

KEPUASAN WISATAWAN DI OBYEK WISATA BATURRADEN DAN WANA WISATA BATURRADEN, KABUPATEN BANYUMAS

INTISARI

Oleh:

Rahadyan Pramudhito¹

Obyek Wisata Baturraden dan Wana Wisata Baturraden terletak di Kawasan Wisata Baturraden, Kabupaten Banyumas, Provinsi Jawa Tengah. Kedua destinasi wisata tersebut memiliki tingkat kunjungan yang berbeda-beda. Analisis kepuasan wisatawan merupakan parameter untuk menunjukkan perbedaan tingkat kunjungan suatu destinasi wisata. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan wisatawan di Obyek Wisata Baturraden dan Wana Wisata Baturraden, dan hubungan antara profil wisatawan dengan kepuasan wisatawan di kedua destinasi wisata tersebut.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan. Hasil dari indeks kepuasan wisatawan kemudian di analisis menggunakan analisis statistik *Mann Whitney U-Test* untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan di Obyek Wisata Baturraden dan Wana Wisata Baturraden. Analisis statistik Chi Kuadrat digunakan untuk mengetahui hubungan antara profil wisatawan dan kepuasan wisatawan di Obyek Wisata Baturraden dan Wana Wisata Baturraden.

Wisatawan yang berkunjung ke Obyek Wisata Baturraden memiliki nilai indeks kepuasan sebesar 0,76, dan termasuk dalam kategori puas sedangkan nilai indeks kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Wana Wisata Baturraden sebesar 0,65, dan termasuk dalam kategori cukup puas. Hasil uji statistik *Mann Whitney U-Test* terdapat perbedaan tingkat kepuasan yang signifikan di Obyek Wisata Baturraden dan Wana Wisata Baturraden karena nilai *sig-2-tailed* 0,000 < daripada nilai kritik 0,05. Hasil analisis Chi Kuadrat, profil wisatawan berupa jenis pekerjaan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan wisatawan yang ada di Obyek Wisata Baturraden, sedangkan di Wana Wisata Baturraden tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan dan profil wisatawan.

Kata kunci : Tingkat Kunjungan, Kepuasan, Profil Wisatawan

¹Mahasiswa Jurusan Konservasi Sumberdaya Hutan, Fakultas Kehutanan, Universitas Gadjah Mada

TOURIST SATISFACTION IN BATURRADEN TOURISM OBJECT AND BATURRADEN TOURISM FOREST, BANYUMAS REGENCY

ABSTRACT

By:

Rahadyan Pramudhito¹

Baturraden Tourism Object and Baturraden Tourism Forest is located in Baturraden Tourism Regions, Banyumas Regency, Central Java Province. Both of these tourist destinations have different levels visiting frequency. Analysis of tourist satisfaction is a parameter to indicate the difference in terms of the level of visit tourist destinations. This study aims to determine the differences of the level of tourist satisfaction Baturraden Tourism Object and Baturraden Tourism Forest, and the relationship between the tourists' profile with tourists' satisfaction in both tourism destinations.

The method used in this study is the Customer Satisfaction Index (CSI). It is used to determine the level of tourist satisfaction. Furthermore, the results of tourist satisfaction index are analyzed by using Mann-Whitney U-test statistical analysis to determine the differences in terms of the level of satisfaction in the Baturraden Tourism Object and Baturraden Tourism Forest. Chi Kuadrat statistical analysis is also used to determine the relationship between tourists' profile and tourists' satisfaction in Baturraden Tourism Object and Baturraden Tourism Forest.

Tourists who visited Baturraden Tourism Object have a satisfaction index score of 0.76, and these are included in the category of 'satisfied', while tourists who visited to Baturraden Tourism Forest have a satisfaction index score of 0.65, and these are included in the 'fairly satisfied' category. The results of the statistical test Mann-Whitney U test showed a significant difference in the level of satisfaction between Baturraden Tourism Object and Baturraden Tourism Forest, because the value of sig-2-tailed $0.000 <$ rather than the value of criticism 0.05. Meanwhile, Chi square analysis shows that the tourists' job which belongs to Tourist profile, have a significant relationship with the satisfaction in the Baturraden Tourism Object. On the other hand, Baturraden Tourism Forest has no significant relationship between tourists' profile and satisfaction.

Key Words: Visiting Frequency, Satisfaction, Tourist Profile

¹ Student of Forest Resources Conservation Departement , Faculty of Forestry, Gadjah Mada University