

PENGARUH AKSESIBILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI DIORAMA ARSIP YOGYAKARTA

**Merry Tri Yulianti^{1*}, Rakhmat Ashartono², Maya Dewi Savitri³,
Maria Ana Sila Hayatri⁴**

¹ Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta, Indonesia
merrytyulianti2@gmail.com

² Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta, Indonesia
rakhmatashartono@stipram.ac.id

³ Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta, Indonesia
mayadewi@stipram.ac.id

⁴ Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta, Indonesia
silahayatri@stipram.ac.id

Article Info	Abstract
Kata Kunci: Aksesibilitas Diorama Arsip Yogyakarta Kualitas Pelayanan Kepuasan Wisatawan Wisata Budaya Diterima: 10 Agustus 2025 Disetujui: 17 Agustus 2025 Diterbitkan: 30 Agustus 2025	Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh aksesibilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Diorama Arsip Yogyakarta. Sektor pariwisata, sebagai pilar ekonomi utama Yogyakarta, sangat bergantung pada kepuasan wisatawan untuk keberlanjutan dan reputasi destinasi. Aksesibilitas dan kualitas pelayanan merupakan dua faktor fundamental yang berperan vital dalam membentuk kepuasan wisatawan. Penelitian kuantitatif ini menggunakan pendekatan deskriptif. Populasi penelitian adalah wisatawan yang berkunjung ke Diorama Arsip Yogyakarta, dengan sampel sebanyak 102 responden yang dipilih melalui teknik <i>purposive sampling</i>. Data dikumpulkan melalui kuesioner. Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa secara parsial, aksesibilitas tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan, sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan. Namun, secara simultan, kedua variabel tersebut memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan dengan kontribusi sebesar 64%. Temuan ini menekankan pentingnya sinergi antara aksesibilitas dan kualitas pelayanan untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengunjung di destinasi wisata berbasis budaya.

Abstract

This study aims to examine the influence of accessibility and service quality on tourist satisfaction at the Yogyakarta Archives Diorama. The tourism sector, as a key economic pillar of Yogyakarta, heavily relies on tourist satisfaction for destination sustainability and reputation. Accessibility and service quality are two fundamental factors that play a vital role in shaping tourist satisfaction. This quantitative research uses a descriptive approach. The study population consists of tourists visiting the Yogyakarta Archives Diorama, with a sample of 102 respondents selected through a purposive sampling technique. Data were collected using a questionnaire. The multiple regression analysis results show that, partially, accessibility has no significant effect on tourist satisfaction, while service quality has a positive and significant effect. However, simultaneously, both variables have a positive and significant influence on tourist satisfaction, contributing 64% of the variance. These findings highlight the importance of the synergy between accessibility and service quality to enhance visitor experience and satisfaction at a culture-based tourist destination.

Keywords: Accesibility, Cultural Tourism, Service Quality, Tourist Satisfaction, Yogyakarta Archives Diorama

PENDAHULUAN

Pengembangan sektor pariwisata merupakan salah satu pilar utama dalam pertumbuhan ekonomi Daerah Istimewa Yogyakarta, mengingat potensi budaya dan sejarah yang melimpah di wilayah ini. Keberhasilan sektor ini tidak hanya tercermin dari peningkatan jumlah kunjungan wisatawan tetapi juga dari tingkat kepuasan wisatawan, yang secara langsung memengaruhi keberlanjutan dan reputasi destinasi wisata (Yudiandri & Ningrum, 2022). Tingkat kepuasan wisatawan secara langsung berkorelasi dengan keinginan untuk kembali berkunjung serta rekomendasi kepada pihak lain (Listyawati & Wulandari, 2022; Mahardika, 2024). Dalam konteks ini, aksesibilitas dan kualitas pelayanan merupakan dua faktor fundamental yang seringkali menjadi penentu utama kepuasan wisatawan di suatu destinasi (Afandi et al., 2023; Nugroho et al., 2021).

