



TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PROGRAM WISATA PENDIDIKAN DI HUTAN PENDIDIKAN GUNUNG WALAT

RAINIDA RIFQOH



DEPARTEMEN MANAJEMEN HUTAN
FAKULTAS KEHUTANAN DAN LINGKUNGAN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024



@Hak cipta milik IPB University

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 “Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Program Wisata Pendidikan di Hutan Pendidikan Gunung Walat” 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, Oktober 2024

Rainida Rifqoh
E1401201110



@Hak cipta milik IPB University

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

RAINIDA RIFQOH. Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Program Wisata Pendidikan di Hutan Pendidikan Gunung Walat. Dibimbing oleh IIN ICHWANDI.

Hutan Pendidikan Gunung Walat (HPGW) terus mengembangkan pemanfaatan lingkungan dengan pengadaan kegiatan pendidikan yang dirancang dalam bentuk paket ekowisata. Penelitian bertujuan mengetahui kepuasan pengunjung dan prioritas perbaikan menggunakan lima dimensi meliputi bentuk fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*empath*). Metode yang digunakan yaitu *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian didapatkan tingkat kepuasan pengunjung memiliki interpretasi nilai kenyataan baik dengan nilai rata-rata 3,98 untuk pengunjung SMA dan 3,60 untuk pengunjung perguruan tinggi. Namun, penilaian kenyataan yang diperoleh masih di bawah harapan sehingga tidak memenuhi kepuasan pengunjung dengan skor gap sebesar -0,06 untuk pengunjung SMA dan -0,75 untuk pengunjung perguruan tinggi. Dimensi yang menjadi prioritas perbaikan program wisata pendidikan adalah dimensi bentuk fisik. Hal tersebut terdapat pada aspek fasilitas kamar mandi mengenai jumlah kamar mandi dan kualitas air kamar mandi.

Kata kunci: hutan pendidikan gunung walat, kepuasan, kualitas pelayanan

ABSTRACT

RAINIDA RIFQOH. Level of Visitors Satisfaction with The Quality of Educational Program in Gunung Walat University Forest Service. Supervised by IIN ICHWANDI.

Gunung Walat University Forest (GWUF) continues to develop environmental utilization by providing educational activities designed in the form of ecotourism packages. The research aims to determine visitor satisfaction and improvement priorities using five dimensions including tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The method used is *Importance Performance Analysis* (IPA). The results showed that the level of visitor satisfaction had a good interpretation of the reality value with an average value of 3,98 for high school visitors and 3,60 for college visitors. However, the reality assessment obtained is still below expectations so that it does not meet visitor satisfaction with a gap score of -0,06 for high school visitors and -0,75 for college visitors. The dimension that is a priority for improving educational tourism programs is the tangible dimension. This is found in the aspect of bathroom facilities regarding the number of bathrooms and bathroom water quality.

Keywords: gunung walat university forest, satisfaction, service quality



@Hak cipta milik IPB University

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.

TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PROGRAM WISATA PENDIDIKAN DI HUTAN PENDIDIKAN GUNUNG WALAT

RAINIDA RIFQOH

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Manajemen Hutan

**DEPARTEMEN MANAJEMEN HUTAN
FAKULTAS KEHUTANAN DAN LINGKUNGAN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
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.



@Hak cipta milik IPB University

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:

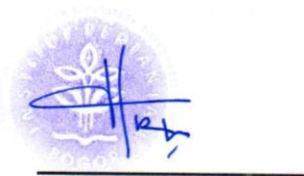
1. Dr. Ir. Rachmad Hermawan, M.Sc.Ftrop
2. Dr. Ir. Budi Kuncahyo, M.Si

Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan
Program Wisata Pendidikan di Hutan Pendidikan Gunung Walat
Nama : Rainida Rifqoh
NIM : E1401201110

Disetujui oleh
Pembimbing:
Dr. Ir. Iin Ichwandi, M.Sc.F.Trop



Diketahui oleh
Ketua Departemen Manajemen Hutan:
Dr. Soni Trison, S.Hut., M.Si
NIP 197711232007011002



