

**PENGARUH DAYA TARIK WISATA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI
RAMAYANA BALLET PRAMBANAN**

ARTIKEL ILMIAH

Disiapkan sebagai Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pariwisata



Disusun oleh:

Nama : Elsy Day Silitonga
NIM : 2307659
Program Studi : Pariwisata
Jenjang : Strata Satu / S-1 Alih Jalur

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMBARRUKMO YOGYAKARTA
2025**

PENGARUH DAYA TARIK WISATA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI RAMAYANA BALLET PRAMBANAN

Elsya Day Silitonga

2307659

ABSTRAK

Ramayana Ballet Prambanan adalah salah satu ikon pariwisata budaya di Yogyakarta yang terkenal dengan pementasan sendratari berdasarkan kisah epik Ramayana. Pertunjukan ini memadukan seni tari tradisional dengan latar belakang megah Candi Prambanan, menjadikannya salah satu daya tarik utama bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung di Ramayana Ballet Prambanan, Metode yang digunakan adalah kuantitatif pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memperoleh data numerik yang dapat dianalisis secara statistik. Menurut hasil penelitian yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner, ditemukan informasi mengenai profil responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan pekerjaan. Uji validitas digunakan untuk mengetahui keabsahan atau kevalidan suatu instrumen. Metode yang diterapkan adalah membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, dimana r tabel menggunakan signifikansi 0,05 dengan uji dua sisi dan jumlah data (n) 100, df $n-2$. Kemudian diperoleh df 98, maka di dapat r tabel sebesar 0,196. Uji Reliabilitas bertujuan untuk menguji keandalan suatu pengukuran mengenai stabilitas dan konsistensi instrumen mengukur konsep dan membantu menilai ketepatan sebuah pengukuran. Suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel apabila pengujian tersebut menunjukkan Cronbach Alpha 0,6.

Kata Kunci : Daya Tarik Wisata, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pengunjung

**THE INFLUENCE OF TOURIST ATTRACTION AND SERVICE
QUALITY ON VISITOR SATISFACTION AT RAMAYANA
BALLET PRAMBANAN**

Elsya Day Silitonga

2307659

ABSTRACT

Ramayana Ballet Prambanan is one of the icons of cultural tourism in Yogyakarta, famous for staging a ballet based on the epic story of Ramayana. This performance combines traditional dance art with the magnificent background of Prambanan Temple, making it one of the main attractions for domestic and foreign tourists. This study aims to determine the effect of Tourism Attraction and Service Quality on Visitor Satisfaction at Ramayana Ballet Prambanan, The method used is quantitative quantitative approach was chosen because it allows researchers to obtain numerical data that can be analyzed statistically. According to the results of research conducted through distributing questionnaires, information was found regarding the profile of respondents based on gender, age and occupation. The validity test is used to determine the validity or validity of an instrument. The method applied is to compare the value of r count with r table, where r table uses a significance of 0.05 with a two-sided test and the amount of data (n) 100, df $n-2$. Then obtained df 98, then obtained r table of 0.196. Reliability test aims to test the reliability of a measurement regarding the stability and consistency of the instrument measuring concepts and helping to assess the accuracy of a measurement. A research instrument is said to be reliable if the test shows Cronbach Alpha 0.6.

Keywords: Tourist Attractions, Service Quality, and Customer Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Yogyakarta adalah salah satu provinsi di Indonesia yang menawarkan berbagai daya tarik wisata. Perkembangan pariwisata di provinsi Yogyakarta mengalami kemajuan yang signifikan dari tahun ke tahun. Setiap kabupaten dan kota di Yogyakarta mempunyai berbagai daya tarik wisata andalan yang menarik dan layak untuk dikunjungi oleh wisatawan. Bahkan banyak daya tarik wisata yang ada di Yogyakarta ini sudah menjadi incaran dan tujuan utama para wisatawan baik wisatawan domestik maupun mancanegara. Keramah-tamahan penduduk, keselarasan budaya dan modernisasi serta keindahan alam yang terjaga menjadi nilai lebih sebagai potensi pariwisata yang dimiliki provinsi Yogyakarta. Setiap kabupaten dan kota di Yogyakarta mempertahankan budaya dan keramah-tamahan serta mengembangkan potensi wisata masing-masing untuk menarik banyak wisatawan. Salah satu di daerah Yogyakarta yang mengembangkan berbagai daya tarik wisata, khususnya di Candi Prambanan

