



Analisis Kualitas Produk Batik Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Kampung Batik Giriloyo Yogyakarta Dengan Importance Performance Analysis (IPA)

Ma'tia¹, Heni Dwi Lestari² & Sri Wahyuni³

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta, Indonesia, 55281

¹Telp: +6282247173402 E-mail: Tiamt007@gmail.com

²Telp: +6283866683153 E-mail: henidwilestari@stipram.ac.id

³Telp: +6281904269976 E-mail: yiyieid@gmail.com

RIWAYAT ARTIKEL

Received: 2024-05-17

Revised : 2024-06-07

Accepted: 2024-06-13

KEYWORD

Product Quality

Service Quality

Tourist Satisfaction

Importance Performance

Analysis (IPA)

KATA KUNCI

Kualitas Produk

Kualitas Layanan

Kepuasan wisatawan

Importance Performance

Analysisi (IPA)

ABSTRACT

Batik as Indonesia's highly valuable artistic and cultural heritage, is an asset that needs to be maintained for its sustainability. The existence of batik has been documented since ancient times and is now experiencing developments in accordance with changing times. Batik is not only a work of art, but also the result of a synthesis between art and technology, as can be seen from the variety of motifs and colors used. The process of making batik reflects the uniqueness and attractiveness of its technology. Apart from having aesthetic value, batik also contains deep philosophical meaning. One way to maintain the value of batik is from the quality of the material, the way it is made, and also from how we represent batik through service. The aim of this research is to find out whether Batik Product Quality and Service Quality have significant results on Tourist Satisfaction in Kampung Batik Giriloyo Yogyakarta. This research uses the Importance Performance Analysis (IPA) method, distributing a questionnaire with 27 statements to 100 respondents to analyze tourist satisfaction with Batik Product Quality and Service Quality in Giriloyo Yogyakarta Batik Village with the results reaching a good level of satisfaction. However, there are several aspects which needs to be repaired and evaluated by the management and employees of Kampung Batik Giriloyo Yogyakarta. Services in Kampung Batik Giriloyo Yogyakarta with the results it is recommended to immediately improve the performance of the Tourism Attraction attributes that are in quadrant I, Attributes that are in quadrant II need to be maintained in order to remain the main strength of Kampung Batik Giriloyo. Meanwhile, attributes in quadrant III need to be improved to increase tourist attraction and satisfaction, while attributes in quadrant IV need to be identified and reduced in performance so as not to become an obstacle to tourist satisfaction.

ABSTRAK

Batik sebagai warisan seni budaya Indonesia yang bernilai tinggi, merupakan suatu aset yang perlu dijaga keberlanjutannya. Keberadaan batik telah terdokumentasi sejak zaman dahulu dan kini mengalami perkembangan sesuai dengan perubahan zaman. Batik bukan hanya merupakan karya seni, melainkan juga hasil sintesis antara teknologi dan seni itu sendiri, terlihat dari ragam motif dan warna yang digunakan. Proses pembuatan batik mencerminkan keunikan

dan daya tarik teknologinya. Selain memiliki nilai estetika, batik juga mengandung makna filosofis yang mendalam. Salah satu cara untuk mempertahankan nilai batik adalah dari kualitas bahan, cara pembuatan, dan juga dari bagaimana kita merepresentasikan suatu batik melalui pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Kualitas Produk Batik dan Kualitas Layanan memiliki hasil yang signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan di Kampung Batik Giriloyo Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA), penyebaran kuesioner dengan 27 pernyataan kepada 100 responden untuk menganalisis kepuasan wisatawan terhadap Kualitas Produk Batik Dan Kualitas Layanan di Kampung Batik Giriloyo Yogyakarta dengan hasil disarankan untuk segera meningkatkan kinerja atribut Daya Tarik Wisata yang berada dalam kuadran I, Atribut yang berada pada kuadran II perlu dipertahankan agar tetap menjadi kekuatan utama Kampung Batik Giriloyo. Sementara itu, atribut pada kuadran III perlu diperbaiki untuk meningkatkan daya tarik dan kepuasan wisatawan, sedangkan atribut pada kuadran IV perlu diidentifikasi dan dikurangi kinerjanya agar tidak menjadi hambatan bagi kepuasan wisatawan.