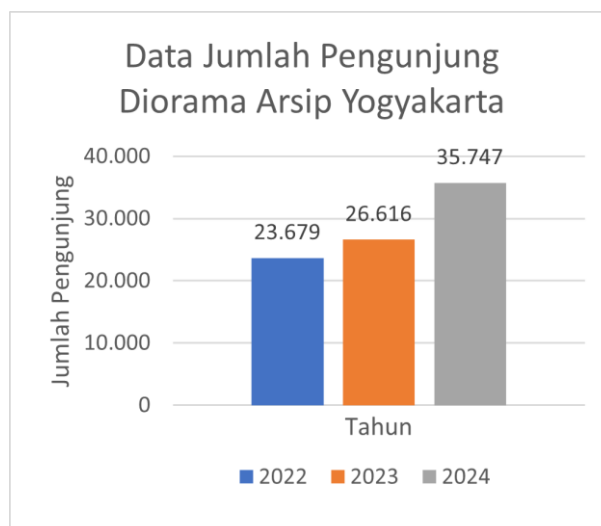
Aksesibilitas merujuk pada kemudahan wisatawan untuk mencapai dan menikmati suatu destinasi. Konsep ini mencakup ketersediaan dan keterpaduan sarana prasarana fisik maupun non-fisik yang memfasilitasi pergerakan dan kenyamanan wisatawan (Hermanto et al., 2022). Aksesibilitas sering kali menjadi faktor penentu utama kepuasan wisatawan. Sebagaimana ditunjukkan dalam penelitian (Nurhayati, 2019), aksesibilitas memiliki kontribusi signifikan sebesar 13,8% terhadap kepuasan wisatawan. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin mudah suatu destinasi dijangkau, semakin besar potensi kepuasan dan keinginan wisatawan untuk kembali berkunjung. Indikator aksesibilitas yang relevan meliputi kondisi jalan, kemudahan akses, ketersediaan petunjuk arah, dan kelancaran arus lalu lintas (Putri, 2024).

Selain aksesibilitas, kualitas pelayanan juga berperan vital dalam membentuk kepuasan wisatawan. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai aktivitas langsung dan tidak berwujud yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan ekspektasi wisatawan (Alana & Putro, 2020). Terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan; pelayanan yang prima cenderung menciptakan kepuasan, sementara pelayanan yang kurang optimal dapat menimbulkan ketidakpuasan. Oleh karena itu, suatu destinasi wisata harus mampu menawarkan layanan yang sesuai dengan ekspektasi wisatawan (Intan et al., 2021). Lima dimensi utama dalam menilai kualitas pelayanan, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*),

jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) (Widanti et al., 2022).

Kualitas pelayanan ini pada akhirnya akan memengaruhi kepuasan wisatawan, yaitu respons emosional yang muncul setelah seseorang membandingkan kinerja suatu produk atau layanan dengan harapannya (Kotler & Keller, 2018). Dalam konteks pariwisata, kepuasan dapat diartikan sebagai kondisi di mana perasaan senang atau kecewa muncul setelah wisatawan membandingkan pengalaman mereka dengan ekspektasi awal terhadap destinasi yang dikunjungi (Permadi et al., 2024). Untuk mengukur kepuasan ini, beberapa indikator umum yang digunakan antara lain kesesuaian harapan, kemudahan memperoleh pengalaman yang diinginkan, dan kesediaan untuk merekomendasikan destinasi tersebut kepada orang lain (Mardhatillah, 2023).

Di tengah kekayaan budaya Yogyakarta, Diorama Arsip Yogyakarta hadir sebagai museum diorama yang menampilkan berbagai arsip bersejarah. Koleksi yang dipamerkan di sini berasal dari berbagai sumber, termasuk Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah D.I. Yogyakarta, lembaga arsip pemerintah dan swasta di dalam maupun luar negeri, serta koleksi pribadi (Maharani et al., 2024). Kenaikan jumlah pengunjung dari tahun 2022 hingga 2024 menunjukkan tren positif, yang mengindikasikan semakin tingginya minat dan apresiasi wisatawan, baik domestik maupun mancanegara, terhadap koleksi yang disajikan.



Gambar 1. Data Kunjungan Wisatawan Diorama Arsip Yogyakarta
Sumber: Data Diorama Arsip Yogyakarta, 2025

Peningkatan jumlah pengunjung Diorama Arsip Yogyakarta menunjukkan keberhasilan upaya promosi dan pengembangan pariwisata yang dilakukan oleh pengelola, sekaligus menegaskan peran pentingnya sebagai sarana edukasi sejarah bagi masyarakat. Penggunaan teknologi modern seperti audio-visual dan animasi berhasil menghidupkan kembali narasi sejarah, membuat pengalaman wisatawan menjadi lebih menarik dan berkesan (Kartini et al., 2024).

