

ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN DI DESA EKOWISATA PANCOH, KABUPATEN SLEMAN

Jussac Maulana Masjhoer¹, Muhammad Dzulkifli²

¹Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta,

Jl. Ahmad Yani, Ring Road Timur 52B, Modalan, Banguntapan, Bantul, DIY 55198

²Communication and Tourism Department, Politeknik Negeri Jember,

Jl. Mastrip POBOX 164 Jember 68101

Informasi Artikel

Dikirim: 25 Mei 2019
Diterima: 04 November 2019

Korespondensi pada penulis :

Telepon:
0856 295 1155
Email:
jussacmaulana@stipram.ac.id

Abstract

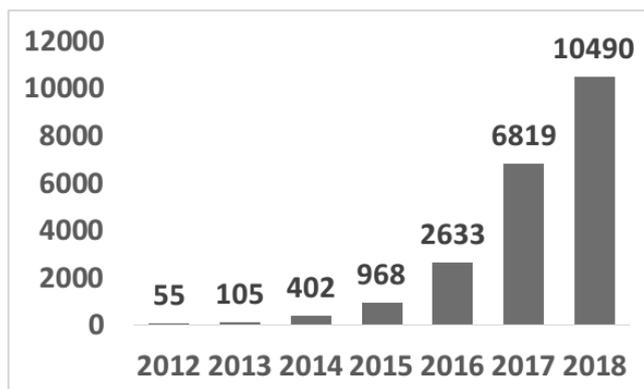
This study aims to determine the satisfaction of tourists and the performance of the components of tourism destinations, namely attractions, accessibility, and amenities (A3). These components are also used as research variables. The research sample uses the Purposive Sampling method with 100 respondents obtained. The instruments used in data collection were questionnaires, interviews, and observations. Quantitative analysis is done by Likert Scale and Importance Performance Analysis. Qualitative analysis is done by comparing the results of quantitative analysis and existing conditions in the field. Tourist satisfaction for the attraction component and accessibility is in the Satisfied category, while the amenities component is in the Quite Satisfied category. The performance that needs to be improved is online information easiness, the completeness of facilities at the homestay, also distinctive and diversity of the souvenirs products. Deficiencies in the amenities component do not affect the overall satisfaction of tourists, as long as the indicators in the attraction and accessibility components are considered satisfactory.

Keywords: Accessibility Amenity Attractions; Ecotourism; Pancoh Village; Tourist satisfaction

PENDAHULUAN

Desa Ekowisata Pancoh merupakan salah satu desa wisata kategori mandiri yang berada di Desa Girikerto, Kecamatan Turi, Kabupaten Sleman. Desa Ekowisata Pancoh resmi dibentuk pada tahun 2012. Konsep Ekowisata dipilih karena para pengelola percaya ekowisata dapat meningkatkan kualitas hidup warganya, pengunjung, dan lingkungannya. Desa Ekowisata Pancoh menawarkan berbagai daya tarik wisata alam, budaya, edukasi dan buatan di antaranya yaitu paket wisata susur sungai dan lingkungan, edukasi tanaman organik, tanaman salak, edukasi pembuatan *bio gas* dari kotoran ternak, edukasi budaya *Laras Madyo*, *Pek Bhung*, edukasi alat musik gamelan, edukasi menanam padi, edukasi olahan sampah, membatik, *fun game* dan *outbound*. Paket wisata yang ditawarkan dapat dipilih mulai dari *short visit* sampai *live in* atau menginap di rumah warga.

Sejak didirikan pada tahun 2012, Desa Ekowisata Pancoh pernah mengalami kekosongan aktifitas selama hampir satu tahun, dan kembali bangkit pada tahun 2014. Bangkitnya Desa Ekowisata Pancoh tidak terlepas dari peran serta masyarakat dan berbagai lembaga yang mendampinginya. Peningkatan jumlah wisatawan di Desa Ekowisata Pancoh setiap tahunnya, mampu menumbuhkan rasa semangat bagi para pengelola untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pada wisatawan. Hingga saat ini Pancoh terus menunjukkan perkembangan yang signifikan dan menjadi salah satu model pariwisata berkelanjutan bagi Desa Wisata di Kabupaten Sleman.