1. Pendahuluan

Batik menjadi warisan seni budaya Indonesia yang bernilai tinggi, merupakan suatu aset yang perlu dijaga keberlanjutannya. Keberadaan batik telah terdokumentasi sejak zaman dahulu dan kini mengalami perkembangan sesuai dengan perubahan zaman. Batik bukan hanya merupakan karya seni, melainkan juga hasil sintesis antara teknologi dan seni itu sendiri, terlihat dari ragam corak dan warna yang digunakan. Proses pembuatan batik mencerminkan keunikan dan daya tarik teknologinya. Selain memiliki nilai estetika, batik juga mengandung makna filosofis yang mendalam, Firmansyah, B (2017). Thomas Kitley dalam (Widiatmoko et al., 2022) Batik sangat diminati dan sering dijadikan pilihan untuk busana sehari-hari, baik dalam konteks pakaian formal maupun digunakan saat informal.

Kampung Batik Giriloyo merupakan pusat industri batik tulis yang berlokasi di Yogyakarta, khususnya di Desa Wukirsari, Kecamatan Imogiri, Kabupaten Bantul. Kampung Batik Giriloyo ini didirikan pada tahun 2008 dengan tujuan untuk memperbaiki kondisi ekonomi masyarakat Wukirsari yang terdampak gempa Bantul pada tahun 2006. Kampung Batik Giriloyo mengusung konsep wisata yang berbasis edukasi karena tidak hanya menyajikan keindahan dan kekayaan budaya dalam seni batik, tetapi juga memberikan pengunjung kesempatan untuk memahami secara mendalam proses pembuatan batik tradisional.

Keunikan dari batik tulis Giriloyo terletak pada motifnya, yakni warisan dari Kerajaan Ngayogyakarta Hadiningrat dan diwariskan secara turun-temurun. Batik Giriloyo memamerkan berbagai corak khas seperti parang srimpi, wahyu

tumurun, gebang, sido mukti, sido luhur, udan liris, dan sejumlah motif lainnya. Kampung batik Giriloyo juga terkenal karena menggunakan pewarna alami yang berasal dari tumbuhan. Pewarna alami ini dihasilkan dari bahan-bahan seperti kulit kayu mahoni (*Swietenia Mahogany*), daun pohon nila (*Indigofera*), buah jelawe (*Terminalia bellirica*), dan daun mangga (*Mangifera indica*) Yogyes.com, (2021). Meskipun demikian, industri batik di Indonesia menghadapi persaingan yang semakin ketat seiring dengan pertumbuhan yang terus berlangsung. Tingkat persaingan yang tinggi ini mendorong para produsen batik untuk terus melakukan inovasi guna meningkatkan performa pemasaran produk batik.

Ketatnya persaingan mendorong produsen batik untuk terus berinovasi, dengan tujuan memperbaiki kinerja pemasaran batik mereka. Inovasi yang terus-menerus diaplikasikan oleh para produsen batik memiliki peran kunci dalam mempertahankan posisi mereka di pasar yang semakin ketat, serta meningkatkan daya saing produk batik. Salah satu bentuk inovasi yang sangat penting adalah dalam hal ragam motif, corak, warna, dan pemilihan kain. Inovasi ini menjadi krusial untuk meningkatkan daya tarik batik dalam perdagangan, karena ragam motif, corak, dan warna yang menawan adalah hal pertama yang menarik perhatian konsumen terhadap keindahan seni kain batik.

Kualitas layanan yang tinggi juga menciptakan pengalaman berbelanja yang positif bagi pelanggan, mendorong wisatawan untuk belajar lebih banyak tentang proses pembuatan batik, dan memberikan peluang ekonomi bagi komunitas lokal. Dalam rangka menjaga keberlanjutan industri batik, kita

harus mengenali pentingnya kualitas layanan sebagai bagian integral dari menjaga dan mempromosikan warisan budaya yang berharga.

