

## TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP PRODUK DAN PELAYANAN WISATA ALAM DI WANA WISATA PENGGARON, KABUPATEN SEMARANG, JAWA TENGAH

Oleh :

Andika Satya Widyatama Kusuma<sup>1</sup>

Retno Nur Utami<sup>2</sup>

### Abstrak

Tingkat kepuasan pengunjung terhadap suatu produk dan pelayanan yang ditawarkan di Wana Wisata Penggaron merupakan salah satu hal yang sangat penting untuk menarik pasar potensial dan mempertahankan pasar yang telah ada. Tingkat kepuasan memengaruhi pengunjung untuk membangun loyalitas dan niat untuk berkunjung kembali ke suatu destinasi. Adanya pengunjung ulang dapat menyediakan sumber pendapatan yang stabil, namun pengunjung baru merupakan pasar yang fluktuatif, tidak stabil, dan mahal untuk dikejar, tanpa jaminan kesuksesan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan rata-rata tingkat kepuasan pengunjung terhadap produk dan pelayanan wisata alam pada pengunjung yang baru berkunjung pertama kali dengan pengunjung yang melakukan kunjungan ulang, mengetahui rata-rata tingkat kepuasan pengunjung total terhadap produk dan pelayanan wisata alam, dan mengetahui hasil dari *importance performance analysis* (IPA) produk dan pelayanan wisata alam di Wana Wisata Penggaron.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Wana Wisata Penggaron yang berkunjung pada periode bulan April sampai dengan Mei 2019. Metode pengambilan sampel mengikuti prinsip metode *probability sampling* yang menyangkut waktu dan lokasi untuk seleksi sampel (responden) dari populasi target. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang yang ditentukan dengan menggunakan Rumus Slovin. Penelitian ini menggunakan *independent t-test* untuk mengetahui perbedaan rata-rata tingkat kepuasan pengunjung yang baru berkunjung dengan pengunjung yang melakukan kunjungan ulang dan menggunakan *importance performance analysis* (IPA) untuk mengetahui produk dan pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan untuk menambah kepuasan pengunjung. Dalam penelitian ini digunakan jenis data primer dan jenis data sekunder. Data primer diperoleh dengan menggunakan instrumen yang berupa kuesioner untuk pengunjung yang berkunjung pada April hingga Mei 2019, sedang data sekunder didapatkan dengan mengamati dokumen yang dimiliki oleh instansi terkait.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 14 indikator yang digunakan untuk mengukur perbedaan rata-rata tingkat kepuasan pengunjung antara pengunjung baru dengan pengunjung ulang hanya 2 indikator yang menunjukkan perbedaan yang signifikan, yakni pada indikator kebersihan *camping ground* dan tersedianya fasilitas pusat informasi. Kedua, kepuasan untuk keseluruhan pengunjung sebesar 66,58; kepuasan pengunjung yang baru berkunjung sebesar 66,40; kepuasan pengunjung yang berkunjung ulang sebesar 66,85. Berdasarkan 5 tingkatan interpretasi kepuasan (tidak puas, kurang puas, cukup puas, puas, dan sangat puas) yang telah disiapkan sebelumnya, ketiga nilai tersebut berada pada kategori puas. Akhirnya, indikator-indikator kepuasan yang perlu ditingkatkan (Kuadran IV) adalah kebersihan *camping ground*, kelengkapan rambu-rambu penunjuk jalan, ketersediaan fasilitas pusat informasi, ketersediaan tempat sampah, dan kebersihan toilet.

**Kata Kunci** : analisis kepuasan, produk dan pelayanan, wisata alam, Wana Wisata Penggaron

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

<sup>2</sup> Dosen pada Departemen Konservasi Sumberdaya Hutan, Fakultas Kehutanan, Universitas Gadjah Mada

## THE LEVEL OF VISITOR SATISFACTION WITH NATURAL TOURISM PRODUCTS AND SERVICES IN PENGGARON TOURISM FOREST, SEMARANG REGENCY, CENTRAL JAVA

By :  
**Andika Satya Widyatama Kusuma<sup>1</sup>**  
**Retno Nur Utami<sup>2</sup>**

### Abstract

The level of visitor satisfaction with the products and services offered in Penggaron Tourism Forest is one of the things that is very important to attract the potential markets and maintain its market. The level of satisfaction influences visitors to build loyalty and intention to visit the destination again. The presence of repeat visitors can provide a stable source of income, whereas the new visitors is a volatile, unstable, and expensive market to pursue, without a guarantee of success. This study aimed to know the average difference in the level of satisfaction with the natural tourism products and services of visitors who visited the destination for the first time and that of visitors who made repeat visits, to know the level of overall visitor satisfaction to the natural tourism products and services, and to know the result of importance performance analysis (IPA) of natural tourism products and services offered at Penggaron Tourism Forest.

The population in this study was visitors at Penggaron Tourism Forest. The sampling method used following the principles of the probability sampling method, in term of the time and the location of samples (respondents) selection of the target population. The sample in this study was 100 people who were calculated by using the Slovin Formula. This study used independent t-test analysis to determine the average difference in the level of satisfaction of visitors who visited for the first time and that of visitors who made repeat visits. Besides, importance performance analysis (IPA) was used to find out what products and services needed to be improved to increase the visitor satisfaction. The primary data were obtained by using questionnaire as the instrument for collecting data of visitors who visited in April to May 2019, while the secondary data was obtained by observing the document owned by the relevant agencies.

The research results showed that from 14 indicators that being used to calculate the average difference of visitors satisfaction level, only 2 indicators showed significant results, which were camping ground cleanliness and the availability of information center facilities. Secondly, the satisfaction level for the overall visitors amounted to 66.58; satisfaction of visitors who visited for the first time was 66.40; satisfaction of visitors who made repeat visits was 66.85. Based on the 5 ranges of satisfaction level interpretation (very unsatisfied, unsatisfied, moderate, satisfied, and very satisfied) already prepared before, the three values previously mentioned were interpreted as satisfied respectively. Finally, the satisfaction indicators that need to be improved (Quadrant IV) were the cleanliness of camping ground, the completeness of road signs, the availability of information center facilities, the availability of trash bins, and the cleanliness of toilets.

**Keywords** : satisfaction analysis, products and services, natural based tourism, Penggaron Tourism Forest

---

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

<sup>2</sup> Lecturer of Departement of Forest Resources Conservation, Faculty of Forestry, Universitas Gadjah Mada