Keberhasilan ini juga didukung oleh aksesibilitas yang memadai. Secara geografis, lokasi Diorama Arsip Yogyakarta sangat strategis, mudah dijangkau baik dengan kendaraan pribadi maupun transportasi umum seperti Trans Jogja, taksi, dan transportasi online. Fasilitas pendukung juga lengkap, termasuk area parkir, toilet, dan akses khusus untuk penyandang disabilitas. Selain itu, informasi yang mudah diakses melalui internet dan media sosial, serta ketersediaan panduan yang jelas di dalam lokasi, semakin memudahkan wisatawan dalam menjelajahi koleksi arsip yang dipamerkan.

Studi empiris telah banyak mengkaji pengaruh aksesibilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada beragam objek wisata. Pengaruh signifikan aksesibilitas secara parsial terhadap kepuasan pengunjung telah didukung oleh beberapa penelitian, seperti yang dilakukan oleh Permadi et al., (2024) dan Novita et al., (2024). Namun, terdapat pula temuan yang menunjukkan bahwa aksesibilitas secara parsial tidak selalu berpengaruh signifikan. Sebagai contoh, Nurina et al. (2024), menemukan bahwa meskipun aksesibilitas tidak berpengaruh signifikan secara parsial, ia memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan saat dikaji bersama dengan variabel lain secara simultan.

Sejalan dengan hal tersebut, pengaruh parsial kualitas pelayanan terhadap kepuasan juga telah banyak diteliti. Studi oleh Suhartapa (2022), dan Widanti et al. (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Temuan ini menegaskan pentingnya kualitas pelayanan sebagai komponen vital untuk menciptakan pengalaman wisata yang memuaskan.

Meskipun pengaruh simultan dari aksesibilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan telah dibuktikan dalam penelitian sebelumnya oleh Peong et al. (2023), penelitian ini berfokus pada konteks yang unik, yaitu Diorama Arsip Yogyakarta. Sebagai objek wisata berbasis budaya dan edukasi, tempat ini

memberikan ruang untuk menguji relevansi dan konsistensi hubungan antarvariabel tersebut dalam konteks yang lebih spesifik. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana kombinasi aksesibilitas dan kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan wisatawan di Diorama Arsip Yogyakarta, baik secara parsial maupun simultan.

Penelitian ini memiliki signifikansi akademis dan praktis. Secara akademis, temuan ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai kepuasan wisatawan dengan memberikan perspektif baru, khususnya terkait peran aksesibilitas dan kualitas pelayanan pada objek wisata budaya dan edukasi. Sementara itu, secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi rekomendasi bagi pengelola Diorama Arsip Yogyakarta. Rekomendasi ini dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan dan infrastruktur, yang pada akhirnya diharapkan dapat menarik lebih banyak pengunjung dan meningkatkan kepuasan mereka.

Dengan demikian, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₁: Terdapat pengaruh positif dan signifikan aksesibilitas terhadap kepuasan wisatawan di Diorama Arsip Yogyakarta.

H₂: Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Diorama Arsip Yogyakarta.

H₃: Terdapat pengaruh positif dan signifikan aksesibilitas dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan wisatawan di Diorama Arsip Yogyakarta.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif karena menggunakan perhitungan statistik untuk mengukur seberapa besar pengaruh aksesibilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan Diorama Arsip Yogyakarta. Penulis melaksanakan penelitian ini pada periode Maret hingga Mei 2025, yang berlangsung selama tiga bulan.

Lokasi penelitian dilakukan di Diorama Arsip Yogyakarta, yang dikelola oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY. Diorama Arsip Yogyakarta menawarkan konsep visual inovatif dan menarik yang menggabungkan seni dan teknologi pada penyajian arsip, dilengkapi dengan teknologi interaktif termasuk hologram dan *Augmented Reality* (AR) (Kartini et al., 2024). Arsip yang ditampilkan berhubungan dengan sejarah Yogyakarta. Arsip-arsip tersebut mencakup dokumen tekstual, arsip foto, arsip

audiovisual, dan sejarah lisan yang disusun serta diinterpretasikan secara kreatif dan unik untuk menyajikan informasi yang edukatif, informatif, dan menghibur (Maharani et al., 2024).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wisatawan yang pernah atau sedang mengunjungi Diorama Arsip Yogyakarta. Sesuai data tahun 2024, populasi ini berjumlah 35.747 wisatawan. Untuk menentukan sampel, penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, dimana penentuan sampel didasarkan pada kriteria tertentu, yaitu wisatawan yang berusia 16–60 tahun dan pernah berkunjung ke Diorama Arsip Yogyakarta. Dengan menggunakan rumus Slovin, diperoleh jumlah sampel minimal sebanyak 100 responden yang representatif untuk penelitian ini.

