UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Tingkat Kepuasan Wisatawan Pascarevitalisasi Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda, Kabupaten Bandung
Farah Nada Firdausi, Dr. Ir. Rhomi Ardiansyah, S.Hut., M.Si., IPM.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN PASCAREVITALISASI TAMAN HUTAN RAYA IR. H. DJUANDA, KABUPATEN BANDUNG

Farah Nada Firdausi[1], Rhomi Ardiansyah[2]

INTISARI

Taman Hutan Raya (Tahura) Ir. H. Djuanda merupakan kawasan hutan konservasi yang memiliki fungsi ekologis, edukatif, dan wisata. Revitalisasi yang dilakukan di kawasan ini bertujuan meningkatkan kualitas fasilitas dan pelayanan guna mendukung pengalaman berwisata yang lebih baik. Namun, keberhasilan revitalisasi perlu dievaluasi melalui tingkat kepuasan wisatawan dan identifikasi faktor-faktor yang perlu diprioritaskan dalam pengembangan kawasan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan wisatawan serta faktor yang dapat diprioritaskan dalam pengembangan Tahura Ir. H. Djuanda pascarevitalisasi.

Penelitian dilaksanakan di Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda, Kabupaten Bandung. Data dikumpulkan melalui observasi lapangan, studi pustaka, dan penyebaran kuesioner kepada 130 wisatawan yang dipilih menggunakan metode *accidental sampling*. Tingkat kepuasan wisatawan dianalisis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), sedangkan faktor prioritas pengembangan dianalisis menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). Analisis dilakukan pada dua dimensi, yaitu dimensi pelayanan yang meliputi kenyataan, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, serta dimensi produk wisata yang meliputi atraksi, amenitas, dan aksesibilitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan wisatawan pascarevitalisasi berada pada kategori puas, dengan nilai CSI sebesar 80,04% pada dimensi pelayanan dan 77,10% pada dimensi produk wisata. Hasil IPA menunjukkan bahwa faktor yang menjadi prioritas utama pengembangan meliputi kebersihan kawasan dan sarana prasarana, ketanggapan dan kecepatan pelayanan petugas, rasa aman dan nyaman wisatawan, kejelasan informasi yang diberikan petugas, serta ketersediaan dan kebersihan fasilitas umum. Meskipun tingkat kepuasan wisatawan pascarevitalisasi sudah menunjukkan kategori puas, peningkatan kualitas fasilitas dasar, kebersihan kawasan, dan pelayanan masih diperlukan untuk meningkatkan kualitas pengalaman berwisata di Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda.

Kata Kunci: *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, produk wisata, pelayanan wisata

---

[1] Mahasiswa Fakultas Kehutanan UGM
[2] Staff Pengajar Fakultas Kehutanan UGM

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Tingkat Kepuasan Wisatawan Pascarevitalisasi Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda, Kabupaten Bandung
Farah Nada Firdausi, Dr. Ir. Rhomi Ardiansyah, S.Hut., M.Si., IPM.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

TOURIST SATISFACTION LEVEL AFTER THE REVITALIZATION OF IR. H. DJUANDA FOREST PARK, BANDUNG REGENCY

Farah Nada Firdausi[1], Rhomi Ardiansyah[2]

ABSTRACT

Ir. H. Djuanda Forest Park (Tahura Ir. H. Djuanda) is a forest conservation area that serves ecological, educational, and tourism functions. The revitalization program implemented in this area aimed to improve the quality of facilities and services to enhance visitors' tourism experiences. However, the effectiveness of the revitalization needs to be evaluated through visitor satisfaction and the identification of priority factors for future development. This study aimed to analyze tourist satisfaction and determine the priority factors for the development of Tahura Ir. H. Djuanda after revitalization.

This research was conducted at Tahura Ir. H. Djuanda, Bandung Regency. Data were collected through field observations, literature reviews, and questionnaires distributed to 130 tourists selected using accidental sampling. Tourist satisfaction was analyzed using the Customer Satisfaction Index (CSI), while development priorities were identified using Importance Performance Analysis (IPA). The analysis covered two dimensions: service quality, including tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, and tourism product quality, including attractions, amenities, and accessibility.

The results showed that tourist satisfaction after revitalization was categorized as satisfied, with a CSI value of 80.04% for the service dimension and 77.10% for the tourism product dimension. The IPA results indicated that the main development priorities were the cleanliness of the area and supporting facilities, staff responsiveness and service speed, visitor safety and comfort, clarity of information provided by staff, and the availability and cleanliness of public facilities. Therefore, the revitalization program has positively influenced tourist satisfaction; however, improvements in basic facilities, environmental cleanliness, and service quality are still needed to enhance the overall tourism experience at Tahura Ir. H. Djuanda.

Keywords: *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, *tourism products*, *tourism services*

---

[1] Student of Faculty of Forestry UGM
[2] Lecturer of Faculty of Forestry UGM