Gambar 1. Jumlah kunjungan wisatawan di Desa Ekowisata Pancoh
(Sumber: pengolahan data, 2018)

Berbagai fasilitas terus dibenahi oleh pengelola desa guna memberikan kenyamanan wisatawan dan memberikan pengalaman berwisata yang paripurna. Vengesayi, Mavondo, & Reisinger (2010), menyampaikan bahwa suatu destinasi dianggap semakin menarik ketika semakin banyak memenuhi kebutuhan wisatawan dan semakin menjadi preferensi pilihan ditengah persaingan daya tarik wisata. Beberapa elemen yang dianggap penting oleh wisatawan dalam memilih tujuan wisata diantaranya yaitu fasilitas, daya tarik, harga yang ditawarkan dan jaringan transportasi atau aksesibilitas (Sulistiyana, R. T., 2015; Oktaviani & Suryana, 2016). Meskipun demikian, hasil dari kerja keras pengelola tidak akan diketahui sebelum wisatawan menyatakan kepuasannya selama berwisata di Desa Ekowisata Pancoh.

Mengukur tingkat kepuasan wisatawan dapat dijadikan sebagai salah satu tolak ukur keberhasilan pengembangan pariwisata (Susetyarini & Masjhoer, 2018). Segala kelebihan dan kekurangan yang telah dilakukan oleh pengelola dapat diketahui. *Feedback* dari wisatawan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi, yang selanjutnya dapat dikembangkan menjadi program-program atau rencana aksi pembangunan fisik maupun nonfisik. Komponen Aksesibilitas, Amenitas, dan Atraksi (A3) merupakan komponen penting dan wajib ada di setiap destinasi pariwisata.

Atraksi merupakan daya tarik yang mendorong wisatawan untuk berkunjung berupa keindahan alam, budaya, dan atraksi buatan. Aksesibilitas merupakan akses transportasi menuju dan didalam destinasi berupa transportasi laut, udara, dan darat. Amenitas merujuk pada penyediaan fasilitas bagi wisatawan seperti akomodasi (hotel, losmen, *guest house*, *homestay*), rumah makan, fasilitas kesehatan, toko souvenir, penyedia air dan sarana toilet, dan lain sebagainya (Suwantoro, 2004; Qodriyatun, 2019). Komponen tersebut dimaksudkan untuk memberikan pelayanan, memenuhi kebutuhan, dan meningkatkan pengalaman wisatawan selama berkunjung maupun tinggal.

Penelitian terkait kepuasan wisatawan dengan unsur A3 telah banyak juga dilakukan oleh beberapa peneliti. Hasil penelitian terdahulu mengenai kepuasan wisatawan menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas daya tarik wisata, fasilitas pariwisata, aksesibilitas dan pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan wisatawan (Sulistiyani, 2010; Basiya & Rozak, 2012; Hermawan, 2017; Baharuddin, Kasmita, dan Salam, 2017; Nurrohman, 2018; Negara, Sudiarta, dan Suardana, 2019).

Kepuasan wisatawan menjadi kunci penting dalam peningkatan jumlah kunjungan wisatawan, baik yang baru pertama kali berkunjung maupun wisatawan *repeater*. Kepuasan wisatawan juga menimbulkan sifat loyalitas wisatawan yang dapat meningkatkan nilai tambah ekonomi bagi komunitas di dalam maupun disekitar objek wisata (Nurullaili & Wijayanto, 2013; Mardikawati & Farida, 2013). Hal penting dalam persaingan dan pengembangan produk adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan (Tjiptono & Chandra, 2012). Peningkatan kepuasan wisatawan dapat menjadi sebuah sistem yang dapat dikembangkan dan dijalankan secara terus menerus karena peningkatan kepuasan pelanggan berpotensi pada peningkatan dan pengembangan daya jual produk dan pangsa pasar jangka panjang. Kepuasan wisatawan juga dapat mempermudah promosi produk dan jasa yang ditawarkan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka studi ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan wisatawan dan kinerja dari komponen atraksi, aksesibilitas, dan amenitas yang terdapat di Desa Ekowisata Pancoh. Hasil studi ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola Desa Ekowisata Pancoh untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan kepada wisatawan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif (*mix-method*). Teknik pengambilan data kuantitatif dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada wisatawan yang berkunjung di Desa Ekowisata Pancoh dalam kurun waktu Agustus s.d. September 2018. Pengambilan sampel menggunakan metode *Purposive Sampling*. Kriteria sampel yaitu wisatawan yang membeli paket wisata selama durasi penelitian dan mampu menjawab kuesioner. Penentuan jumlah responden menggunakan rumus dari Hair et al (2006) yaitu jumlah indikator dikalikan 5 (lima) sehingga didapatkan jumlah 105, kuesioner yang dikembalikan hanya 100 buah.