Penelitian ini menggunakan tiga variabel utama, yaitu kepuasan wisatawan sebagai variabel dependen, serta aksesibilitas dan kualitas pelayanan sebagai variabel independen. Kepuasan wisatawan (Y) didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang dialami oleh wisatawan setelah membandingkan antara harapan mereka dengan pengalaman nyata selama berkunjung. Aksesibilitas (X_1) mengacu pada kemudahan yang disediakan bagi wisatawan untuk mencapai, bergerak di dalam, dan menikmati suatu destinasi wisata. Kualitas pelayanan (X_2) merupakan persepsi wisatawan terhadap kegiatan langsung dan tidak berwujud yang mereka terima, diukur dari kesenjangan antara ekspektasi dan realitas pengalaman layanan yang dirasakan dalam memenuhi kebutuhan mereka.

Instrumen penelitian untuk mengukur kepuasan wisatawan diadaptasi dan dimodifikasi dari studi sebelumnya yang dilakukan oleh Mardhatillah (2023). Instrumen ini terdiri dari 6 aitem yang dikembangkan dari tiga dimensi utama, yaitu kesesuaian harapan, kemudahan dalam memperoleh informasi, dan kesediaan merekomendasikan. Pengujian validitas dan reliabilitas instrumen ini telah dilakukan oleh Mardhatillah (2023). Hasilnya menunjukkan bahwa instrumen tersebut valid, dengan nilai korelasi *Pearson* untuk setiap item berkisar antara 0,632 hingga 0,775. Selain itu, instrumen ini juga terbukti reliabel dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,872.

Instrumen untuk mengukur aksesibilitas diadaptasi dan dimodifikasi dari studi Putri (2024), disesuaikan dengan tujuan penelitian dan karakteristik responden. Instrumen ini terdiri dari 8 aitem yang dikembangkan dari empat dimensi utama, yaitu

kondisi jalan, kemudahan akses, petunjuk jalan, dan arus lalu lintas. Instrumen aksesibilitas yang dikembangkan oleh Putri (2024) telah terbukti valid dan reliabel. Nilai korelasi *Pearson* untuk validitas itemnya berkisar antara 0,801 hingga 0,879, sementara nilai *Cronbach's Alpha* untuk reliabilitas mencapai 0,967.

Instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan diadaptasi dan dimodifikasi dari studi yang dilakukan oleh Widanti et al. (2022). Instrumen ini terdiri dari 10 aitem yang disesuaikan dengan tujuan penelitian dan melibatkan lima dimensi utama, yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Berdasarkan penelitian Widanti et al. (2022), instrumen ini telah memenuhi standar validitas dan reliabilitas. Nilai korelasi *Pearson* untuk validitas itemnya berada dalam rentang 0,345 hingga 0,785, sementara nilai *Cronbach's Alpha* untuk reliabilitasnya mencapai 0,719.

Sebelum digunakan dalam penelitian, ketiga instrumen kuesioner ini divalidasi dengan menggunakan teknik validitas aitem. Validitas aitem dilakukan melalui metode uji coba terpakai (*try-out*), di mana data dari 102 responden yang terkumpul langsung digunakan sebagai data uji validitas sekaligus data penelitian.

