

Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung atas Objek Wisata Religi Gua Maria Tritis

Aida Zita Prasasti¹

¹Program Studi Sosiologi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta

aida.zita1205@gmail.com

Untuk mengutip artikel ini:

Prasasti, Aida Zita. (2025). Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung atas Objek Wisata Religi Gua Maria Tritis. *Jurnal Atma Sosiologika*, Vol. 2(1), 79-106.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung di Gua Maria Tritis, di Gunungkidul, Yogyakarta. Gua Maria Tritis ini merupakan sebuah destinasi wisata religi, khususnya bagi umat Katolik. Lebih lanjut, wisata religi tidak hanya memiliki fungsi spiritual, tetapi juga memberikan dampak ekonomi dan sosial bagi masyarakat setempat. Dengan mempertimbangkan hal tersebut, maka destinasi wisata religi perlu dijaga eksistensinya dan bahkan dikembangkan. Karena itu, tingkat kepuasan pengunjung merupakan aspek penting yang perlu diperhatikan untuk mendukung eksistensi dan pengembangan destinasi wisata religi. Guna menelusuri kepuasan pengunjung tersebut, penilaian dilakukan melalui empat dimensi utama yaitu: atraksi wisata, fasilitas, aksesibilitas, dan pelayanan pendukung. Adapun jenis metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei, dengan pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif. Penelitian ini melibatkan 100 responden yang dipilih melalui teknik sampling aksidental. Hasil analisis data penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung terhadap Gua Maria Tritis secara keseluruhan masuk dalam kategori sangat tinggi. Adapun nilai kepuasan tertinggi pada dimensi atraksi wisata, sementara nilai terendah pada dimensi aksesibilitas.

Kata Kunci: Gua Maria Tritis; Kepuasan Pengunjung; Wisata Religi.

ABSTRACT

This purpose of this research is to investigate the Gua Maria Tritis, Gunungkidul, Yogyakarta, visitor satisfaction. Gua Maria Tritis is a religious tourist destination, especially for Roman Catholic denomination. Aside from its function within the spiritual sphere, religious tourist destination has positive impacts for its surrounding community's economic and social lives. Considering these social and economic benefits, religious tourist destinations are supposed to be maintained and even developed. Regarding this, visitor satisfaction becomes a necessary aspect to be aware of, to support the existence and development of the religious tourist destination. Conceptually, this research uses visitor satisfaction measurement concept that consists of four dimensions, including tourist

attractions, amenities, accessibilities, and ancillary services. The data was collected through survey, which involved one hundred accidental respondents. The findings show that overall visitor satisfaction with Gua Maria Tritis is in the very high category, with the tourist attractions as the highest and the accessibility as the lowest.

Keywords: Gua Maria Tritis; Religious Tourism; Visitor Satisfaction.

PENDAHULUAN

Wisata religi merupakan salah satu konsep pariwisata yang berfokus pada kunjungan ke tempat-tempat yang memiliki makna spiritual atau religius bagi penganut agama tertentu. Wisata ini bertujuan untuk menjalankan aktivitas yang berkaitan dengan praktik keagamaan, seperti berziarah, berdoa, melakukan ritual, atau menghadiri perayaan dan festival keagamaan. Menurut Chotib dalam (Firsty & Suryasih, 2019) objek wisata religi biasanya merupakan tempat wisata yang memiliki kelebihan. Kelebihan ini bisa berbentuk historis dengan adanya legenda atau mitos terkait tempat tersebut, maupun keunikan arsitektur. Wisata religi juga identik dengan niat dan tujuan pengunjung untuk memperoleh berkah dan hikmah dalam kehidupannya. Dengan wisata religi, pengunjung dapat memperkaya wawasan dan pengalaman keagamaan serta memperdalam rasa spiritual.

Dengan adanya wisata religi perekonomian masyarakat sekitar objek wisata akan mengalami pertumbuhan. Menurut Anwar, Hamid, & Topowijono (2017) dampak ekonomi dari pertumbuhan wisata religi adalah penyerapan tenaga kerja. Pengembangan pariwisata khususnya di objek wisata religi dapat menyerap tenaga kerja yang melibatkan masyarakat sekitar. Objek wisata religi mendorong keinginan usaha masyarakat sekitar, mereka melihat peluang dengan berjualan makanan dan minuman serta suvenir. Dengan demikian pendapatan masyarakat sekitar mengalami peningkatan. Semakin meningkatnya pengunjung yang datang, semakin besar pula dampak yang didapatkan.

Tingkat kepuasan pengunjung merupakan aspek penting yang menjadi tolok ukur keberhasilan suatu destinasi wisata. Menurut Rosa & Pradini, (2023) perkembangan sektor pariwisata dapat dilihat dari jumlah pengunjung yang akan meningkatkan pendapatan sektor pariwisata tersebut. Banyaknya jumlah pengunjung dipengaruhi oleh kepuasan pengunjung, kepuasan pengalaman pengunjung kemudian memengaruhi lama kunjungan. Oleh karena itu, menurut Garbarino (dalam Tengan dkk, 2022) pemahaman terhadap kepuasan pengunjung menjadi hal yang penting pada industri pariwisata karena dianggap sebagai salah satu tujuan dan indikator utama keberhasilan pengelolaan destinasi wisata. Menurut Baharuddin (dalam Aini, 2023) faktor-faktor yang biasa digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan wisatawan

yang dapat dibagi menjadi beberapa indikator yaitu: Atraksi, Aksesibilitas/Jangkauan, Fasilitas yang tersedia, Infrastruktur jalan, Transportasi, Keamanan dan Kenyamanan, serta Pelayanan/Informasi. Jika tingkat kepuasan pengunjung tinggi maka dapat memperkuat daya tariknya sebagai destinasi wisata religi yang unik dan memuaskan bagi setiap pengunjung, serta memberikan pengalaman yang tak terlupakan bagi mereka yang mencari kedamaian dan refleksi spiritual.

Salah satu destinasi wisata religi di Yogyakarta yang sering dituju oleh umat Katolik adalah Gua Maria Tritis. Gua Maria Tritis berdiri sejak tahun 1977. Gua Maria Tritis terletak di tepi Jalan Lingkar Selatan Gunungkidul tepatnya di Dusun Bulu, Desa Giring, Kecamatan Paliyan. Gua Maria Tritis berada di bawah naungan Gereja St. Petrus Kanisius Wonosari dan dikelola oleh Tim Pengelola Tempat Ziarah Paroki Petrus Kanisius. Gua Maria Tritis adalah salah satu destinasi wisata religi yang menonjol dengan keunikan dan pesona tersendiri. Salah satu ciri khas utamanya adalah lokasinya yang tersembunyi di dalam tebing karst yang megah. Namun jika biasanya Gua Maria merupakan gua buatan manusia, maka berbeda dengan Gua Maria Tritis yang merupakan gua alami dilengkapi dengan stalaktit dan stalagmit. Nama *Tritis* berasal dari Bahasa Jawa, artinya air yang selalu menetes dari atap gua (Mulyantari & Risangaji 2020). Lebih lanjut, sebagai sebuah tempat wisata religi khususnya tempat ziarah bagi umat Katolik, Gua Maria Tritis dilengkapi dengan berbagai fasilitas seperti rute jalan salib, tempat doa, altar untuk berdoa, patung Bunda Maria, dan sumber mata air. Selain fasilitas untuk doa, Gua Maria Tritis dilengkapi juga dengan fasilitas umum lain seperti parkir, toilet, penjual makanan, penjual alat-alat doa, dan souvenir religi. Oleh karena itu, penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Pengunjung terhadap Objek Wisata Religi Gua Maria Tritis” ini, disusun untuk mengukur kepuasan pengunjung khususnya bagi mereka yang mengunjungi Gua Maria Tritis

KERANGKA KONSEP

Kepuasan Pengunjung

Payangan (dalam Hantoro, 2023) mengartikan kepuasan sebagai “perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap hasil suatu produk dan harapannya.” Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*), pelanggan bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum.

Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan akan tidak puas. Kalau kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Apabila kinerja melampaui harapan, pelanggan akan sangat puas, senang, atau bahagia (Aini, 2023).

Lebih lanjut, penelitian ini menggunakan empat komponen pariwisata sebagai identifikasi tingkat kepuasan. Menurut Zaenuri (dalam Novarlia, 2022) menyatakan bahwa dalam komponen pariwisata terdapat empat indikator dari objek wisata yang saling mendukung, yaitu atraksi atau daya tarik wisata, fasilitas, akses atau pencapaian, dan pelayanan pendukung. Empat komponen ini yang akan digunakan sebagai indikator pengukur tingkat kepuasan pengunjung. Unsur-unsur yang terdapat pada Gua Maria Tritis kemudian dikelompokkan dalam keempat komponen pariwisata tersebut. Berikut adalah penjelasan terkait keempat komponen objek wisata tersebut:

1) Atraksi Wisata

Atraksi wisata secara umum dapat diklasifikasikan menjadi atraksi alam, atraksi buatan, dan atraksi budaya. Atraksi wisata alam adalah daya tarik yang muncul secara alami dan ditampilkan kepada pengunjung dengan memanfaatkan keindahan alam yang ada. Sementara atraksi buatan adalah daya tarik wisata yang dengan sengaja diciptakan oleh manusia, seperti taman hiburan, museum, monumen, dan bangunan bersejarah. Atraksi ini dibangun dengan tujuan khusus untuk menarik pengunjung dan memberikan pengalaman tertentu kepada mereka. Menurut Triana dan Yuliana (2021) *Tourism Attraction* (Atraksi Wisata) adalah komponen yang penting dimiliki sebagai daya tarik wisata, untuk menemukan potensi pariwisata di suatu daerah tujuan wisatawan menjadi sebuah kunci utama.

