

KEPUASAN WISATAWAN DI WANAWISATA PRATAAN KPH PARENGAN

Oleh :
Mahmud Qarib Ikbali

INTISARI

Wanawisata Prataan merupakan kawasan wisata alam yang dinaungi oleh KPH Parengan. Wanawisata Prataan memiliki daya tarik utama yaitu pemandian air panas alami yang mengandung belerang yang sangat bermanfaat bagi tubuh manusia. Pada bulan Juli 2015 dilakukan serah terima pengelolaan Objek Wanawisata Prataan dari Kesatuan Bisnis Mandiri (KBM) bagian jasa lingkungan kepada pihak Kesatuan Pemangku Hutan (KPH) Parengan yang diharapkan dapat mengembangkan Objek Wanawisata Prataan menjadi lebih pesat. Pengelola menyadari bahwa kepuasan wisatawan merupakan indikator keberhasilan dalam mengelola suatu objek wisata. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan pengunjung (IKP) serta faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan di Wanawisata Prataan KPH Parengan.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei 2017 dengan metode survei dan alat ukur berupa kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan secara random. Jumlah responden ditentukan dengan menggunakan metode Slovin. Selain itu, dilengkapi pula dengan pengambilan data sekunder dengan cara observasi dokumen yang terkait. Analisis yang digunakan yaitu *customer satisfaction indeks* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung, analisis tingkat kesesuaian untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan wisatawan dengan kinerja pengelola Wanawisata Prataan, serta analisis *importance performance analysis* (IPA) untuk menentukan strategi pengelolaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai CSI yang diperoleh di Wanawisata Prataan sebesar 70,85% yang dapat diartikan bahwa pengelola secara keseluruhan telah berhasil memuaskan wisatawan yang berkunjung di Wanawisata Prataan. Tingkat kesesuaian antara harapan wisatawan dan kinerja pengelola rata – rata sebesar 80,33%. Tingkat kesesuaian tertinggi adalah faktor ketepatan waktu (84,56%) dan atribut dengan tingkat kesesuaian terendah adalah faktor kebersihan, kerapian dan kenyamanan sarana / fasilitas wisatawan, yaitu sebesar 71,90%. Strategi pengelolaan Wanawisata Prataan untuk meningkatkan kepuasan wisatawan mengacu pada hasil *importance performance analysis* (IPA), yaitu dengan memperhatikan dimana letak atribut – atribut tersebut dalam satu kuadran. Seluruh atribut berada dalam keempat kuadran, yaitu : Kuadran I sebagai prioritas utama, kuadran II dalam mempertahankan prestasi, Kuadran III sebagai prioritas rendah, dan Kuadran IV dalam kategori berlebihan.

Kata kunci : analisis kepuasan, wisatawan, Wanawisata Prataan

¹Mahasiswa Bagian Konservasi Sumber daya Hutan Fakultas Kehutanan, Universitas Gadjah Mada

TOURISM SATISFACTION IN WANAWISATA PRATAAN KPH PARENGAN

By:
Mahmud Qarib Ikbali

ABSTRACT

Wanawisata Prataan is a natural tourism area sheltered by KPH Parengan. Wanawisata Prataan has the main attraction that is natural hot water spring containing sulfur which can be very useful for the human body. In July 2015, the management of the Wanawisata Prataan Object of the Unified Business Unit (KBM) of the environmental services unit to the Parengan Forestry Unit (KPH) Parengan was expected to develop the Wanawisata Prataan Object to be more rapid. Managers realize that the satisfaction of tourists is an indicator of success in managing a tourist attraction. This study aims to determine the customer satisfaction index (CSI) and some factors that affect customer satisfaction in Wanawisata Prataan KPH Parengan.

This research was conducted in May 2017 with survey method and measuring instrument in the form of a questionnaire. The distribution of questionnaires was done randomly. The number of respondents was determined using Slovin method. In addition, it is also equipped with the retrieval of secondary data by means of observation related documents. The analysis used is customer satisfaction index (CSI) to know the level of visitor's satisfaction, conformity level analysis to know the level of conformity between the expectation of tourists with the performance of Wanawisata Prataan managers, and analysis of importance-performance analysis (IPA) to determine management strategy.

The results of study indicate that the value of CSI obtained in Wanawisata Prataan is 70.85% which can be interpreted that the overall manager has successfully satisfied the tourists visiting Wanawisata Prataan. The level of conformity between tourist expectations and average manager performance is 80.33%. The highest level of conformity is the timeliness factor (84.56%) and the attribute with the lowest level of conformity is the cleanliness factor, the neatness, and comfort of the tourist facilities, which is equal to 71.90%. Management strategy Wanawisata Prataan to improve the satisfaction of tourists refers to the results of Importance-Performance Analysis (IPA), namely by considering where the location of these attributes in a quadrant. All attributes are in the four quadrants, namely: Quadrant I as the top priority, quadrant II in maintaining achievement, Quadrant III as a low priority, and Quadrant IV in the category of exaggeration.

Keywords: satisfaction analysis, tourist, Wanawisata Prataan

¹The Student of Forest Resources Conservation Division, Faculty of Forestry, Universitas Gadjah Mada