

ANALISA GAP HARAPAN DAN PERSEPSI PENGUNJUNG EKOWISATA MANGROVE WONOREJO SURABAYA

Patricia Antonia Setiadji, Dicky Josiando, Monika Kristanti
Program Manajemen Perhotelan, Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Petra
Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya
Email : dicky.huang94@gmail.com

Abstrak- Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat gap antara harapan dan persepsi pengunjung Ekowisata Mangrove Wonorejo Surabaya terhadap daya tarik, aksesibilitas, kenyamanan, dan aktivitas. Jenis penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Hasil kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa daya tarik terdapat gap positif antara harapan dan persepsi sedangkan untuk aksesibilitas, kenyamanan, dan aktivitas terdapat gap negatif antara harapan dan persepsi terhadap Ekowisata Mangrove Wonorejo Surabaya. Hasil dari *Customer Satisfaction Index* dalam penelitian ini adalah 72,31% yang menandakan bahwa pengunjung merasa cukup puas terhadap Ekowisata Mangrove Wonorejo.

Kata Kunci : Daya Tarik, Aksesibilitas, Kenyamanan, Aktivitas, Harapan, Persepsi, Gap

Abstract- This study aims to determine whether there is a gap between expectations and perceptions of visitors Ecotourism Mangrove Wonorejo Surabaya towards appeal, accessibility, comfort, and activities. Methods of data collection in this study conducted by distributing questionnaires. Data analysis in this study using quantitative descriptive analysis. The conclusions obtained in this study indicate that there is a positive gap appeal between expectation and perception, while for accessibility, comfort, and activity there is a negative gap between expectation and perception of Ecotourism Mangrove Wonorejo Surabaya. The result from Customer Satisfaction Index in this research is 72,31% indicate that visitors feel quite satisfied but not satisfied enough with Ecotourism Mangrove Wonorejo Surabaya.

Keywords : Appeal, Accessibility, Comfort, Activity, Expectations, Perceptions, Gap

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang diharapkan akan dapat menjadi penghasil devisa utama, dan berperan dalam pengembangan wilayah. Berkembangnya suatu pariwisata dalam suatu daerah akan membawa perubahan pada daerah, yaitu bernilai positif jika pengembangan pariwisata dilaksanakan dengan mengikuti prosedur yang benar, yakni melalui perencanaan yang cermat dan matang supaya sesuai dengan kondisi setempat. Perkembangan pariwisata di suatu kawasan wisata akan membawa perubahan pada fasilitas-fasilitas penunjang wisata, dimana semakin ramai tempat wisata, maka fasilitas di dalamnya akan semakin diperhatikan (Imran, 2012, p.94). Selain itu, suatu obyek wisata dapat menarik wisatawan apabila memiliki komponen-komponen obyek wisata yang meliputi daya tarik, aksesibilitas, kenyamanan, akomodasi dan aktivitas (Middleton, 2001, p.124).

Salah satu jenis pariwisata adalah wisata cagar alam yaitu wisata yang ada pada daerah cagar alam, taman lindung, hutan daerah pegunungan dan sebagainya yang kelestariannya dilindungi oleh undang-undang (Pendit, 2002, p.11). Surabaya sebagai kota metropolitan juga memiliki tempat pariwisata, salah satunya ialah wisata hutan Mangrove.

Namun di dalam Ekowisata Mangrove Wonorejo Surabaya juga masih terdapat kekurangan seperti belum adanya pemandu wisata yang bisa digunakan untuk pengunjung non-kelompok dan tempat parkir mobil yang agak jauh dari dermaga. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui harapan dan persepsi serta gap antara harapan dan persepsi pengunjung Ekowisata Mangrove Wonorejo Surabaya.

Pariwisata

Pariwisata menurut Hutagalung (2002) adalah aktivitas dimana seseorang mencari kesenangan dengan menikmati berbagai hiburan yang dapat melepaskan lelah. Goeldner dan Ritchie (2009, p.2) mendefinisikan pariwisata sebagai gabungan dari aktivitas, jasa dan industri yang memberikan pengalaman selama perjalanan: transportasi, akomodasi, makanan, minuman, hiburan, *shopping*, tempat pusat kegiatan, dan jasa lainnya untuk seseorang atau kelompok yang melakukan perjalanan jauh keluar dari rumah.