2) Fasilitas

Fasilitas dan jasa penunjang pariwisata, termasuk jasa akomodasi dan catering, serta berbagai jasa lainnya, termasuk jasa ritel dan rekreasi lainnya. Menurut Zaenuri (dalam Novarlia, 2022), fasilitas dalam konteks pariwisata merujuk pada segala sesuatu yang dibangun atau disediakan untuk memenuhi kebutuhan dan kenyamanan pengunjung selama kunjungan mereka. Hal ini mencakup berbagai macam fasilitas, mulai dari akomodasi, transportasi, hingga fasilitas umum seperti toilet, tempat istirahat, dan tempat makan.

3) Akses

Akses atau pencapaian dalam konteks pariwisata merujuk pada kemudahan dan kesulitan yang dihadapi oleh pengunjung dalam mencapai destinasi wisata tertentu. Ini mencakup berbagai faktor, seperti sarana transportasi yang tersedia, ketersediaan infrastruktur jalan, dan aksesibilitas secara umum. Aksesibilitas mencakup kemudahan akses fisik ke destinasi wisata, termasuk jarak tempuh, kondisi jalan, dan ketersediaan transportasi publik. Akses atau pencapaian, di sisi lain memiliki arti kemudahan dalam mencapai tujuan pengunjung selama kunjungan mereka. Ini meliputi kemudahan dalam menemukan informasi tentang destinasi, navigasi di sekitar area wisata, dan akses ke berbagai fasilitas dan aktivitas wisata yang ditawarkan.

4) Pelayanan Pendukung

Pelayanan pendukung meliputi kegiatan pemasaran, pengembangan, dan koordinasi. Pemasaran dapat mencakup penyediaan informasi yang lengkap tentang destinasi wisata, termasuk atraksi utama, acara atau festival yang sedang berlangsung, serta saran tentang aktivitas yang dapat dilakukan oleh pengunjung.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian survei dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Responden berjumlah 100 orang yang dipilih dengan metode pengumpulan sampel insidental dari pengunjung Gua Maria Tritis selama periode tiga hari. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang mengukur kepuasan berdasarkan empat dimensi: atraksi, fasilitas, aksesibilitas, dan pelayanan pendukung. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan dengan instrumen kuesioner, sementara data sekunder berupa dokumen internal pengelola berupa buku tamu.

Terkait instrumen penelitian, sebelum proses pengumpulan data dilakukan, uji validitas dan uji reliabilitas dilakukan terlebih dahulu untuk memastikan instrumen penelitian valid dan reliabel. Berdasarkan hasil uji validitas dengan metode *Pearson Product Moment* terhadap 46 responden, diperoleh hasil bahwa skor terendah berada pada angka 0,448. Adapun nilai *r* tabel pada tingkat koefisien 10% dengan jumlah responden 46 adalah **0.2455**. Artinya, setiap poin pertanyaan dinyatakan valid karena nilai *r* hitungannya lebih dari nilai *r* tabel.

Tabel 1. Skor Uji Validitas Setiap Butir Pernyataan

Kode Pertanyaan	Nilai r Hitung
P1	0.448
P2	0.765
P3	0.590
P4	0.670
P5	0.483
P6	0.798
P7	0.776
P8	0.614
P9	0.879
P10	0.653
P11	0.682
P12	0.723
P13	0.599
P14	0.704
P15	0.603
P16	0.740
P17	0.791

Sumber: Hasil olah data penulis, 2024

Selanjutnya, uji reliabilitas yang dilakukan menggunakan metode uji *Cronbach's Alpha*, menunjukkan bahwa rata-rata nilai keseluruhan pertanyaan memperoleh skor 0,923. Skor ini berada di atas nilai kritis, yakni 0,6. Berdasarkan perhitungan hasil uji tersebut, maka instrumen penelitian ini dapat dikatakan reliabel.

Gambar 1. Hasil Uji *Cronbach's Alpha*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.923	17

Sumber: Hasil olah data penulis, 2024

Sementara untuk analisis data dilakukan dengan statistik deskriptif. Dalam hal ini, statistik deskriptif dipahami sebagai statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi Sugiyono (2019). Secara praktis, analisis statistik deskriptif dalam penelitian ini dilakukan dengan

menghitung frekuensi dan rata-rata dari setiap indikator dan aspek/unsur, kemudian dilanjutkan dengan perhitungan dan klasifikasi berdasarkan kategorisasi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk menentukan tingkat kepuasan pengunjung.

Tabel 2. Kategorisasi Skor IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Klasifikasi IKM	Kategori Nilai
1	1,00 - 1,74	25,00 - 50,99	D (Kurang Puas)
2	1,75 - 2,49	51,00 - 65,99	C (Cukup Puas)
3	2,50 - 3,24	66,00 - 75,99	B (Puas)
4	3,25 - 4,00	76,00 - 100,00	A (Sangat Puas)

Sumber: Hasil olah data penulis, 2024

TEMUAN & PEMBAHASAN

Analisis Masing-Masing Unsur Kepuasan Pengunjung

A. Kepuasan Pengunjung atas Atraksi Alam

Tabel 3. Kepuasan Pengunjung atas Atraksi Alam

Pernyataan Aspek	Nilai Rata-Rata per Item
Keindahan alam berupa gua pada objek wisata Gua Maria Tritis	3.81
Keindahan alam berupa tebing-tebing di sekitar objek wisata Gua Maria Tritis	3.81
Keindahan alam berupa stalaktit dan stalagmit pada objek wisata Gua Maria Tritis	3.82
Jumlah	11.44
Nilai rata-rata keseluruhan aspek atraksi alam	3.81

Sumber: Hasil olah data penulis, 2024

Berdasarkan dari hasil survei pada aspek atraksi alam di atas kita melihat bahwa nilai rata-rata pada aspek ini menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung terhadap Atraksi Alam yang disajikan berada pada kategori sangat puas dengan nilai 3,81 dari nilai maksimum 4. Aspek Atraksi Alam sendiri mencakup keindahan alam yang disajikan berupa gua, stalaktit dan stalagmit, serta tebing-tebing di sekitar lokasi objek wisata Gua Maria Tritis. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa penyajian Atraksi Alam pada objek wisata Gua Maria Tritis sudah sangat memuaskan dan sesuai dengan harapan pengunjung.

Keindahan alam di Gua Maria Tritis ini juga terbukti kecantikannya dengan beberapa pendapat dari pengunjung. Vincentius (wawancara 2024) berpendapat bahwa, “Selain untuk

berdoa, di sini pengunjung juga bisa menikmati keindahan Gua Maria yang berbeda dari yang lain. Tempatnya bersih, sejuk, asri...". Selain Vincentius, pengunjung lain, Emi (wawancara 2024), mengatakan, "Pertama kali berkunjung ke Gua Maria Tritis sangat berkesan sekali karena tatanan tempatnya sangat berbeda dengan gua maria yang sudah dikunjungi sebelumnya. Tatanan yang terjadi karena peristiwa alam menambah keindahan Gua Maria Tritis itu sendiri. Semoga Gua Maria Tritis semakin banyak orang yang mengenal dan datang berkunjung."

Pendapat dari para responden tersebut memperkuat temuan data angka yang menggambarkan bahwa keindahan alam di Gua Maria Tritis merupakan sebuah keunggulan tersendiri. Hal tersebut juga membuktikan bahwa aspek Atraksi Alam adalah aspek dengan tingkat kepuasan tertinggi berdasarkan survei yang telah dilakukan.

