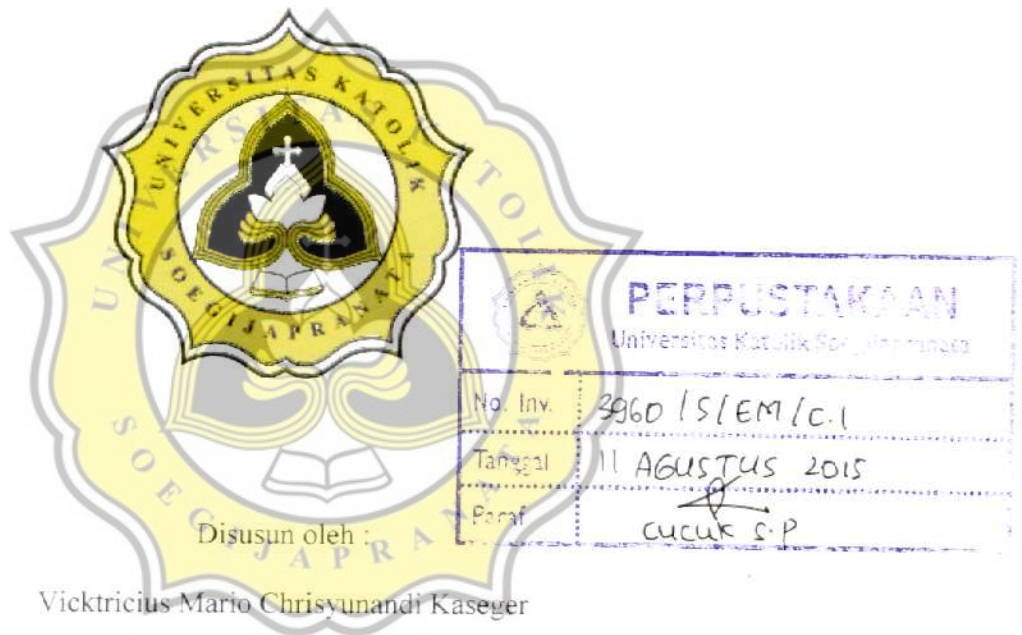


**ANALISIS TANGGAPAN WISATAWAN EROPA TERHADAP
4A KEPARIWISATAAN YOGYAKARTA**

SUMMARY

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Mencapai Derajat Sarjana S-1
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Katolik Soegijapranata Semarang**



Disusun oleh :

Vicktricius Mario Chrisyunandi Kasuger

11.30.0057

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2015

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : Vicktricius Mario Chrisyunandi Kaseger
NIM : 11.30.0057
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : ANALISIS TANGGAPAN WISATAWAN EROPA
TERHADAP 4A KEPARIWISATAAN YOGYAKARTA.



Semarang, 13 Mei 2015

Disetujui oleh:

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Ant. Haryo Perwito', is written over a faint circular stamp.

Dosen Pembimbing

Ant. Haryo Perwito, SE., MA – TRM

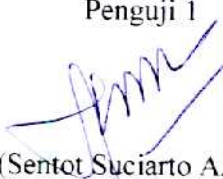
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI


SKRIPSI DENGAN JUDUL:
ANALISIS TANGGAPAN WISATAWAN EROPA TERHADAP
4A KEPARIWISATAAN YOGYAKARTA


Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Vicktricius Mario Chrisyunandi Kaseger
NIM : 11.30.0057
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Manajemen

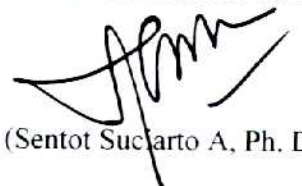
Telah diterima dan disahkan oleh penguji pada hari/tanggal: Kamis/ 25 Juni 2015
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu
persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen.

