

## **ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG DI OBJEK WISATA ALAM TAMAN WISATA GENILANGIT, KABUPATEN MAGETAN**

**Nur Hayma Eka Sari<sup>1</sup>, Kaharuddin<sup>2</sup>**

### **INTISARI**

Perkembangan usaha pada sektor pariwisata di Indonesia mengalami kenaikan yang sangat pesat, seperti halnya wisata alam berbasis hutan. Salah satu objek wisata alam berbasis hutan ini adalah Taman Wisata Genilangit. Berkembangnya sektor pariwisata ini tentunya memperketat persaingan bisnis antar pengelola objek wisata. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi persaingan dengan objek wisata lain yang sama-sama menyediakan produk wisata alam adalah dengan meningkatkan nilai produk dan kualitas pelayanan, dimana pihak pengelola harus memperhatikan kepuasan pengunjung. Kepuasan pengunjung merupakan perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakannya dengan harapan-harapannya. Penelitian ini bertujuan, yaitu untuk mengetahui karakteristik pengunjung, kepuasan pengunjung, dan mengetahui hubungan karakteristik pengunjung dengan kepuasan pengunjung di objek wisata alam Taman Wisata Genilangit.

Penelitian ini merupakan deskriptif kuantitatif dengan metode pengambilan data menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Setelah data dikumpulkan, dilakukan analisis data untuk mengetahui karakteristik pengunjung dengan analisis deskriptif dan untuk mengetahui kepuasan pengunjung dilakukan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Kemudian, untuk mengetahui hubungan antara karakteristik dengan kepuasan pengunjung menggunakan analisis uji *Chi Square*.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa karakteristik pengunjung Taman Wisata Genilangit adalah pengunjung yang berasal berbagai kabupaten/kota di luar Kabupaten dengan motivasi berkunjung untuk rekreasi atau bersenang-senang. Diketahui kepuasan pengunjung sebesar 77,37 % dengan kategori puas, dan dari enam karakteristik yang diteliti tidak ditemukan karakteristik yang memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pengunjung.

**Kata Kunci:** *Kepuasan Pengunjung, Service Quality, Taman Wisata Genilangit, Customer Satisfaction Index, Uji Chi Square, Importance Performance Analysis*

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Departemen Konservasi Sumberdaya Hutan, Fakultas Kehutanan, Universitas Gadjah Mada

<sup>2</sup>Staf Pengajar Departemen Konservasi Sumberdaya Hutan, Fakultas Kehutanan, Universitas Gadjah Mada

**VISITOR SATISFACTION ANALYSIS AT NATURAL TOURISM  
OBJECT OF TAMAN WISATA GENILANGIT, MAGETAN DISTRICT**

**Nur Hayma Eka Sari<sup>1</sup>, Kaharuddin<sup>2</sup>**

**ABSTRACT**

Business development in the tourism sector in Indonesia has increased very rapidly, such as forest-based nature tourism. One of these forest-based natural attractions is Taman Wisata Genilangit. The development of the tourism sector has certainly tightened business competition between tourist attraction managers. Efforts made to overcome competition with other attractions that both provide natural tourism products are to increase product value and service quality, where the manager must pay attention to visitor satisfaction. Visitor satisfaction is a person's feeling after comparing his perceived performance with his expectations. This study has an objectives such as to determine the characteristics of visitors, to determine visitor satisfaction, and to determine the relationship between visitor characteristics and visitor satisfaction at the natural tourist attraction Taman Wisata Genilangit.

This research is quantitative descriptive reserarch with data collection methods using research instruments in the form of questionnaires with a total of 100 respondents. After the data is collected, data analysis is carried out to determine visitor characteristics with descriptive analysis and to determine visitor satisfaction using the Customer Satisfaction Index (CSI). Then, to determine the relationship between characteristics and visitor satisfaction using Chi Square test analysis.

Based on the research results, the characteristics of visitors to Genilangit Tourism Park are visitors from various districts/cities outside the district with the motivation to visit for recreation or fun. It is known that visitor satisfaction is 77.37% in the satisfied category, and from the six characteristics studied, no characteristics were found that had a significant relationship with visitor satisfaction.

**Keyword: Visitor Satisfaction, Service Quality, Taman Wisata Genilangit, Customer Satisfactio Index, Chi Square Test, iImportance Performance Analysis**

---

<sup>1</sup>Student of Forest Resources Conservation Department, Faculty of Forestry, Universitas Gadjah Mada

<sup>2</sup>Lecturer of Forest Resources Conservation Department, Faculty of Forestry, Universitas Gadjah Mada