

## **KEPUASAN WISATAWAN DI OBYEK WISATA ALAM TLOGO MUNCAR TAMAN NASIONAL GUNUNG MERAPI**

### **INTISARI**

**Oleh:**

**Catur Raharjo W<sup>1</sup>**

**13/345589/KT/07414**

Obyek wisata alam Tlogo Muncar yang masuk ke dalam kawasan Taman Nasional Gunung Merapi merupakan tempat wisata alam yang cukup ramai dikunjungi oleh wisatawan, baik pada hari libur maupun hari biasa. Untuk meningkatkan kualitas dan untuk menyusun rencana pengembangan lokasi wisata, pihak pengelola harus memperhatikan kepuasan wisatawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan wisatawan di Obyek Wisata Alam Tlogo Muncar.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode pengambilan data menggunakan bantuan instrumen pengumpulan data berupa kuesioner. Teknik sampling yang digunakan yaitu *random sampling*. Jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang. Pengambilan data dilaksanakan pada bulan Maret 2018. Alat analisis yang digunakan yaitu *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan, analisis tingkat kesesuaian untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan pengunjung dengan kinerja pengelola Obyek Wisata Alam Tlogo Muncar, serta *Importance-Perfomance Analysis* (IPA) untuk menentukan strategi pengelolaan.

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pengunjung memiliki nilai 67,3% yang masuk dalam kategori puas dengan rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 84,48% dengan terdapat 10 atribut yang berada di atas rata-rata tingkat kesesuaian dan 11 atribut yang berada di bawah rata-rata tingkat kesesuaian.

**Kata kunci: kepuasan pengunjung, obyek wisata alam Tlogo Muncar, customer satisfaction index, tingkat kesesuaian, importance-performance analysis**

---

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

## THE VISITOR SATISFACTION OF TLOGO MUNCAR TOURISM OBJECT OF TLOGO MUNCAR MOUNT MERAPI NATIONAL PARK

### ABSTRACT

By:

**Catur Raharjo W<sup>1</sup>**

**13/345589/KT/07414**

Tlogo muncar which are within Mount Merapi Nasional Park are nature tourism objects that oftenly visited by tourist, on holidays or workdays. To increase quality and to plan the development of the tourism sites, managing party must consider tourist satisfaction. This research has objectives, namely to know the level of visitor satisfaction in Tlogo Muncar Natural Tourism Object.

This research is a quantitative descriptive research with data retrieval method using the data collection instrument in the form of questionnaire. The sampling technique used is random sampling. The numbers of respondents in this research are 100 respondents. Data collection was conducted in Maret 2018. The analysis instrumen used is Customer Satisfaction Indeks (CSI) to find out the satisfaction rate, Proper Rate analysis to know the proper rate of visitors expectation with management work Tlogo Muncar Natural Tourism Park and the Importance-Perfomance analysis (IPA) to determine management strategy.

From the results of this research are known visitor satisfaction level has a value of 67,3% included in the category satisfied with the average level of suitability of 84,48% with 10 attributes that are above the average level of conformity and 11 attributes that are below the average Level of conformity.

**Keywords: visitor satisfaction, Tlogo Muncar natural tourism object, customer satisfaction index, the level of conformity, importance-performance analysis**

---

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