

KEPUASAN PENGUNJUNG DI AIR TERJUN KEMBANG SOKA KABUPATEN KULON PROGO

Fauziana Nur Baiti¹, Kaharuddin²

INTISARI

Kepuasan merupakan keadaan dimana terjadinya keseimbangan antara harapan dengan persepsi seseorang. Jumlah pengunjung di Air Terjun Kembang Soka mengalami peningkatan maupun penurunan setiap bulannya. Adanya fluktuasi jumlah pengunjung ini dapat disebabkan oleh tingkat kepuasan pengunjung terhadap produk wisata yang ada. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui karakteristik pengunjung, mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap produk wisata, serta mengetahui hubungan kepuasan dengan karakteristik pengunjung terhadap produk wisata di Air Terjun Kembang Soka.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April hingga Mei 2024. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang berisi karakteristik pengunjung dan persepsi pengunjung terhadap nilai kepentingan dan kinerja produk wisata. Metode analisis untuk mengetahui kepuasan pengunjung menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang kemudian dijabarkan secara deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik pengunjung Air Terjun Kembang Soka didominasi oleh laki-laki, rentang usia 15-24 tahun, memiliki pendidikan terakhir SMA/MA/SMK, pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa, asal daerah DIY, motivasi utamanya untuk rekreasi, jumlah kunjungan sebanyak 1 kali, durasi kunjungan 2-3 jam, dan moda transportasi yang digunakan berupa transportasi pribadi. Secara keseluruhan pengunjung merasa puas karena nilai CSI yang diperoleh sebesar 79,68. Terdapat hubungan antara kepuasan dengan karakteristik pengunjung, karena adanya dominansi pada masing-masing karakteristiknya. Pengunjung yang puas pada ketiga indikator kepuasan didominasi oleh laki-laki, rentang usia 15-24 tahun, berpendidikan terakhir SMA/MA/SMK, pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa, berasal dari DIY, motivasi utamanya untuk rekreasi, jumlah kunjungan sebanyak 1 kali, durasi kunjungan 2-3 jam, dan moda transportasi yang digunakan berupa transportasi pribadi.

Kata Kunci: Kepuasan, Pengunjung, Produk Wisata, Air Terjun Kembang Soka

¹ Mahasiswa Fakultas Kehutanan UGM

² Staff Pengajar Fakultas Kehutanan UGM

VISITOR SATISFACTION AT AIR TERJUN KEMBANG SOKA IN KULON PROGO REGENCY

Fauziana Nur Baiti¹, Kaharuddin²

ABSTRACT

Satisfaction is a state where there is a balance between one's expectations and perceptions. The number of visitors to Air Terjun Kembang Soka experiences both increases and decreases each month. These fluctuations in visitor numbers may be caused by the level of visitor satisfaction with the available tourism products. The purpose of this study is to identify visitor characteristics, assess visitor satisfaction with tourism products, and to understand the relationship between satisfaction and visitor characteristics regarding tourism products at Air Terjun Kembang Soka in Kulon Progo Regency.

This research was conducted from April to May 2024. Data was collected using a questionnaire that included visitor characteristics and perceptions regarding the importance and performance of tourism products. The analysis method used to determine visitor satisfaction was the Customer Satisfaction Index (CSI), which was then presented descriptively.

The research results indicate that the characteristics of visitors to Air Terjun Kembang Soka are predominantly male, aged 15-24 years, with the highest education being high school/vocational school, employed as students, from the DIY region, primarily motivated by recreation, visiting once, with an average visit duration of 2-3 hours, and using private transportation. Overall, visitors feel satisfied, with a CSI score of 79.68. There is a relationship between satisfaction and visitor characteristics due to the dominance of each characteristic. Satisfied visitors across the three satisfaction indicators are mostly male, aged 15-24 years, with the highest education being high school/vocational school, employed as students, from DIY, primarily motivated by recreation, visiting once, visit duration is 2-3 hours, and using private transportation.

Keyword: Satisfaction, Visitors, Tourist Products, Air Terjun Kembang Soka

¹ Student of Faculty of Forestry UGM

² Lecturer of Faculty of Forestry UGM