1) Keindahan Alam berupa Gua pada Objek Wisata Gua Maria Tritis

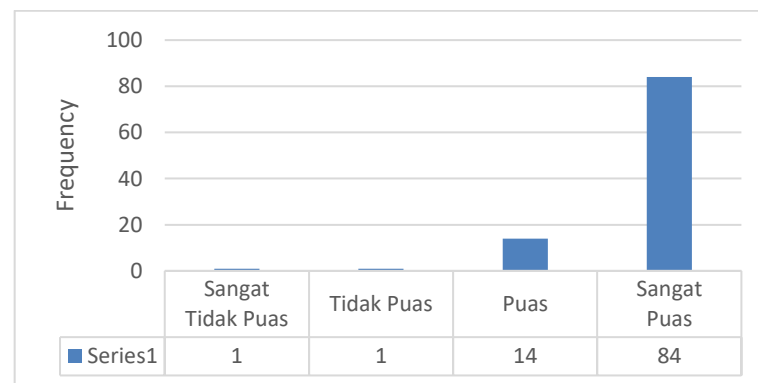


Diagram 1. Frekuensi Kepuasan Pengunjung atas Keindahan Alam Gua

Sumber: Hasil olah data penulis, 2024

Berdasarkan gambar diagram batang di atas dapat dilihat bahwa jawaban yang diberikan untuk kategori sangat puas terhadap keindahan alam berupa gua pada objek wisata Gua Maria Tritis memiliki frekuensi yang paling tinggi, yaitu dengan frekuensi 84 responden (84%). Kemudian untuk kategori puas terdapat 14 jawaban (14%). Sedangkan untuk kategori tidak puas terdapat satu jawaban responden dengan persentase 1% dan untuk jawaban sangat tidak puas juga terdapat satu jawaban dengan persentase 1%. Skor kepuasan rata-rata dalam konversi IKM pada unsur keindahan alam berupa gua mendapatkan nilai 95.25 dengan kategori A atau sangat puas.

$$\text{Skor Kepuasan} = \frac{3.81}{4} \times 100 = 95.25$$

2) Keindahan Alam berupa Tebing-Tebing di sekitar Objek Wisata Gua Maria Tritis

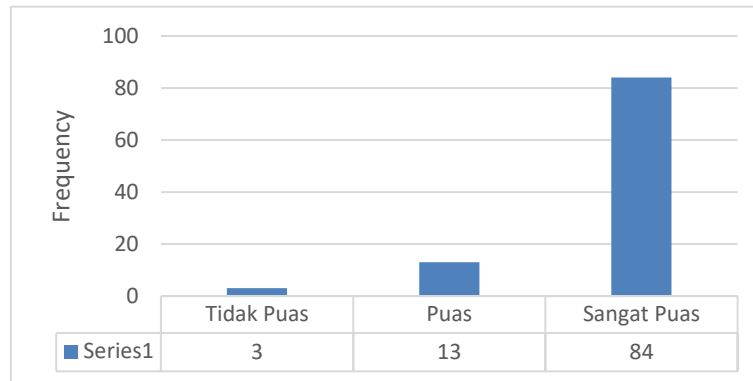


Diagram 2. Frekuensi Kepuasan Pengunjung atas Keindahan Alam Tebing

Sumber: Hasil olah data penulis, 2024

Berdasarkan data dari diagram batang di atas dapat kita lihat bahwa hasil dari kategori tidak puas terhadap keindahan alam berupa tebing-tebing di sekitar objek wisata Gua Maria Tritis memiliki frekuensi 3 responden (3%). Sedangkan untuk kategori puas memiliki jumlah frekuensi 13 responden (13%). Kemudian untuk kategori jawaban sangat tidak puas terdapat 0 jawaban. Lebih lanjut, pada data tersebut kategori sangat puas mendapatkan peringkat tertinggi dengan frekuensi paling banyak yaitu 84 responden (84%). Hal tersebut menandakan bahwa tingkat kepuasan pengunjung terhadap unsur tersebut sangat baik. Data tersebut menunjukkan bahwa kesesuaian harapan pengunjung dengan realitas pengalaman sesuai jika dilihat dari unsur keindahan alam berupa tebing. Skor kepuasan rata-rata dalam konversi IKM pada unsur keindahan alam berupa tebing mendapatkan nilai 95.25 dengan kategori A atau sangat puas.

$$\text{Skor Kepuasan} = \frac{3.81}{4} \times 100 = 95.25$$

3) Keindahan Alam berupa Stalaktit dan Stalagmit pada Objek Wisata Gua Maria Tritis

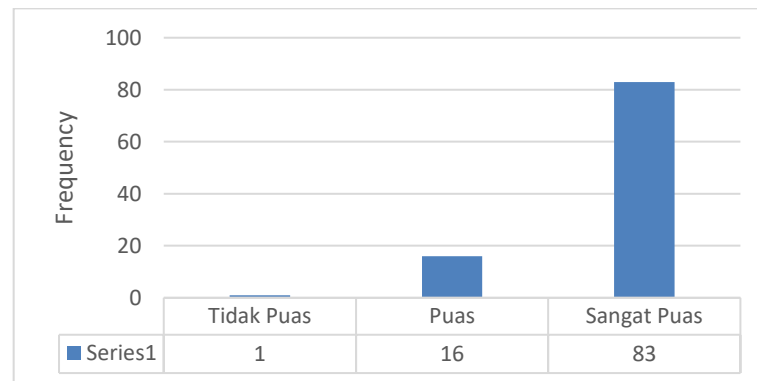


Diagram 3. Frekuensi Kepuasan Pengunjung atas Keindahan Alam Stalaktit dan Stalagmit

Sumber: Hasil olah data penulis, 2024

Berdasarkan data pada diagram batang di atas kategori tidak puas terhadap tingkat kepuasan pengunjung terhadap keindahan alam berupa stalaktit dan stalagmit menunjukkan jumlah paling sedikit yaitu 1 responden (1%). Sedangkan untuk kategori puas mendapatkan 16 jawaban responden (16%) dari seluruh jawaban. Kemudian untuk kategori sangat tidak puas 0 jawaban. Kategori sangat puas mendapatkan jumlah jawaban tertinggi dengan frekuensi atau jumlah jawaban 83 responden (83%). Data tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung terhadap keindahan alam berupa stalaktit dan stalagmit sangat baik. Skor kepuasan rata-rata dalam konversi IKM pada unsur keindahan alam berupa stalaktit dan stalagmit mendapatkan nilai 95.5 dengan kategori A atau sangat puas.

$$\text{Skor Kepuasan} = \frac{3.82}{4} \times 100 = 95.5$$

B. Kepuasan Pengunjung atas Atraksi Buatan

Tabel 4. Kepuasan Pengunjung atas Atraksi Buatan

Pernyataan Aspek	Nilai Rata-Rata per Item
Tatapan altar pada objek wisata Gua Maria Tritis	3.48
Patung pada objek wisata Gua Maria Tritis	3.62
Rute jalan salib yang dibuat oleh pengelola Gua Maria Tritis	3.52
Jumlah	10.62
Nilai rata-rata per aspek	3.54

Sumber: Hasil olah data penulis, 2024



Berdasarkan dari hasil survei pada aspek atraksi buatan di atas kita melihat bahwa ketiga pernyataan menunjukkan unsur pendukung dalam tingkat kepuasan pengunjung. Nilai rata-rata pada aspek ini menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung terhadap Atraksi Buatan yang disajikan berada pada kategori sangat puas dengan nilai 3,54 dari nilai maksimum 4. Unsur yang mendukung tingkat kepuasan pada aspek tersebut adalah kepuasan pengunjung dalam melihat tatanan altar pada Gua Maria Tritis, patung-patung yang ada di sana, dan rute jalan salib. Ketiga hal tersebut merupakan unsur penting dalam aspek Atraksi Buatan karena menjadi pendukung dalam kegiatan ziarah dan wisata di Gua Maria Tritis. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa penyajian Atraksi Buatan pada objek wisata Gua Maria Tritis sudah sangat memuaskan dan sesuai dengan harapan pengunjung.

1) Tatanan Altar pada Objek Wisata Gua Maria Tritis

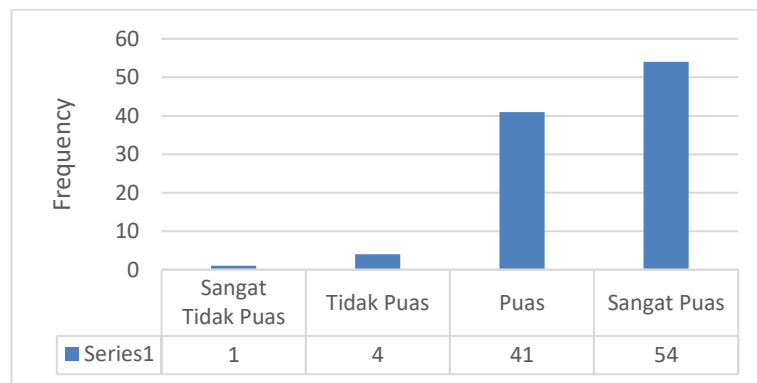


Diagram 4. Frekuensi Kepuasan Pengunjung atas Tatanan Altar

Sumber: Hasil olah data penulis, 2024

Berdasarkan data pada gambar diagram batang di atas terlihat bahwa kategori sangat tidak puas pada unsur tatanan altar pada konsep atraksi buatan menunjukkan frekuensi 1 jawaban. Sedangkan untuk kategori jawaban tidak puas berjumlah 4 jawaban atau 4% responden memilih tidak puas untuk unsur tersebut. Selanjutnya untuk kategori jawaban puas terdapat 41 jawaban dengan persentase 41%. Kategori sangat puas mendapatkan jumlah jawaban terbanyak dengan frekuensi 54 responden atau 54%. Skor kepuasan rata-rata dalam konversi IKM pada unsur tatanan altar mendapatkan nilai 87 dengan kategori A atau sangat puas.

