

KEPUASAN PENGUNJUNG DI OBJEK WISATA ALAM BUKIT PANGUK KEDIWUNG, MANGUNAN, KECAMATAN DLINGO, KABUPATEN BANTUL

Oleh:

Sholikhah Nurul Khotimah¹

Lies Rahayu Wijayanti Faida²

ABSTRAK

Bukit Panguk Kediwung merupakan salah satu objek wisata alam yang terletak di Desa Mangunan yang menyuguhkan pemandangan alam berupa matahari terbit, kabut pagi, hamparan bukit dan tebing serta aliran Sungai Oya yang dilengkapi dengan beberapa gardu pandang dan spot foto unik. Dalam rangka meningkatkan kunjungan, kepuasan pengunjung menjadi prioritas utama. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan di objek wisata alam Bukit Panguk Kediwung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuisioner yang dibagikan kepada 100 pengunjung yang ditemui secara kebetulan. Metode analisis data menggunakan skala pengukuran atau skala likert yang kemudian dianalisis secara deskriptif dengan pendekatan kuantitatif sesuai hasil wawancara dan observasi di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan pada tingkat 71,08% dengan kategori puas. Terdapat 14 indikator yang memiliki tingkat kepuasan sangat puas dan puas serta terdapat tujuh indikator yang memiliki tingkat kepuasan mendekati cukup puas hingga mendekati tidak puas. Indikator yang memiliki tingkat kepuasan mendekati cukup puas hingga mendekati tidak puas tersebut perlu ditingkatkan agar pengunjung mendapatkan kepuasan maksimal.

Kata kunci: kepuasan pengunjung, kualitas pelayanan, wisata alam, Bukit Panguk Kediwung

¹Mahasiswa Program Pengelolaan Hutan SV Universitas Gadjah Mada

²Dosen Program Pengelolaan Hutan SV Universitas Gadjah Mada

VISITORS SATISFACTION IN NATURAL TOURISM BUKIT PANGUK KEDIWUNG, MANGUNAN, DLINGO SUBDISTRICT, BANTUL REGENCY

By:

Sholikhah Nurul Khotimah¹

Lies Rahayu Wijayanti Faida²

ABSTRACT

Bukit Panguk Kediwung is one of the natural tourism located in Mangunan Village that offers natural scenery in the form of sunrise, morning fog, stretch of hills and cliffs and Oya River that is equipped with several views and unique photo spot. In order to improve the visit, visitor satisfaction is a top priority. One factors that affects satisfaction is the quality of service. This research aims to know the level of satisfaction of visitors to the quality of service in the natural tourism object of *Bukit Panguk Kediwung*. The method used in this study was to use a questionnaire that was distributed to 100 visitors who were met by accident. Data analysis methods using measuring scales or likert scales are then analyzed descriptively with a quantitative to the outcome of interviews and observations in the field. The results showed that the level of visitor satisfaction to the quality of service at a rate of 71.08% with satisfied categories. There are 14 indicators that have a satisfaction level is very satisfied and satisfied and there are seven indicators that have a level of satisfaction approaching quite satisfied until close to dissatisfied. Indicators that have close satisfaction level are quite satisfied until near dissatisfied it needs to be improved so that visitors get maximum satisfaction.

Keywords: visitors satisfaction, service quality, nature tourism, *Bukit Panguk Kediwung*