Atas hal tersebut, maka perlu adanya langkah-langkah strategis dalam peningkatan layanan terhadap pengunjung di Kampung Batik Giriloyo Yogyakarta. Berdasarkan hal tersebut diatas, diperlukan penelitian Analisis Kualitas Produk Batik dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Kampung Batik Giriloyo Yogyakarta Dengan Importance Performance Analysis (IPA).

2. Tinjauan Literatur

Kualitas Produk dan kualitas layanan dalam industri batik memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga dan mengembangkan warisan budaya. Batik bukan sekadar kain yang indah, tetapi juga merupakan cerminan dari sejarah, budaya, dan keahlian para pengrajin. Dengan meningkatkan kualitas layanan, kita memberikan penghargaan kepada mereka yang menciptakan batik yang luar biasa, serta memastikan bahwa pelanggan dapat merasakan kedalaman dan keunikan dari setiap karya batik.

Kualitas Produk

Menurut Maryati & Khoiri (2022) Kualitas produk merujuk pada serangkaian atribut yang menunjukkan sejauh mana kepercayaan konsumen terhadap produk atau jasa yang mereka pilih, serta seberapa lama kepercayaan tersebut dapat dipertahankan. Kualitas produk mencakup kemampuan barang atau jasa untuk memenuhi keinginan konsumen, yang pada gilirannya dapat menciptakan kepuasan dan kepercayaan. Dalam konsumsi, produk berkualitas cenderung mendorong loyalitas konsumen terhadap produk tersebut. Indikator kualitas produk dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, menurut Galingging & Atika (2016) yaitu: Karyawan, dan Bahan Baku.

Kualitas Layanan

Menurut Syaifullah & Sabrina (2020), Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penyesuaian dari berbagai karakteristik yang membuat pelayanan tersebut dianggap sebagai keunggulan dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan efektif dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Menurut Anggraini & Yana (2022) Indikator kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan dengan

beberapa faktor: Penerimaan dan keramahan, Informatif, Fasilitas dan kebersihan.

Kepuasan Wisatawan

Kepuasan berpengaruh terhadap keinginan pembelian ulang, selanjutnya faktor terpenting yang mempengaruhi loyalitas terhadap suatu destinasi wisata adalah kepuasan (Syamsu et al., 2022). Kepuasan wisatawan melibatkan aspek emosional yang timbul dari perbandingan antara kinerja suatu produk dengan harapan yang dimiliki seseorang, dan hal ini terjadi dalam suatu periode waktu tertentu, dimana alternatif kinerja mengkonsumsi produk dianggap minimal setara atau bahkan lebih baik dari yang diharapkan. Indikator yang mempengaruhi kepuasan wisatawan menurut Anggraini & Yana (2022) adalah: Lokasi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Harga.

3. Metode

Penelitian ini tergolong dalam kategori penelitian kuantitatif yang menerapkan metode Importance Performance Analysis (IPA). Pada penelitian ini responden yang dipilih adalah pengunjung dari Kampung Batik Giriloyo Yogyakarta sejumlah 100 (seratus) responden. Dalam pendekatan ini, responden diminta menilai sejauh mana tingkat kepentingan dan kinerja oleh pengelola. Setelah itu, rata-rata nilai kepentingan dan kinerja akan dianalisis. Untuk mendapatkan evaluasi dari para wisatawan, peneliti akan membuat kuesioner menggunakan skala Likert. Menurut Sugiyono (2019:146), skala Likert digunakan sebagai alat pengukuran untuk menggambarkan sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial.

