

## KEPUASAN PENGUNJUNG DI KAWASAN OBYEK WISATA ALAM SERIBU BATU DAN OBYEK WISATA ALAM BUKIT MOJO KABUPATEN BANTUL

### INTISARI

Oleh :

**Khairul<sup>1)</sup>**

**14/367857/KT/07833**

Kepuasan pengunjung merupakan indikator keberhasilan pengelola dalam mengelola suatu obyek wisata. Terdapat banyak obyek wisata alam, seperti Obyek Wisata Alam Seribu Batu dan Bukit yang berada di Desa Mangunan, Kecamatan Imogiri, Kabupaten Bantul. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui indeks kepuasan pengunjung dan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengunjung di Obyek Wisata Alam Seribu Batu dan Obyek Wisata Alam Bukit Mojo.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode pengambilan data *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, apabila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Pengambilan data dilaksanakan pada bulan Oktober 2017 sampai dengan Bulan Maret 2018. Pembagian kuesioner dilakukan kepada 100 responden di setiap lokasi obyek wisata. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Customer Satisfaction Index* ( CSI ) dan *Importance Performance Analysis* ( IPA ).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai CSI di Obyek Wisata Alam Seribu Batu adalah 67,98 % dan di Obyek Wisata Alam Bukit Mojo sebesar 65,56 %. Tingkat kesesuaian antara harapan pengunjung dan kinerja di Obyek Wisata Alam Seribu Batu sebesar 83,79 % dan di Obyek Wisata Alam Bukit Mojo sebesar 81,7 %. Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan di Obyek Wisata Alam Seribu Batu adalah keindahan tempat wisata, keaslian alam kawasan wisata dan informasi yang mudah didapat dan dimengerti. Sementara itu, faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan di Obyek Wisata Alam Bukit Mojo adalah keaslian alam kawasan wisata, keindahan tempat wisata dan kesesuaian harga paket wisata dengan pelayanan.

**Kata kunci : analisis kepuasan, pengunjung, Obyek Wisata Alam Seribu Batu, Obyek Wisata Alam Bukit Mojo, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis***

<sup>1</sup> Mahasiswa Departemen KSDH Fakultas Kehutanan, Universitas Gadjah Mada

## THE VISITOR'S SATISFACTION OF SERIBU BATU AND BUKIT MOJO NATURAL TOURISM OBJECT BANTUL REGENCY

### ABSTRACT

By :

**Khairul<sup>1)</sup>**

**14/367857/KT/07833**

Visitor satisfaction is an indicator of the success of managers in managing a tourism object. There are many natural tourism object, such as the Seribu Batu and Bukit Mojo Natural Tourism Object located in Mangunan, Imogiri, Bantul Regency. There are two purposes, that are to determine the index of visitor satisfaction and the factors that affect the satisfaction of visitors in the Seribu Batu and Bukit Mojo Natural Tourism Object.

This research is a quantitative descriptive with accidental sampling method. Accidental sampling is a technique of determining samples by chance, anyone who by chance met with the researcher can be used as a sample and considered suitable as a source of data. Data collection was conducted in October 2017 until March 2018. The questionnaires were distributed to 100 respondents in each location of the tourism object. Analysis used in this research is Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA).

The results showed that the value of CSI in the Seribu Batu Natural Tourism Object is 67.98% and in the Bukit Mojo Natural Tourism Object is 65.56% . Matching level of visitor expectation and management performance in Seribu Batu Natural Tourism is 83.79% and in Bukit Mojo Natural Tourism Object is 81.7%. Factors influencing visitor's satisfaction in the Seribu Batu Natural Tourism Object are the beauty of tourist area, the authenticity of natural tourism area and information that is easy to get and understand, while the factors that influence visitor's satisfaction in Bukit Mojo Natural Tourism Object are the authenticity of the natural tourism area, the beauty of tourist area and the suitability of the price of tour packages with services.

**Keywords: satisfaction analysis, visitor, Seribu Batu Natural Tourism Object, Bukit Mojo Natural Tourism Object, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis**

---

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