



KEPUASAN PENGUNJUNG DI BUMI PERKEMAHAN MANDALAWANGI, TAMAN NASIONAL GUNUNG GEDE PANGRANGO (TNGGP)

DENDI MUHAMAD AKBAR



DEPARTEMEN KONSERVASI SUMBERDAYA HUTAN DAN EKOWISATA
FAKULTAS KEHUTANAN DAN LINGKUNGAN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024



@Hak cipta milik *IPB University*

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Kepuasan Pengunjung di Bumi Perkemahan Mandalawangi, Taman Nasional Gunung Gede Pangrango (TNGGP)” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2024

Dendi Muhamad Akbar
E3401201062

@Hak cipta milik IPB University

IPB University





@Hak cipta milik *IPB University*

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

ABSTRAK

DENDI MUHAMAD AKBAR. Kepuasan Pengunjung di Bumi Perkemahan Mandalawangi, Taman Nasional Gunung Gede Pangrango (TNGGP). Dibimbing oleh EVA RACHMAWATI dan YANDI WIJAKSANA.

Kepuasan pengunjung merupakan fungsi dari persepsi atas kinerja pengelola dengan harapan pengunjung. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi proses pengambilan keputusan, kepuasan pengunjung, kesenjangan, serta rekomendasi strategi untuk pengelola. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 255 pengunjung, observasi lapang, dan studi literatur. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian yaitu analisis deskriptif, *chi-square*, IPA, CSI, dan analisis gap. Hasil akhir dari proses pengambilan keputusan, pengunjung merasa puas terhadap fasilitas maupun pelayanan. Hasil analisis IPA, terdapat satu atribut yang harus diperbaiki yaitu ketersediaan tempat parkir. Hasil analisis CSI, tingkat kepuasan pengunjung sebesar 77.21% dan termasuk kategori puas. Hasil dari analisis gap, terdapat tiga atribut yang memenuhi kepuasan pengunjung dan sebelas atribut yang belum memenuhi kepuasan pengunjung. Rekomendasi hasil penelitian untuk pengelola terdapat dua hal utama yaitu perbaikan mengenai fasilitas umum dan sarana informasi.

Kata kunci: karakteristik pengunjung, kepuasan, proses pengambilan keputusan

ABSTRACT

DENDI MUHAMAD AKBAR. Satisfaction of Visitor to Mandalawangi Camping Ground, Mount Gede Pangrango National Park (TNGGP). Supervised by EVA RACHMAWATI and YANDI WIJAKSANA.

Visitor satisfaction is a function of perceptions of management performance and visitor expectations. The purpose of this research is to identify decision-making processes, visitor satisfaction, gaps, and strategy recommendations for managers. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 255 visitors, field observations, and literature studies. The data processing methods used in the research were descriptive analysis, *chi-square*, IPA, CSI, and gap analysis. The final result of the decision making process was that visitors feel satisfied with the facilities and services. The IPA analysis showed that there was one attribute that must be improved, namely the availability of parking spaces. The level of visitor satisfaction resulted from CSI analysis was 77.21% and was included in the satisfied category. The gap analysis showed that three attributes had met visitor satisfaction, while eleven attributes had not met visitor satisfaction. There are two main recommendations from the research results for managers, namely improvements to public facilities and information facilities.

Keywords: decision making process, satisfaction, visitor characteristics



- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2024
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

KEPUASAN PENGUNJUNG DI BUMI PERKEMAHAN MANDALAWANGI, TAMAN NASIONAL GUNUNG GEDE PANGRANGO (TNGGP)

DENDI MUHAMAD AKBAR

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Konservasi Sumberdaya Hutan dan Ekowisata

**DEPARTEMEN KONSERVASI SUMBERDAYA HUTAN DAN EKOWISATA
FAKULTAS KEHUTANAN DAN LINGKUNGAN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:
Prof. Dr. Ir. I Wayan Darmawan, M.Sc.



Judul Skripsi : Kepuasan Pengunjung di Bumi Perkemahan Mandalawangi,
Taman Nasional Gunung Gede Pangrango (TNGGP)
Nama : Dendi Muhamad Akbar
NIM : E3401201062

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Dr. Eva Rachmawati, S.Hut., M.Si

Pembimbing 2:
Yandi Wijaksana, S.Hut., M.I.L.