$$\text{Skor Kepuasan} = \frac{3,48}{4} \times 100 = 87$$

2) Patung pada Objek Wisata Gua Maria Tritis

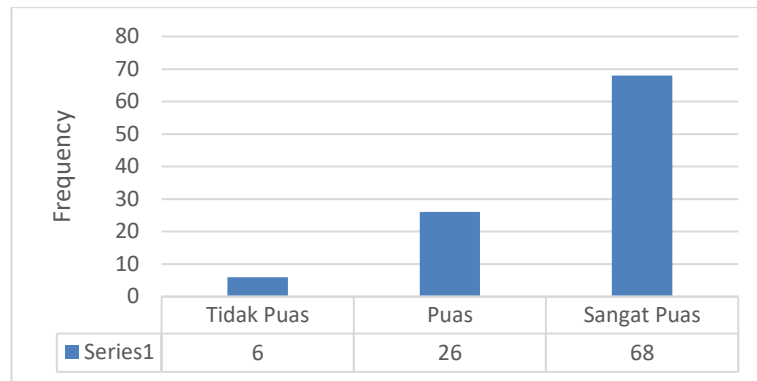


Diagram 5. Frekuensi Kepuasan Pengunjung atas Patung

Sumber: Hasil olah data penulis, 2024

Berdasarkan data pada gambar diagram batang di atas dapat dilihat bahwa terdapat 6 responden dengan persentase 6% memilih kategori tidak puas atas patung pada objek wisata Gua Maria Tritis. Kemudian terdapat 26 jawaban yang menyatakan puas dengan jumlah persentase 26% dari seluruh jawaban. Kategori yang mendapat jumlah jawaban tertinggi adalah kategori sangat puas dengan frekuensi jawaban 68 dengan persentase 68%. Skor kepuasan rata-rata dalam konversi IKM pada unsur atraksi buatan berupa patung mendapatkan nilai 90.5 dengan kategori A atau sangat puas.

$$\text{Skor Kepuasan} = \frac{3.62}{4} \times 100 = 90.5$$

3) Rute Jalan Salib yang Dibuat oleh Pengelola Gua Maria Tritis

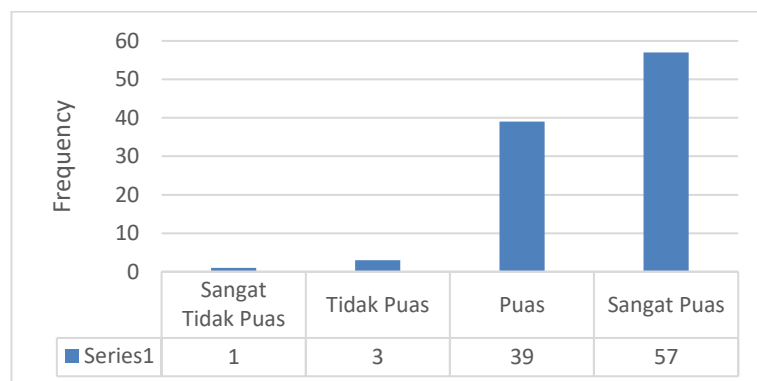


Diagram 6. Frekuensi Kepuasan Pengunjung atas Rute Jalan Salib

Sumber: Hasil olah data penulis, 2024

Berdasarkan data pada gambar diagram batang di atas, tingkat kepuasan pengunjung atas rute jalan salib di Gua Maria Tritis tergolong sangat puas dengan total



frekuensi jawaban 57 responden (57%). Sedangkan untuk kategori puas terdapat jumlah jawaban sebanyak 39 jawaban responden (39%). Jawaban untuk kategori tidak puas berjumlah 3 jawaban responden (3%) dan kategori sangat tidak puas terdapat 1 jawaban (1%). Adapun rute Jalan Salib mendapatkan skor kepuasan sebesar 88, menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung merasa sangat puas.

$$\text{Skor Kepuasan} = \frac{3.52}{4} \times 100 = 88$$

C. Kepuasan Pengunjung atas Fasilitas

Tabel 5. Kepuasan Pengunjung atas Fasilitas

Pernyataan Aspek	Nilai Rata-Rata per Item
Fasilitas ibadah yang diberikan	3.51
Akses bagi penyandang disabilitas	3.20
Akses bagi lansia	3.19
Kebersihan toilet di Gua Maria Tritis	3.54
Kebersihan area ibadah dan doa	3.66
Ketersediaan lahan parkir	3.24
Jumlah	20.34
Nilai rata-rata per aspek	3.39

Sumber: Hasil olah data penulis, 2024

Berdasarkan data di atas, nilai rata-rata tingkat kepuasan pada aspek tersebut menunjukkan kategori sangat puas dengan nilai 3,39 dari nilai maksimum 4. Jika dilihat dari setiap nilai pada setiap unsur, unsur yang menyatakan tingkat kepuasan terhadap fasilitas bagi penyandang disabilitas dan lansia menempati peringkat terendah dengan nilai 3,2 dan 3,19. Kedua unsur tersebut termasuk dalam kategori puas, dengan kata lain ada beberapa pengunjung yang merasa kurang puas dengan fasilitas yang diberikan untuk penyandang disabilitas dan lansia. Meskipun demikian secara keseluruhan tingkat kepuasan pengunjung pada aspek fasilitas termasuk dalam kategori sangat puas.

Nilai kepuasan tersebut juga didukung dengan beberapa pendapat pengunjung. Christina berpendapat bahwa, *“Pertama kali kesini guanya megah, toilet bersih, bis rombongan tidak bisa sampai bawah jadi jalan lumayan tapi tidak masalah.”* Selain itu, Orlando berpendapat, *“Semua sudah baik, perlu pemeliharaan dan pengembangan lebih lanjut, semoga indah pada waktunya, Tuhan Yesus memberkati, Bunda Maria melindungi.”*

1) Fasilitas Ibadah yang Diberikan

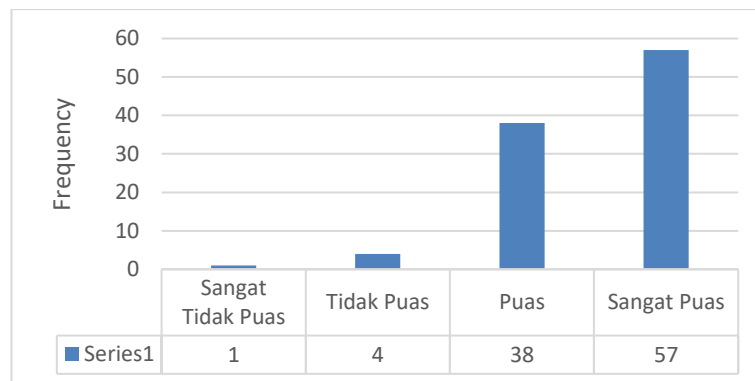


Diagram 7. Frekuensi Kepuasan Pengunjung atas Fasilitas Ibadah

Sumber: Hasil olah data penulis, 2024

Berdasarkan data gambar diagram batang di atas dapat dilihat bahwa kategori sangat tidak puas atas fasilitas ibadah terdapat 1 jawaban dan 4 jawaban untuk tidak puas dengan persentase 4%. Sedangkan untuk kategori puas terdapat 38 jawaban dengan persentase 38%. Data pada diagram batang di atas menyatakan bahwa pilihan jawaban terbanyak adalah pada kategori sangat puas. Hal tersebut menandakan bahwa tingkat kepuasan pengunjung atas fasilitas ibadah yang disediakan sangat baik dengan jumlah jawaban sangat puas 57 jawaban dengan persentase 57%. Tingkat kepuasan tersebut dihasilkan karena adanya kesesuaian antara harapan dengan realitas pengalaman mereka saat berkunjung. Berdasarkan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), fasilitas ibadah mendapatkan skor kepuasan sebesar 87,75. Skor ini menunjukkan bahwa mayoritas pengunjung merasa sangat puas dengan fasilitas yang disediakan, baik dari segi kebersihan, kenyamanan, maupun ketersediaan sarana pendukung ibadah.

