

ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN DI TAMAN WISATA ALAM GROJOGAN SEWU, KABUPATEN KARANGANYAR

Oleh:

Estie Niswatun Arifah¹

Kaharuddin²

INTISARI

Kepuasan wisatawan merupakan indikator keberhasilan pengelola dalam mengelola suatu objek wisata. Taman Wisata Alam (TWA) Grojogan Sewu termasuk objek wisata yang dalam pengelolaannya selalu berusaha meningkatkan kepuasan wisatawan. Penelitian bertujuan untuk: mengetahui indeks kepuasan pengunjung TWA Grojogan Sewu; mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan pengunjung dengan kinerja pengelola TWA Grojogan Sewu; serta untuk menentukan strategi pengelolaan TWA Grojogan Sewu untuk meningkatkan kepuasan wisatawan.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan November 2009 dengan metode survei dan alat ukur berupa kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan secara acak/random untuk mendapatkan 100 responden. Jumlah responden ditentukan dengan menggunakan metode Slovin. Selain itu, dilengkapi pula dengan pengambilan data sekunder dengan cara observasi dokumen yang terkait.

Alat analisis yang digunakan yaitu *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung, analisis Tingkat Kesesuaian untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan pengunjung dengan kinerja pengelola TWA Grojogan Sewu, serta *Importance-Performance Analysis* (IPA) untuk menentukan strategi pengelolaan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) nilai CSI yang diperoleh sebesar 71,40 %; (2) Tingkat kesesuaian antara harapan pengunjung dan kinerja pengelola rata-rata yaitu sebesar 80,067 %. Tingkat kesesuaian tertinggi ditempati oleh atribut ketepatan waktu (89,709 %) dan atribut wisata yang memiliki tingkat kesesuaian paling kecil adalah kebersihan, kerapian dan kenyamanan sarana prasarana/fasilitas wisata, yaitu sebesar 72,128 %; (3) Strategi pengelolaan untuk meningkatkan kepuasan wisatawan mengacu pada hasil *Importance Performance Analysis* (IPA), yaitu pengelolaan dengan memperhatikan di mana letak atribut-atribut tersebut dalam suatu kuadran. Seluruh atribut berada dalam keempat kuadran, yaitu: kuadran I (prioritas utama), kuadran II (pertahankan prestasi), kuadran III (prioritas rendah), dan kuadran IV (berlebihan).

Kata kunci: analisis kepuasan, wisatawan, dan TWA Grojogan Sewu

¹ Mahasiswa Jurusan KSDH Fakultas Kehutanan, Universitas Gadjah Mada

² Pembimbing Skripsi dan Staf Pengajar Jurusan KSDH, Fakultas Kehutanan, Universitas Gadjah Mada

**THE ANALYSIS OF TOURIST SATISFACTION
IN GROJOGAN SEWU NATURAL TOURISM PARK
KARANGANYAR REGENCY**

By:

Estie Niswatun Arifah¹
Kaharuddin²

ABSTRACT

Tourist satisfaction is indicator of management success in operating tourism resort. Grojogan Sewu Natural Tourism Park is a tourist resort which the managemen is trying to improve the satisfaction of the tourist. This research is aimed for knowing the satisfaction index of the visitors in Grojogan Sewu Natural Tourism Park. Determining the management strategy of Grojogan Sewu Natural Tourism Park to improve the satisfaction of the tourist.

This study was conducted in November 2009 using survey method and questioner to gather the data. The questioner is distributed in random to get 100 respondents. The respondent total is determined using Slovin method. Beside, it is provided with secondary data gathering with related document observation.

The analysis instrument used is Customer Satisfaction Index (CSI) to find out the satisfaction rate, Proper Rate analisis to know the proper rate of visitors expectation with management work of Grojogan Sewu Natural Tourism Park and the Importance-Performance Analysis (IPA) to determine management strategy.

The result of the research shows that (1) CSI value achived is 71,40 %; (2) the proper rate between tourist expectation and average management work is 80,067 %. The highest proper rate is in the on time matter (89,709 %) and tourism attribute that has the least proper are sanitation, neat, and comfort of the resort facilities which is 72,128 %; (3) Management strategy to increase tourist satisfaction deals with the result of Importance Performance Analisis, is management that concern in the attributs location in a quadrant. All of the attributs is in the four quadrants, they are: quadrant I (main priority), quadrant II (maintenance), quadrant III (low priority), quadrant IV (over exaggerate).

Key words: satisfaction analysis, tourist, and Grojogan Sewu Natural Tourism Park

¹ Student of KSDH Department, Forestry Faculty, Gadjah Mada University

² Thesis Advisor and Lecture of KSDH Department, Forestry Faculty, Gadjah Mada University