Ramayana Ballet Prambanan adalah salah satu ikon pariwisata budaya di Yogyakarta yang terkenal dengan pementasan sendratari berdasarkan kisah epik Ramayana. Pertunjukan ini memadukan seni tari tradisional dengan latar belakang megah Candi Prambanan, menjadikannya

salah satu daya tarik utama bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Daya tarik wisata seperti Ramayana Ballet sangat bergantung pada elemen visual, budaya, serta pengalaman keseluruhan yang ditawarkan kepada pengunjung. Selain itu, kualitas pelayanan turut menjadi penentu penting dalam memastikan kepuasan pengunjung. Menurut Sudjana et al. (2021), pariwisata pasca-pandemi mengalami perubahan pola minat wisatawan, yang lebih mengutamakan keamanan dan pengalaman unik.

Berikut adalah data kunjungan wisatawan ke Ramayana Ballet Prambanan:

Tabel 1. 1 Kunjungan Wisatawan Ramayana Ballet Prambanan Tahun 2023

| Bulan | Jumlah |
|-----------|--------|
| Januari | 5.225 |
| Februari | 4.003 |
| Maret | 3.537 |
| April | 1.588 |
| Mei | 7.109 |
| Juni | 9.422 |
| Juli | 8.356 |
| Agustus | 6.363 |
| September | 7.635 |
| Oktober | 11.589 |
| November | 4.340 |
| Desember | 5.614 |
| Total | 74.781 |

Tabel diatas menunjukkan jumlah wisatawan yang hadir dalam pertunjukan Ramayana Ballet Prambanan setiap bulan dari Januari hingga Desember, dengan total keseluruhan mencapai 74.781 pengunjung. Berdasarkan data tersebut, dapat dilihat bahwa bulan Oktober mencatatkan jumlah wisatawan tertinggi, yaitu 11.589 orang. Ini bisa menunjukkan

bahwa bulan Oktober merupakan bulan dengan daya tarik terbesar, mungkin karena faktor musiman atau adanya event khusus yang menarik perhatian pengunjung lebih banyak. Sebaliknya, bulan April mencatatkan jumlah wisatawan terendah, yakni 1.588 orang. Penurunan ini mungkin disebabkan oleh faktor tertentu, seperti cuaca, liburan yang lebih sedikit, atau daya tarik acara yang lebih rendah pada bulan tersebut.

Dalam konteks ini, daya tarik wisata yang kuat dan kualitas pelayanan yang baik menjadi faktor penting untuk menarik kembali pengunjung. Daya tarik wisata mencakup berbagai elemen, seperti keindahan lokasi, kualitas pertunjukan, dan keunikan budaya yang ditawarkan. Penelitian oleh Prasetyo dan Nararais (2023) menunjukkan bahwa daya tarik wisata yang tinggi dapat meningkatkan minat pengunjung untuk kembali, sementara penelitian oleh Firdaus et al. (2022) menekankan pentingnya kualitas pelayanan dalam menciptakan pengalaman positif bagi pengunjung.

Penelitian Darajat (2021) menunjukkan bahwa daya tarik wisata dan kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam menciptakan minat berkunjung ulang, dengan kepuasan pengunjung sebagai variabel penghubung. Di Ramayana Ballet, pengalaman estetika dari seni tari dan pengelolaan yang baik menjadi faktor utama yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengunjung. Pengunjung yang merasa puas cenderung untuk kembali berkunjung atau merekomendasikan pertunjukan kepada orang lain.