$$\text{Skor Kepuasan} = \frac{3.51}{4} \times 100 = 87.75$$

2) Akses bagi Penyandang Disabilitas

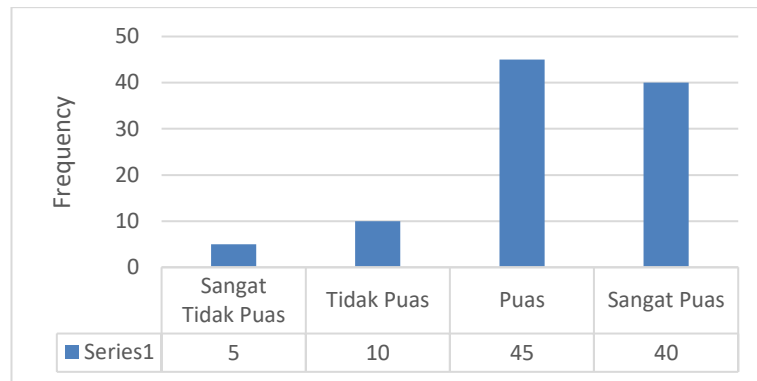


Diagram 8. Frekuensi Kepuasan Pengunjung atas Akses bagi Penyandang Disabilitas

Sumber: Hasil olah data penulis, 2024

Data pada gambar diagram di atas menunjukkan tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas Gua Maria Tritis bagi penyandang disabilitas. Pada unsur ini terdapat 5 jawaban atau sebanyak 5% responden menjawab dengan kategori sangat tidak puas. Kemudian terdapat 10 jawaban responden dengan persentase 10% pada kategori jawaban tidak puas. Selanjutnya terdapat 40 atau 40% responden pada penelitian ini dengan kategori jawaban sangat puas. Berdasarkan data pada diagram batang di atas jumlah terbanyak terdapat pada kategori puas dengan frekuensi 45 responden dengan persentase 45%. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung atas fasilitas bagi penyandang disabilitas cukup memuaskan. Harapan dengan realitas pengalaman pengunjung dilihat dari unsur ketersediaan fasilitas bagi penyandang disabilitas berada dalam kategori puas.

$$\text{Skor Kepuasan} = \frac{3.2}{4} \times 100 = 80$$

Berdasarkan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), akses bagi penyandang disabilitas memperoleh skor kepuasan sebesar 80. Meskipun hasil ini menunjukkan kategori tingkat kepuasan yang sangat baik, sejumlah pengunjung penyandang disabilitas masih menghadapi kesulitan, terutama terkait kondisi jalan yang belum sepenuhnya ramah bagi mereka. Selain itu, terdapat saran agar ditambahkan pegangan pada tangga untuk meningkatkan keamanan dan kenyamanan. Beberapa pengunjung juga merekomendasikan adanya teks atau *subtitle* selama misa, agar pengunjung dengan keterbatasan pendengaran dapat lebih mudah mengikuti jalannya ibadah dengan baik.

Peningkatan ini diharapkan mampu menciptakan pengalaman yang lebih inklusif bagi semua pengunjung.

3) Akses bagi Lansia

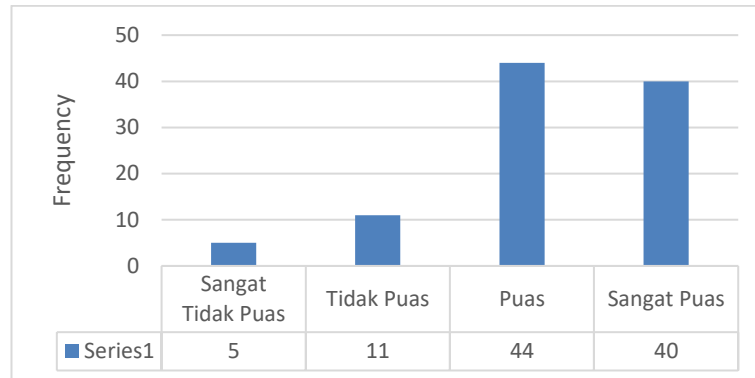


Diagram 9. Frekuensi Kepuasan Pengunjung atas Akses bagi Lansia

Sumber: Hasil olah data penulis, 2024

Berdasarkan data pada gambar diagram batang di atas terdapat 5 responden atau 5% yang menyatakan diri sangat tidak puas dengan fasilitas Gua Maria Tritis untuk akses lansia. Kemudian terdapat 11 responden dengan persentase 11% menyatakan diri mereka tidak puas dengan fasilitas untuk akses lansia. Menurut mereka jalan menuju Gua Maria Tritis sulit dilewati oleh lansia dan tidak ada akomodasi atau fasilitas yang mendukung. Meskipun demikian terdapat 40 responden atau 40% dari mereka menyatakan sangat puas terhadap akses bagi lansia di sana. Kemudian terdapat 44 responden dengan persentase 44% memilih kategori puas terhadap fasilitas bagi lansia di Gua Maria Tritis. Gua Maria Tritis memiliki persiapan yang sangat baik bagi para lansia dengan menyediakan kursi roda bagi yang membutuhkan, mengingat jalan menuju gua yang cukup jauh. Hanya saja penggunaan fasilitas tersebut memang masih terbilang kurang, karena tidak adanya informasi mengenai penggunaan fasilitas tersebut. Berdasarkan perhitungan, akses bagi lansia mendapatkan skor sebesar 79,75.

$$\text{Skor Kepuasan} = \frac{3.19}{4} \times 100 = 79.75$$

4) Kebersihan Toilet di Gua Maria Tritis

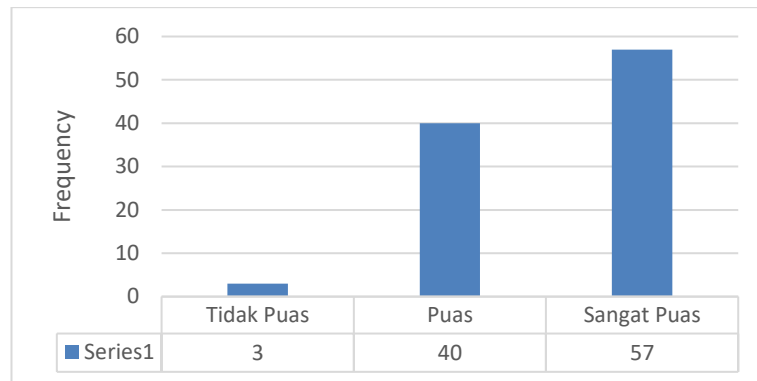


Diagram 10. Frekuensi Kepuasan Pengunjung atas Kebersihan Toilet

Sumber: Hasil olah data penulis, 2024

Berdasarkan data gambar diagram batang di atas terlihat bahwa jawaban untuk kategori tidak puas atas kebersihan toilet di sana memiliki frekuensi rendah yaitu 3 responden (3%). Kemudian 40 responden menyatakan puas (40%). Sedangkan kategori kepuasan tertinggi adalah sangat puas dengan jumlah frekuensi 57 jawaban (57%). Hal tersebut menyatakan bahwa kebersihan toilet di Gua Maria Tritis sangat baik. Sehingga harapan dan realitas pengalaman pengunjung di sana sesuai. Pengunjung merasa sangat puas dengan kebersihan toilet di Gua Maria Tritis. Berdasarkan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), kebersihan toilet mendapatkan skor kepuasan sebesar 88,5, yang menunjukkan kategori tingkat kepuasan sangat puas dari para pengunjung.

$$\text{Skor Kepuasan} = \frac{3.54}{4} \times 100 = 88.5$$

5) Kebersihan Area Ibadah dan Doa

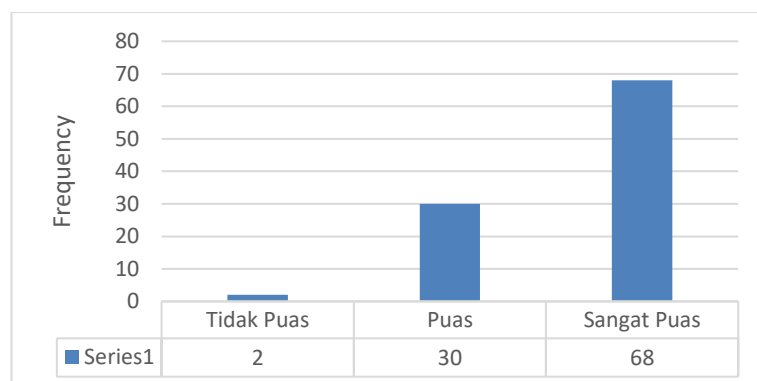


Diagram 11. Frekuensi Kepuasan Pengunjung atas Kebersihan Area Ibadah

Sumber: Hasil olah data penulis, 2024

Berdasarkan data pada gambar diagram batang, dapat dilihat bahwa frekuensi jawaban tidak puas atas kebersihan area ibadah berjumlah 2 jawaban atau 2%. Sedangkan frekuensi jawaban untuk kategori puas terdapat 30 jawaban dengan persentase 30%. Kategori dengan jawaban tertinggi adalah sangat puas dengan frekuensi jawaban 68 orang dengan persentase jawaban 68%.