Komponen obyek wisata menurut Middleton (2001) antara lain :

1. Daya tarik
Menurut Ismayanti (2010, p.147) daya tarik wisata merupakan fokus utama penggerak pariwisata di sebuah destinasi. Dengan kata lain, daya tarik wisata sebagai penggerak utama yang memotivasi wisatawan untuk mengunjungi suatu tempat.
2. Aksesibilitas
Aksesibilitas merupakan salah satu aspek penting yang mendukung pengembangan pariwisata, karena menyangkut pengembangan lintas sektoral (Suwantoro, 2000, p56).
3. Kenyamanan
Pada hakikatnya, kenyamanan sulit untuk didefinisikan, alasannya adalah nyaman dapat diartikan berbeda-beda oleh individu karena setiap individu mempunyai tingkat kenyamanan yang berbeda-beda (Cakici, 2007).
4. Akomodasi
Akomodasi merupakan unsur terpenting di dalam kepariwisataan yang menjadi tujuan utama wisatawan sebagai tempat untuk beristirahat (Jainuri, 2014, p.212).
5. Aktivitas
Aktivitas ini menyangkut berbagai hal yang bisa dilakukan oleh pengunjung. Misalnya pengunjung bisa melakukan *surfing*, arung jeram, yang bisa menjadi daya tarik sehingga obyek wisata tersebut diminati oleh pengunjung dari berbagai daerah.

Ekowisata

Konsep ekowisata di dunia pertama kali diperkenalkan oleh pakar ekowisata yang telah lama menggeluti perjalanan alam, yakni (Hector Ceballos dan Lascurain, 2002), yaitu: *“Nature or ecotourism can be defined as tourism that consist in travelling to relatively undisturbed or uncontaminated natural areas with the specific objectives of studying, admiring, and enjoying the scenery and its wild plantas and animals, as well as any existing cultural manifestations (both past and present) found in the areas”*. Yaitu “Wisata alam atau pariwisata ekologis adalah perjalanan ketempat-tempat alami yang relatif masih belum terganggu atau terkontaminasi (tercemari) dengan tujuan untuk mempelajari, mengagumi dan menikmati pemandangan, tumbuh-tumbuhan dan satwa liar, serta bentuk-bentuk manifestasi budaya masyarakat yang ada, baik dari masa lampau maupun masa kini”.

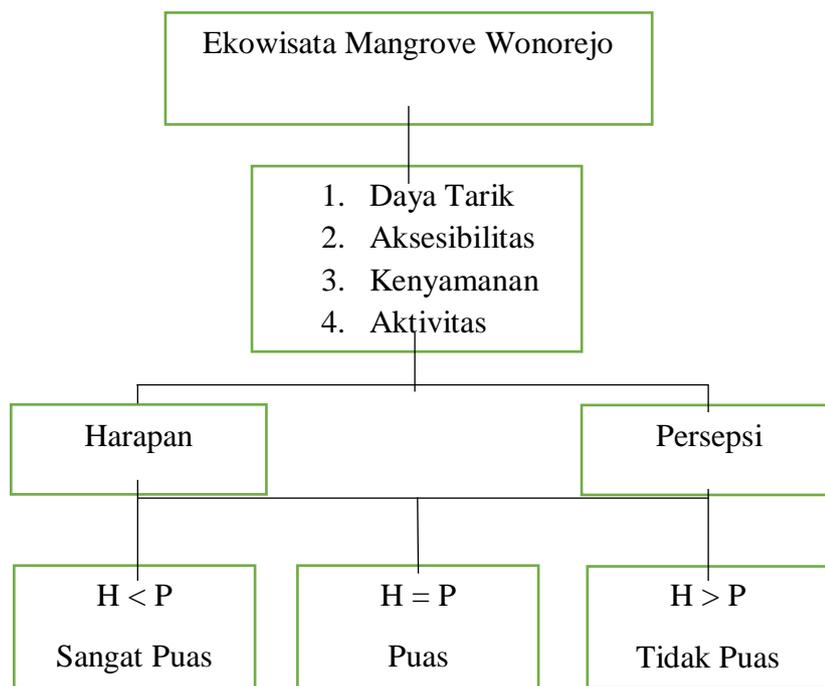
Harapan dan Persepsi

Harapan merupakan apa yang dipikirkan oleh konsumen tentang penyedia jasa yang harus memenuhi keinginannya. Seperti Hill yang mendefinisikan harapan sebagai apa yang dipikirkan oleh konsumen yang harus disediakan oleh penyedia jasa (Febrianti dan Thio, 2007). Menurut Horovitz, harapan konsumen dapat terbentuk oleh empat faktor (Febrianti

dan Thio, 2007) terdiri dari kebutuhan, media massa, pengalaman masa lalu, dan mulut ke mulut (*word of mouth*).

