

INTISARI

Destinasi wisata di Nyaru Menteng menjadi tempat tujuan wisata minat khusus. Kegiatan wisata yang dapat dilakukan di kawasan ini antara lain wisata pendidikan konservasi orangutan, menonton film tentang orangutan, mengenal ekosistem rawa gambut, pembinaan cinta alam, dan kegiatan pramuka. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan wisatawan minat khusus dan faktor-faktor yang mempengaruhinya di Nyaru Menteng. Penelitian ini merujuk pada teori kualitas destinasi wisata, yang menjadi kunci pengembangan destinasi terletak pada 5A (*Attraction, Amenities, Accessibility, Accommodations, and Activities*). Pengembangan sebuah destinasi wisata membutuhkan skema pemetaan yang dikenal dengan 5A untuk dapat mengoptimalkan sebuah destinasi wisata di tengah wisatawan, baik mancanegara maupun domestik. Kepuasan wisatawan merupakan aspek penting dalam pengembangan pariwisata dan dalam mempertahankan eksistensi destinasi wisata.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang didukung dengan data kualitatif, dengan lokus di Nyaru Menteng yang merujuk pada kawasan Arboretum Nyaru Menteng, merupakan sebuah kawasan yang dapat mewadahi orangutan sebagai pusat kawasan reintroduksi dan rehabilitasi orangutan. Pengambilan data dilakukan dengan kuesioner pada wisatawan minat khusus dan wawancara kepada pihak pengelola yang kemudian dianalisis dengan *Importance Performance Analysis* (IPA), *Service Quality* (SERVQUAL), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas atraksi, amenitas, aksesibilitas dan aktivitas di Nyaru Menteng masih jauh di bawah tingkat harapan wisatawan. Hal ini mengindikasikan tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas destinasi wisata kurang puas. Terdapat beberapa indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan yang dapat menjadi perhatian bagi pengelola dan pemerintah dalam meningkatkan kualitas destinasi wisata.

Kata Kunci: kualitas destinasi, tingkat kepuasan wisatawan, minat khusus, Nyaru Menteng, orangutan

ABSTRACT

Tourist destinations in Nyaru Menteng became a special interest tourist destination. Tourism activities that could be carried out in this area included orangutan conservation education toured, watched films about orangutans, knew the peat swamp ecosystem, coached natural love, and scout activities. The purpose of this research was to determine the level of tourist satisfaction of special interests and the factors that influenced it in Nyaru Menteng. This research referred to the theory of quality of tourist destinations, which became the main factor for developed destinations located at 5A (*Attraction, Amenities, Accessibility, Accommodations, and Activities*). The development of a tourist destination required a mapped scheme known as 5A to be able to optimize a tourist destination amid tourists, both foreign and domestic. Tourist satisfaction was an important aspect in the development of tourism and maintained the existence of tourist destinations.

This research used quantitative methods that were supported by qualitative data, located at Nyaru Menteng which referred to the Arboretum Nyaru Menteng area, was an area that could accommodate orangutans as the center of orangutan reintroduction and rehabilitation. Data were collected by questionnaire on special interest tourists and interviewed to the manager then analyzed with *Importance-Performance Analysis (IPA)*, *Service Quality (SERVQUAL)*, and *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

The results of this research indicated that the quality of attractions, amenities, accessibilities, and activities at Nyaru Menteng were still far below the level of expectations. This indicated the level of tourist satisfaction with the quality of tourist destinations was less dissatisfied. There were several indicators that affected the level of tourist satisfaction that could be a concern for managers and the government in increased the quality of tourist destinations.

Keywords: destination quality, level of tourist satisfaction, special interest, Nyaru Menteng, orangutans