Hasil uji validitas aitem (dengan program *SPSS for windows* versi 25) menunjukkan seluruh aitem pada kuesioner kepuasan wisatawan menunjukkan nilai *Corrected Item-Total Correlation* (r_{hitung}) berkisar antara 0,428 sampai dengan 0,685 melebihi nilai r_{tabel} (0,1946) pada tingkat signifikansi 0,05. Begitu pun seluruh aitem pada kuesioner aksesibilitas menunjukkan nilai *Corrected Item-Total Correlation* (r_{hitung}) berkisar antara 0,330 sampai dengan 0,629 melebihi nilai r_{tabel} (0,1946) pada tingkat signifikansi 0,05. Demikian pula seluruh aitem pada kuesioner kualitas pelayanan menunjukkan nilai *Corrected Item-Total Correlation* (r_{hitung}) berkisar antara 0,442 sampai dengan 0,654 melebihi nilai r_{tabel} (0,1946) pada tingkat signifikansi 0,05. Hal ini membuktikan bahwa seluruh aitem pada ketiga instrumen kuesioner penelitian memenuhi syarat validitas konstruk, sehingga instrumen dapat dipercaya untuk menguji variabel penelitian.

Uji reliabilitas instrumen menunjukkan nilai *Cronbach Alpha's* untuk kuesioner kepuasan wisatawan sebesar 0,798, untuk kuesioner Aksesibilitas sebesar 0,769, dan untuk kuesioner kualitas pelayanan sebesar 0,798. Hasil ini menyatakan bahwa

ketiga instrumen penelitian memenuhi standar reliabilitas ($> 0,70$) (Ghozali, 2021), sehingga memiliki konsistensi internal yang memadai dan dapat dipergunakan secara andal untuk mengukur variabel- variabel yang dimaksud dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis dilakukan pada 102 responden yang sedang atau sudah pernah mengunjungi Diorama Arsip Yogyakarta. Tabel 1 menampilkan karakteristik responden.

Tabel 1. Karakteristik Responden

No.	Profil Responden		Jumlah	Persentase
1.	Jenis kelamin	Laki-laki	33	32,4
		Perempuan	69	67,4
2.	Usia	16-20 tahun	13	12,7
		21-35 tahun	81	79,4
		36-60 tahun	8	7,8
3.	Asal daerah	Dalam wilayah DIY	33	32,4
		Luar wilayah DIY	69	67,6
4.	Pekerjaan	Pelajar/mahasiswa	56	54,9
		Karyawan swasta	12	11,8
		Pegawai Negeri Sipil	5	4,9
		Lainnya	29	28,4

(Sumber : Olahan Penulis, 2025)

Sebelum melakukan analisis regresi linier sederhana, perlu dilakukan uji prasyarat yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas, dan uji autokorelasi (Ghozali, 2021). Hasil uji prasyarat tercantum pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Prasyarat

Prasyarat	Uji	Hasil	Keterangan
Normalitas	<i>Kolmogorov-Smirnov</i>	0,200 > 0,05	Normal
Multikolinieritas	<i>Variance Inflation Factor (VIF)</i>	1,498 < 10	Tidak terjadi multikolinieritas
Heterokedastisitas	<i>Glejser</i>	0,341 > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Autokorelasi	<i>Durbin Watson</i> DU < d < 4-DU	DU=1,717 d=2,232 4DU=2,285 1,717<2,23<2,28	Tidak terjadi autokorelasi

(Sumber : Olahan Penulis, 2025)

Dengan dasar keempat uji tersebut, dapat dikatakan bahwa distribusi data telah memenuhi prasyarat uji regresi linier berganda. Berikut hasil analisis regresi linier berganda pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Deskripsi	Nilai	Skor	Kesimpulan
Aksesibilitas terhadap kepuasan wisatawan	Sig.	0,139	Hipotesa ditolak Tidak Signifikan
	t_hitung	1,491	
	t_tabel	1,990	
	Koefisien regresi	0,079	Arah positif lemah
	Koefisien determinasi (R^2)	0,283	Besarnya pengaruh 28,3%
Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan wisatawan	Sig.	0,000	Hipotesa diterima Signifikan
	t_hitung	1,491	
	t_tabel	9,922	
	Koefisien regresi	0,467	Arah positif cukup kuat
	Koefisien determinasi (R^2)	0,632	Besarnya pengaruh 63,2%
Aksesibilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan wisatawan	Sig.	0,000	Hipotesa diterima Signifikan
	F_hitung	88,175	
	F_tabel	3,088	
	Koefisien regresi	0,800	Arah positif sangat kuat
	Koefisien determinasi (R^2)	0,640	Besarnya pengaruh 64%
Persamaan	Konstanta	3,186	$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$ $Y = 3,186 + 0,079 + 0,467 + 1,567$
	Koefisien regresi	0,079	
		0,467	
	Std. error of est.	1,567	

(Sumber : Olahan Penulis, 2025)

Berdasarkan Tabel 3 di atas, dapat dijabarkan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Pengaruh Aksesibilitas terhadap Kepuasan Wisatawan di Diorama Arsip Yogyakarta

Berdasarkan hasil analisis, hipotesis H_1 yang menyatakan adanya pengaruh parsial aksesibilitas terhadap kepuasan wisatawan ditolak. Hal ini didasarkan pada nilai signifikansi (0,139) yang lebih besar dari 0,05, serta hasil uji t, yang menunjukkan *t-hitung* (1,491) lebih kecil dari *t-tabel* (1,990).

