

Pengaruh Pelayanan Petugas Pariwisata terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hutan Wisata Punti Kayu

Dwi Hanadya

(Tour and Travel Department, Darussalam Polytechnic, Palembang, Indonesia)

Article Info

Keywords:

Corelation, tourism officer services

Kata Kunci: Pengaruh, Pelayanan Petugas

Abstract: This study discusses the effect of tourism officer services on visitor satisfaction at the Punti Kayu Tourism Forest. The purpose of this study was to determine how much influence the service quality of officers on visitor satisfaction Punti Kayu Tourism. This research was conducted for 1 (one) month, starting from May 28 to June 28, 2016 at Punti Kayu Tourism, Sri Jaya Village, Alang-alang Lebar District, South Sumatra Province, Palembang. Data analysis needs to be done because it reduces the data to a form that can be understood and interpreted in a certain way so that the relationship of the research problem can be studied and tested. So it can also be said that this data needs to be analyzed so that the various data that have been obtained can be simplified so that later it will be easier to understand. This data analysis method is divided into two, namely quantitative analysis methods and qualitative analysis methods. This quantitative analysis uses statistical data and can be done quickly, while this qualitative analysis is used for qualitative data where the data used are in the form of notes. This quantitative and statistical data analysis is able to show accurate measurement results because of its mathematical calculations.

Corresponding Author:

hanadya.dwi@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini membahas tentang pengaruh pelayanan petugas pariwisata terhadap kepuasan pengunjung pada Hutan Wisata Punti Kayu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan petugas terhadap kepuasan pengunjung Wisata Punti Kayu. Penelitian ini dilaksanakan selama 1 (satu) bulan, dimulai dari tanggal 28 Mei sampai dengan 28 Juni 2016 di Wisata Punti Kayu, Di Kelurahan Sri Jaya Kecamatan Alang-alang Lebar Provinsi Sumatera Selatan, Palembang. Analisa data perlu dilakukan karena untuk mereduksi data menjadi perwujudan yang lebih dapat dipahami dan diinterpretasikan dengan cara tertentu sehingga hubungan dari masalah penelitian dapat ditelaah serta diuji . Sehingga dapat dikatakan pula bahwa data ini perlu dianalisis agar berbagai data yang telah diperoleh dapat disederhanakan sehingga nantinya akan dapat lebih mudah untuk dipahami. Metode analisis data ini terbagi menjadi dua yaitu metode analisis kuantitatif dan metode analisis kualitatif. Analisis kuantitatif ini menggunakan data statistik dan dapat dilakukan dengan cepat, sementara analisis kualitatif ini digunakan untuk data kualitatif yang data yang digunakannya adalah berupa catatan-catatan Analisis data kuantitatif dan statistik ini mampu memperlihatkan hasil-hasil pengukuran yang cermat karena perhitungannya yang matematis.

Accepted Journal: 22 Maret 2022

Reviewed Journal: 22 Maret 2022

Published Journal: 14 April 2022

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi, produk atau jasa yang bersaing dalam satu pasar semakin banyak dan beragam akibat keterbukaan pasar. Sehingga terjadilah

persaingan antar produsen untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan kepada pelanggan secara maksimal, karena pada dasarnya

tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan.

Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya. Kenyataan ini bisa dilihat, bahwa ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan pelanggan yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai image atau citra, dan biaya total pelanggan yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, dan biaya pikiran (Kotler, 2000:50). Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya.

Hutan Lindung Punti kayu yang merupakan salah satu pariwisata alam di Kota Palembang yang sudah terkenal sampai ke luar kota. Ini terbukti dengan banyaknya pengunjung dari luar daerah kota Palembang seperti misalnya: Pangkalan Balai, Ogan Ilir dan Musi Banyuasin, yang datang untuk menghabiskan waktu bersama keluarga di daerah wisata tersebut. Di Wisata Punti Kayu berbagai fasilitas juga bisa didapat pengunjung, mulai, sarana olah raga, arena berkemah, dan arena bermain anak-anak. Untuk mengantar pengunjung mengelilingi Hutan, pihak pengelola juga menyediakan sarana transportasi dan pemandu lokal.