Ramayana Ballet tidak hanya menawarkan nilai budaya, tetapi juga pengalaman emosional yang mendalam. Firdaus et al. (2022) menemukan bahwa daya tarik wisata yang kuat dan kualitas pelayanan yang baik dapat memengaruhi keputusan berkunjung ulang. Di tengah kondisi pandemi, pelayanan yang responsif dan berorientasi pada kenyamanan pengunjung menjadi semakin krusial, terutama dalam memastikan standar kebersihan dan keamanan yang tinggi.

Studi oleh Darojat (2021) juga menunjukkan bahwa daya tarik wisata yang kuat harus didukung oleh pelayanan yang efisien dan berkualitas. Di Ramayana Ballet, keberadaan pemandu wisata yang ramah, kemudahan akses informasi, dan kenyamanan fasilitas menjadi aspek penting dalam menciptakan pengalaman wisata yang menyenangkan dan berkesan bagi pengunjung. Lebih lanjut, kepuasan pengunjung dapat dipengaruhi oleh interaksi langsung dengan staf, kenyamanan fasilitas, serta kelancaran acara. Jika daya tarik wisata, seperti kualitas pertunjukan Ramayana Ballet, dikombinasikan dengan pelayanan prima, pengunjung akan merasa lebih puas dan memiliki kecenderungan untuk kembali mengunjungi destinasi tersebut (Sudjana et al., 2021). Ini menjadi bukti bahwa integrasi antara daya tarik estetika dan pelayanan profesional adalah kunci sukses dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan wisatawan.

Keberhasilan pertunjukan Ramayana Ballet tidak hanya ditentukan oleh daya tarik cerita dan seni tari, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang

diberikan kepada pengunjung. Menurut Darojat (2021), kualitas pelayanan yang baik mencakup berbagai aspek, mulai dari penerimaan pengunjung, kebersihan, hingga kenyamanan tempat duduk. Semua elemen ini berkontribusi pada pengalaman keseluruhan pengunjung dan dapat meningkatkan kepuasan mereka. Oleh karena itu, penelitian ini akan menganalisis kedua variabel tersebut secara bersamaan.

Selain itu, penting untuk mempertimbangkan peran teknologi dalam meningkatkan pengalaman pengunjung di era digital ini. Banyak destinasi wisata kini memanfaatkan teknologi untuk memberikan informasi yang lebih baik dan meningkatkan interaksi dengan pengunjung. Misalnya, penggunaan aplikasi mobile untuk memberikan informasi mengenai jadwal pertunjukan, lokasi, dan fasilitas yang tersedia dapat meningkatkan kepuasan pengunjung (Aulia et al., 2024).

Kepuasan pengunjung tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pertunjukan dan pelayanan, tetapi juga oleh faktor-faktor lain seperti aksesibilitas, kemudahan pemesanan tiket, serta kualitas fasilitas pendukung seperti tempat duduk dan fasilitas sanitasi. Jika semua elemen ini dikelola dengan baik, maka kepuasan pengunjung akan meningkat, yang pada gilirannya akan meningkatkan tingkat kunjungan ulang dan rekomendasi dari mulut ke mulut (Firdaus et al., 2022).

Dengan demikian, perpaduan antara daya tarik wisata dan kualitas pelayanan tidak hanya berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung, tetapi juga menjadi faktor yang memengaruhi minat berkunjung ulang. Pengelola

Ramayana Ballet perlu terus mengoptimalkan daya tarik estetika dari pertunjukan serta memastikan kualitas pelayanan yang prima agar dapat bersaing di era pasca-pandemi yang semakin kompetitif (Sudjana et al., 2021).

Kepuasan pengunjung merupakan indikator kunci dalam menilai keberhasilan suatu destinasi wisata. Menurut Wahyuni (2021), kepuasan pengunjung dapat mempengaruhi keputusan mereka untuk kembali dan merekomendasikan destinasi kepada orang lain. Oleh karena itu, penting bagi pengelola Ramayana Ballet untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung, sehingga mereka dapat mengembangkan strategi yang tepat untuk meningkatkan pengalaman pengunjung. Penelitian ini akan mengeksplorasi bagaimana daya tarik wisata dan kualitas pelayanan berinteraksi dalam memengaruhi kepuasan pengunjung.