Penguji 1

(Sentot Suciarto A,
Ph. D)

Tim Penguji,
Penguji 2

(M. Widyanto,
SE. MM)

Penguji 3

(Ant. Haryo Perwito,
SE. MA-TRM)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

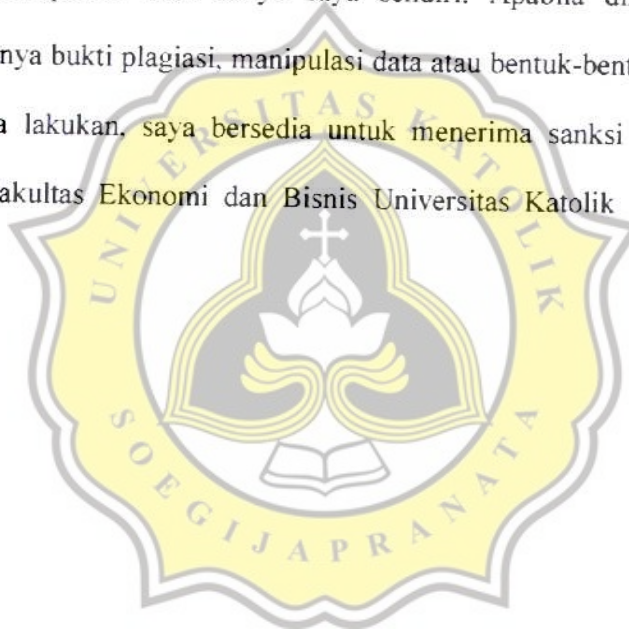

(Sentot Suciarto A, Ph. D)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

ANALISIS TANGGAPAN WISATAWAN EROPA TERHADAP 4A KEPARIWISATAAN YOGYAKARTA

benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti plagiasi, manipulasi data atau bentuk-bentuk kecurangan lain yang saya lakukan, saya bersedia untuk menerima sanksi dalam bentuk apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.



Semarang, 13 Mei 2015



Vicktricius Mario Chrisyunandi Kaseger

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan wisatawan Eropa terhadap komponen *attractions*, *accessibilities*, *amenities*, dan *ancillary services* dalam kepariwisataan Yogyakarta

Lokasi penelitian ini adalah di Jalan Prawirotaman, Yogyakarta. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 20 informan yang berasal dari tiga negara, yaitu Belanda, Jerman, dan Perancis. Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dan kualitatif. Metode pengumpulan data adalah melalui *in-depth interview*.

Hasil tanggapan informan menyatakan, bahwa secara garis besar tanggapan informan terhadap komponen *attractions* di Yogyakarta positif, selain pada ketersediaan fasilitas informasi berbahasa Inggris serta kondisi pada beberapa obyek wisata beserta infrastrukturnya. Kemudian, untuk komponen *accessibilities*, secara garis besar mendapatkan tanggapan positif, selain pada ketersediaan fasilitas rambu jalan. Sedangkan komponen *amenities* dan *ancillary services* mendapatkan tanggapan positif dari para informan. Hasil dari penelitian tersebut diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Pemerintah Yogyakarta untuk mengembangkan kepariwisataan Yogyakarta kedepannya.

Kata kunci:

Tanggapan wisatawan, Wisatawan Eropa, Attractions, Accessibilities, Amenities, Ancillary services, Yogyakarta



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat, rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan seluruh proses penyusunan skripsi dengan judul “ANALISIS TANGGAPAN WISATAWAN EROPA TERHADAP 4A KEPARIWISATAAN YOGYAKARTA”. Dalam skripsi ini akan membahas tanggapan wisatawan Eropa terhadap *Attractions*, *Accessibilities*, *Amenities*, dan *Ancillary services* kepariwisataan Yogyakarta. Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan program strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa terdapat berbagai macam kesulitan yang dihadapi namun berkat bantuan, motivasi, bimbingan dari beberapa pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi dengan baik. Sehingga dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus, yang menjadi penopang dan penyemangat hidup.
2. Bapak Sentot Suciarto A, Ph. D selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata
3. Ibu Eny Trimeiningrum, SE., M.si. selaku Ketua Program Studi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
4. Bapak Ant. Haryo Perwito, SE., MA-TRM selaku dosen wali dan dosen pembimbing yang tidak hanya memberikan bimbingan untuk membantu penulis

di dalam proses penyusunan skripsi hingga selesai, namun juga memberikan motivasi, nasehat, serta pembelajaran berharga kepada penulis.