Importance Performance Analysis (IPA) adalah teknik yang pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977 melalui artikel berjudul "Importance-Performance Analysis" yang diterbitkan di *Journal of Marketing*. Dalam pendekatan ini, partisipan diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja berbagai aspek yang diukur oleh pengelola. Selanjutnya, rata-rata dari nilai tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis menggunakan Importance-Performance Matrix. Pada matriks ini, sumbu x mencerminkan persepsi, sedangkan sumbu y menggambarkan harapan dari partisipan, Tjiptono (2011) dalam Irawati & Wahyuni (2019). Maka nanti akan didapat hasil berupa empat kuadran sesuai gambar berikut:



Gambar 1. Kuadran Importance Performance Analysis (IPA)

Sumber: Kompasiana, Pembagian Kuadran IPA, 2022 (Festus Evly R.I. Liow, et al, 2013)

Interpretasi dari kuadran tersebut adalah sebagai berikut:

- Kuadran I: Atribut dengan tingkat importance tinggi, tetapi performance rendah. Identifikasi masalah dan upayakan perbaikan dalam hal ini.
- Kuadran II: Atribut dengan tingkat importance tinggi dan performance tinggi. Fokuskan upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas atribut ini.
- Kuadran III: Atribut dengan tingkat importance rendah dan performance rendah. Pertimbangkan apakah perlu memperbaiki atribut ini atau mengurangi upaya pada hal ini.
- Kuadran IV: Atribut dengan tingkat importance rendah dan performance tinggi. Pertimbangkan apakah upaya yang dikeluarkan untuk atribut ini bisa dialihkan ke aspek yang lebih penting.

Teknik Analisis Data

Berikut langkah-langkah untuk melakukan Importance-Performance Analysis (IPA):

- **Persiapan Data**
Mengumpulkan data dari responden yang berisi penilaian terhadap berbagai atribut atau faktor yang ingin dievaluasi. Dalam rangkaian penelitian ini, kualitas produk dan kualitas layanan kemudian, Konversi nilai-nilai penilaian responden menjadi format skala likert yang biasanya digunakan pada penelitian Importance-Performance Analysis (IPA).
- **Perhitungan Importance dan Performance**
Hitung nilai rata-rata (mean) untuk setiap atribut atau faktor yang dievaluasi. Ini akan memberikan nilai rata-rata importance dan performance.
- **Pembuatan Scatterplot**
Pembuatan scatterplot dengan importance pada sumbu vertikal (y-axis) dan performance pada sumbu horizontal (x-axis). Setiap atribut akan diwakili sebagai titik dalam scatterplot.

• Interpretasi Hasil

Interpretasikan hasil scatterplot. Hasil ini akan dibagi menjadi empat kuadran, yaitu Kuadran I,II,III, dan IV

• Tindakan Lanjutan

Berdasarkan hasil analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA), identifikasi prioritas dalam perbaikan atau pengembangan atribut. Fokuskan upaya pada atribut yang berada di Kuadran I (tinggi *importance*, rendah *performance*) untuk meningkatkan kepuasan atau efektivitas.

4. Hasil

Pada tahap analisis tingkat kepuasan wisatawan, dilakukan pengolahan data menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Untuk menilai sejauh mana ekspektasi dan pelaksanaan layanan wisata telah terpenuhi. Dengan menggabungkan data dari berbagai aspek, termasuk pelayanan, fasilitas, dan pengalaman secara keseluruhan, analisis ini memberikan gambaran mendalam mengenai elemen-elemen yang dianggap penting oleh wisatawan dan sejauh mana aspek-aspek tersebut memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka selama kunjungan.

Proses mendapatkan data untuk analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) menggunakan cara menyebarkan kuisisioner dengan kriteria wisatawan yang berkunjung ke Kampung Batik Giriloyo berusia 15 sampai 40.