Persepsi merupakan proses akhir dari pengamatan yang diawali oleh proses penginderaan, yaitu proses diterimanya stimulus oleh alat indra, kemudian individu ada perhatian, lalu diteruskan ke otak, dan baru kemudian individu menyadari tentang sesuatu yang dinamakan persepsi. Dengan persepsi individu menyadari dapat mengerti tentang keadaan lingkungan yang ada di sekitarnya maupun tentang hal yang ada dalam diri individu yang bersangkutan (Sunaryo, 2004).

Kerangka Berpikir



Gambar 1. Kerangka Berpikir

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif. Teknik penentuan sampel dilakukan dengan cara *non-probability sampling – judgemental sampling* dengan kriteria minimum 17 tahun dan sudah pernah menggunakan fasilitas kapal. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 120 responden. Sedangkan Analisa data dalam penelitian ini menggunakan *gap analysis* dengan cara membandingkan total persepsi dan harapan pengunjung untuk mengetahui kesenjangan antara kinerja suatu variabel dengan harapan konsumen, *customer satisfaction index* untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap Ekowisata Mangrove Wonorejo Surabaya membandingkan kepentingan dan kepuasan pengunjung, dan *importance performance analysis* untuk mengetahui rata – rata penilaian harapan dan kinerja untuk setiap variabel dengan cara menggunakan diagram kartesius.

PEMBAHASAN

Gap Analysis

Gap antara Harapan dan Persepsi Pengunjung akan Daya Tarik

Indikator	Harapan	Persepsi	Gap
Di Ekowisata Mangrove saya dapat melihat pemandangan alam hutan mangrove	4.19	4.43	+ 0.24
Di Ekowisata Mangrove saya dapat menelusuri lautan menggunakan perahu	4.20	4.38	+ 0.18
Di Ekowisata Mangrove dapat menjadi tempat foto dengan pemandangan yang indah	4.09	4.00	- 0,09
Total	4.16	4.27	+ 0.11

Berdasarkan hasil kuesioner dan penelitian telah diketahui bahwa persepsi pengunjung akan keindahan alam Ekowisata Mangrove Wonorejo sudah sesuai dengan harapan pengunjung. Dengan kata lain, keindahan alam Ekowisata Mangrove Wonorejo dan daya tarik lainnya yang dimiliki mampu memenuhi harapan pengunjung. Hal ini diketahui dari beberapa pernyataan dalam hasil kuesioner di atas yang menunjukkan akan adanya persepsi yang positif terhadap daya tarik, namun juga terdapat persepsi yang kurang baik. Hal ini diketahui dari adanya persepsi negatif dari hasil kuesioner.

Gap antara Harapan dan Persepsi Pengunjung akan Aksesibilitas

Indikator	Harapan	Persepsi	Gap
Lokasi Ekowisata Mangrove Wonorejo mudah ditemukan	4.01	3.13	- 0.88
Lokasi Ekowisata Mangrove Wonorejo mudah dicapai	3.93	3.02	- 0.91
Jalan menuju Ekowisata Mangrove Wonorejo dalam kondisi baik	3.99	2.96	- 1.03
Petunjuk yang mengarahkan ke lokasi Ekowisata Mangrove Wonorejo jelas	4.13	3.02	- 1.11
Ekowisata Mangrove Wonorejo mempunyai fasilitas parkir yang layak	4.17	3.53	- 0.64
Total	4.04	3.13	- 0.91

Berdasarkan hasil kuesioner akan harapan dan persepsi pengunjung, diketahui adanya gap negatif pada aspek aksesibilitas. Hal ini dilihat dari hasil pernyataan dalam kuesioner yang menunjukkan gap negatif, dimana nilai harapan lebih besar dari pada nilai persepsi. Adanya perbedaan antara harapan dan persepsi juga terlihat dari total rata-rata gap pada aspek aksesibilitas, dimana nilai gap rata-rata adalah negatif.