5. Bapak Sentot Suciarto A, Ph. D dan Bapak M. Widyanto, S.E, MM selaku dosen tim penguji yang telah memberikan motivasi dan saran kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Mama, Papa, beserta kakak dan adik, yang selalu memberi motivasi, doa, dan dukungan kepada penulis.
7. Teman-teman konsentrasi Tourism (Devi, Grace, dan Denny). yang telah menjadi teman dalam suka maupun duka selama masa perkuliahan, serta selalu memberi dukungan, saran, dan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Keluarga besar UKM IMA Unika Soegijapranata atas kebersamaannya dan dukungan yang diberikan.
9. Teman-teman angkatan 2011 yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan banyak kekurangan, untuk itu penulis mohon maaf apabila ada sesuatu yang kurang berkenan.

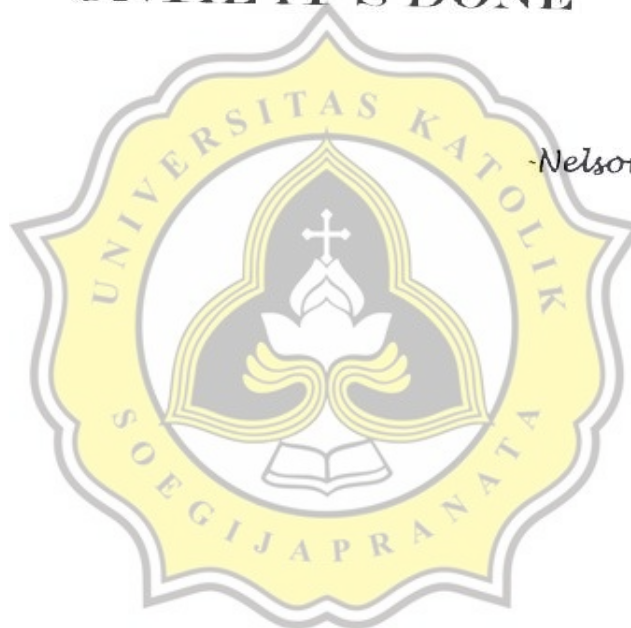
Semarang, 13 Mei 2015

Penulis,

Vicktricius Mario Chrisyunandi Kaseger

MOTO DAN PERSEMBAHAN

**IT ALWAYS SEEMS IMPOSSIBLE
UNTIL IT'S DONE**



-Nelson Mandela

**SKRIPSI INI PENULIS PERSEMBAHKAN KEPADA :
TUHAN YESUS KRISTUS
MAMA, PAPA, VIVIN DAN VICTOR
DAN TEMAN-TEMAN YANG SELALU MENDUKUNG PENULIS**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
MOTO DAN PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Pariwisata.....	12
B. Jenis Pariwisata	14
C. Wisatawan.....	16
D. Motivasi Berwisata.....	18
E. Komponen Pariwisata.....	21

1. <i>Attractions</i>	22
2. <i>Accessibilities</i>	24
3. <i>Amenities</i>	26
4. <i>Ancillary services</i>	26
F. Tanggapan Wisatawan.....	27
G. Kerangka Pikir.....	29
H. Definisi Operasional	29
1. Wisatawan	30
2. Tanggapan Wisatawan.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	33
A. Obyek dan Lokasi Penelitian.....	33
B. Jenis Penelitian.....	33
C. Jenis dan Sumber Data.....	34
D. Populasi dan Sampling.....	34
E. Metode Pengumpulan Data.....	35
F. Teknik Analisis Data	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Profil Daerah Istimewa Yogyakarta	39
1. Profil Alam Daerah Istimewa Yogyakarta.....	39
2. Profil Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta.....	40
B. Profil Informan	43
C. Pembahasan Berdasarkan Pertanyaan.....	47
1. Motivasi dan Karakteristik Berwisata Informan	47