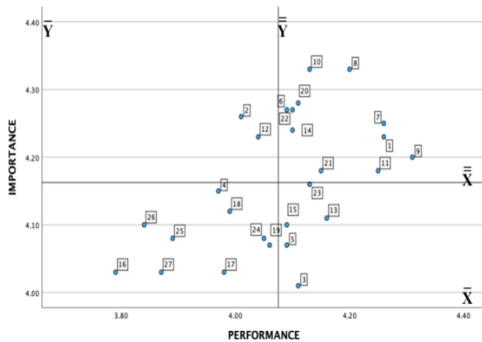
Tabel 1. Hasil Penelitian

NO	Atribut	Tingkat Kinerja	Tingkat Harapan	Skor Kepuasan
Variabel Kualitas Produk				
1	Karyawan di Kampung Batik Giriloyo memiliki keahlian yang tinggi dalam pembuatan produk batik	4,26	4,23	0,03
2	Variasi desain dan motif produk batik yang ditawarkan oleh Kampung Batik Giriloyo sangat beragam	4,01	4,26	-0,25
3	Produk batik yang saya beli di Kampung Batik Giriloyo memiliki kualitas yang memuaskan	4,11	4,01	0,1
4	Bahan baku yang digunakan dalam produk batik Kampung Batik Giriloyo sesuai dengan harga yang ditawarkan	3,97	4,15	-0,18
5	Bahan baku yang digunakan dalam produk batik dari Kampung Batik Giriloyo memiliki keberlanjutan dan ramah lingkungan	4,09	4,07	0,02
6	Kualitas bahan baku yang digunakan dalam produk batik Kampung Batik Giriloyo sangat baik	4,09	4,27	-0,18
Variabel Kualitas Layanan				
7	Saya merasa diterima dengan baik oleh karyawan ketika saya berbelanja di Kampung Batik Giriloyo	4,26	4,25	0,01
8	Karyawan di Kampung Batik Giriloyo selalu tersenyum dan memberikan suasana yang positif	4,20	4,33	-0,13
9	Karyawan di Kampung Batik Giriloyo menyambut saya dengan ramah saat saya mengunjungi toko	4,31	4,20	0,11
10	Karyawan di Kampung Batik Giriloyo mampu menjelaskan asal-usul dan sejarah di balik desain batik dengan baik	4,13	4,33	-0,2
11	Ketika saya bertanya tentang proses pembuatan batik, karyawan memberikan penjelasan yang baik	4,25	4,18	0,07
12	Karyawan di Kampung Batik Giriloyo memberikan informasi yang jelas dan lengkap tentang produk batik yang mereka tawarkan	4,04	4,23	-0,19
13	Saya merasa nyaman ketika berbelanja di Kampung Batik Giriloyo karena kebersihan dan keteraturan tempatnya	4,16	4,11	0,05
14	Karyawan di Kampung Batik Giriloyo selalu menjaga kebersihan dan kerapian ruang pameran	4,10	4,24	-0,14
15	Fasilitas yang disediakan di Kampung Batik Giriloyo, seperti toilet atau area istirahat, memenuhi standar kebersihan yang tinggi	4,09	4,10	-0,01

Variabel Kepuasan Wisatawan				
16	Lokasi Kampung Batik Giriloyo mudah dijangkau dan terletak di lokasi yang strategis	3,79	4,03	-0,24
17	Aksesibilitas ke Kampung Batik Giriloyo, seperti akses jalan dan tanda penunjuk, sangat baik	3,98	4,03	-0,05
18	Keberadaan Kampung Batik Giriloyo di lingkungan yang ramah wisatawan membuat saya ingin kembali berkunjung	3,99	4,12	-0,13
19	Saya puas dengan variasi desain dan motif produk batik yang ditawarkan di Kampung Batik Giriloyo	4,06	4,07	-0,01
20	Kualitas produk batik di Kampung Batik Giriloyo mencerminkan keahlian dari pengerajinan yang tinggi	4,11	4,28	-0,17
21	Kualitas bahan yang digunakan dalam produk batik di Kampung Batik Giriloyo sangat baik	4,15	4,18	-0,03
22	Karyawan di Kampung Batik Giriloyo selalu menjaga kebersihan dan kerapihan toko dengan baik	4,10	4,27	-0,17
23	Karyawan di Kampung Batik Giriloyo memberikan saran yang bermanfaat dan rekomendasi produk dengan baik	4,13	4,16	-0,03
24	Layanan pelanggan di Kampung Batik Giriloyo selalu responsif terhadap keluhan atau permintaan khusus	4,05	4,08	-0,03
25	Harga-harga di Kampung Batik Giriloyo sesuai dengan kualitas produk yang ditawarkan	3,89	4,08	-0,19
26	Saya merasa bahwa ada berbagai pilihan harga yang sesuai dengan anggaran saya ketika berbelanja di Kampung Batik Giriloyo	3,84	4,10	-0,26
27	Produk batik yang saya beli di Kampung Batik Giriloyo memberikan nilai yang baik untuk uang yang saya bayar	3,87	4,03	-0,16