Dalam penelitian ini, peneliti juga akan mengkaji dampak dari pandemi COVID-19 terhadap persepsi pengunjung. Banyak penelitian menunjukkan bahwa pandemi telah mengubah harapan dan perilaku pengunjung, termasuk penekanan pada kebersihan dan protokol kesehatan (Sudjana et al., 2021). Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana faktor-faktor ini memengaruhi kepuasan pengunjung di Ramayana Ballet dan bagaimana pengelola dapat merespons dengan cara yang efektif.

Latar belakang penelitian ini berfokus pada pengaruh daya tarik wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Ramayana

Ballet Prambanan. Ramayana Ballet merupakan salah satu atraksi budaya yang terkenal di Yogyakarta, Indonesia, yang menggabungkan seni tari, teater, dan musik untuk menceritakan kisah epik Ramayana. Berdasarkan latar belakang diatas penulis maka peneliti tertarik melakukan penelitian terkait Pengaruh Daya Tarik Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Ramayana Ballet Prambanan.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah daya tarik wisata Ramayana Ballet Prambanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung?
2. Apakah kualitas pelayanan wisata Ramayana Ballet Prambanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung?
3. Apakah daya tarik wisata dan kualitas pelayanan Ramayana Ballet Prambanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengunjung di Ramayana Ballet Prambanan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui daya tarik wisata Ramayana Ballet Prambanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.
2. Mengetahui kualitas pelayanan wisata Ramayana Ballet Prambanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.
3. Mengetahui daya tarik wisata dan kualitas pelayanan Ramayana Ballet Prambanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengunjung di Ramayana Ballet Prambanan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori dalam bidang pariwisata budaya, khususnya mengenai pengaruh daya tarik wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung serta hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan serta referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi atau dijadikan bahan referensi bagi pengelola Ramayana Ballet Prambanan dalam merancang strategi peningkatan daya tarik wisata dan kualitas pelayanan, guna meningkatkan kepuasan pengunjung dan menciptakan loyalitas.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I: PENDAHULUAN Pada bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II: KAJIAN LITERATUR DAN KAJIAN TEORI Pada bab ini berisi hasil penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai rujukan, memuat berbagai teori untuk mendukung, memperkuat variabel yang dijadikan fokus penelitian, kerangka berpikir dan hipotesis dari penelitian.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN Pada bab ini berisi metode penelitian yang meliputi jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian,

populasi dan sampel, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, serta teknik analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN Pada bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian, deskripsi data penelitian, serta pembahasan untuk menemukan jawaban atas masalah yang diteliti dalam penelitian.

BAB V: PENUTUP Pada bab ini terdapat hasil akhir penelitian yaitu kesimpulan dan saran.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil yang telah dipaparkan di atas, Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh daya tarik wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung. Dalam menganalisa data atas variabel-variabel penelitian ini digunakan suatu program yang bernama SPSS Statistics Versi 26. Sehingga diperoleh kesimpulan atas paparan hasil pada bab sebelumnya, sebagai berikut:

- a Variabel daya tarik wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Ramayana Ballet Prambanan. Estimasi yang di dapat dalam mode regresi linear berganda memiliki pengaruh sebesar 0,339 artinya jika variabel daya tarik wisata (X1) mengalami kenaikan satu persen maka kepuasan pengunjung akan naik sebesar 33,9%.
- b Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Ramayana Ballet Prambanan. Estimasi yang di dapat dalam mode regresi linear berganda memiliki pengaruh sebesar 0,430 artinya jika variabel kualitas pelayanan (X2) mengalami kenaikan satu persen maka minat kunjung akan naik sebesar 38,4 %.
- c Variabel daya tarik wisata dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Ramayana Ballet Prambanan. Kepuasan pengunjung di Ramayana Ballet Prambanan dipengaruhi oleh variabel daya tarik wisata dan kualitas

pelayanan sebesar 0,470 atau 47% dan sisanya sebesar 53% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan di atas, adapun saran yang dapat penulis berikan, sebagai berikut:

- a. Untuk meningkatkan kepuasan kunjungan, pengelola Ramayana Ballet Prambanan perlu terus mengembangkan daya tarik pertunjukan, seperti menambahkan elemen visual yang lebih modern, penggunaan teknologi pencahayaan yang lebih dramatis, serta pengemasan cerita yang lebih interaktif. Selain itu, integrasi dengan pengalaman budaya lain, seperti pameran seni atau workshop tari Jawa, dapat meningkatkan daya tarik wisatawan dan membuat kunjungan lebih berkesan.
- b. Kualitas layanan yang baik sangat berpengaruh terhadap kepuasan kunjungan. Oleh karena itu, pengelola perlu meningkatkan kenyamanan fasilitas, mulai dari area tempat duduk, kebersihan lingkungan, hingga kemudahan akses bagi semua kalangan, termasuk lansia dan penyandang disabilitas. Selain itu, penyediaan informasi yang lebih jelas mengenai jadwal, durasi pertunjukan, dan akses transportasi juga dapat meningkatkan pengalaman pengunjung.
- c. Untuk memastikan kepuasan kunjungan tetap terjaga, pengelola harus lebih aktif dalam mengelola feedback pengunjung, baik secara langsung maupun melalui platform digital. Menyediakan survei kepuasan setelah pertunjukan atau memberikan insentif bagi pengunjung yang memberikan ulasan bisa

menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan kualitas layanan berdasarkan pengalaman nyata wisatawan.

- d. Untuk Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan faktor lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan kunjungan, seperti ekspektasi sebelum kunjungan, pengaruh media sosial dalam membentuk persepsi pengunjung, atau dampak harga tiket terhadap tingkat kepuasan. Selain itu, penelitian dapat dilakukan di destinasi wisata budaya lain untuk melihat apakah faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kunjungan di Ramayana Ballet Prambanan juga relevan di tempat lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, B., Suharto, B., Isnaini, S., & Agustina, T. S. (2024). Ekologi dan budaya: mengintegrasikan keberlanjutan pariwisata berbentuk festival. *Kepariwisataan: Jurnal Ilmiah*, 18(2), 90-98.
- Al-Bakry, M. H. N., & Suswanto, S. (2024). ANALISIS NARATIF PENGALAMAN PELANGGAN DALAM MENCAPAI KEPUASAN PADA KULINER NASI CAMPUR BALI DI DENPASAR. *Pringgitan*, 5(1), 38-51.
- Darajat, I. (2021). Analisis Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Ulang Dengan Kepuasan Pengunjung Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Citra Raya Water World). *Dynamic Management Journal*, 5(1), 23-37.
- Firdaus, A., Farida, N., & Widiartanto, W. (2022). Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Berkunjung Kembali melalui Keputusan Berkunjung sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengunjung Taman Nasional Bromo Tengger Semeru). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(4), 774-781.
- Prasetyo, H., & Nararais, D. (2023). Urgensi Destinasi Wisata Edukasi Dalam Mendukung Pariwisata Berkelanjutan Di Indonesia. *Kepariwisataan: Jurnal Ilmiah*, 17(2), 135-143.
- Rahardjo, D. K., & Sarjono, H. (2022). Tinjauan pustaka sistematis: Studi kritis pementasan budaya di era pandemi Covid-19 pada pertunjukan sendratari

Ramayana secara online. *Satwika: Kajian Ilmu Budaya dan Perubahan Sosial*, 6(1), 180-190.

Sudjana, A. A., Aini, S. N., & Nizar, H. K. (2021). Revenge tourism: Analisis minat wisatawan pasca pandemi COVID-19. *Pringgitan*, 2(1), 1-10.

Wahyuni, S. (2021). Analisis Pola Daya Tarik Wisata Berdasarkan Potensi Sumberdaya (Supply) Sebagai Aset Dan Daya Tarik Di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Kepariwisata: Jurnal Ilmiah*, 14(1), 13-22.