Selain itu ada beberapa objek pendukung di wisata alam punti kayu seperti Kolam Renang, jembatan gantung, perkemahan dan hewan, oleh karena itu

Wisata Punti Kayu harus selalu memperhatikan kebutuhan dan kepuasan para konsumen dengan memberikan pelayanan yang terbaik agar para konsumen merasa puas dan dapat merekomendasikannya kepada orang lain. Kejadian ini menjadi suatu pekerjaan bagi manajemen agar terus berupaya mengkombinasikan keunggulan – keunggulan mereka untuk terus dapat menarik minat konsumen, sekaligus mempertahankan konsumennya. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan karena ini merupakan salah satu faktor yang dapat menciptakan kepuasan pada diri konsumen.

Salah satu indikator kualitas mutu pelayanan adalah kepuasan pelanggan. Namun, tidak semua tempat wisata memenuhinya. Fakta mengenai buruknya pelayanan di petugas masih ada. Terlebih lagi sikap dari pihak petugas yang terkesan membedakan pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang cepat dan tepat, biaya yang murah, serta sikap petugas yang ramah dan komunikatif adalah sebagian dari tuntutan konsumen terhadap pelayanan wisata. Namun, hanya sebagian tempat wisata dapat memenuhi tuntutan tersebut terutama masalah kepuasan konsumen atau pelanggan.

Berikut ini adalah data jumlah pengunjung yang melakukan kunjungan pada tempat wisata punti kayu dalam satu bulannya.

Tabel 1.

Konsumen Yang Melakukan Kunjungan ke Wisata Punti Kayu

No	Jumlah penngunjung perminggu	Total
1	Minggu pertama	600 orang
2	Minggu ke dua	500 orang
3	Minggu ketiga	800 orang
4	Minggu keempat	1000 orang
Jumlah		

Sumber: Hutan Wisata Punti kayu, Tahun 2004

Berdasarkan data tabel di atas, dari minggu pertama dapat dilihat adanya peningkatan jumlah pengunjung. Selain itu menurut petugas selaku staf karyawan Wisata Punti Kayu, salah satu penyebab peningkatan jumlah pengunjung pada tempat Wisata Punti Kayu karena tempat wisata yang lain yang berada di luar Kota Palembang. Adapun fasilitas yang disediakan oleh objek wisata punti kayu selain objek yang sudah ada pihak pengelola juga menyediakan fasilitas seperti: Lahan yang luas untuk parkir kendaraan, tersedia pusat informasi, beberapa warung yang telah menyediakan aneka menu lezat dan menggugah selera, fasilitas umum lainnya seperti musholla dan kamar mandi.

Namun demikian meskipun hutan Wisata Punti kayu selalu ramai pengunjung tidak semuanya dapat dikatakan sudah baik, karena dalam setiap pelayanan yang diberikan oleh petugas pasti akan ada kekurangannya. Dari temuan awal penulis dilapangan permasalahan yang terjadi dalam kualitas pelayanan petugas hutan wisata punti kayu kepada pelanggan adalah; petugas Hutan Wisata Punti Kayu tidak tulus dalam melakukan pelayanan. Hal ini terlihat dari cara mereka memberikan informasi dan pelayanan pembelian karcis terlihat raut muka yang tidak bersahabat, cara berbicara yang ketus, serta dalam memberikan jawaban apabila pengunjung bertanya dijawab dengan jawaban asal bicara saja. Hal lain yang menjadi permasalahan adalah fasilitas yang berada di tempat wisata punti kayu belum memadai dan karyawan tempat wisata punti kayu berpenampilan kurang / tidak rapi.

Dari data diatas setelah melakukan survey awal pada pengunjung yang melakukan kunjungan pada tempat hutan wisata punti kayu, terdapat indikasi bahwa tempat hutan wisata punti kayu dari segi kualitas pelayanannya masih kurang

maksimum. Berdasarkan uraian diatas bahwa kepercayaan pengunjung yang melakukan kunjungan pada tempat hutan wisata punti kayu masih kurang dan kualitas pelayanan yang di berikan masih belum maksimum sehingga tidak terciptanya rasa loyalitas dari para pengunjung tempat hutan wisata punti kayu.