Data kualitatif dikumpulkan dengan cara melakukan wawancara kepada ketua pokdarwis, *guide*, dan pemilik *homestay*. Survey lapangan dilakukan untuk mengamati dan mengambil dokumentasi secara langsung kondisi eksisting variabel penelitian di desa wisata.

Tabel 1. Variabel Penelitian

Variabel	Indikator
Atraksi	A1. Kondisi alam pedesaan
	A2. Kebersihan lingkungan di sekitar desa
	A3. Kondisi sungai yang ditawarkan
	A4. Harga paket wisata
	A5. Atraksi budaya
	A6. Keberagaman aktifitas yang dapat dilakukan
	A7. Keamanan dan keselamatan dalam aktifitas fisik
Aksesibilitas	B1. Jalan menuju ke desa wisata
	B2. Rambu/ penunjuk jalan menuju desa wisata
	B3. Kondisi jalan di desa wisata
	B4. Rambu/ penunjuk di desa wisata
	B5. Kemudahan akses informasi di internet
Amenitas	C1. Kebersihan kamar <i>homestay</i>
	C2. Kebersihan toilet <i>homestay</i>
	C3. Keramahan tuan rumah
	C4. Kelengkapan fasilitas di <i>homestay</i>
	C5. Harga sewa <i>homestay</i>
	C6. Cinderamata khas
	C7. Keberagaman cinderamata dan oleh-oleh
	C8. harga cinderamata dan oleh-oleh
	C9. Packaging cinderamata dan oleh-oleh

Sumber: Analisis peneliti, 2018

Analisis data tahap pertama dilakukan terhadap data kuantitatif dengan maksud mengukur tingkat kepuasan menggunakan skala likert. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan yang dituangkan dalam bentuk kuesioner. Responden diberikan pilihan jawaban dengan 5 skala jawaban. Skala Likert lima ukuran yaitu sangat puas (SP) dengan skor 5, puas (P) dengan skor 4, cukup puas (CP) dengan skor 3, kurang puas (KP) dengan skor 2, dan tidak puas (TP) dengan skor 1. Selanjutnya untuk mendapatkan skor penilaian interpretasi responden menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Rumus Index \%} = \frac{\text{Total Skor}}{Y} \times 100$$

Tabel 2. Tabel Interpretasi skor Kepuasan wisatawan

Kisaran Skor Index (persen)	Interpretasi
Angka 0 - 19.99	Tidak Puas
Angka 20 - 39.99	Kurang Puas
Angka 40 - 59.99	Cukup Puas
Angka 60 - 79.99	Puas
Angka 80 – 100	Sangat Puas

Sumber: Analisis peneliti, 2018

Tahap kedua dilakukan untuk mengukur kinerja variabel penelitian yang diteliti dengan persepsi wisatawan menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Kinerja yang mempengaruhi kepuasan wisatawan ditampilkan dalam bentuk diagram kartesius. Pada tahap ketiga, data kualitatif yang telah dikumpulkan kemudian disederhanakan, dikelompokkan, dan dinarasikan agar sistematis dan ilmiah. Data tersebut kemudian dibandingkan dengan data kuantitatif dengan maksud untuk memperkuat temuan penelitian dan memperkaya analisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Demografi responden

Tabel 3. Demografi responden

Identitas Diri	Distribusi Responden	Jumlah	
		Orang	Presentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	42	42%
	Perempuan	58	58%
	Jumlah	100	100
Kelompok Usia	16-25	45	45%
	26-45	39	39%
	46-64	12	12%
	>65	4	4%
	Jumlah	100	100
Pekerjaan	Pelajar/mahasiswa	75	75%
	Bekerja	21	21%
	Pensiunan	4	4%
	Jumlah	100	100
Lama Berwisata	1-8 jam	5	5%
	8 – 24 jam	32	32%
	>24 jam	63	63%
	Jumlah	100	100

Sumber: Analisis peneliti, 2018

Penelitian ini melibatkan 100 responden wisatawan yang berkunjung ke Desa Ekowisata Pancoh dalam kurun waktu dua bulan masa penelitian. Berdasarkan hasil analisis kuesioner, data menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin wanita, berada dalam kelompok usia 16-25 tahun, berprofesi sebagai pelajar dan mahasiswa, dan melakukan kunjungan dengan durasi waktu lebih dari 24 jam. Karakteristik jenis kelamin wanita dan kelompok usia yang masuk dalam kelompok remaja dan dewasa, cenderung lebih memperhatikan kebersamaan dan kekompakan dalam melakukan aktifitas di desa wisata. Wisatawan kelompok tersebut tergolong lebih mandiri dan tidak membutuhkan banyak pertolongan ketika beraktifitas wisata dibanding dengan wisatawan usia pra lansia dan lansia.