Gap antara Harapan dan Persepsi Pengunjung akan Kenyamanan

Indikator	Harapan	Persepsi	Gap
Petugas loket melayani dengan ramah	4.06	3.73	- 0.33
Operator kapal mengendalikan kapal dengan hati-hati serta memberikan rasa aman bagi pengunjung	4.12	3.72	- 0.40
Petugas memberi arahan dan mengenalkan obyek wisata kepada pengunjung	4.18	3.47	- 0.71
Tempat menunggu kapal dalam kondisi baik	4.01	3.68	- 0.33
Sentra PKL dalam kondisi baik	3.99	3.62	- 0.37
Toilet dalam kondisi baik	3.88	3.39	- 0.49
Lokasi Ekowisata Mangrove Wonorejo aman	3.91	3.51	- 0.40
Makanan dan minuman yang dijual di Ekowisata Mangrove Wonorejo mempunyai kualitas yang baik	4.21	3.73	- 0.48
Total	4.04	3.61	- 0.43

Berdasarkan hasil uraian harapan dan persepsi di atas dapat diketahui bahwa terdapat gap negatif pada aspek kenyamanan. Dapat dilihat dari hasil pernyataan kuisisioner yang menunjukkan gap negatif di mana nilai harapan lebih besar daripada nilai persepsi. Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung kurang puas terhadap Ekowisata Mangrove Wonorejo.

Gap antara Harapan dan Persepsi Pengunjung akan Aktivitas

Indikator	Harapan	Persepsi	Gap
Pengunjung Ekowisata Mangrove Wonorejo dapat menggunakan kapal untuk melihat keindahan laut	4.32	4.20	- 0.12
Pengunjung Ekowisata Mangrove Wonorejo dapat memancing di kolam pancing	4.04	3.03	- 1.01
Pengunjung Ekowisata Mangrove Wonorejo mendapatkan arahan teknik penanaman mangrove	3.81	2.71	- 1.10
Total	4.06	3.31	- 0.75

Berdasarkan hasil kuesioner akan harapan dan persepsi pengunjung mengenai aktivitas telah ditemukan bahwa persepsi pengunjung akan aktivitas di Ekowisata Mangrove Wonorejo tidak sesuai dengan harapannya yang berarti menunjukkan adanya gap negatif. Hal ini menandakan bahwa pengunjung kurang puas terhadap aktivitas yang ada di Ekowisata Mangrove Wonorejo.

Customer Satisfaction Index

Atribut	Kepentingan	Kepuasan	Skor
Daya Tarik	4.16	4.27	17.76
Aksesibilitas	4.04	3.13	12.64
Kenyamanan	4.04	3.61	14.58
Aktivitas	4.06	3.31	13.44
Total	16.3		58.43