a.	P.1 Motivasi Informan Berwisata Secara Independen	47
b.	P.2 Motivasi Informan Berwisata ke Yogyakarta	51
c.	P.3 Media Informasi yang digunakan Informan	55
d.	P.4 Dengan Siapa Informan ke Yogyakarta	57
e.	P.5 Intensitas Kunjungan Informan.....	58
f.	P.6 <i>Length of Stay</i> Informan	59
2.	<i>Attractions</i>	60
a.	P.7 Obyek Wisata Yang Dikunjungi	60
b.	P.8 Motivasi Informan Mengunjungi Obyek Wisata	62
c.	P.9 Akses Menuju Obyek Wisata	66
d.	P.10 Kondisi Obyek Wisata.....	68
e.	P.11 Pelayanan <i>Staff</i> Pada Obyek Wisata	73
f.	P.12 Keragaman Obyek Wisata di Yogyakarta	74
g.	P.13 Fasilitas Papan Informasi	76
h.	P.14 Fasilitas Tempat Sampah.....	82
i.	P.15 Fasilitas Loket.....	85
j.	P.16 Fasilitas Toilet	90
1)	P.16a Ketersediaan Toilet.....	90
2)	P.16b Kondisi Toilet	93
k.	P.17 Fasilitas Tempat Duduk.....	95
l.	P.18 Fasilitas Toko Cenderamata	98
1)	P.18a Ketersediaan Toko/Kios Cenderamata.....	98
2)	P.18b Harga Cenderamata.....	100

3) P.18c Keragaman Cenderamata	102
m. P.19 Fasilitas Lahan Parkir	103
n. P.20 Keamanan Obyek Wisata	106
3. <i>Accessibilities</i>	110
a. P.21 Moda Transportasi Menuju Yogyakarta.....	110
1) P.21a Moda Transportasi yang Digunakan Informan	110
2) P.21b Keragaman Transportasi Menuju Yogyakarta	111
b. P.22 Fasilitas Stasiun Kereta Api/Bandara/Terminal Bus.....	112
1) P.22a Kondisi Stasiun Kereta Api.....	113
2) P.22b Kondisi Bandara	114
c. P.23 Moda Transportasi Umum yang Digunakan Informan	115
1) P.23a Kondisi Transportasi Umum.....	118
2) P.23b Tarif Transportasi Umum	119
3) P.23c Kenyamanan Transportasi Umum.....	121
4) P.23d Keragaman Transportasi Umum	123
d. P.24 Rambu Jalan	124
e. P.25 Infrastruktur Jalan Darat.....	127
4. <i>Amenities</i>	128
a. P.26 Akomodasi.....	129
1) P.26a Pelayanan <i>Staff</i> Pada Akomodasi.....	130
2) P.26b Tarif Akomodasi	131
3) P.26c Keragaman Akomodasi di Yogyakarta	133
b. P.27 Tempat Makan.....	134