Bagian ini menjelaskan penetapan nilai kinerja (x) dan nilai yang diharapkan (y). Dari hasil tersebut, terdapat matriks yang terdiri dari empat kuadran yang masing-masing kuadran mencerminkan skala prioritas peningkatan kinerja bisnis atau mempertahankan kinerja bisnis dalam pengambilan kebijakan.

Informasi sebaran data kinerja pengelola dan harapan wisatawan dapat ditemukan pada Gambar yang terlampir:



Gambar 2. Scatterplot Nilai Importance dan Performance (Sumber: Olah data pribadi penulis 2023)

Dari Gambar Diagram Kartesius diatas maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Kuadran I

Kuadran I Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap penting bagi wisatawan akan tetapi, kondisi saat ini belum memuaskan. variabel - variabel dalam kuadran I adalah:

- (2) Variasi desain dan motif produk batik yang ditawarkan oleh Kampung Batik Giriloyo sangat beragam.
- (12) Karyawan di Kampung Batik Giriloyo memberikan informasi yang jelas dan lengkap tentang produk batik yang mereka tawarkan.

Kuadran II

Kuadran II menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap penting dan memuaskan bagi wisatawan dan sudah dipenuhi oleh pengelola sehingga, pengelola harus mempertahankan atribut yang ada di kuadran II. Adapun variabel - variabel dalam kuadran II adalah:

- (1) Karyawan di Kampung Batik Giriloyo memiliki keahlian yang tinggi dalam pembuatan produk batik.
- (6) Kualitas bahan baku yang digunakan dalam produk batik Kampung Batik Giriloyo sangat baik.
- (7) Saya merasa diterima dengan baik oleh karyawan ketika saya berbelanja di Kampung Batik Giriloyo.
- (8) Karyawan di Kampung Batik Giriloyo selalu tersenyum dan memberikan suasana yang positif.
- (9) Karyawan di Kampung Batik Giriloyo menyambut saya dengan ramah saat saya mengunjungi toko.
- (10) Karyawan di Kampung Batik Giriloyo mampu menjelaskan asal-usul dan sejarah di balik desain batik dengan baik.
- (11) Ketika saya bertanya tentang proses pembuatan batik, karyawan memberikan penjelasan yang baik.
- (14) Karyawan di Kampung Batik Giriloyo selalu menjaga kebersihan dan kerapihan ruang pameran.
- (20) kualitas produk batik di Kampung Batik Giriloyo mencerminkan keahlian dari pengerajinan yang tinggi.
- (21) Kualitas bahan yang digunakan dalam produk batik di Kampung Batik Giriloyo sangat baik.
- (22) Karyawan di Kampung Batik Giriloyo selalu menjaga kebersihan dan kerapihan toko dengan baik.

Kuadran III

Kuadran III menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap kurang penting oleh wisatawan dan kinerja pengelola pada atribut ini tidak terlaksana dengan baik. Adapun variabel - variabel dalam kuadran III adalah:

- (4) Produk batik yang saya beli di Kampung Batik Giriloyo memiliki kualitas yang memuaskan.
- (16) Lokasi Kampung Batik Giriloyo mudah dijangkau dan terletak di lokasi yang strategis.