KAJIAN PUSTAKA

Pengertian Pariwisata

Pariwisata merupakan aktivitas, pelayanan dan produk hasil industri pariwisata yang mampu menciptakan pengalaman dan perjalanan bagi wisatawan. Pengertian pariwisata menurut McIntosh (1995 : 10). Ada beberapa para ahli mengemukakan bahwa pengertian Pariwisata diantaranya adalah: Menurut Undang Undang No. 10/2009 tentang Kepariwisataan, yang dimaksud dengan pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, Pemerintah dan Pemerintah Daerah. Koen Meyers (2009), pariwisata adalah aktivitas perjalanan yang dilakukan oleh semntara waktu dari tempat tinggal semula ke daerah tujuan dengan alasan bukan untuk menetap atau mencari nafkah melainkan hanya untuk memenuhi rasa ingin tahu, menghabiskan waktu senggang atau libur serta tujuan-tujuan lainnya.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zenthaml (dalam Lupiyoadi, 2006: 181). *Service Quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan. Definisi mutu pelayanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Oleh karena itu dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, organisasi harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dan sangat memperhatikan dimensi kualitasnya (Suratno dan Purnama, 2004:74). Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006:182), yaitu:

- *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Definisi Pelanggan/Konsumen

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas, merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang karena mengonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Menurut Kotler, kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Purwadarminta (2004:164).

Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan telah semakin besar karena pada dasarnya tujuan dari suatu perusahaan adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, maka akan mendatangkan keuntungan yang semakin besar bagi perusahaan, karena pelanggan akan melakukan pembelian ulang terhadap

produk perusahaan. Namun, apabila tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan kecil, maka terdapat kemungkinan bahwa pelanggan tersebut akan pindah ke produk pesaing.

Menurut Kotler, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler dkk, 2000 : 52). Sedangkan Tse dan Wilton (1988) dalam Lupiyoadi (2004:349) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Wilkie (1990) mendefinisikannya sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Engel, et al (1990) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan (Tjiptono, 2004 : 349)

Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk ataupun jasa, sebenarnya sesuatu yang sulit untuk didapat jika perusahaan jasa atau industri tersebut tidak benar-benar mengerti apa yang diharapkan oleh konsumen. Untuk produk atau layanan dengan kualitas yang sama, dapat memberikan tingkat kepuasan yang berbeda-beda bagi konsumen yang berbeda. Oleh karena itu, suatu perusahaan harus selalu memperhatikan kualitas produk maupun pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian (Rangkuti, 2002:30).

Tingkat Kepuasan Pengunjung

Menurut Utama, untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan diklasifikasikan dalam beberapa tingkatan sebagai berikut:

- Sangat puas

Sangat puas merupakan ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pengunjung yang menggambarkan pelayanan petugas pariwisata sepenuhnya atau sebagian besar sesuai kebutuhan atau keinginan pengunjung, seperti sangat bersih (untuk prasarana), sangat ramah (untuk hubungan dengan petugas atau pengunjung pariwisata) atau sangat cepat (untuk proses administrasi) yang seluruhnya menggambarkan tingkat kualitas yang paling tinggi.

- Agak puas

Agak puas merupakan ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pengunjung yang menggambarkan pelayanan petugas tidak sepenuhnya atau sebagian sesuai kebutuhan atau keinginan seperti tidak terlalu bersih (sarana), agak kurang cepat (proses administrasi) atau agak kurang ramah yang seluruhnya hal ini menggambarkan tingkat kualitas yang kategori sedang.

- Tidak puas

Tidak puas merupakan ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pengunjung yang rendah yang menggambarkan pelayanan petugas pariwisata tidak sesuai kebutuhan atau keinginan, seperti tidak terlalu bersih (sarana), lambat (proses administrasi) atau tidak ramah yang seluruhnya menggambarkan tingkat kualitas yang kategori paling rendah.

Berpedoman pada skala pengukuran yang dikembangkan *Likert* yang dikenal dengan istilah skala *Likert*, kepuasan pengunjung dikategorikan menjadi sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas.

METODE PENELITIAN

Dalam menjawab permasalahan yang mendukung terhadap hipotesis, diperlukan berbagai data yang sesuai dengan pokok masalah, untuk itu maka dikemukakan berbagai teknik yang diperlukan dalam pengumpulan data supaya lebih efektif dan efisien.

Jenis-jenis Data

Dalam membuat Laporan Akhir ini diperlukan data-data yang dapat memberikan gambaran secara umum yang berhubungan langsung dalam pembuatan laporan akhir ini. Adapun data yang digunakan dalam penyusunan data laporan akhir ini, yaitu:

Data Primer

Data primer berupa pendapat pengunjung baik secara individu maupun kelompok dan hasil observasi terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola yang telah merasakan pelayanan yang diberikan. Manfaat utama dari data primer adalah lebih mencerminkan kebenaran yang dilihat. Bagaimana pun, untuk memperoleh data primer akan membutuhkan dana yang relatif lebih banyak dan menyita waktu yang relatif lebih lama daripada data sekunder.