Diketahui oleh

Ketua Departemen
Konservasi Sumberdaya Hutan dan Ekowisata:
Dr. Ir. Nyoto Santoso, MS.
NIP. 19620315 198603 1 002

Tanggal Ujian:
21 Juni 2024

Tanggal Lulus: 04 JUL 2024

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Februari 2024 sampai bulan April 2024 ini ialah Kepuasan Pengunjung, dengan judul “Kepuasan Pengunjung di Bumi Perkemahan Mandalawangi, Taman Nasional Gunung Gede Pangrango (TNGGP)”.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dedi Suryana, Tuti Rohani, A Ilham, Bi Tutik, Mang Ade serta seluruh keluarga atas segala bentuk dukungan, motivasi, dan doa yang tiada henti dalam setiap perjalanan hidup saya.
2. Ibu Dr. Eva Rachmawati, S.Hut, M.Si. dan Bapak Yandi Wijaksana, S.Hut, M.I.L selaku dosen pembimbing atas segala arahan, bimbingan, motivasi, kesabaran, tenaga serta waktu yang diluangkan untuk memberikan saran dan kritik dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. I Wayan Darmawan, M.Sc selaku dosen penguji dan Ibu Resti Meilani, S.Hut, M.Si atas kritik dan saran yang telah diberikan.
4. Pak Arif, Bu Eka, Pak Iwan yang telah menerima saya dengan baik serta membantu saya selama melakukan penelitian dan pengunjung Bumi Perkemahan Mandalawangi atas kesediaannya menjadi responden penelitian.
5. Dosen dan Staf Akademik Departemen Konservasi Sumberdaya Hutan dan Ekowisata atas segala ilmu dan didikan yang telah diberikan.
6. Teman-teman KSHE Angkatan 57 *Nycticebus javanicus* terkhusus Tubagus M. Daffa, Fisabilla Azwa, Ikhwan Ahmad, M. Ekki Rizky, Dian Dwi, Alfitri Mardiannadha, dan Shafa Kamiliya yang telah menjadi bagian penting serta melengkapi perjalanan saya selama berkuliah di IPB University.
7. Ardhini Muslihatun A, Mu'adz Ubaidillah, dan M Ibrahim Ismail sebagai teman seperbimbingan yang saling peduli dan hebat.
8. Keluarga besar Pams Kecil Banget yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan hiburan selama berkuliah di IPB University.
9. Teman-teman BPH Biro Kekeluargaan Himakova tahun 2022/2023 yang memberikan dukungan kepada penulis seperti Theresa Vindri Pramesti, Dita Kurnia, Alvhani Ruwiansyah, Adysa Addurunnafis, dan Geugeut Astika Cedec.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Juli 2024

Dendi Muhamad Akbar

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan	2
1.4 Manfaat	2
II METODE	3
2.1 Alur Kerangka Penelitian	3
2.2 Waktu dan Tempat	5
2.3 Alat dan Instrumen	5
2.4 Batasan Penelitian	6
2.5 Jenis dan Sumber Data	7
2.6 Metode Pengumpulan Data	9
2.7 Metode Analisis Data	10
III HASIL DAN PEMBAHASAN	15
3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	15
3.2 Karakteristik Responden	18
3.3 Proses Pengambilan Keputusan Pengunjung	20
3.4 Posisi Atribut Bumi Perkemahan Mandalawangi berdasarkan IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	28
3.5 Indeks Kepuasan Pengunjung (<i>Customer Satisfaction Index</i>) terhadap Bumi Perkemahan Mandalawangi	34
3.6 Tingkat Kinerja Pengelola dan Harapan Pengunjung (Gap)	35
3.7 Rekomendasi Strategi Hasil Penelitian	37
IV SIMPULAN DAN SARAN	39
4.1 Simpulan	39
4.2 Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN	44
RIWAYAT HIDUP	53



DAFTAR TABEL

1	Atribut tahapan proses pengambilan keputusan	6
2	Atribut penilaian Bumi Perkemahan Mandalawangi	7
3	Jenis dan metode pengambilan data	8
4	Sebaran jumlah nilai tingkat kinerja dan tingkat kepentingan	11
5	Fasilitas dan objek wisata Bumi Perkemahan Mandalawangi beserta pengelolaanya	17
6	Harga tiket masuk Bumi Perkemahan Mandalawangi	17
7	Karakteristik responden	18
8	Sebaran responden berdasarkan tahapan pengenalan kebutuhan	21
9	Sebaran responden berdasarkan tahapan pencarian informasi	23
10	Sebaran responden berdasarkan tahapan evaluasi alternatif	25
11	Sebaran responden berdasarkan tahapan keputusan berkunjung	27
12	Sebaran responden berdasarkan hasil proses pengambilan keputusan	28
13	Perhitungan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari setiap atribut	29
14	Perhitungan indeks kepuasan pengunjung Bumi Perkemahan Mandalawangi	35
15	Tingkat kesenjangan atribut Bumi Perkemahan Mandalawangi	36

DAFTAR GAMBAR

1	Alur kerangka penelitian	4
2	Diagram kartesius	12
3	Pintu masuk Bumi Perkemahan Mandalawangi	15
4	Peta fasilitas dan objek wisata Bumi Perkemahan Mandalawangi	16
5	Diagram kartesius IPA Bumi Perkemahan Mandalawangi	30
6	Tingkat kesenjangan atribut Bumi Perkemahan Mandalawangi	37

DAFTAR LAMPIRAN

1	Lembar kuesioner	45
2	Dokumentasi penelitian	52