economics Business Finance and Entrepreneurship*, 78-87
- Lenaini, I. (2021). Teknik pengambilan sampel purposive dan snowball sampling. *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6(1), 33-39.
- Listyawati, I. H., & Wulandari, A. (2022). Pengaruh Citra Destinasi dan Kepuasan Wisatawan terhadap Loyalitas Wisatawan di Yogyakarta. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi*, 9(1), 37-43
- Listyaningsih, D. F., & Cahyono, Y. T. (2018, October). Pengaruh karakteristik perusahaan dan financial distress terhadap audit delay (Studi empiris perusahaan manufaktur terdaftar di BEI). In *Seminar Nasional dan Call for Paper III Fakultas Ekonomi* (pp. 67-78).
- Martono, M., Arwin, A., Yuliana, Y., Lisa, L., & Hutabarat, F. A. M. (2021, November). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

- Pelanggan Studi Kasus pada Pengangkutan TS Medan. In *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Informasi (SENSASI)* (Vol. 3, No. 1, pp. 411-415).
- Musawar, M. (2019). Pariwisata Syari'ah Sebagai Aset Perekonomian Dalam Bingkai Maqashid Al-syari'ah (Studi Atas Pandangan Tuan Guru Lombok). *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 6(1), 489330
- Negara, I, M, W., Sudiarta, I, N., & Suardana, I, W. (2019). Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Berkunjung di Serangan Denpasar Bali. *Jurnal Master pariwisata (Jumpa)*, 6,125-140.
- Nugroho, U. (2018). *Metodologi penelitian kuantitatif pendidikan jasmani*. Kabupaten Grobogan : CV. SARNU UNTUNG.
- Nurhadi, Z. F., & Mujiyanto, H. (2020). Tingkat Kepercayaan Masyarakat Terhadap Pemberitaan Di Media Massa Daring di Kota Garut. *Jurnal Digital Media dan Relationship*, 2(2), 57-66.
- Nurlan, F. (2019). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Semarang : CV. Pilar Nusantara
- Putri, V. N., Roedjinandari, N., & Risfandini, A. (2023). Pengaruh E-Wom, Citra Destinasi dan Fasilitas terhadap Kepuasan Wisatawan di Kebun Raya Purwodadi. *Studi Ilmu Manajemen Dan Organisasi*, 4(1), 1–12. <https://doi.org/10.35912/simo.v4i1.1564>
- Pratama, T. A. R. R. (2020). Pengaruh Daya Tarik dan Aksesibilitas Terhadap Keputusan Berkunjung Pada Objek Wisata Pantai Akesahu Kota Tidore Kepulauan. *Ejournal Kawasa*, 10(2), 29-37.
- Rahmadani, L. Y. (2023). *Pengaruh Fasilitas dan Daya Tarik Wisata Terhadap Loyalitas Pengunjung Pada Objek Wisata Telaga Ngebel Ponorogo* (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo)
- Rohana, T. (2020). Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(1), 28-32.
- Sari, V. W., & Suryono, B. (2018). Pengaruh pendidikan, Umur Perusahaan, dan Pelatihan akuntansi terhadap penerapan informasi akuntansi pengusaha UMKM. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 7(5)

- Suryoko, D., & Praswati, A. N. (2020, December). Analisis Pengaruh Existencial Authenticity, Experienced Involvement dan Futures Initiative terhadap Loyalitas Destinasi Eduwisata (Studi Kasus Eduwisata Keraton Kasunanan Surakarta). In Prosiding University Research Colloquium (pp. 90-100).
- Suwarsito, S., & Aliya, S. (2020). Kualitas Layanan Dan Kepuasan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 3(1), 27-35.
- Tandi, V. P., Tommy, P., & Untu, V. N. (2018). Pengaruh Struktur Modal Dan Pertumbuhan Aset Terhadap Profitabilitas Perusahaan Otomotif Yang Terdaftar Di Bei Periode 2013–2016. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(2).
- Yam, J. H., & Taufik, R. (2021). Hipotesis Penelitian Kuantitatif. *Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi*, 3(2), 96-102.
- Yusup, F. (2018). Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1).
- Warongan, B. U., Dotulong, L. O., & Lumintang, G. G. (2022). Pengaruh lingkungan kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Jordan Bakery Tomohon. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(1), 963-972
- Wayan, I. A. I., Ketut, S. I. B., & Widiastuti, W. (2023). Pengaruh brand atribut dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas wisatawan berkunjung ke daya tarik wisata Tanah Lot, Tabanan. *Jurnal Belantara*, 6(1), 136-146.