

TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TAMAN REKREASI MARGASATWA SERULINGMAS KABUPATEN BANJARNEGARA

Dava Hilmi Arifqi

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengkaji mengenai tingkat kepuasan wisatawan berdasarkan tingkat kinerja dan kepentingan komponen destinasi wisata di Taman Rekreasi Margasatwa Serulingmas Kabupaten Banjarnegara melalui persepsi wisatawan. Metode pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data objektif yakni melakukan pengumpulan data primer dan sekunder. Pengumpulan data primer dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada 100 responden dan observasi langsung di Taman Rekreasi Margasatwa Serulingmas untuk mengetahui bagaimana kondisi objek wisata dan tingkat kinerja serta kepentingan dari komponen destinasi wisata yang ditawarkan. Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan menggunakan telaah dokumen dan studi literatur yang dapat mendukung penelitian. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif untuk menjelaskan data dan analisis yang diperoleh. Selain itu, penelitian ini menggunakan teknik analisis Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index guna mengetahui tingkat kepuasan pengunjung berdasarkan tingkat kinerja dan kepentingan komponen destinasi wisata dan prioritas penanganan serta peningkatannya di Taman Rekreasi Margasatwa Serulingmas pada waktu yang akan datang. Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, dihasilkan yakni komponen destinasi wisata di Taman Rekreasi Margasatwa Serulingmas Kabupaten Banjarnegara telah memberikan tingkat kepuasan kepada wisatawan yang berkunjung sebesar 76,48% sehingga dapat dikatakan sudah memuaskan. Komponen yang memberikan tingkat kepuasan tinggi yakni pada komponen accesibility dengan beberapa atributnya yaitu kondisi jalan yang baik menuju objek wisata, kemudahan akses menuju objek wisata, jarak tempuh dari pusat kota, dan ketersediaan petunjuk arah/signage menuju objek wisata. Akan tetapi masih perlu untuk ditingkatkan beberapa komponen destinasi wisata berdasarkan pada diagram kartesius dengan metode IPA di kuadran 1. Komponen tersebut yakni komponen destinasi wisata yang menjadi prioritas utama adalah komponen attraction pada atribut ketersediaan atraksi yang beragam. Prioritas selanjutnya adalah komponen ancillary services yang terdiri dari 2 atribut komponen yakni ketersediaan petugas sebagai pemandu wisata dan ketersediaan peta wisata. Komponen-komponen tersebut memerlukan sebuah tidak lanjut untuk ditingkatkan kinerja dan kualitasnya. Tujuannya agar dapat meningkatkan tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung di Taman Rekreasi Margasatwa Serulingmas Kabupaten Banjarnegara.

Kata Kunci : *Tingkat Kepuasan Pengunjung, Tingkat Kinerja dan kepentingan, Komponen Destinasi Wisata*