

KAJIAN FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN WISATAWAN DI HUTAN WISATA KALIURANG

Oleh :

Rudi Hantoro¹
Chafid Fandeli²
Kaharuddin³

INTISARI

Penelitian ini dilaksanakan di Obyek Hutan Wisata Kaliurang, Kabupaten Sleman, Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, pada bulan Maret 2004. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan dan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan tersebut, kemudian berdasarkan nilai kepuasan itu dipergunakan untuk menentukan pengembangan ke depan bagi pengelolaan Obyek Hutan Wisata kaliurang.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survey melalui penyebaran kuesioner terhadap wisatawan yang berkunjung. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan informasi dari wisatawan tentang penilaian kepuasan mereka terhadap faktor fasilitas, kualitas obyek wisata, pelayanan dan pengalaman yang didapat mereka di Hutan Wisata Kaliurang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan wisatawan terhadap faktor – faktor tersebut di atas cukup memuaskan. Dari 100 responden, sebanyak 57 % menyatakan kepuasannya dan 43 % menyatakan kurang puasannya, sedangkan yang menyatakan tidak memuaskan tidak ada. Dari analisa yang dilakukan terhadap faktor – faktor di atas di ketahui bahwa semua faktor tersebut mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepuasan wisatawan. Dari keempat faktor tersebut, yaitu faktor fasilitas, kualitas obyek wisata, pelayanan, dan pengalaman yang memiliki pengaruh terbesar terhadap tingkat kepuasan adalah faktor pelayanan, diikuti kemudian faktor pengalaman yang didapat, kualitas obyek wisata dan terakhir faktor fasilitas.

Kata kunci : Wisatawan; Kepuasan; Hutan Wisata.

¹⁾ Mahasiswa Fakultas Kehutanan UGM
²⁾ Staf Pengajar Fakultas Kehutanan UGM
³⁾ Staf Pengajar Fakultas Kehutanan UGM

STUDY ON TOURIST SATISFACTION AND FACTORS INFLUENCES IN KALIURANG FOREST RECREATION

By :

Rudi Hantoro¹
Chafid Fandeli²
Kaharuddin³

ABSTRACT

This Research was held in Kaliurang forest recreation, Regency Sleman, Special Province of Yogyakarta Region, study the level of satisfaction of tourist and the factors that influencing the satisfaction. And then based on the satisfaction value, been used for forward development for the Kaliurang forest recreation management.

This research is done by using survey method of passing, spreading questioner to tourist that visit the Kaliurang forest recreation. This matter is done to get the information from tourist about their satisfaction assessment to the facility factor, quality of Kaliurang forest recreation, service and the experience that they got in Kaliurang forest recreation.

Result of this research indicate that the level of tourist satisfaction to the factor - mentioned factor above is well enough. From 100 responder, as much 57 % expressing their satisfaction and 43 % expressing their little dissatisfaction, while there are no tourist who expressing their dissatisfaction at all. From the analysis that have been done to the factor above, we know that all the factor have an influence for the level of tourist satisfaction. From these four factor (Facility factor, tourism object quality factor, Services factor, and Tourist experience factor), the one that own the biggest influence to the satisfaction level is the service factor, followed the factor of experience that the tourist got, the quality of the object tourism and last the facility factor.

Keyword : Tourist; Satisfaction; Forest tourist

¹⁾ Student of Forestry Faculty, UGM
²⁾ Lecturer of Forestry Faculty, UGM
³⁾ Lecturer of Forestry Faculty, UGM