Jika dilihat dari data tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pengunjung merasa sangat puas dengan kebersihan di area ibadah. Artinya kebersihan area ibadah telah dijaga dan ketersediaan fasilitas berupa tempat sampah juga memadai. Tingkat kepuasan yang tinggi ini menyatakan bahwa terdapat kesesuaian antara harapan dengan realitas pengalaman pengunjung di sana. Berdasarkan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), kebersihan area ibadah mendapatkan skor sebesar 91,5, yang menunjukkan kategori sangat puas dengan kebersihan yang terjaga di area tersebut.

$$\text{Skor Kepuasan} = \frac{3.66}{4} \times 100 = 91.5$$

6) Ketersediaan Lahan Parkir

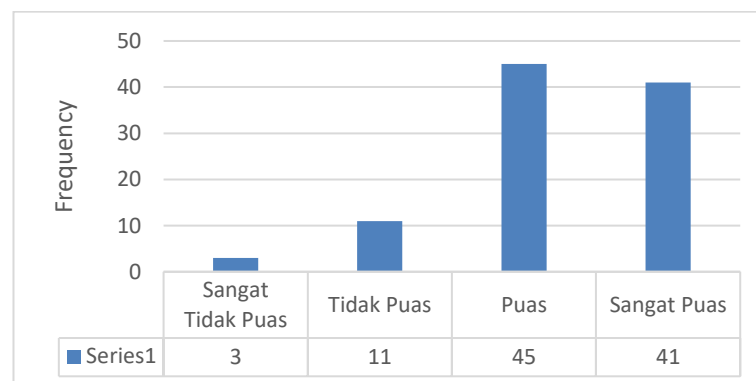


Diagram 12. Frekuensi Kepuasan Pengunjung atas Ketersediaan Lahan Parkir

Sumber: Hasil olah data penulis, 2024

Berdasarkan data pada gambar diagram batang di atas terlihat bahwa jumlah frekuensi kategori jawaban sangat tidak puas adalah 3 orang (3%). Sedangkan untuk kategori jawaban tidak puas terdapat 11 jawaban (11%). Kemudian untuk kategori jawaban sangat puas terdapat 41 jawaban dengan persentase jawaban 41%. Kategori jawaban puas masuk dalam kategori dengan frekuensi tertinggi yaitu 45 jawaban dengan persentase 45%. Hal tersebut menggambarkan bahwa kepuasan pengunjung terhadap ketersediaan lahan parkir termasuk dalam kategori baik. Pengunjung merasa puas dengan ketersediaan lahan parkir di sana. Berdasarkan survei Indeks Kepuasan



Masyarakat (IKM), ketersediaan lahan parkir mendapatkan skor sebesar 81, yang menunjukkan kategori kepuasan sangat puas.

$$\text{Skor Kepuasan} = \frac{3.24}{4} \times 100 = 81$$

D. Kepuasan Pengunjung atas Akses

Tabel 6. Kepuasan Pengunjung Atas Akses

Pernyataan Aspek	Nilai Rata-Rata per Item
Ketersediaan transportasi umum	3.00
Kondisi jalan menuju Gua Maria Tritis	3.22
Jarak dan waktu tempuh menuju Gua Maria Tritis	3.23
Jumlah	9.45
Nilai rata-rata per aspek	3.15

Sumber: Hasil olah data penulis, 2024

Berdasarkan data di atas nilai rata-rata pada aspek akses diambil dari nilai rata-rata tiap unsur pada pernyataan yang diberikan. Pada aspek akses tersebut terdiri dari tiga unsur yang dituangkan dalam pernyataan berkaitan dengan akses menuju ke objek wisata Gua Maria Tritis. Unsur-unsur tersebut adalah ketersediaan transportasi umum, kondisi jalan, serta jarak dan waktu tempuh menuju Gua Maria Tritis. Pada ketiga unsur tersebut didapatkan nilai rata-rata 3,15 dari nilai maksimum 4. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung terhadap aspek tersebut termasuk dalam kategori puas. Diketahui bahwa tidak ada transportasi umum yang tersedia untuk menuju ke lokasi.

1) Ketersediaan Transportasi Umum

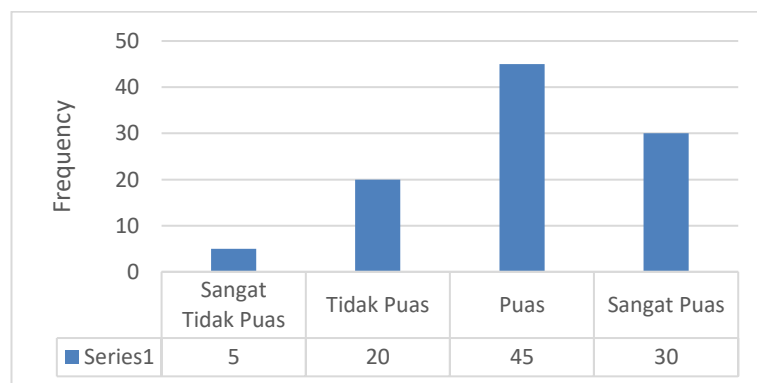


Diagram 13. Frekuensi Kepuasan Pengunjung atas Ketersediaan Transportasi Umum

Sumber: Hasil olah data penulis, 2024

Berdasarkan data pada gambar diagram batang, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pengunjung atas ketersediaan transportasi umum menuju lokasi pada kategori sangat tidak puas berjumlah 5 orang dengan persentase 5%. Kemudian untuk kategori tidak puas berjumlah 20 jawaban atau 20%. Sedangkan kategori sangat puas terdapat 30 jawaban dengan persentase jawaban 30%. Untuk kategori dengan frekuensi jawaban tertinggi adalah kategori puas dengan jumlah jawaban 45 dengan persentase 45%. Hal tersebut menyatakan bahwa pengunjung merasa puas dengan transportasi umum menuju ke Gua Maria Tritis.

$$\text{Skor Kepuasan} = \frac{3}{4} \times 100 = 75$$

Berdasarkan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), ketersediaan dan kualitas transportasi umum mendapatkan skor sebesar 75. Skor ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung dalam kategori puas. Berdasarkan pengamatan penulis, tidak ada transportasi umum untuk menuju ke Gua Maria Tritis. Bisa jadi hal ini menjadi landasan penilaian pengunjung terhadap aspek ini.

2) Kondisi Jalan menuju Gua Maria Tritis

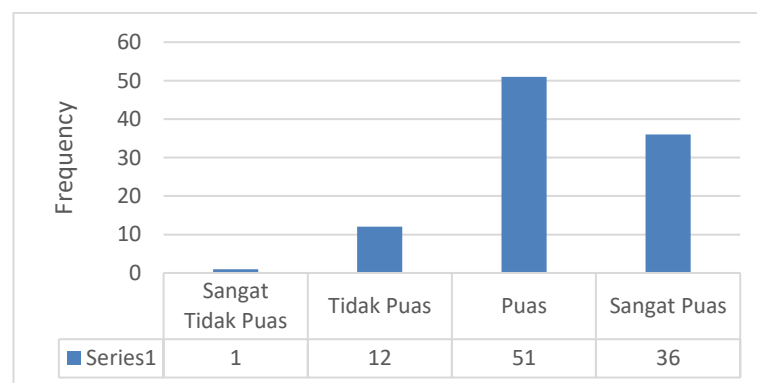


Diagram 14. Frekuensi Kepuasan Pengunjung atas Kondisi Jalan

Sumber: Hasil olah data penulis, 2024

Berdasarkan pada gambar diagram batang kepuasan terhadap kondisi jalan menuju Gua Maria Tritis di atas kategori sangat tidak puas terdapat 1 jawaban. Kategori tidak puas dengan jumlah frekuensi jawaban 12 orang atau persentase jawaban 12%. Kemudian untuk kategori sangat puas terdapat 36 jawaban dengan persentase 36%. Kategori dengan frekuensi tertinggi adalah puas dengan jumlah frekuensi 51 jawaban atau 51%. Hal ini memperlihatkan bahwa kepuasan pengunjung atas kondisi jalan



menuju gua termasuk dalam kategori baik atau puas. Data tersebut menunjukkan harapan pengunjung dan realitas pengalaman sesuai dan cukup memuaskan.

$$\text{Skor Kepuasan} = \frac{3.22}{4} \times 100 = 80.5$$

Berdasarkan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), kondisi jalan mendapatkan skor kepuasan sebesar 80,5 menunjukkan kategori kepuasan sangat puas. Menurut pengamatan penulis, hal ini bisa jadi dipengaruhi oleh jalan menuju Gua Maria Tritis yang melewati Jalan Jalur Lintas Selatan dan lokasi Gua Maria Tritis mudah ditemukan.

3) Jarak dan Waktu Tempuh menuju Gua Maria Tritis

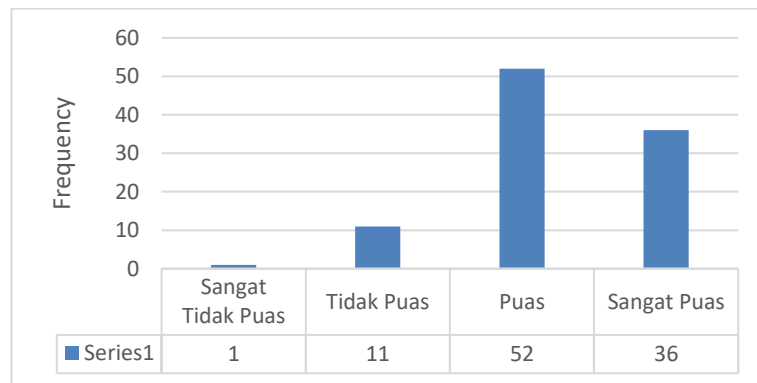


Diagram 15. Frekuensi Kepuasan Pengunjung atas Jarak dan Waktu Tempuh

Sumber: Hasil olah data penulis, 2024

Berdasarkan pada gambar diagram batang di atas, kepuasan terhadap jarak dan waktu tempuh menuju Gua Maria Tritis memperlihatkan frekuensi jawaban 1 pada kategori sangat tidak puas. Kemudian frekuensi jawaban untuk kategori tidak puas berjumlah 11 jawaban dengan persentase 11%. Hal tersebut memperlihatkan masih ada beberapa orang yang merasa jarak dan waktu tempuh kurang memuaskan.

