

ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN YANG BERKUNJUNG KE WANAWISATA DAN AIR TERJUN COBAN RONDO KAB. MALANG

Oleh:
Mahfuzh Svahmi*

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui tingkat kepuasan wisatawan di Wanawisata dan Air Terjun Coban Rondo, (2) mengetahui besarnya pengaruh dari faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan terhadap tingkat kepuasan wisatawan di Wanawisata dan Air Terjun Coban Rondo, dan (3) menentukan strategi pengembangan Wanawisata dan Air Terjun Coban Rondo berdasarkan tingkat kepuasan wisatawan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan adalah analisis keharfatan/tingkatan. Untuk mengetahui besarnya pengaruh dari faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan terhadap tingkat kepuasan wisatawan itu sendiri, digunakan analisis regresi. Pengambilan sampel dilakukan secara acak/random selama 1 bulan sampai memenuhi jumlah keseluruhan responden. Hal ini dimaksudkan untuk mendapatkan hasil yang merata pada tiap-tiap keadaan (tanggal 1-30 pada bulan yang bersangkutan). Jumlah responden ditentukan dengan menggunakan metode Slovin. Strategi pengembangan lokasi disusun dengan menggunakan skala prioritas berdasarkan besarnya persentase faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar wisatawan merasa cukup puas dengan Wanawisata dan Air Terjun Coban Rondo baik secara umum maupun terhadap kualitas objek, ketersediaan fasilitas dan pelayanan petugas. Berdasarkan pengolahan data didapatkan bahwa pengaruh dari variabel objek sebesar 4,6 persen, variabel ketersediaan fasilitas sebesar 4,9 persen sedangkan variabel pelayanan sebesar 5,6 persen. Total sumbangan efektif variabel bebas terhadap kepuasan wisatawan sebesar 15,1 persen. Strategi pengembangan Wanawisata dan Air Terjun Coban Rondo dapat disusun berdasarkan tiga hal yaitu berdasarkan tingkat kepuasan, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan (kualitas objek, ketersediaan fasilitas dan pelayanan) dan berdasarkan pertimbangan bisnis. Pengembangan kawasan ditekankan pada segi kualitas dan kuantitas dari ke tiga faktor tersebut.

Kata kunci : kepuasan, pariwisata

* Mahasiswa Fakultas Kehutanan UGM. NIM 04627/KT