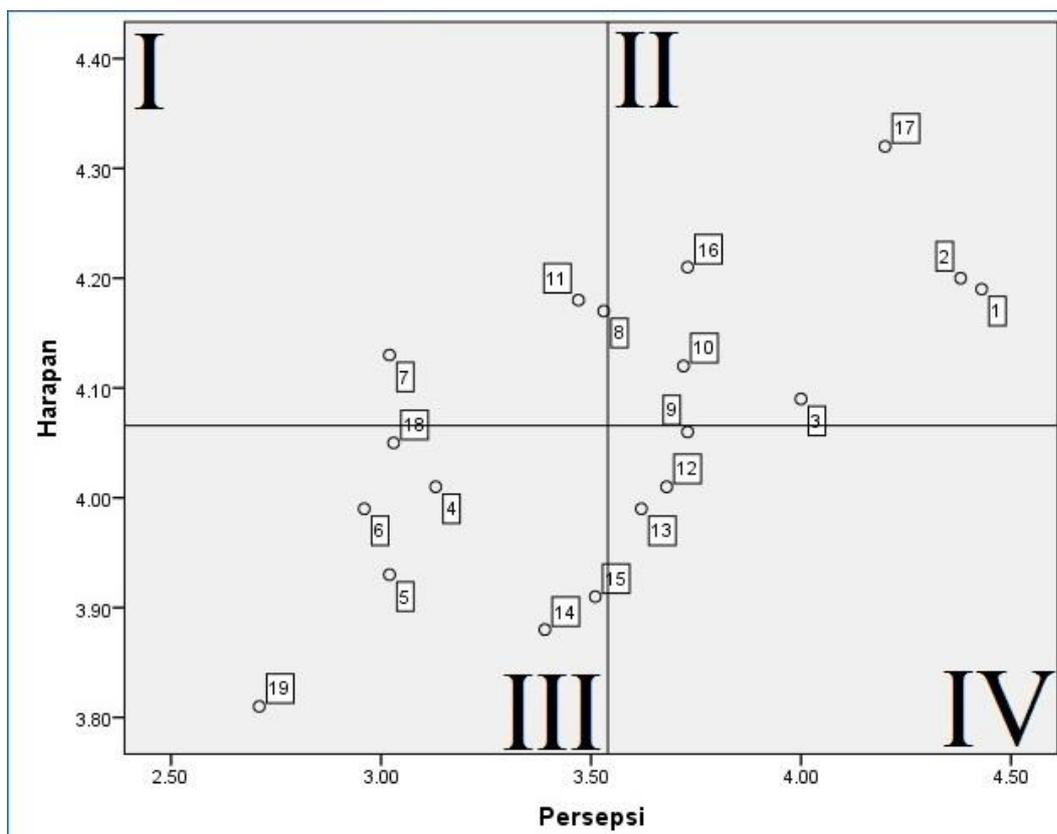
$$CSI / IKP = \frac{T}{SY} \times 100\%$$

$$CSI / IKP = \frac{58.43}{5(16.3)} \times 100\%$$

$$CSI / IKP = 71.70 \%$$

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 71.70% yang berarti pengunjung merasa cukup puas terhadap kinerja pelayanan di Ekowisata Mangrove Wonorejo.

Importance Performance Analysis (IPA)



Berdasarkan gambar di atas, adapun hal-hal yang masuk dalam kuadran I, yaitu:

1. Petunjuk yang mengarahkan ke lokasi Ekowisata Mangrove Wonorejo jelas. #7
2. Ekowisata Mangrove Wonorejo mempunyai fasilitas parkir yang layak. #8
3. Petugas memberi arahan dan mengenalkan obyek wisata kepada pengunjung. #11

Artinya, hal-hal tersebut dianggap penting oleh pengunjung tetapi pada kenyataannya hal-hal tersebut belum sesuai dengan harapan pengunjung.

Hal-hal yang masuk dalam kuadran II, yaitu:

1. Di Ekowisata Mangrove Wonorejo pengunjung dapat melihat pemandangan alam hutan Mangrove. #1
2. Di Ekowisata Mangrove Wonorejo pengunjung dapat menelusuri lautan menggunakan perahu. #2
3. Di Ekowisata Mangrove Wonorejo dapat menjadi tempat foto dengan pemandangan yang indah. #3
4. Petugas loket melayani dengan ramah. #9
5. Operator kapal mengendalikan kapal dengan hati-hati serta memberikan rasa aman bagi pengunjung. #10
6. Makanan dan minuman yang dijual di Ekowisata Mangrove Wonorejo mempunyai kualitas yang baik. #16
7. Pengunjung Ekowisata Mangrove Wonorejo dapat menggunakan kapal untuk melihat keindahan laut. #17

Artinya, hal-hal tersebut dianggap sangat penting oleh pengunjung dan hasilnya sangat memuaskan. Hal-hal ini memiliki kinerja yang tinggi dan wajib dipertahankan untuk waktu selanjutnya.

Sedangkan hal-hal yang masuk dalam kuadran III, yaitu:

1. Lokasi Ekowisata Mangrove Wonorejo mudah ditemukan. #4
2. Lokasi Ekowisata Mangrove Wonorejo mudah dicapai. #5
3. Jalan menuju Ekowisata Mangrove Wonorejo dalam kondisi baik. #6
4. Toilet dalam kondisi baik. #14
5. Pengunjung Ekowisata Mangrove Wonorejo dapat memancing di kolam pancing. #18
6. Pengunjung Ekowisata Mangrove Wonorejo mendapatkan arahan teknik penanaman mangrove. #19

Artinya, hal-hal tersebut dianggap kurang penting oleh pengunjung dan kinerjanya juga dinilai kurang baik.