1) P.27a Kondisi Tempat Makan	136
2) P.27b Pelayanan di Tempat Makan.....	137
3) P.27c Harga Menu di Tempat Makan	138
4) P.27d Keragaman Tempat Makan.....	140
c. P.28 Tempat Berbelanja (<i>Shopping Area</i>).....	141
1) P.28a Harga.....	142
2) P.28b Keragaman barang.....	145
d. P.29 Fasilitas ATM/Bank	148
5. <i>Ancillary services</i>	151
a. P.30 <i>Money Changer</i>	151
b. P.31 <i>Tourist Information Center</i>	152
c. P.32 <i>Local Tour Operator</i>	155
d. P.33 Jasa Persewaan Kendaraan	158
e. P.34 Keamanan di sekitar Yogyakarta	159
6. Pertanyaan Tambahan Seputar Tanggapan Umum Informan	160
a. P.35 Hal-Hal yang Digemari Oleh Informan Selama di Yogyakarta	160
b. P.36 Permasalahan yang Dialami Informan	163
c. P.37 Perubahan yang Diharapkan Informan.....	166
d. P.38 Hal yang Dapat Dikembangkan Dalam Kepariwisataan Yogyakarta Untuk Menarik Wisatawan Eropa	169
e. P.39 Tercapainya Ekspektasi Berwisata.....	174
f. P.40 Ketertarikan Informan Berwisata Kembali ke Yogyakarta	175
g. P.41 Kebersediaan Informan Merekomendasikan Yogyakarta	176

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	180
A. Kesimpulan	180
1. Deskripsi Profil Informan.....	180
2. Kesimpulan Berdasarkan Rumusan Masalah Perihal Tanggapan Informan Terhadap 4A Kepariwisataaan Yogyakarta	182
<i>a. Attractions</i>	183
<i>b. Accessibilities</i>	185
<i>c. Amenities</i>	187
<i>d. Ancillary services</i>	188
B. Saran	189
DAFTAR PUSTAKA.....	192
LAMPIRAN.....	194



DAFTAR TABEL

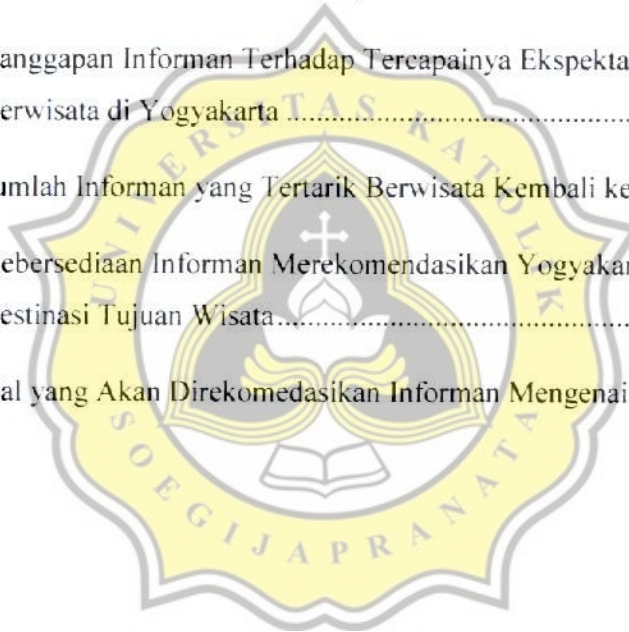
Tabel 1.1 Peringkat Sepuluh Besar Wisatawan Asing Yang Menginap di Yogyakarta Tahun 2013	5
Tabel 1.2 Opini Responden Terhadap Atraksi Wisata di Yogyakarta	8
Tabel 1.3 Opini Responden Terhadap Infrastruktur di Yogyakarta	8
Tabel 2.1 Definisi Operasional <i>Attractions</i>	30
Tabel 2.2 Definisi Operasional <i>Accessibilities</i>	31
Tabel 2.3 Definisi Operasional <i>Amenities</i>	31
Tabel 2.4 Definisi Operasional <i>Ancillary services</i>	32
Tabel 4.1 Profil Informan Berdasarkan Nama, Umur, Jenis Kelamin, Kewarganegaraan, dan Pekerjaan	43
Tabel 4.2 Latar Belakang Pekerjaan Informan	45
Tabel 4.3 Klasifikasi Informan Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.4 Klasifikasi Informan Berdasarkan Rentang Umur	46
Tabel 4.5 Motivasi Informan Menjadi <i>Independent Traveler</i> ke Yogyakarta	48
Tabel 4.6 Motivasi Informan Memilih Yogyakarta Sebagai Tujuan Wisata	51
Tabel 4.7 Media Informasi Yang Digunakan Informan	56
Tabel 4.8 Dengan Siapa Informan ke Yogyakarta	57
Tabel 4.9 Intenitas Kunjungan Informan ke Yogyakarta	58
Tabel 4.10 <i>Length of Stay</i> Informan di Yogyakarta	59
Tabel 4.11 Obyek Wisata di Yogyakarta Yang Telah Dikunjungi Oleh Informan ...	60