- (17) Aksesibilitas ke Kampung Batik Giriloyo, seperti akses jalan dan tanda penunjuk, sangat baik.
- (18) Keberadaan Kampung Batik Giriloyo di lingkungan yang ramah wisatawan membuat saya ingin kembali berkunjung.
- (19) Saya puas dengan variasi desain dan motif produk batik yang ditawarkan di Kampung Batik Giriloyo.
- (24) Layanan pelanggan di Kampung Batik Giriloyo selalu responsif terhadap keluhan atau permintaan khusus
- (25) Harga-harga di Kampung Batik Giriloyo sesuai dengan kualitas produk yang ditawarkan.
- (26) Saya merasa bahwa ada berbagai pilihan harga yang sesuai dengan anggaran saya ketika berbelanja di Kampung Batik Giriloyo
- (27) Produk batik yang saya beli di Kampung Batik Giriloyo memberikan nilai yang baik untuk uang yang saya bayar.

Kuadran IV

Kuadran ini menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap kurang penting bagi wisatawan namun dilakukan berlebihan oleh pengelola. Kinerja indikator-indikator pada kuadran ini dapat dikurangi, atau dialihkan ke atribut lain. Adapun variabel - variabel dalam kuadran IV adalah:

- (3) Produk batik yang saya beli di Kampung Batik Giriloyo memiliki kualitas yang memuaskan.
- (5) Bahan baku yang digunakan dalam produk batik dari Kampung Batik Giriloyo memiliki keberlanjutan dan ramah lingkungan.
- (13) Saya merasa nyaman ketika berbelanja di Kampung Batik Giriloyo karena kebersihan dan keteraturan tempatnya.
- (15) Fasilitas yang disediakan di Kampung Batik Giriloyo, seperti toilet atau area istirahat, memenuhi standar kebersihan yang tinggi.
- (23) Karyawan di Kampung Batik Giriloyo memberikan saran yang bermanfaat dan rekomendasi produk dengan baik.

Hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) menyatakan bahwa kinerja atribut Daya Tarik Wisata di Kampung Batik Giriloyo Yogyakarta telah dinilai cukup memuaskan oleh para wisatawan. Sebagai bagian dari upaya strategis untuk pengembangan, disarankan untuk segera

meningkatkan kinerja atribut Daya Tarik Wisata yang berada dalam kuadran I, hal ini bertujuan untuk menyajikan pengalaman yang lebih memuaskan bagi para wisatawan. Atribut yang berada pada kuadran II perlu dipertahankan agar tetap menjadi kekuatan utama Kampung Batik Giriloyo. Sementara itu, atribut pada kuadran III perlu diperbaiki untuk meningkatkan daya tarik dan kepuasan wisatawan, sedangkan atribut pada kuadran IV perlu diidentifikasi dan dikurangi kinerjanya agar tidak menjadi hambatan bagi kepuasan wisatawan.

5. Diskusi

Penelitian yang dilakukan oleh Fatini & Dewi (2020) yang berjudul *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Vanaprastha Gedong Songo Park Kabupaten Semarang*, isi dari penelitiannya yaitu Penelitian ini menyiratkan bahwa kepuasan pengunjung di Taman Vanaprastha Gedong Songo dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas produk dan kualitas pelayanan. Hasil ini menyarankan agar pengelola taman memperhatikan kondisi jalan, ketersediaan gazebo, dan ketersediaan pemandu. Selanjutnya, penelitian dari Irawati & Wahyuni (2019) yang berjudul *Analisis Pola Kepuasan Pengunjung Terhadap Daya Tarik Wisata Taman Sari Yogyakarta Dengan Importance Performance Analysis (IPA)* Fokus penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pengunjung terhadap objek wisata Taman Sari Yogyakarta dan mengevaluasi kinerja manajemen taman dalam memberikan pelayanan kepada para wisatawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pelanggan dan mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki, seperti kebersihan, kenyamanan, dan fasilitas.

6. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan skor tingkat kepuasan wisatawan melalui analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), dapat disimpulkan bahwa Kualitas Produk Batik dan Kualitas Layanan di Kampung Batik Giriloyo Yogyakarta memiliki peran penting atau dampak yang signifikan. Beberapa faktor yang dinilai positif meliputi keahlian tinggi dalam pembuatan batik, kualitas bahan baku yang baik, keramahan karyawan, pengetahuan tentang produk batik, serta kebersihan lokasi galeri dan area membuat batik.

Terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki dan dievaluasi oleh pengelola dan karyawan Kampung Batik Giriloyo. Salah satunya adalah dalam hal variasi dan motif produk batik dan karyawan juga diharapkan memberikan informasi yang lebih terperinci mengenai produk batik yang ditawarkan. Kepuasan pengunjung di suatu destinasi wisata memiliki signifikansi yang besar. Oleh sebab itu, manajemen harus meningkatkan kinerja pada aspek-aspek wisata yang dianggap sangat penting namun saat ini masih memiliki tingkat pelaksanaan yang kurang memuaskan. Fokus perbaikan sebaiknya diberikan pada indikator wisata yang memiliki tingkat kepentingan paling tinggi, dan hal ini harus menjadi prioritas utama dalam upaya meningkatkan kepuasan pengunjung.

Pengelola perlu memperhatikan keberagaman dan inovasi dalam desain produk batik untuk meningkatkan daya tarik pengunjung. Selain itu, karyawan juga diharapkan memberikan informasi yang jelas dan lengkap tentang produk batik yang ditawarkan, sehingga wisatawan dapat memahami dengan baik nilai dan keunikan dari setiap produk yang diproduksi di Kampung Batik Giriloyo. Kepuasan pengunjung di suatu destinasi wisata memiliki signifikansi yang besar. Oleh karena itu, manajemen perlu meningkatkan kinerja pada aspek-aspek wisata yang dianggap sangat penting namun saat ini masih memiliki tingkat pelaksanaan yang kurang memuaskan. Fokus perbaikan sebaiknya diberikan pada indikator wisata yang memiliki tingkat kepentingan paling tinggi, dan hal ini harus menjadi prioritas utama dalam upaya meningkatkan kepuasan pengunjung.

7. Persembahan

Kami mengucapkan terima kasih kepada rekan-rekan Sekolah Tinggi Priwisata Ambarrukmo (STIPRAM) Yogyakarta yang telah memberikan wawasan dan keahlian yang sangat membantu penelitian ini.

8. Referensi

Anggraini, R., & Yana, M. (2022). Pengaruh harga, kualitas pelayanan, tempat, dan kualitas makanan khas Melayu terhadap kepuasan pelanggan wisata kuliner di Kota Batam. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 5(1), 1081-1094.

Fatini, N. A., & Dewi, R. S. (2020). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung wisata Vanaprastha Gedong Songo Park Kabupaten

Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(1), 110-120.

- Firmansyah, B. (2017). Pengaruh kualitas produk dan desain produk terhadap keputusan pembelian Batik Tulis Jetis Sidoarjo. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 5(3).
- Galingging, A. R. (2016). Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar IM3 pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
- Irawati, N., & Wahyuni, S. (2019). Analisis pola kepuasan pengunjung terhadap daya tarik wisata Taman Sari Yogyakarta dengan importance performance analysis (IPA). *Buletin Ekonomi: Manajemen, Ekonomi, Pembangunan, Akuntansi*, 17(1), 61-74.
- Maryati, M. (2022). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan promosi terhadap keputusan pembelian toko online Time Universe Studio (Doctoral dissertation, Prodi Manajemen).
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D* (Edisi kedua). Bandung: Alfabeta.
- Syaifulah, & Sabrina. (2020). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan promosi terhadap keputusan pembelian pada PT. Bintang Araya Kota Batam.
- Syamsu, M. N., Sasongko, G., & Andadari, R. K. (2022). The relationship of experience, satisfaction, and trust of Y generation tourist Instagram social media users to tourism destination loyalty in Yogyakarta. *Technium Soc. Sci. J.*, 33, 516.
- Yogyes.com. (2021). Kampung Batik Giriloyo usung pesona batik tulis warna alami. Retrieved from Accessed on September 4, 2023 <https://www.yogyes.com>



© 2024 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution Share Alike (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