Tanggal Ujian:
22 Oktober 2024

Tanggal Lulus: 30 OCT 2024



@Hak cipta milik IPB University

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 subhanahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Januari 2024 sampai bulan Juni 2024 ini ialah tingkat kepuasan pengunjung, dengan judul “Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Program Wisata Pendidikan di Hutan Pendidikan Gunung Walat”.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam penyusunan skripsi ini berkat dukungan berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Dr. Ir. Iin Ichwandi, M.Sc.F.Trop selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran, serta motivasi kepada penulis.
2. Kedua orang tua yaitu Bapak Dwi Samadikun dan Ibu Mimin Suryatmin yang selalu memberikan dukungan moral, material, dan kasih sayang yang selalu mendukung penulis untuk mendapatkan kelancaran dalam menggapai kesuksesan.
3. Seluruh dosen dan civitas akademik Departemen Manajemen Hutan maupun Fakultas Kehutanan dan Lingkungan IPB yang telah memberikan banyak ilmu dan bantuan kepada penulis selama masa perkuliahan.
4. Hutan Pendidikan Gunung Walat yang telah membantu penulis terkait pengumpulan data primer dan sekunder.
5. Farrel Ardan, Anisa Salsabila, Daffa Shidqi, Muhammad Raihan, dan teman-teman semua yang telah membantu dan membersamai penulis dalam melakukan penyusunan skripsi melalui diskusi.
6. Seluruh keluarga Fahutan 57 khususnya Departemen Manajemen Hutan angkatan 57 atas segala dukungan dan motivasi selama penulis berkuliah dan melaksanakan penelitian

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

Bogor, Oktober 2024

Rainida Rifqoh



@Hak cipta milik IPB University

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.

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	3
1.5 Ruang Lingkup	4
II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Wisata Alam	5
2.2 Wisata Edukasi	5
2.3 Daya Tarik Wisata	6
2.4 Atraksi Wisata	6
2.5 Kepuasan Pengunjung	7
2.6 Kualitas Pelayanan	7
III METODE	9
3.1 Waktu dan Tempat	9
3.2 Alat dan Bahan	9
3.3 Prosedur Kerja	9
3.4 Analisis Data	10
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	14
4.1 Paket Wisata Edukasi di HPGW	14
4.2 Penilaian Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Responden Tingkat SMA dan Perguruan Tinggi	15
4.3 Analisis Perbandingan Nilai Lima Dimensi Kualitas Pelayanan	24
4.4 Analisis Faktor Prioritas Menggunakan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	26
V SIMPULAN DAN SARAN	32
5.1 Simpulan	32
5.2 Saran	32
DAFTAR PUSTAKA	33
LAMPIRAN	36
RIWAYAT HIDUP	40



DAFTAR TABEL

1	Jenis, sumber, dan teknik pengumpulan data	9
2	Nilai bobot jawaban responden	11
3	Interpretasi nilai rata-rata tanggapan responden	12
4	Penilaian dimensi bentuk fisik responden tingkat SMA dan perguruan tinggi	16
5	Penilaian dimensi kehandalan responden tingkat SMA dan perguruan tinggi	18
6	Penilaian dimensi ketanggapan responden tingkat SMA dan perguruan tinggi	19
7	Penilaian dimensi jaminan responden tingkat SMA dan perguruan tinggi	21
8	Penilaian dimensi perhatian responden tingkat SMA dan perguruan tinggi	22
9	Perbandingan nilai lima dimensi kualitas pelayanan	24

DAFTAR GAMBAR

1	Diagram alir pemikiran	3
2	Diagram kartesius	12
3	Diagram IPA tingkat SMA dan perguruan tinggi	27

DAFTAR LAMPIRAN

1	Perbandingan kenyataan dan harapan responden tingkat SMA	37
2	Perbandingan kenyataan dan harapan responden tingkat perguruan tinggi	38
3	Modifikasi flayer paket wisata pendidikan di HPGW	39