



KEPUASAN PENGUNJUNG SITUGUNUNG, TAMAN NASIONAL GUNUNG GEDE PANGRANGO (TNGGP)

SASHIHERYANTI MAHARANI



**PROGRAM STUDI EKOWISATA
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN PROYEK AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul “Kepuasan Pengunjung Situgunung, Taman Nasional Gunung Gede Pangrango” 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 proyek ini.

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

Bogor, Juli 2025

Sashiheryanti Maharani
J1302211010

ABSTRAK

SASHIHERYANTI MAHARANI. Kepuasan Pengunjung Situgunung, Taman Nasional Gunung Gede Pangrango (TNGGP). Dibimbing oleh YUN YUDIARTI dan TEGUH JATI PURNAMA.

Situgunung merupakan destinasi wisata alam di kawasan Taman Nasional Gunung Gede Pangrango (TNGGP) yang dikenal dengan daya tarik danau dan Jembatan *Suspension Bridge*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik pengunjung, pengambilan keputusan berkunjung, tingkat kepuasan, kesenjangan antara harapan dan kinerja, serta mengidentifikasi usulan pengelolaan wisata. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif melalui survei, wawancara, dan observasi. Analisis dilakukan dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan analisis gap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pengunjung merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Namun demikian, masih ditemukan kesenjangan negatif pada beberapa atribut seperti harga tiket masuk, fasilitas toilet, area parkir, aksesibilitas, serta paket wisata. Aspek promosi dan keramahan petugas menunjukkan tingkat kesesuaian yang sangat baik, bahkan melebihi harapan. Atribut kebersihan lokasi, fungsi Instagram, kesopanan, dan ketanggapan petugas juga menunjukkan kinerja yang unggul. Usulan pengelolaan ditujukan kepada TNGGP dan PT. Fontis Aquam Vivam (FAV), dengan fokus pada penyesuaian harga tiket, optimalisasi parkir, dan pengembangan paket wisata untuk meningkatkan dan mendukung keberlanjutan destinasi.

ABSTRACT

SASHIHERYANTI MAHARANI. *Visitor Satisfaction at Situgunung, Gunung Gede Pangrango National Park (TNGGP). Supervised by YUN YUDIARTI dan TEGUH JATI PURNAMA.*

Situgunung is a natural tourist destination in the Gunung Gede Pangrango National Park (TNGGP) area known for its lake and Suspension Bridge attraction. This study aims to determine visitor characteristics, visiting decision making, level of satisfaction, gaps between expectations and performance, and identify tourism management proposals. The method used is a quantitative approach through surveys, interviews, and observations. The analysis was conducted using the Customer Satisfaction Index (CSI) method and gap analysis. The results showed that the majority of visitors were satisfied with the service provided. However, there are still negative gaps in several attributes such as entrance ticket prices, toilet facilities, parking areas, accessibility, and tour packages. The aspects of promotion and friendliness of officers show a very good level of conformity, even exceeding expectations. The attributes of location cleanliness, Instagram function, politeness, and officer responsiveness also show superior performance. Management proposals are addressed to TNGGP and PT Fontis Aquam Vivam (FAV), with a focus on adjusting ticket prices, optimizing parking, and developing tour packages to improve and support the destination sustainability.

Kata kunci: Kepuasan Pengunjung, Pengelolaan Wisata, Situgunung, TNGGP

Keyword: *Situgunung, TNGGP, Tourism Management, Visitor Satisfaction*



Judul Proyek Akhir : Kepuasan Pengunjung Situgunung, Taman Nasional
Gunung Gede Pangrango (TNGGP)
Nama : Sashiheryanti Maharani
NIM : J130211010

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Yun Yudiarti, S.Hut., M.Si.

Pembimbing 2:
Teguh Jati Purnama, S.Hut., M.Si.

Diketahui oleh

Ketua Program Studi:
Kania Sofiantina Rahayu, S.I.Kom, M.Par, MTHM
NPI 201807198501202001

Dekan Sekolah Vokasi:
Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T
NIP 196607171992031003

Tanggal Ujian:
3 Juli 2025

Tanggal Lulus:

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga laporan proyek akhir ini berhasil diselesaikan tepat pada waktunya. Proyek akhir yang dilaksanakan pada bulan Maret hingga April 2025 memiliki judul, yaitu **“Kepuasan Pengunjung Situgunung, Taman Nasional Gunung Gede Pangrango”**.