Dari hasil wawancara dengan para pengelola, diketahui bahwa segmentasi dan target utama pasar Desa Ekowisata Pancoh adalah para pelajar dan mahasiswa. Fakta tersebut sangat sesuai dan dapat dibuktikan dengan data tingginya jumlah pengunjung pada kelompok usia remaja dan dewasa (16-25 tahun). Aktifitas yang biasa dilakukan para pelajar dan mahasiswa di Desa Ekowisata Pancoh berupa jurit malam, malam keakraban (makrab), *camping* dengan menyewa lahan dan tenda, serta *outing class* untuk meningkatkan kualitas kerjasama dan persahabatan. Target pasar kedua setelah

pelajar dan mahasiswa yaitu berasal dari segmen pekerja, baik itu berasal dari pemerintahan maupun swasta. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah wisatawan yang berkunjung dari kelompok ini berada di posisi kedua.

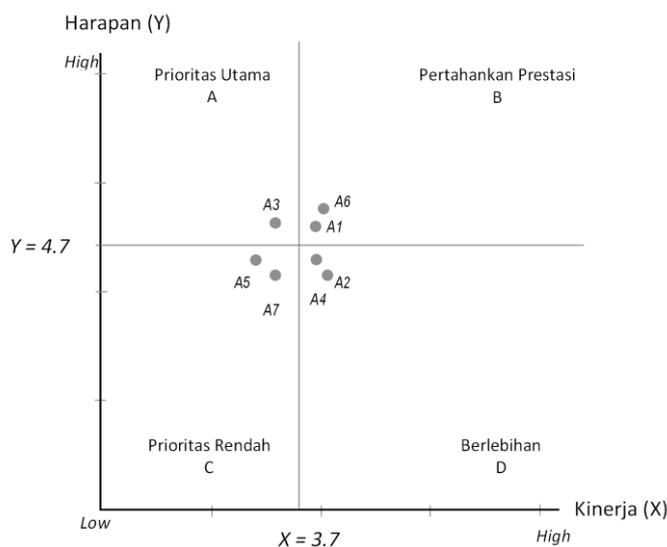
Komponen Atraksi

Tabel 4. Hasil Perhitungan Skala likert pada Komponen Atraksi

	Indikator	Rumus Index (%)	Interpretasi
A1	Kondisi alam pedesaan	81.6	Sangat Puas
A2	Kebersihan lingkungan di sekitar desa	76.4	Puas
A3	Kondisi sungai yang ditawarkan	70.8	Puas
A4	Harga paket wisata yang ditawarkan	76.0	Puas
A5	Atraksi budaya	69.0	Puas
A6	Keberagaman aktifitas yang dapat dilakukan	77.6	Puas
A7	Keamanan dan keselamatan dalam aktifitas fisik	69.8	Puas
	RERATA	74.5	Puas

Sumber: Analisis peneliti, 2018

Berdasarkan hasil analisis Skala Likert didapatkan jumlah kepuasan untuk komponen Atraksi sebesar 74.5% yang berarti masuk dalam kategori Puas. Hampir semua indikator dalam komponen atraksi masuk dalam kategori Puas dengan indeks kepuasan terendah yaitu pada atraksi budaya dengan nilai 69%, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada indikator kondisi alam pedesaan dengan nilai 81.6%.



Gambar 2. Kuadran IPA Komponen Atraksi
(Sumber: Analisis peneliti, 2018)

Atraksi budaya di Desa Ekowisata Pancoh mendapat nilai kinerja paling rendah dikarenakan mayoritas wisatawan yang datang adalah pelajar/mahasiswa dengan kegiatan yang tidak membutuhkan atraksi budaya didalamnya. Atraksi budaya seperti seni tari, Laras Madyo, belajar Gamelan juga membutuhkan biaya yang cukup tinggi bagi para pelajar/mahasiswa. Sesuai dengan kinerja yang ditunjukkan maka atraksi budaya tampaknya tidak terlalu menjadi prioritas untuk dikembangkan. Keramahan penduduk lokal juga kurang dirasakan oleh para responden dikarenakan banyak dari para responden tidak menginap di rumah warga melainkan hanya menyewa lahan dan tenda untuk bermalam. Interaksi responden dengan warga lokal tentu akan berbeda jika mereka mengambil paket wisata *live in* dengan program menginap di rumah warga dan mengikuti semua

aktifitas induk semangnya mulai dari memasak, mengantar anak sekolah, bajak sawah, panen salak dan aktifitas lainnya yang bersentuhan langsung dengan warga lokal.

