

ABSTRAK

KEPUASAN PENGUNJUNG DI PUSAT KONSERVASI GAJAH TAMAN NASIONAL WAY KAMBAS

Oleh

Lulu Subangkit¹⁾, Samsul Bakri²⁾, Susni Herwanti²⁾

Salah satu kawasan pelestarian alam di Indonesia adalah Taman Nasional Way Kambas (TNWK). Kegiatan ekowisata di TNWK berada di Pusat Konservasi Gajah (PKG), keberhasilannya sangat ditentukan oleh kepuasan pengunjung. Tujuan penelitian yang dilaksanakan pada bulan Mei-Juni 2013 adalah (1) Menentukan faktor-faktor kepuasan pengunjung (2) Menentukan strategi peningkatan kepuasan pengunjung di Pusat Konservasi Gajah Taman Nasional Way Kambas. Metode survey digunakan dengan melakukan wawancara terhadap 98 responden. Data yang digunakan (1) Karakteristik obyek wisata meliputi pelayanan, kebersihan, fasilitas penunjang dan koleksi kegiatan. (2) Karakteristik pengunjung meliputi asal pengunjung, jenis kelamin, umur, jarak, lama kunjungan, jumlah pengunjung, pendidikan, motivasi kunjungan (wisata), tipe kelompok (rombongan), dan aktivitas kunjungan (melihat atau menunggang gajah). Model peluang kualitatif digunakan untuk menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung. Optimasi parameter dengan *software* Minitab 16. Hasil penelitian menunjukkan faktor kepuasan pengunjung yang berpengaruh nyata yaitu jarak, pelayanan, lama kunjungan dan berpendidikan tinggi dan yang tidak berpengaruh tidak nyata meliputi asal pengunjung, jenis kelamin, umur, jumlah pengunjung, motivasi kunjungan (wisata), tipe kelompok (rombongan), aktivitas kunjungan (melihat atau menunggang gajah) kebersihan, fasilitas penunjang dan koleksi kegiatan. Untuk pembenahan strategi kepuasan pengunjung melalui peningkatan kualitas daya tarik obyek ekowisata, pelayanan tiket, keamanan, penambahan variasi atraksi wisata, dan penambahan sarana dan prasarana pendukung untuk kenyamanan pengunjung.

Kata kunci: Pusat Konservasi Gajah, Kepuasan Pengunjung, Puas dan Tidak puas

1. Mahasiswa Jurusan Kehutanan Fakultas Pertanian Universitas Lampung.
2. Dosen Jurusan Kehutanan Fakultas Pertanian Universitas Lampung.