



## **KEPUASAN WISATAWAN DI OBYEK WISATA ALAM CURUG SEWU, KABUPATEN KENDAL**

### **INTISARI**

Oleh:

Probo Susanto<sup>1</sup>

Salah satu kawasan wisata yang telah menyelenggarakan kegiatan wisata alam dan menjadi daya tarik wisatawan adalah Obyek Wisata Alam Curug Sewu yang terletak di Kabupaten Kendal, Provinsi Jawa tengah. Penurunan jumlah wisatawan Obyek Wisata Alam Curug Sewu mengindikasikan adanya penurunan kualitas pelayanan/kinerja pengelola obyek wisata tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui tingkat perkembangan kelembagaan dalam pengelolaan pariwisata di Obyek Wisata Alam Curug Sewu, dan (2) untuk mengetahui indeks kepuasan wisatawan Obyek Wisata Alam Curug Sewu.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini meliputi : (1) Analisis *Institutional Development Framework* (IDF) untuk melihat perkembangan kelembagaan, dan (2) *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung. Hasil dari indeks kepuasan pengunjung ini kemudian di lihat tingkat kesesuaiannya untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan wisatawan dengan kinerja pengelola Obyek Wisata Alam Curug Sewu, serta di analisis menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menentukan strategi pengelolaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat perkembangan kelembagaan pengelola pariwisata masih berada pada tahap pemantapan dengan nilai IDF sebesar 2,92. Tingkat kepuasan pengunjung berada pada angka 0,5693, artinya secara umum wisatawan yang berkunjung ke Obyek Wisata Alam Curug Sewu sudah cukup puas dengan atribut pengelolaan yang ada.

**Kata kunci : Kepuasan, Perkembangan Kelembagaan, Curug Sewu.**

---

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



## **TOURIST SATISFACTION IN CURUG SEWU NATURAL TOURISM OBJECT, KENDAL REGENCY**

### **ABSTRACT**

By:

Probo Susanto<sup>1</sup>

One of the tourism areas which already implemented a nature tourism activity and became a tourist affinity was Curug Sewu Nature Tourism Object, Kendal Regency, Central Java. The descent of the tourism amount in Curug Sewu Nature Tourism Object indicated the descent of service/performance management quality in this tourism object. The aims of this study are (1) to determine institutional developing of tourism management at Curug Sewu Nature Tourism Object, (2) to identify the satisfaction of the tourist at Curug Sewu Nature Tourism Object.

This study was analyzed using two kind of methods (1) Institutional Development Framework (IDF) Analysis to determine the development, (2) Customer Satisfaction Index (CSI) to identify the satisfaction rates. The compatibility rates were seen from the result of customer satisfaction index, to identify the compatibility rates of tourist expectation and management work at Curug Sewu Nature Tourism Object. The result was also analyzed using Importance Performance Analysis (IPA) to determine management strategy.

The result showed that institutional development level of tourist management were the steady stage with IDF point was 2.92. The level of tourist satisfaction was 0.5693 which means the tourist who visited Curug Sewu Nature Tourism Object generally pleased enough by the management attribute.

Keyword : Satisfaction, Institutional Development, Curug Sewu

---

<sup>1</sup>Student of Forest Resourch Conservation Departement, Forestry Faculty, Gadjah Mada University