Tabel 4.12 Motivasi Informan Mengunjungi Obyek Wisata.....	62
Tabel 4.13 Tanggapan Informan Terhadap Akses Menuju Obyek Wisata	66
Tabel 4.14 Tanggapan Informan Terhadap Kondisi Obyek Wisata	69
Tabel 4.15 Tanggapan Informan Terhadap Pelayanan <i>Staff</i> di Obyek Wisata.....	73
Tabel 4.16 Tanggapan Informan Terhadap Keragaman Obyek Wisata di Yogyakarta	75
Tabel 4.17 Tanggapan Informan Terhadap Ketersediaan Papan Informasi di Obyek Wisata	76
Tabel 4.18 Tanggapan Informan Terhadap Ketersediaan Tempat Sampah di Obyek Wisata	82
Tabel 4.19 Tanggapan Informan Terhadap Kondisi Loker Obyek Wisata.....	85
Tabel 4.20 Tanggapan Informan Terhadap Harga Tiket di Candi Borobudur dan Candi Prambanan	86
Tabel 4.21 Tanggapan Informan Terhadap Ketersediaan Toilet di Obyek Wisata ...	90
Tabel 4.22 Tanggapan Informan Terhadap Kondisi Toilet di Obyek Wisata	93
Tabel 4.23 Tanggapan Informan Terhadap Ketersediaan Fasilitas Tempat Duduk di Obyek Wisata	95
Tabel 4.24 Tanggapan Informan Terhadap Ketersediaan Toko dan Kios Cinderamata di Obyek Wisata	98
Tabel 4.25 Tanggapan Informan Terhadap Harga Cinderamata pada Obyek Wisata	100
Tabel 4.26 Tanggapan Informan Terhadap Keragaman Cinderamata pada Obyek Wisata	102

Tabel 4.27 Tanggapan Informan Terhadap Kondisi Lahan Parkir di Obyek Wisata	104
Tabel 4.28 Tanggapan Informan Terhadap Ketersediaan Personel Keamanan di Obyek Wisata	107
Tabel 4.29 Tanggapan Informan Terhadap Rasa Aman di Obyek Wisata	109
Tabel 4.30 Pilihan Sarana Transportasi Informan ke Yogyakarta.....	111
Tabel 4.31 Tanggapan Informan Terhadap Keragaman Moda Transportasi ke Yogyakarta.....	111
Tabel 4.32 Tanggapan Informan Terhadap Kondisi Stasiun Kereta Api di Yogyakarta.....	113
Tabel 4.33 Tanggapan Informan Terhadap Kondisi Bandara di Yogyakarta.....	114
Tabel 4.34 Pilihan Transportasi Umum Informan.....	116
Tabel 4.35 Tanggapan Informan Terhadap Kondisi Transportasi Umum.....	118
Tabel 4.36 Tanggapan Informan Terhadap Tarif Transportasi Umum	119
Tabel 4.37 Tanggapan Informan Terhadap Kenyamanan Transportasi Umum	121
Tabel 4.38 Tanggapan Informan Terhadap Keragaman Transportasi Umum.....	123
Tabel 4.39 Tanggapan Informan Terhadap Ketersediaan Rambu Jalan.....	125
Tabel 4.40 Tanggapan Informan Terhadap Kondisi Jalan di Yogyakarta.....	127
Tabel 4.41 Tipe Akomodasi Yang Dipilih Informan	129
Tabel 4.42 Tanggapan Informan Terhadap Pelayanan <i>Staff</i> di Tempat Penginapan.	130
Tabel 4.43 Tanggapan Informan Terhadap Tarif Akomodasi.....	131
Tabel 4.44 Tanggapan Informan Terhadap Keragaman Akomodasi di Yogyakarta.	133
Tabel 4.45 Pilihan Tempat Makan Informan.....	134

