



## **KEPUASAN WISATAWAN DI OBYEK WISATA ALAM NIRMOLO TAMAN NASIONAL GUNUNG MERAPI**

### **INTISARI**

**Oleh :**

**Dimas<sup>1</sup>**

**13/349036/KT/07524**

Obyek Wisata Alam Nirmolo di kawasan Taman Nasional Gunung Merapi merupakan salah satu obyek wisata yang ada di Kabupaten Sleman. Dengan adanya penurunan jumlah pengunjung dari tahun 2017 ke tahun 2018, maka diperlukan evaluasi mengenai kepuasan wisatawan sebagai usaha untuk meningkatkan jumlah wisatawan di waktu mendatang. Kepuasan wisatawan merupakan indikator keberhasilan pengelola dalam mengelola suatu obyek wisata, sehingga kepuasan wisatawan perlu diteliti. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan wisatawan di Obyek Wisata Alam Nirmolo.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode accidental sampling yang menggunakan bantuan instrumen pengumpulan data berupa kuesioner yang telah lolos uji validitas dan reliabilitas. Jumlah responden pada penelitian ini berjumlah 100 orang. Pengambilan data dilakukan pada Bulan Maret 2019. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA).

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan wisatawan dengan nilai 75,9% yang masuk dalam kategori puas. Tingkat kesesuaian antara kinerja pengelola dengan harapan pengunjung memiliki nilai rata-rata sebesar 90,91%. Ada 11 atribut dengan nilai tingkat kesesuaian di bawah rata-rata, dan 10 atribut dengan nilai tingkat kesesuaian di atas rata-rata.

**Kata kunci : kepuasan, wisatawan, Obyek Wisata Alam Nirmolo, *Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis***

---

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



## **THE VISITOR SATISFACTION OF NIRMOLLO NATURE TOURISM OBJECT OF GUNUNG MERAPI NATIONAL PARK**

### **ABSTRACT**

**By :**

**Dimas<sup>1</sup>**  
**13/349036/KT/07524**

Nirmolo Nature Tourism Object in the Gunung Merapi National Park is one of the tourism object in Sleman Regency. With a decrease in the number of visitors from 2017 to 2018, an evaluation of tourist satisfaction is needed in an effort to increase the number of tourist in the future. Tourist satisfaction is an indicator of the success of managers in managing a tourist attraction, so that tourist satisfaction needs to be researched. This research has objectives, namely to know the level of visitor satisfaction in Nirmolo Nature Tourism Object.

This research is quantitative descriptive study with accidental sampling method that uses the help of data collection instruments in the form of questionnaires that have passed the validity and reliability test. The numbers of respondents in this research are 100 respondents. Data collection was conducted in Maret 2019. Analysis used in this research is Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA).

From the results of this research are known visitor satisfaction level has a value of 75,9% included in the category satisfied. The level of appropriateness between manager's performance and visitor's expectation has an average value of 90,91%. There are 11 attributes with values below the average, and 10 attributes with values above the average.

**Keyword : satisfaction, visitor, Nirmolo Natural Tourism Object, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis**

---

<sup>1</sup>Forestry student of Forest Resources Conservation Department, Faculty of Forestry, Gadjah Mada University