Indikator yang dinilai rendah berikutnya yaitu keamanan dan keselamatan dalam aktifitas fisik, meskipun diinterpretasikan masuk kategori puas. Hal ini dikarenakan minimnya peralatan keamanan seperti helm dan pelindung siku atau lutut dalam setiap aktifitas fisik. Selain itu, keamanan di area perkemahan dirasa masih kurang oleh wisatawan padahal pihak pengelola telah menyiapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) keamanan dengan dua atau tiga orang yang *stand by* di area tersebut. Berdasarkan kinerja IPA, keberadaan kedua indikator tersebut dinilai bukan menjadi prioritas untuk segera diperbaiki. Harapan wisatawan yang rendah menjadikan atraksi budaya dan keamanan dan keselamatan dalam aktifitas fisik bukan hal yang utama dari atraksi di Desa Ekowisata Pancoh.



Gambar 3. Kamping menjadi salah satu atraksi wisata yang diminati wisatawan di Pancoh
(Sumber: dokumentasi oleh peneliti, 2018)

Berbeda dengan kondisi sungai, berdasarkan kinerja IPA, indikator ini menjadi prioritas untuk diperbaiki. Harapan wisatawan sangat tinggi untuk beraktifitas di sungai dengan debit air yang melimpah, akan tetapi terdapat kondisi alam yang tidak dapat dilawan oleh manusia, yaitu musim kemarau. Saat penelitian berlangsung, yaitu pada Agustus s.d. September 2018, wilayah Kabupaten Sleman sedang memasuki musim kemarau, sehingga debit air sungai berada dalam level yang rendah.

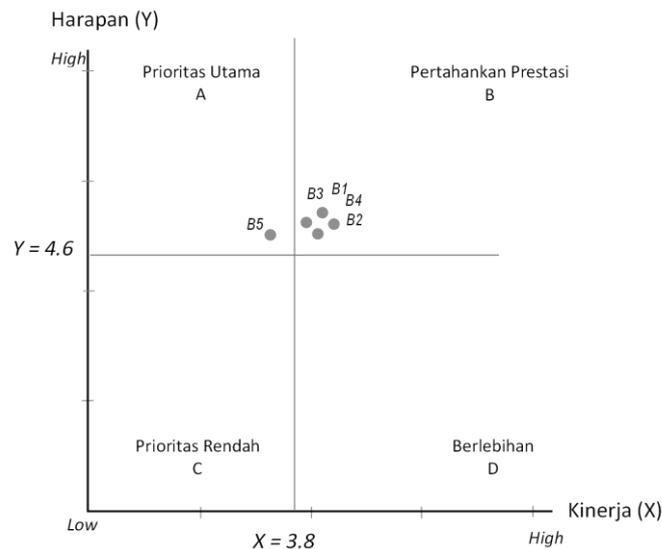
Komponen Aksesibilitas

Tabel 5. Hasil Perhitungan Skala likert Komponen Aksesibilitas

	Indikator	Rumus Index (%)	Interpretasi
B1	Jalan menuju ke Desa Ekowisata Pancoh	79.6	Puas
B2	Rambu/ penunjuk jalan menuju Desa Ekowisata Pancoh	78.0	Puas
B3	Kondisi jalan di Desa Ekowisata Pancoh	76.2	Puas
B4	Rambu/ penunjuk di Desa Ekowisata Pancoh	77.6	Puas
B5	Kemudahan akses informasi di internet	70.8	Puas
	RERATA	76.4	Puas

Sumber: Analisis peneliti, 2018

Perhitungan likert untuk komponen aksesibilitas menunjukkan tingkat kepuasan wisatawan terhadap komponen ini sebesar 76.4% yang masuk dalam kategori Puas. Indikator dengan tingkat kepuasan terbesar dalam komponen aksesibilitas yaitu jalan menuju desa wisata. Hal tersebut didukung oleh analisis kinerja IPA bahwa indikator tersebut perlu dipertahankan. Akses jalan menuju Desa Ekowisata Pancoh sudah beraspal halus dan dapat dilalui semua jenis moda transportasi baik besar maupun kecil. Rambu-rambu jalan dan petunjuk arah menuju Desa Ekowisata Pancoh dapat dijumpai di beberapa titik mendekati lokasi, sehingga wisatawan tidak akan tersesat.