Tabel 4.46 Tanggapan Informan Terhadap Kondisi Tempat Makan	136
Tabel 4.47 Tanggapan Informan Terhadap Pelayanan di Tempat Makan	137
Tabel 4.48 Tanggapan Informan Terhadap Harga Menu di Tempat Makan.....	138
Tabel 4.49 Tanggapan Informan Terhadap Keragaman Jumlah Tempat Makan di Yogyakarta.....	140
Tabel 4.50 Tempat Berbelanja yang Dikunjungi Informan.....	141
Tabel 4.51 Tanggapan Informan Terhadap Faktor Harga pada Tempat Berbelanja di Yogyakarta	142
Tabel 4.52 Tanggapan Informan Terhadap Faktor Keragaman Barang Pada Tempat Berbelanja di Yogyakarta.....	145
Tabel 4.53 Fasilitas Yang Digunakan Informan untuk Memperoleh Uang Kas	148
Tabel 4.54 Tanggapan Informan Terhadap Ketersediaan ATM/Bank	149
Tabel 4.55 Alasan Informan Menggunakan Fasilitas ATM/Bank Dibandingkan <i>Money Changer</i>	150
Tabel 4.56 Tanggapan Informan Terhadap Ketersediaan <i>Money Changer</i>	151
Tabel 4.57 Jumlah Informan Yang Menggunakan dan Tidak/Belum Menggunakan Fasilitas <i>Tourist Information Center</i>	152
Tabel 4.58 Tanggapan Informan Terhadap Pelayanan di <i>Tourist Information Center</i>	153
Tabel 4.59 Alasan Informan Yang Tidak/Belum Menggunakan <i>Tourist Information Center</i>	154
Tabel 4.60 Tanggapan Informan Terhadap Harga <i>Local Tour Operator</i>	155
Tabel 4.61 Alasan Informan Yang Menggunakan Jasa <i>Local Tour Operator</i> dan Informan Yang Tidak/Belum Menggunakannya.....	156

Tabel 4.62 Tanggapan Informan Terhadap Harga Sewa Kendaraan Berdasarkan Jenis Kendaraan Yang Disewa	158
Tabel 4.63 Tanggapan Informan Terhadap Rasa Aman dan Ketersediaan Personel Keamanan di Yogyakarta	159
Tabel 4.64 Hal-Hal yang Digemari Oleh Informan Selama di Yogyakarta	161
Tabel 4.65 Permasalahan yang Dialami Informan Selama di Yogyakarta.....	163
Tabel 4.66 Perubahan-Perubahan Yang Diharapkan oleh Informan	166
Tabel 4.67 Hal yang Dapat Dikembangkan Dalam Kepariwisataaan Yogyakarta Untuk Menarik Wisatawan Eropa	170
Tabel 4.68 Tanggapan Informan Terhadap Tercapainya Ekspektasi Selama Berwisata di Yogyakarta	174
Tabel 4.69 Jumlah Informan yang Tertarik Berwisata Kembali ke Yogyakarta.....	175
Tabel 4.70 Kebersediaan Informan Merekomendasikan Yogyakarta Sebagai Destinasi Tujuan Wisata.....	176
Tabel 4.71 Hal yang Akan Direkomendasikan Informan Mengenai Yogyakarta	177



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Perkembangan Jumlah Wisatawan Asing di Indonesia Periode 2009-2013	2
Gambar 1.2 Grafik Perkembangan Wisatawan Asing Yang Menginap di Yogyakarta Tahun 2009-2013.....	4
Gambar 2.1 <i>Travel-Buying Behavior Model</i>	27
Gambar 2.2 Kerangka Pikir Penelitian.....	29