Hal-hal yang masuk dalam kuadran IV, yaitu:

1. Tempat menunggu kapal dalam kondisi baik. #12
2. Tempat Central PKL dalam kondisi baik. #13
3. Lokasi Ekowisata Mangrove Wonorejo aman. #15

Artinya, hal-hal tersebut dianggap tidak terlalu penting oleh pengunjung, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali.

Menurut Ismayanti (2010) daya tarik wisata sebagai penggerak utama yang memotivasi wisatawan untuk mengunjungi suatu tempat. Daya tarik utama pada Ekowisata Mangrove Wonorejo ini adalah keindahan alam hutan alami Mangrove dan pemandangan laut yang dapat dilihat dengan menggunakan kapal/perahu yang disediakan. Hal inilah yang menjadi harapan pengunjung Ekowisata Mangrove Wonorejo untuk mengunjungi Ekowisata Mangrove Wonorejo yaitu karena ingin melihat keindahan dari hutan Mangrove dan pemandangan laut lepas dengan menggunakan kapal/perahu serta dapat sekaligus menjadi

tempat foto dengan pemandangan yang indah. Aspek daya tarik mempunyai nilai harapan dan persepsi paling tinggi dibandingkan dengan aspek yang lain, dari data kuisioner yang diperoleh didapatkan hasil bahwa dalam aspek daya tarik nilai rata-rata total harapan adalah 4,16 yang berarti memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, di mana harapan pengunjung untuk melihat keindahan alam dan menelusuri lautan menggunakan perahu di Ekowisata Mangrove Wonorejo tinggi, sedangkan nilai rata-rata total persepsi adalah 4,27 yang berarti pengunjung sangat puas. Dalam aspek daya tarik ini terdapat gap positif sebesar + 0,11 yang menandakan pengunjung puas terhadap Ekowisata Mangrove Wonorejo. Didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sugianto dan Kristanti (2014) terdapat hasil tidak terdapat gap yang menandakan pengunjung puas terhadap Ekowisata Mangrove Wonorejo.

Aksesibilitas merupakan salah satu aspek penting yang mendukung pengembangan pariwisata, karena menyangkut pengembangan lintas sektoral (Suwanto, 2000). Aksesibilitas ini menyangkut kemudahan untuk menjangkau tempat wisata tersebut. Kemudahan ini memberikan andil untuk menciptakan keberhasilan dari sebuah tempat wisata seperti pada Ekowisata Mangrove Wonorejo yang memiliki papan penunjuk jalan yang terlihat jelas dan mudah ditemukan, sehingga dapat memberikan arahan pada pengunjung yang tidak mengetahui keberadaan Ekowisata Mangrove Wonorejo terlebih lagi bagi pengunjung yang dari luar kota. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sugianto dan Kristanti (2014) menunjukkan bahwa terdapat gap pada kondisi jalan rusak dan sempit serta fasilitas parkir yang kurang lebar. Pada saat ini sudah terdapat perbaikan pada kondisi jalan dan fasilitas parkir tetapi memang masih kurang puas. Terlihat dari gap negatif pada aspek aksesibilitas yang paling besar dari semua aspek yang lain yang menunjukkan bahwa pengunjung paling tidak puas terhadap aspek aksesibilitas yaitu pada indikator “Jalan menuju Ekowisata Mangrove Wonorejo dalam kondisi baik” yang masuk dalam kuadran III yang artinya dianggap kurang penting oleh pengunjung dan kinerjanya juga dinilai kurang baik. Walaupun dianggap kurang penting oleh pengunjung tetapi tetap harus diperbaiki karena masih dinilai kurang baik. Dalam aspek aksesibilitas nilai rata-rata total harapan untuk aspek aksesibilitas adalah 4,04 yang berarti memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dimana harapan pengunjung untuk kemudahan menemukan dan mencapai lokasi Ekowisata Mangrove Wonorejo tinggi, sedangkan nilai rata-rata total persepsi adalah 3,13 yang berarti pengunjung cukup puas. Dalam aspek aksesibilitas ini terdapat gap negatif sebesar - 0,91 yang menandakan pengunjung kurang puas terhadap Ekowisata Mangrove Wonorejo karena jalan menuju Ekowisata Mangrove Wonorejo masih dalam kondisi kurang baik karena belum sepenuhnya diperbaiki dan masih agak susah dicapai.