Gambar 4. Kuadran IPA komponen Aksesibilitas
(Sumber: Analisis peneliti, 2018)

Disisi lain, indikator kemudahan akses informasi di internet menunjukkan perhitungan indeks kepuasan terendah dan menjadi prioritas untuk diperbaiki agar memenuhi ekspektasi wisatawan. Berdasarkan hasil wawancara dan temuan di lapangan, terdapat beberapa hal yang menjadi perhatian terkait informasi online, yang pertama yaitu titik koordinat yang dibagikan di dunia maya, berbeda dengan lokasi pusat kegiatan wisatawan di Pancoh. Hal tersebut menyebabkan banyak wisatawan yang baru pertama kali datang sedikit terkecoh karena titik koordinat yang diberikan berada di Dusun Pancoh Wetan, sedangkan pusat kegiatan Desa Ekowisata berada di Dusun Pancoh Kulon.



Gambar 5. Sign and posting di wilayah Pancoh memudahkan wisatawan
(Sumber: dokumentasi oleh peneliti, 2018)

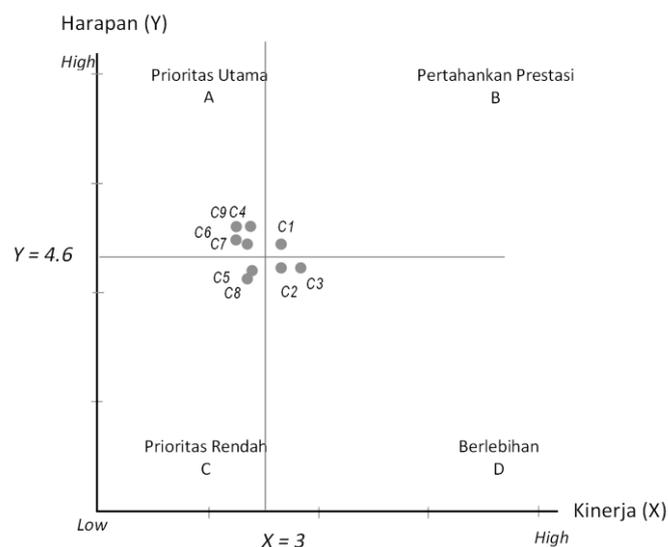
Berikutnya yaitu, pada masa awal pendirian Desa Ekowisata Pancoh, pengelola melakukan promosi berfokus pada media cetak seperti proposal, brosur dan *flyer* yang disebar secara *door to door* dari sekolah ke sekolah, dan kolega terdekat yang memiliki jejaring di luar daerah. Baru pada tahun 2015, mereka mulai aktif menggunakan media sosial melalui akun instagram, facebook dan weblog. Blog ekowisata Pancoh sudah lama tidak mengalami pembaharuan konten, banyak informasi menarik yang terjadi diunggah melalui media sosial dengan keterbatasan kapasitas isi konten. Minimnya kemampuan dalam menulis informasi secara lengkap di blog menjadi kendala yang dirasakan pengelola.

Komponen Amenitas**Tabel 6.** Hasil Perhitungan Skala likert Komponen Amenitas

	Variabel	Rumus Index (%)	Interpretasi
C1	Kebersihan kamar	66.2	Puas
C2	Kebersihan toilet	64.8	Puas
C3	Keramahan tuan rumah	70.0	Puas
C4	Kelengkapan fasilitas di homestay	58.6	Cukup Puas
C5	Harga sewa homestay	55.8	Cukup Puas
C6	Cinderamata khas	58.8	Cukup Puas
C7	Keberagaman cinderamata dan oleh-oleh	51.2	Cukup Puas
C8	harga cinderamata dan oleh-oleh	57.0	Cukup Puas
C9	Packaging cinderamata dan oleh-oleh	54.2	Cukup Puas
	RERATA	59.6	Cukup Puas

Sumber: Analisis peneliti, 2018

Komponen amenitas di Desa Ekowisata Pancoh dinilai Cukup Puas oleh wisatawan. Amenitas menjadi komponen dengan nilai paling rendah jika dibandingkan dengan atraksi dan aksesibilitas. Indikator kepuasan tertinggi terletak pada keramahan tuan rumah. Sedangkan indikator dengan indeks kepuasan terendah terdapat pada keberagaman cinderamata dan oleh-oleh. Dari hasil analisis kinerja IPA diketahui bahwa pengelola Desa Ekowisata Pancoh perlu melakukan perbaikan pada indikator cinderamata khas, keberagaman cinderamata, packaging cinderamata dan kelengkapan fasilitas *homestay*. Sedangkan indikator yang perlu dipertahankan adalah kebersihan kamar.