Meskipun aksesibilitas mampu menjelaskan 28,3% variasi kepuasan wisatawan, seperti yang ditunjukkan oleh nilai R^2 sebesar 0,283, hasil uji t menunjukkan bahwa pengaruhnya tidak signifikan secara parsial. Ini mengindikasikan bahwa aksesibilitas sebagai variabel tunggal belum menjadi faktor dominan dalam membentuk kepuasan wisatawan di Diorama Arsip Yogyakarta. Hal ini mungkin disebabkan oleh pertimbangan wisatawan terhadap faktor lain, seperti kualitas pelayanan, yang dianggap lebih penting dalam menilai pengalaman mereka.

Temuan ini konsisten dengan penelitian Nurina et al. (2024) yang juga menemukan bahwa aksesibilitas tidak berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata Pesona Kumejing. Selain itu, hasil ini sejalan dengan studi (Nuryani & Susanto, 2024) yang menyimpulkan bahwa aksesibilitas tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan di objek wisata Lembah Hijau Bandar Lampung.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan di Diorama Arsip Yogyakarta

Berdasarkan hasil analisis, hipotesis H_2 yang menyatakan adanya pengaruh parsial kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan diterima. Keputusan ini didasarkan pada tiga bukti statistik: pertama, nilai signifikansi (0,000) yang lebih kecil dari ambang batas 0,05. Kedua, nilai *t-hitung* (9,922) yang secara signifikan lebih besar dari nilai *t-tabel* (1,990). Ketiga, nilai koefisien regresi positif (0,467) yang mengindikasikan adanya hubungan searah yang kuat.

Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,632 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial mampu menjelaskan 63,2% variasi dalam kepuasan wisatawan. Kontribusi yang dominan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan adalah faktor krusial dalam model penelitian ini. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Diorama Arsip Yogyakarta.

Temuan ini dapat diinterpretasikan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan — seperti keramahan, empati, kejelasan informasi, dan kecepatan respons dari staf — semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh wisatawan. Kualitas pelayanan yang optimal membuat wisatawan merasa dihargai dan mendapatkan pengalaman yang menyenangkan, menjadikannya faktor penentu utama dalam membentuk kepuasan.

Hasil ini konsisten dengan penelitian terdahulu, seperti studi Suhartapa (2022) yang menemukan bahwa dimensi kualitas pelayanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan di Taman Indonesia Kaya Semarang. Selain itu, temuan ini juga sejalan dengan penelitian Alana & Putro (2020) yang menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan berkorelasi langsung dengan peningkatan kepuasan wisatawan di Goa Lowo Trenggalek.

3. Pengaruh Aksesibilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan di Diorama Arsip Yogyakarta

Berdasarkan hasil analisis, hipotesis H_3 yang menyatakan adanya pengaruh simultan aksesibilitas dan kualitas pelayanan

terhadap kepuasan wisatawan diterima. Keputusan ini didasarkan pada tiga bukti statistik yang kuat, yaitu 1) Nilai Signifikansi (0,000) yang jauh di bawah 0,05 menunjukkan bahwa kedua variabel independen (aksesibilitas dan kualitas pelayanan) secara kolektif memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan wisatawan; 2) Hasil uji F menunjukkan nilai *F-hitung* (88,175) yang jauh lebih besar dari nilai *F-tabel* (3,088). Hal ini mengonfirmasi bahwa model regresi yang dibentuk oleh kedua variabel ini valid dan signifikan secara keseluruhan; 3) Koefisien regresi sebesar 0,800 yang berarti bahwa secara bersama-sama, aksesibilitas dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh pada kepuasan wisatawan dengan arah positif sangat kuat.

Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,640, mengindikasikan bahwa kedua variabel independen ini secara bersama-sama mampu menjelaskan lebih dari separuh (64%) variasi dalam kepuasan wisatawan. Angka ini menunjukkan bahwa model regresi memiliki kekuatan prediktif yang kuat dan signifikan.

Temuan ini menegaskan bahwa, meskipun aksesibilitas secara parsial tidak berpengaruh signifikan, perannya menjadi krusial ketika disandingkan dengan kualitas pelayanan. Kombinasi yang sinergis antara kemudahan akses menuju Diorama Arsip Yogyakarta dengan pelayanan yang prima (seperti keramahan staf, informasi yang jelas, dan kenyamanan fasilitas) menciptakan pengalaman kunjungan yang lebih utuh dan memuaskan. Dengan demikian, kepuasan wisatawan tidak hanya bergantung pada satu faktor, melainkan merupakan hasil dari interaksi positif antara berbagai elemen.

Hasil penelitian ini sejalan dengan studi oleh Peong et al. (2023) yang menemukan bahwa aksesibilitas dan kualitas pelayanan secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Desa Adat Wae Rebo, Manggarai, Nusa Tenggara Timur. Pola ini menguatkan argumen bahwa wisatawan modern, khususnya pada destinasi yang menawarkan pengalaman spesifik seperti edukasi dan budaya, menilai kepuasan mereka berdasarkan nilai dan kualitas interaksi yang diperoleh selama kunjungan, bukan hanya dari kemudahan proses menuju lokasi.

KESIMPULAN

Dari hasil analisis data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa aksesibilitas dan kualitas pelayanan secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Diorama Arsip Yogyakarta. Hasil ini menggarisbawahi pentingnya interaksi positif antara kedua faktor tersebut. Meskipun secara parsial ditemukan bahwa aksesibilitas tidak memiliki pengaruh signifikan, hal ini tidak berarti aksesibilitas menjadi tidak penting. Justru, hal ini menunjukkan bahwa kemudahan akses menjadi bermakna ketika disandingkan dengan kualitas pelayanan, yang secara parsial terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

Sebagai rekomendasi, pengelola disarankan untuk tetap menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan, karena aspek ini menjadi faktor dominan dalam menentukan kepuasan pengunjung. Selain itu, untuk meningkatkan kenyamanan, perlu dilakukan penyempurnaan pada aspek aksesibilitas seperti: papan informasi dan petunjuk arah dengan pilihan bahasa internasional. Selain itu, pengelola perlu memperhatikan kebutuhan spesifik pengunjung, seperti penyandang disabilitas dan karakteristik demografi yang didominasi oleh pelajar dan perempuan.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya mengandalkan metode kuantitatif tanpa wawancara mendalam. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk melengkapi pendekatan metode dengan metode campuran (*mixed-method*). Selain itu, perlu melibatkan variabel lain untuk mengungkap faktor-faktor lain yang memengaruhi kepuasan wisatawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, M. L., Wibowo, J., Candraningrat, C., & Supriyanto, A. (2023). Analisis Hubungan Atribut Destinasi Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Kawasan Malioboro. *Sadar Wisata: Jurnal Pariwisata*, 6(2), 89–97. <https://doi.org/10.32528/sw.v6i2.1200>
- Alana, P. R., & Putro, T. A. (2020). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 5(2), 180–194.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26*. Badan Penerbit Universitas Dipenogoro.
- Hermanto, T. A., Moelyati, T. A., & Fitantina, F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Wisatawan pada Objek Wisata Air Terjun Curup Tenang Bedegung Muara Enim. *MOTIVASI*, 7(1), 1. <https://doi.org/10.32502/mti.v7i1.4124>
- Intan, D. R., Lubis, W., & Harahap, W. U. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Agrowisata Sapi Perah Di Berastagi. *Agrifor*, 20(2), 279. <https://doi.org/10.31293/agrifor.v20i2.5720>
- Kartini, V. P., Syafiq, A., & Miftahuddin, M. (2024). Diorama Arsip Jogja Potential as a History Learning Resource at Senior High Schools. *Interdisciplinary Journal and Hummanity (INJURITY)*, 3(10), 681–698. <https://doi.org/10.58631/injurity.v3i10.1292>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Listyawati, I. H., & Wulandari, A. (2022). Pengaruh Citra Destinasi dan Kepuasan Wisatawan terhadap Loyalitas Wisatawan di Yogyakarta. *JBMA: Jurnal Bisnis Manajemen Dan Akuntansi*, 9(1), 37–43.
- Maharani, A. D., Erythrea Nur Islami, M., & Hermawan, H. (2024). Augmented Reality dan Pengalaman Wisata. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 6(1), 64–74. <https://doi.org/10.51977/jiip.v6i1.1654>
- Mahardika, I. M. N. O. (2024). Literatur Review: Destination Image And Revisit Intention. *Waisya: Jurnal Ekonomi Hindu*, 3(1), 54–67. <https://doi.org/10.53977/jw.v3i1.1608>
- Mardhatillah, M. (2023). *Pengaruh Promosi Dan Pengalaman Terhadap Kepuasan Wisatawan Dan Minat Kunjungan*