Penyusunan laporan proyek akhir melibatkan banyak pihak yang telah membantu dan membimbing mulai dari awal keberangkatan, pengambilan data, hingga tersusunnya laporan dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua penulis, Bapak Asep Ayi Herdiana dan Ibu Monaria Selvi Subagja. Terima kasih atas segala doa, dukungan moral maupun materil, serta kasih sayang yang tiada henti sejak awal hingga proses penyusunan proyek akhir ini selesai. Peran dan pengorbanan yang telah diberikan oleh Bapak dan Ibu menjadi fondasi utama dalam setiap pencapaian yang penulis raih.
2. Ibu Yun Yudiarti, S.Hut., M.Si dan Bapak Teguh Jati Purnama, S.Hut., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, saran serta nasihat dengan sangat baik dan sabar dari awal proses penyusunan proyek akhir hingga akhir penyusunan.
3. Ibu Dr. Rini Untari, S.Hut., M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan, koreksi, dan saran yang membangun dalam penyempurnaan laporan proyek akhir ini.
4. Ibu Kania Sofiantina Rahayu, S.I.Kom., M.Par., MTHM selaku Ketua Program Studi Ekowisata.
5. Ibu dan Bapak dosen Program Studi Ekowisata yang telah memberikan ilmu, wawasan, dan pengetahuan mengenai Ekowisata.
6. Bapak Asep Suganda, S.M. selaku pembimbing lapang dan Kepala Resor di RPTN Situgunung.
7. Pengelola dan pegawai Resor PTN Situgunung, Seksi PTN Wilayah IV Sukabumi, Bidang PTN Wilayah II Sukabumi, Taman Nasional Gunung Gede Pangrango yang telah memberikan izin, bantuan dan bimbingan.
8. Teman-teman Ekowisata 58 yang selalu memberikan dukungan, bantuan dan Pelajaran.

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

Bogor, Juli 2025

Sashiheryanti Maharani



DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iii
DAFTAR LAMPIRAN	iii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan	2
1.4 Manfaat	3
1.5 Luaran	3
1.6 Kerangka Berfikir	3
II KONDISI UMUM	5
2.1 Letak dan Luas	5
2.2 Sejarah Kawasan	5
2.3 Kondisi Fisik	5
2.4 Kondisi Biotik	6
2.5 Potensi Wisata	6
2.6 Kondisi Pengelola	6
2.7 Kondisi Masyarakat Sekitar	9
2.8 Kondisi Kepariwisata Sekitar	9
2.9 Aksesibilitas	10
III METODE	11
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	11
3.2 Alat dan Instrumen	11
3.3 Batasan Penelitian	11
3.4 Jenis Data	13
3.5 Teknik Pengambilan Data	15
3.6 Analisis Data	16
3.7 Teknik Penyusunan Luaran	20
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	21
4.1 Karakteristik Responden dan Pengambilan Keputusan Berkunjung	21
4.2 Posisi Atribut Situgunung berdasarkan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	26
4.3 Indeks Kepuasan Pengunjung (<i>Customer Satisfaction Index</i>) terhadap Situgunung	32
4.4 Tingkat Kinerja Pengelola dan Harapan Pengunjung (Gap)	33
4.5 Usulan Pengelolaan Wisata	34
4.6 Luaran	35
V SIMPULAN DAN SARAN	37
5.1 Simpulan	37
5.2 Saran	37
DAFTAR PUSTAKA	39
LAMPIRAN	41



DAFTAR TABEL

1	Fasilitas dan objek wisata Situgunung beserta pengelolaannya	7
2	Harga tiket masuk kawasan RPTN Situgunung	8
3	Paket wisata PT. FAV	8
4	Aksesibilitas menuju Situgunung	10
5	Atribut pengambilan keputusan berkunjung	12
6	Atribut penilaian Situgunung	13
7	Jenis dan metode pengambilan data	13
8	Tingkat reliabilitas metode <i>Cronbach's Alpha</i>	17
9	Sebaran jumlah tingkat kinerja dan tingkat kepentingan	18
10	Karakteristik responden	21
11	Sebaran responden berdasarkan tahapan pencarian informasi	23
12	Sebaran responden berdasarkan tahapan evaluasi alternatif	24
13	Sebaran responden berdasarkan tahapan keputusan pengunjung	25
14	Perhitungan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan atribut Situgunung	26
15	Perhitungan indeks kepuasan pengunjung Situgunung	32
16	Tingkat kesenjangan atribut Situgunung	33

DAFTAR GAMBAR

1	Alur kerangka penelitian	4
2	Peta lokasi Situgunung	11
3	Diagram kartesius	18
4	Diagram kartesius IPA Situgunung	27
5	Parkiran <i>weekday</i> (a); parkir <i>weekend</i> (b)	28
6	Keadaan toilet Situgunung	29
7	Keadaan CCTV Situgunung	30
8	Jilid depan (a); jilid belakang (b)	36

DAFTAR LAMPIRAN

1	Dokumentasi wawancara dengan Kepala Resor Situgunung dan Manager PT. FAV	42
2	Dokumentasi penyebaran kuesioner	43
3	Desain buku saku wisata	44
4	Peta persebaran fasilitas dan objek wisata	50
5	Uji validitas dan reliabilitas atribut kinerja	52
6	Uji validitas dan reliabilitas atribut kepentingan	54
7	Uji validitas dan reliabilitas atribut harapan	56