Gambar 6. Kuadran IPA komponen Amenitas
(Sumber: Analisis peneliti, 2018)

Kategori Puas terhadap keramahtamahan tuan rumah, menunjukkan bahwa wisatawan mendapatkan interaksi yang positif dan hangat dari warga sekitar. Berdasarkan hasil wawancara dengan para pengelola, mereka menekankan pentingnya keramahan dan meminta kepada seluruh warga untuk menerapkan 3 S (Senyum Salam Sapa) kepada siapapun yang datang ke kampung mereka.



Gambar 7. Kelengkapan dan kebersihan *homestay*
(Sumber: dokumentasi oleh peneliti, 2018)

Kelengkapan fasilitas dinilai rendah dikarenakan tidak meratanya fasilitas yang dimiliki oleh setiap *homestay*, ada beberapa *homestay* yang memiliki fasilitas lengkap dan ada yang hanya memiliki fasilitas standar seperti kasur, lemari, meja, dan kipas angin. Meskipun demikian, kebersihan kamar dan kebersihan toilet meraih nilai tertinggi setelah keramahan, ini menunjukkan bahwa pengelola Desa Ekowisata Pancoh mempunyai standar khusus terkait kebersihan. Berdasarkan hasil wawancara, diketahui terdapat SOP atau syarat-syarat khusus untuk sebuah kamar atau rumah yang ingin menjadi *homestay*, paling utama yaitu memiliki kebersihan pada toilet dan kamar yang diinapkan. Kedepannya, pengelola justru ingin meningkatkan kualitas pelayanan *homestay* dengan membuat *grade* atau tingkatan atau kelas-kelas *homestay* dari mulai yang siap huni jika ada tamu dadakan sampai kelas *homestay* eksklusif bagi tamu VIP.

Terkait dengan indikator cinderamata, pengelola Desa Ekowisata Pancoh mengakui atas kekurangan yang mengakibatkan penilaian wisatawan menjadi rendah. Saat ini, cinderamata khas yang dapat dibawa wisatawan sewaktu-waktu hanyalah berupa buah salak. Pengelola hanya memproduksi oleh-oleh berupa makanan ketika ada pesanan pengunjung atau pada acara-acara tertentu, meskipun dengan kemasan produk yang tergolong masih sederhana. Diversifikasi produk olahan salak masih dalam tahap pengembangan oleh pengelola. Selain produk olahan makanan, Pancoh juga memproduksi oleh-oleh dalam bentuk barang yaitu hasil olahan dari plastik bekas berupa replika kembang dan bambu berupa *caping* atau *pincur*. Akan tetapi, produk ini hanya didapatkan ketika wisatawan membeli paket wisata edukasi dan kerajinan. Pengelola belum memikirkan untuk memproduksi souvenir berupa benda-benda (*merchandise*) seperti kaos, gantungan kunci, gelang, dan topi yang dapat menjadi kenangan bagi wisatawan yang telah berkunjung ke Desa Ekowisata Pancoh.

KESIMPULAN

Kepuasan wisatawan untuk komponen atraksi dan aksesibilitas di Desa Ekowisata Pancoh masuk kategori Puas, sedangkan untuk komponen amenitas masuk kategori Cukup Puas. Hal ini dapat diartikan bahwa secara umum, desa ini dinilai telah baik dalam mengembangkan komponen Atraksi, Aksesibilitas, dan Amenitas (A3) untuk memenuhi kebutuhan wisatawan selama beraktifitas. Kinerja yang perlu diperbaiki oleh pengelola Desa Ekowisata Pancoh yaitu kemudahan akses informasi online, kelengkapan fasilitas di *homestay*, dan cinderamata khas serta keberagaman produknya. Kinerja yang perlu dipertahankan antara lain kebersihan kamar *homestay*, jalan dan rambu penunjuk jalan menuju ke desa, kondisi jalan dan rambu penunjuk di desa, kondisi alam pedesaan, dan keberagaman aktifitas yang dapat dilakukan oleh wisatawan di Desa Ekowisata Pancoh. Kekurangan dalam komponen amenitas, tidak mempengaruhi keseluruhan kepuasan wisatawan di Desa Ekowisata Pancoh, selama indikator-indikator di komponen atraksi dan aksesibilitas dianggap memuaskan.