Kategori tertinggi yang terdapat pada data tersebut adalah kategori puas dengan jumlah frekuensi 52 jawaban atau jumlah persentase 52% dan kategori sangat puas berjumlah 36 jawaban atau 36%. Pada data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pengunjung merasa puas dengan jarak dan waktu tempuh menuju Gua Maria Tritis. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat kesesuaian harapan dengan realitas yang mereka alami selama mengunjungi Gua Maria Tritis.

$$\text{Skor Kepuasan} = \frac{3.23}{4} \times 100 = 80.75$$

Berdasarkan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) jarak dan waktu tempuh mendapatkan skor kepuasan sebesar 80,75 menunjukkan kategori kepuasan sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengunjung tidak mengalami kendala atas jarak dan waktu tempuh menuju Gua Maria Tritis.

E. Kepuasan Pengunjung atas Pelayanan Pendukung

Tabel 7. Kepuasan Pengunjung atas Pelayanan Pendukung

Pernyataan Aspek	Nilai Rata-Rata per Item
Upaya promosi yang dilakukan Tim Pengelola Gua Maria Tritis	3.09
Informasi yang diberikan melalui Instagram/ <i>website</i> resmi Gua Maria Tritis	3.13
Jumlah	6.22
Nilai rata-rata per aspek	3.11

Sumber: Hasil olah data penulis, 2024

Berdasarkan data di atas nilai rata-rata aspek Pelayanan Pendukung diambil dari nilai rata-rata tiap unsur yang dituangkan dalam dua pernyataan. Unsur tersebut meliputi upaya promosi dan informasi pada sosial media atau *website* objek wisata Gua Maria Tritis. Nilai rata-rata pada aspek Pelayanan Pendukung adalah 3,11 dari nilai maksimum 4, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pada aspek tersebut termasuk dalam kategori puas.

1) Upaya Promosi yang Dilakukan Tim Pengelola Gua Maria Tritis

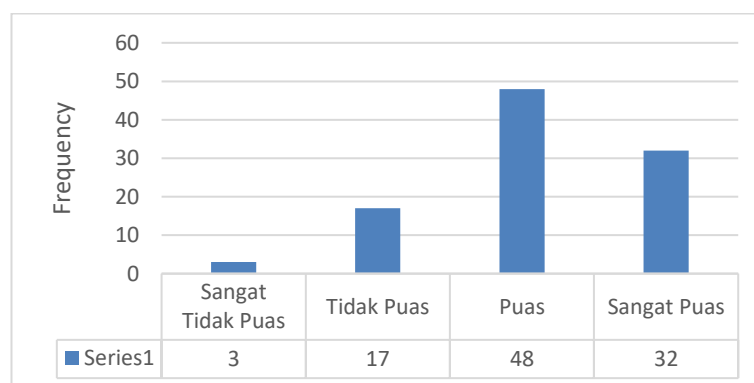


Diagram 16. Frekuensi Kepuasan Pengunjung atas Upaya Promosi

Sumber: Hasil olah data penulis, 2024

Berdasarkan data pada gambar diagram batang di atas terdapat data yang menunjukkan tingkat kepuasan pengunjung atas upaya promosi yang dilakukan sebagai



pelayanan pendukung wisata. Terdapat 3 orang dengan persentase 3% yang menyatakan bahwa mereka sangat tidak puas. Kemudian ada 17 responden yang menyatakan bahwa mereka tidak puas dengan upaya promosi yang dilakukan dan 32 responden dengan persentase 32% yang menyatakan bahwa mereka sangat puas dengan upaya promosi yang dilakukan. Kategori dengan jumlah frekuensi jawaban tertinggi adalah kategori puas yaitu 48 jawaban atau 48%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung berada dalam kategori puas, sehingga harapan dan realitas memiliki kesesuaian yang sangat baik. Berdasarkan perhitungan, pelayanan pendukung berupa upaya promosi mendapatkan skor sebesar 77,25 dengan kategori sangat puas.

$$\text{Skor Kepuasan} = \frac{3.09}{4} \times 100 = 77.25$$

2) Informasi yang Diberikan melalui Instagram/Website Resmi Gua Maria Tritis

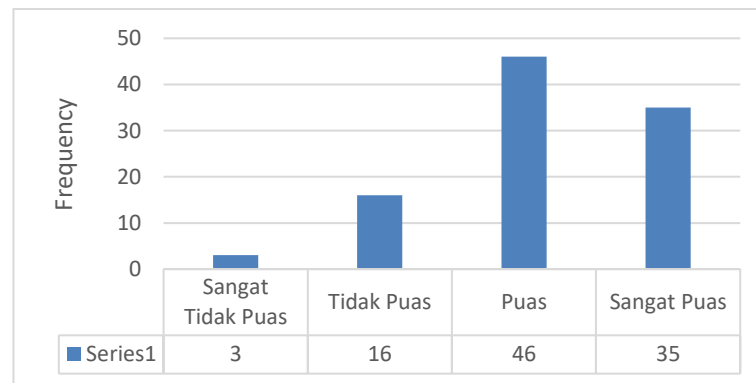


Diagram 17. Frekuensi Kepuasan Pengunjung atas Informasi yang Diberikan melalui Instagram dan Website

Sumber: Hasil olah data penulis, 2024

Berdasarkan pada data gambar diagram batang di atas memperlihatkan hasil survei tingkat kepuasan terhadap informasi yang diberikan melalui Instagram atau *website*. Untuk kategori sangat tidak puas terdapat 3 jawaban dengan persentase 3% dan 16 jawaban untuk kategori tidak puas dengan persentase 16%. Kemudian jawaban untuk kategori sangat puas terdapat 35 jawaban dengan persentase 35%. Kategori dengan jumlah jawaban terbanyak adalah kategori puas dengan jumlah jawaban 46 atau 46% dari seluruh pengunjung. Hal ini menunjukkan terdapat 46 pengunjung yang merasa puas dengan informasi yang diberikan pada Instagram dan *website* resmi Gua Maria Tritis. Tingkat kepuasan tersebut didapat dari perasaan puas pengunjung dan kesesuaian harapan dengan kenyataan pengalaman berkunjung mereka di Gua Maria Tritis.

$$\text{Skor Kepuasan} = \frac{3.13}{4} \times 100 = 78.25$$

Berdasarkan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan pendukung berupa informasi melalui Instagram atau *website* mendapatkan skor sebesar 78,25 yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung termasuk dalam kategori sangat puas. Pengunjung mengungkapkan bahwa meskipun informasi yang ada sudah cukup, namun pengunjung memberikan saran untuk menambahkan informasi mengenai sejarah dan latar belakang Gua Maria Tritis. Dengan menyediakan informasi tersebut pengunjung diharapkan dapat lebih memahami dan menghargai keunikan Gua Maria Tritis, sehingga dapat meningkatkan pengalaman mereka saat berkunjung.

Perhitungan Indeks Kepuasan Pengunjung Gua Maria Tritis

Tabel 8. Indeks Kepuasan Pengunjung terhadap Gua Maria Tritis

Unsur	Nilai Rata-Rata Unsur	Hasil Konversi
Atraksi Alam	3,81	95,25
Atraksi Buatan	3,54	88,50
Fasilitas	3,39	84,75
Akses	3,15	78,75
Pelayanan Pendukung	3,11	77,75
Jumlah	17,00	425,00
Rata-Rata	3,40	85,00

Sumber: Hasil olah data penulis, 2024

Berdasarkan perhitungan di atas, secara keseluruhan rata-rata kepuasan pengunjung Gua Maria Tritis mendapatkan skor 85. Artinya, tingkat kepuasan pengunjung Gua Maria Tritis masuk dalam kategori A atau sangat puas berdasarkan klasifikasi IKM.