Teknik-teknik untuk memperoleh data primer yaitu:

1. Observasi

Nursid Sumaatmadja (1988:105) berpendapat bahwa observasi adalah satu cara teknik pengambilan data dengan cara mengamati objek penelitian secara langsung dilapangan untuk memperoleh data yang aktual.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara bertanya kepada responden yang berkaitan. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin menemukan permasalahan yang harus

diteliti dan juga ingin mengetahui hal-hal yang lebih dalam dari responden.

Dalam penelitian ini teknik wawancara digunakan secara terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara secara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, Untuk mengetahui dengan pasti mengenai informasi yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, peneliti telah menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan.

Data sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Manfaat dari data sekunder adalah lebih menciptakan tolak ukur untuk mengevaluasi data primer, dan memenuhi kesenjangan-kesenjangan informasi. Manfaat lain dari data sekunder adalah bahwa seorang peneliti mampu memperoleh informasi lain selain informasi utama. Data sekunder pada umumnya berupa bukti, catatan, atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip, baik yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari studi pustaka.

1. Studi Pustaka

Menurut Nazir (1988: 111), studi pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi terhadap buku-buku, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan. Jadi studi pustaka merupakan data yang diperoleh dengan mencari sumber-sumber dan data dari buku-buku, juga dan informasi lain dari internet dan web-web yang dapat di percaya dan dipertanggung jawabkan.

Metode Analisa Data

Analisa data perlu dilakukan karena untuk mereduksi data menjadi perwujudan

yang lebih dapat dipahami dan diinterpretasikan dengan cara tertentu sehingga hubungan dari masalah penelitian dapat ditelaah serta diuji (Silalahi, 2006:304). Sehingga dapat dikatakan pula bahwa data ini perlu dianalisis agar berbagai data yang telah diperoleh dapat disederhanakan sehingga nantinya akan dapat lebih mudah untuk dipahami.

Metode analisis data ini terbagi menjadi dua yaitu metode analisis kuantitatif dan metode analisis kualitatif (Silalahi, 2006:304). Analisis kuantitatif ini menggunakan data statistik dan dapat dilakukan dengan cepat, sementara analisis kualitatif ini digunakan untuk data kualitatif yang data yang digunakannya adalah berupa catatan-catatan (Silalahi, 2006:305). Analisis data kuantitatif dan statistik ini mampu memperlihatkan hasil-hasil pengukuran yang cermat karena perhitungannya yang matematis.

Selanjutnya dalam analisis data kualitatif adalah penyajian data dimana ini berarti sebagai sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan tertentu (Silalahi, 2006:312).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Daya tanggap pada kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah kemampuan petugas menyampaikan informasi, penyampaian informasi dengan cepat dan kemampuan menanggapi keluhan. Sistem penyampaian informasi di Hutan Punti kayu masih secara manual, baik sesama petugas maupun kepada wisatawan. Alat bantu komunikasi seperti *walky talky*, pengeras suara dan media visual belum digunakan. Pusat informasi yang berguna membantu penerimaan dan penyampaian informasi juga belum ada. Alat bantu informasi dan pusat informasi sebenarnya dapat memudahkan dan membantu

mempercepat penyampaian informasi. Salah satu pengunjung yang diwawancarai Sripoku.com, Selasa (1/12/2015) berkomentar bahwa sepinya Wisata Punti Kayu saat ini kemungkinan disebabkan kurangnya jumlah satwa yang ada di tempat Punti Kayu dan pengaruh pelayanan petugas pariwisata yang kurang begitu ramah terhadap para pengunjung.

Menanggapi keluhan pengunjung juga membutuhkan alat bantu komunikasi dan tempat atau wadah untuk menyampaikan keluhan. Mengingat area Hutan Punti Kayu begitu luas. Contoh hasil dari pengamatan penulis yaitu:

1. Pelayanan karcis masuk yang kurang ramah terhadap pengunjung atau wisatawan yang ingin masuk ke Wisata Punti Kayu.
2. Tidak memperlihatkan wajah senyum kepada pengunjung yang masuk ke Hutan Punti Kayu.
3. Sikap petugas pelayanan yang berada di lingkungan Hutan Punti kayu kurang memperhatikan keselamatan para pengunjung yang beraktivitas di dalam Hutan Punti Kayu.