Pengukuran kepuasan wisatawan sangat penting dalam menilai kinerja pelaksanaan pengembangan pariwisata di Desa Ekowisata Pancoh, oleh karena itu dapat dilakukan secara berkala. Selain komponen atraksi, aksesibilitas, dan amenitas, penilaian dapat juga dilakukan terhadap komponen kelembagaan terutama terkait profesionalitas sumber daya manusia di Desa Ekowisata Pancoh.

DAFTAR RUJUKAN

- Baharuddin, A., Kasmita, M., & Salam, R. (2017). Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Daya Tarik Wisata Malioboro Kota Yogyakarta. *Jurnal Ad'ministrare*, 3(2): 107-112.
- Basiya, R., & Rozak, H. A. (2012). Kualitas Dayatarik Wisata, Kepuasan Dan Niat Kunjungan Kembali Wisatawan Mancanegara Di Jawa Tengah. *Dinamika Kepariwisataaan*, 11(2): 1-12.
- Hair, J.F., et al. (2006). *Multivariate Data Analysis*, 6 Ed., New Jersey : Prentice Hall.
- Hermawan, H. (2017). Pengaruh Daya Tarik Wisata, Keselamatan, Dan Sarana Wisata Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Wisatawan: Studi Community Based Tourism di Gunung Api Purba Nglangeran. *Jurnal Media Wisata*, 15(1): 562-577.
- Mardikawati W & Farida N, (2013). "Pengaruh Nilai Pelanggan & Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap)". *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1): 64-75.
- Negara, I.M.W.S., Sudiarta, I.N. & Suardana, I.W. (2019). Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Berkunjung di Serangan Denpasar Bali. *Jurnal Master Pariwisata (JUMPA)*, 6(1): 125-140.
- Nurrohman, Eky. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Museum Kayu Tuah Himba Di Kabupaten Kutai Kartanegara. *eJournal Administrasi Bisnis*, 6 (1): 1-14.
- Nurullaili & Wijayanto, A. (2013). "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Tupperware (Studi pada Konsumen Tupperware di Universitas Diponegoro)". *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2 (1): 89-97.
- Oktaviani, R. W., & Suryana, R. N. (2016). Analisis kepuasan pengunjung dan pengembangan fasilitas wisata agro (Studi kasus di Kebun Wisata Pasirmukti, Bogor). *Jurnal Agro Ekonomi*, 24(1), 41-58.
- Qodriyatun, S.N. (2019). Implementasi Kebijakan Pengembangan Pariwisata Berkelanjutan di Karimunjawa. *Jurnal Aspirasi*, 9(2): 240-259.
- Santoso, B. S., Anwar, M. F., & Hermawati, S. (2015). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual Dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Situs Kaskus. In National Conference on Information Technology and Technical Engineering (CITEE). At University Club Hotel–Yogyakarta.
- Sugiyono, P. Dr. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sulistiyana, R. T. (2015). Pengaruh fasilitas wisata dan harga terhadap kepuasan konsumen (Studi pada Museum Satwa). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 25(1): 1-9.
- Sulistiyani, E. (2010). Membangun Loyalitas Wisatawan Melalui Peningkatan Kualitas Obyek Wisata, Promosi dan Kepuasan Wisatawan di Kawasan Wisata Tawangmangu Karanganyar. *Jurnal Pengembangan Humaniora*, 10(3): 161- 165.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Susetyarini, O., & Masjhoer, J. M. (2018). Pengukuran Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Umum, Prasarana Umum, dan Fasilitas Pariwisata di Malioboro Pascarevitalisasi Kawasan. *Jurnal Kepariwisataaan*, 12(1): 41-54.
- Suwantoro, G. (2004). *Dasar-dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik*. Edisi Dua: Penerbit Andi Yogyakarta.

Vengesayi, S., Mavondo, F. T., & Reisinger, Y. (2010) 'Tourism Destination Attractiveness: Attractions, Facilities, and People as Predictors', *Tourism Analysis*, 14(5): 621–636.