- Kembali Pada Kawasan Wisata Malino* [Tesis]. Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Novita, N. A., Rosilawati, W., & Nurhayati. (2024). Pengaruh Aksesibilitas, Amenitas Dan Ansilari Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Destinasi Wisata Bukit Cendana (Studi Pada Pengunjung Destinasi Bukit Cendana Pesawaran). *Business and Entrepreneurship Journal (BEJ)*, 5(1), 42–53.
- Nugroho, B. A., Zulkifli, Z., & Sihite, M. (2021). Strategi Memaksimalkan Tingkat Pemilihan Penumpang Terhadap Bandara Internasional Yogyakarta Berbasis Kepuasan Penumpang Yang Dipengaruhi Oleh Kualitas Pelayanan Dan Keunggulan Kompetitif. *WARTA ARDHIA*, 47(1), 1. <https://doi.org/10.25104/wa.v47i1.400.1-16>
- Nurhayati, E. C. (2019). Pengaruh Aksesibilitas, Fasilitas, dan Daya Terhadap Kepuasan Wisatawan. *JPEKBM, Jurnal Pendidikan Ekonomi, Kewirausahaan, Bisnis Dan Manajemen*, 3(2), 067–082. <https://doi.org/10.32682/jpekbm.v3i1.2485>
- Nurina, N., Efendi, B., & Nurhayati, E. C. (2024). Pengaruh Aksesibilitas, Fasilitas, dan Daya Tarik terhadap Kepuasan Wisatawan pada Objek Wisata Pesona Kumejing. *Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah*, 4(1), 61–73.
- Nuryani, A. D., & Susanto, P. (2024). Pengaruh Destinasi Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan di Lembah Hijau. *Kaganga: Jurnal Pendidikan Sejarah Dan Riset Sosial Humaniora*, 7(2), 1340–1357. <https://doi.org/10.31539/kaganga.v7i2.10761>
- Peong, H. K., Nengah, I., & Astawa, D. (2023). Pengaruh Aksesibilitas Dan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Wisata Di Desa Adat Wae Rebo. *Jurnal Akademisi Vokasi*, 2(1), 1–10. <https://doi.org/10.63604/javok.v2i1.23>
- Permadi, B., Berlian, E. P., Firdausya, N. A., & Yusuf, R. (2024). Pengaruh Aksesibilitas Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Taman Satwa Cikembulan Di Kabupaten Garut. *Jurnal Manajemen Riset Inovasi*, 2(2), 235–249. <https://doi.org/10.55606/mri.v2i2.2515>
- Putri, J. N. (2024). *Pengaruh Faktor Attractiveness, Service, Accesibility Terhadap Keputusan Wisatawan Berkunjung ke Objek Berpotensi Halal Tourism Istana Siak Sri Indrapura* [Tesis]. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Suhartapa, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Taman Indonesia Kaya Semarang. *Khasanah Ilmu - Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 13(2), 99–107. <https://doi.org/10.31294/khi.v13i2.12337>
- Widanti, S. W., Subkhan, M., & Endarwati, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung di Museum Benteng Vredeburg di Daerah Istimewa

- Yogyakarta. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 2(2). <https://doi.org/10.32477/jrabi.v2i2.485>
- Yudiandri, T. E., & Ningrum, L. (2022). Kepuasan Pengunjung Destinasi Wisata Pada 3A Komponen Produk Wisata Yogyakarta. *Kepariwisata: Jurnal Ilmiah*, 16(1), 18. <https://doi.org/10.47256/kji.v16i1.138>