Assurance, atau jaminan dan kepastian

Daya tanggap pada kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah sikap dan kemampuan petugas yang meyakinkan, sikap dan perlakuan yang baik dari petugas kepada pengunjung, serta pengunjung memperoleh wawasan sejarah dan budaya setelah melakukan kunjungan. Pelayanan penjualan karcis kepada pengunjung yang dilakukan secara manual tidak menuntut petugas memiliki kemampuan khusus. Berbeda dengan penjagaan yang dalam pelaksanaannya dapat dibantu petugas lainnya, seperti petugas kebersihan.

Contoh hasil dari pengamatan yaitu:

1. Tidak adanya petunjuk arah menuju ke tempat parkir, sehingga pengunjung bingung untuk mencari tempat parkir. Tidak adanya petugas pelayanan parkir

2. Tidak ada tempat untuk bertanya, dikarenakan petugas pihak pengelola jarang berada di tempat.

Pembahasan

Berdasarkan survey dan inventarisasi tahun 2008, kawasan TWA Punti Kayu memiliki berbagai jenis flora dan fauna. Jenis flora yang mendominasi yaitu pinus dan meranti. Keragaman flora antara lain mahoni, meranti, pulai, albasia, sengon, ampupu, akasia, kayu putih, bambu, ketapang, beringin, plangas, phillicium, akasia, bungur, jarak, kayu talok, angkana, walikukun, seru, kapuk, lamtoro, asam jawa, keruing, sungkai, laban, kiteja, waru.

Wisatawan yang berwisata ke Punti Kayu bersama keluarga, dapat membawa bekal makanan dari rumah. Karena di area Punti Kayu banyak disediakan pondok-pondok untuk berkumpul dan piknik bersama keluarga.

Untuk dapat memberikan kepuasan pelayanan yang baik kepada wisatawan, petugas pariwisata hendaklah memberikan pelayanan yang baik dan profesional. Kepuasan pengunjung di Hutan Punti Kayu dipengaruhi oleh faktor pelayanan petugas, kebersihan dan kerapian lingkungan di Hutan Punti Kayu, kemampuan petugas memberikan informasi.

Hasil observasi menunjukkan lingkungan WTA Punti Kayu terkesan tidak rapi & kurang bersih. Pengunjung juga sependapat dan pengunjung lainnya telah menyampaikan di media cetak. Kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi dibutuhkan guna memenuhi kepuasan pengunjung dalam memenuhi keinginan terhadap WTA Punti Kayu. Keberadaan petugas ditempat/lingkungan WTA Punti Kayu dapat memberikan jaminan kepada pengunjung bahwa pelayanan dapat diperoleh dengan kapan saja.

KESIMPULAN

Dari penjelasan diatas, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Beberapa bangunan kurang terjaga kebersihannya seperti toilet, kandang hewan.
- b. Keadaan lingkungan sekitar yang terlihat kurang rapi. Seperti dahan dan ranting yang berjatuh memberikan kesan tidak rapi & mengurangi keindahan.
- c. Pelayanan petugas di Hutan Punti Kayu kurang ramah dan kurang cepat tanggap dalam melakukan tugasnya melayani pengunjung.
- d. Petugas kurang mampu menyampaikan informasi terkait wahana kebun binatang. Seperti pihak pengelola tidak berada di tempat pada saat pengunjung sedang membutuhkan informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Sosial Suatu Pengantar*. Jakarta : Rineka Cipta
- Durianto, D., Sugiarto, Tony Sitinjak. 2004. *Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Irawan, H. 2007. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran (Terjemahan)*. PT. INDEKS Kelompok Media, Jakarta.
- Nyoman Dantes, 2012. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Andi Offset
- Lovelock, C and L. K. Wright. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa (Terjemahan)*. Indeks, Jakarta.
- Skripsi pada Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Rahmawati, F. 2008. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Salon Dina Lee Bogor*.

Skripsi pada Departemen Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Manajemen,
Institut Pertanian Bogor, Bogor

Rangkuti, F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction : Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN – JP*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Simamora, B. 2004. *Riset Pemasaran : Falsafah, Teori, dan Aplikasi*. PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Stratford. June 2004. *Stratford-on-Avon District Council Customer Satisfaction Index*.<http://www.stratford.gov.uk/community/council-805.cfm.htm>.

Singarimbun Masri. 1995. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta:LP3ES

Sugiyono. 2003. *Statistika Untuk Penelitian*. CV Alfabeta, Bandung. Sumarwan, U. 2004. *Perilaku Konsumen*. Ghalia Indonesia, Bogor.

Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. PT Rineka Cipta, Jakarta.

Umar, H. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Ghalia Indonesia, Jakarta