Pembahasan

Menurut Tengan, Kuusogre, Maayir, & Sakyi (2022) atraksi diakui sebagai salah satu dari tiga elemen penting penyediaan pariwisata selain transportasi dan akomodasi. Oleh karena itu, pariwisata tidak akan ada tanpa atraksi. Atraksi sangat penting dalam memberikan kontribusi terhadap kepuasan pengunjung secara keseluruhan, karena atraksi dianggap sebagai inti dari pariwisata, tidak hanya dalam hal merumuskan produk pariwisata tetapi juga sebagai ukuran kinerja keseluruhan destinasi. Oleh karena itu, untuk menjamin keberlangsungan atraksi dan destinasi, kepuasan pengunjung menjadi kuncinya. Pada temuan penelitian,

didapatkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung dari komponen atraksi baik alam maupun buatan mencapai tingkat kepuasan yang sangat puas. Pengunjung merasa puas dengan atraksi alam berupa gua, stalaktit dan stalagmit, serta tebing-tebing di sekitar gua. Hal ini menunjukkan pentingnya kualitas atraksi wisata dalam kepuasan pengalaman pengunjung pada destinasi wisata itu sendiri.

Kemudian untuk komponen fasilitas menurut Sarim (dalam Novarlia, 2022) fasilitas merupakan komponen yang menunjang kelancaran kegiatan wisatawan selama berada di kawasan atau lokasi objek wisata, dengan indikator ketersediaan dan kelayakan. Pada suatu destinasi wisata kualitas dan kelayakan fasilitas yang diberikan menjadi sebuah hal penting. Seperti dalam penelitian kepuasan tingkat pengunjung atas Gua Maria Tritis, tingkat kepuasan pada komponen fasilitas mendapatkan nilai yang sangat memuaskan. Komponen fasilitas tersebut meliputi kebersihan dan kelengkapan fasilitas yang disediakan seperti, toilet, lahan parkir, ruang pertemuan (Pendopo Emaus), dan layanan disabilitas atau lansia berupa kursi roda.

Fasilitas cenderung mendukung bukan mendorong pertumbuhan dan cenderung berkembang pada saat yang sama atau sesudah atraksi berkembang (Novarlia, 2022). Dengan demikian kepuasan terhadap fasilitas yang disediakan menjadi sangat penting untuk perkembangan suatu destinasi wisata. Menurut Sammeng (dalam Hantoro, 2023) fasilitas merupakan hal penting yang perlu diperhatikan untuk mengembangkan pariwisata. Salah satu dimensi yang memiliki kaitan erat dengan kepuasan konsumen adalah dimensi *tangible* (bukti fisik). Yazid (dalam Hantoro, 2023) mengemukakan bahwa aspek *tangible* ini dapat mencakup penampilan fasilitas atau elemen-elemen fisik, peralatan, personil, dan material-material lainnya. Oleh karena itu, sangat penting bagi suatu destinasi wisata untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung dari aspek fasilitasnya.

Berdasarkan *World Tourism Organization* (dalam Marlyana & Khoiriyah, 2015) kualitas layanan di bidang pariwisata adalah “...hasil dari suatu proses yang menyiratkan kepuasan dari semua produk yang sah dan kebutuhan akan pelayanan, persyaratan dan harapan pelanggan, dengan harga yang dapat diterima, sesuai dengan penentu kualitas yang mendasari seperti keselamatan dan keamanan, kebersihan, aksesibilitas, transparansi, keaslian, dan harmonisasi dari kegiatan pariwisata yang peduli dengan lingkungan manusia dan alam.” Kualitas komponen aksesibilitas juga penting dalam kepuasan pengunjung. Komponen aksesibilitas meliputi kemudahan wisatawan untuk mencapai lokasi wisata, seberapa mudah destinasi wisata itu diakses. Pada penelitian ini hasil survei tingkat kepuasan pada komponen

akses menunjukkan kategori puas. Sehingga hal tersebut menunjukkan pentingnya komponen akses terhadap tingkat kepuasan pengunjung. Kualitas akses pada destinasi wisata memengaruhi kepuasan pengunjung.

Kemudian komponen terakhir adalah Pelayanan Pendukung, meliputi kegiatan pemasaran, pengembangan, dan koordinasi (Novarlia, 2022). Pelayanan pendukung atau *ancillary* merupakan pelayanan yang perlu disediakan yakni pemasaran, pembangunan fisik serta koordinasi segala macam aktivitas (Suwena dan Widyatmaja dalam Kusuma Wijaya, Dewi, & Sagita, 2023). Dalam penelitian ini komponen pelayanan pendukung yang diteliti adalah promosi dan informasi. Keduanya merupakan komponen penting dalam destinasi wisata. Sehingga penelitian mengenai kualitas dan tingkat kepuasannya juga perlu dilakukan. Dengan hasil survei tingkat kepuasan dari komponen pelayanan pendukung menyatakan pengunjung puas dengan pelayanan pendukung yang diberikan Gua Maria Tritis.

PENUTUP

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung di Gua Maria Tritis, sebuah tempat ziarah yang terkenal di Yogyakarta. Berdasarkan temuan dan pembahasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung sangat puas, terutama pada aspek atraksi alam, atraksi buatan, dan fasilitas. Adapun rekomendasi yang dapat disampaikan oleh penulis adalah perlunya peningkatan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dan lansia, serta perluasan promosi melalui media digital. Selain itu, pengelola juga disarankan untuk terus memantau kepuasan pengunjung guna menjaga kualitas pelayanan di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, U. (2023). *Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Daya Tarik Objek Wisata Lengkung Langit 1 Di Kelurahan Pinang Jaya Kecamatan Kemiling Kota Bandar Lampung*. Lampung: Universitas Lampung.
- Anwar, M. F., Hamid, D., & Topowijono. (2017). *Analisis Dampak Pengembangan Wisata Religi Makam Sunan Maulana Malik Ibrahim dalam Kehidupan Sosial dan Ekonomi Masyarakat Sekitar*. Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 44 (1), 186-193.
- Demolingo, R. H., & Sriwulandari. (2022). *Analisis Artificial dan Natural Attraction terhadap Kepuasan Wisatawan*. Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia. Vol. 7 (3), 2706-2719.

- Firsty, O., & Suryasih, I. A. (2019). *Strategi Pengembangan Candi Muaro Jambi Sebagai Wisata Religi*. Jurnal Destinasi Pariwisata. Vol. 7 (1), 36-43.
- Garbarino, E. (1999). *The Different Roles of Satisfaction, Trust, and Commitment in Customer Relationships*. Journal of Marketing. Vol. 63 (2), 70-87.
- Goje, M. G. (2017). *Pengaruh Atraksi Wisata Alam dan Motivasi Wisatawan Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Ke Kawasan Wisata Ciwidey dan Pangalengan*. Jurnal Wacana Ekonomi. Vol. 18 (1), 61-65.
- Gultom, D. I., Sugiyanto, D. R., Aprianto, Y., & Pratiwi, W. H. (2019). *Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia*. Lipi.
- Hantoro, M. F. (2023). *Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Wisata Pantai Tirang Kota Semarang*. Universitas Semarang.
- Jinayan. (2019). *Survei Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Objek Wisata Pantai Topejawa Di Kabupaten Takalar*. Universitas Negeri Makasar.
- Wijaya, T. K., Dewi, & Sagita, P. A. W. (2023). *Pengaruh Attraction, Amenities, Accessibility, dan Ancillary Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Wisatawan Nusantara Ke Pantai Pandawa, Badung*. Jurnal Ipta (Industri Perjalanan Wisata) Vol. 11 (2), 135-147.
- Marlyana, N., & Khoiriyah, N. (2015). *Model Konseptual Peningkatan Kualitas Layanan Industri Pariwisata Di Jawa Tengah Menggunakan Tourservqual*. Jurnal Kawistara. Vol. 5 (2), 99-220.
- Mulyantari, E., & Risangaji, A. T. (2020). *Pengaruh Lokasi dan Fasilitas Terhadap Keputusan Berkunjung Di Objek Wisata Gua Maria Tritis*. Media Wisata. Vol. 18 (1), 82-89.
- Novarlia, I. (2022). *Tourist Attraction, Motivation, and Prices Influence on Visitors' Decision to Visit the Cikandung Water Sources Tourism Object*. Bircu Journal. Vol. 5 (3) 25400-25409
- Pengelola. (2019). *Tentang: Gua Maria Tritis*. Diambil Kembali Dari Situs Web Gua Maria Tritis: <https://www.guamariatritis.com/about-1>
- Roscoe, J. T. (1975). *Fundamental Research Statistics For The Behavioral Sciences, 2nd Edition*. Holt, Rinehart and Winston, Inc.
- Rosa, P. D., & Pradini, G. (2023). *Persepsi Wisatawan Terhadap Fasilitas Wisata Religi Masjid Istiqlal Di Jakarta*. Jakarta: Open Journal System. Vol. 17 (6), 1161-1176.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabet.

- Tengan, C., Kuusogre, A., Maayir, G., & Sakyi, R. (2022). *Dimensi Kepuasan Pengunjung Pada Atraksi: Studi di Taman Nasional Kakum, Ghana*. Sumbrugu: Jurnal Pariwisata & Perhotelan. Vol. 13 (2), 173-187.
- Triana, W., & Yuliana. (2021). *Strategi Pengembangan Atraksi Wisata Buatan di Pantai Kata Kota Pariaman.*: Jurnal Pendidikan Dan Keluarga. Vol. 13 (1), 37-47.