Kenyamanan wisatawan berkaitan dengan suatu keadaan yang menyebabkan pengunjung betah berada di tempat wisata yang dikunjunginya, karena pelayanan yang baik dari tempat wisata seperti Ekowisata Mangrove Wonorejo dapat memberikan kenyamanan pada pengunjung. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sugianto dan Kristanti (2014) menunjukkan bahwa terdapat gap pada pemandu wisata yang tidak dapat digunakan pada pengunjung yang non-kelompok, fasilitas yang kurang memadai dan tidak layak digunakan, serta makanan dan minuman yang kurang higienis dan pilihan yang kurang bervariasi. Pada saat ini sudah terdapat perbaikan pada fasilitas seperti toilet yang sudah diperbaiki dan ditambah sehingga layak digunakan dan terdapat Sentra PKL yang sudah tertata rapi dan terdapat banyak pilihan dalam makanan dan minuman tetapi memang masih kurang puas terlihat dari gap negatif pada aspek kenyamanan yaitu pada indikator “Toilet dalam kondisi baik” yang masuk dalam kuadran III yang artinya dianggap kurang penting oleh pengunjung dan kinerjanya juga dinilai kurang baik. Walaupun dianggap kurang penting oleh pengunjung tetapi tetap harus diperbaiki karena masih dinilai kurang baik. Dan “Makanan dan minuman yang dijual di Ekowisata Mangrove Wonorejo mempunyai kualitas yang baik” yang masuk dalam kuadran II yang artinya dianggap sangat penting oleh pengunjung dan hasilnya sangat memuaskan. Walaupun sudah dianggap sangat memuaskan tetapi tetap harus dipertahankan agar pengunjung tetap merasa puas. Dalam aspek kenyamanan nilai rata-rata total harapan sebesar 4,04 yang berarti memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dimana harapan pengunjung untuk bisa mendapatkan informasi dari petugas mengenai obyek wisata tinggi. Sedangkan nilai rata-rata persepsi sebesar 3,61 yang berarti pengunjung puas. Oleh karena itu diperoleh hasil gap negatif sebesar - 0,43 yang menandakan pengunjung kurang puas

terhadap Ekowisata Mangrove Wonorejo karena pengunjung merasa tidak bisa mendapatkan informasi mengenai obyek wisata dari petugas.

Aktivitas ini menyangkut berbagai hal yang bisa dilakukan oleh pengunjung. Aktivitas yang dapat dilakukan adalah menggunakan kapal, memancing, dan penanaman Mangrove. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sugianto dan Kristanti (2014) menunjukkan bahwa terdapat gap dimana pengunjung tidak bisa menggunakan kapal karena harus mengeluarkan biaya dan fasilitas memancing yang masih kurang lebar dan kurang nyaman, serta penanaman mangrove yang hanya diperuntukkan pada pengunjung berkelompok. Pada saat ini sudah terdapat perbaikan pada kolam pancing yang lebih lebar dan teduh, tetapi memang masih kurang puas terlihat dari gap negatif pada aspek aktivitas yaitu pada indikator “Pengunjung Ekowisata Mangrove Wonorejo dapat memancing di kolam pancing” dan “Pengunjung Ekowisata Mangrove Wonorejo mendapatkan arahan teknik penanaman mangrove” yang masuk dalam kuadran III yang artinya dianggap kurang penting oleh pengunjung dan kinerjanya juga dinilai kurang baik. Walaupun dianggap kurang penting oleh pengunjung tetapi tetap harus diperbaiki karena masih dinilai kurang baik. Dan “Pengunjung Ekowisata Mangrove Wonorejo dapat menggunakan kapal untuk melihat keindahan laut” yang masuk dalam kuadran II yang artinya dianggap sangat penting oleh pengunjung dan hasilnya sangat memuaskan. Walaupun sudah dianggap sangat memuaskan tetapi tetap harus dipertahankan agar pengunjung tetap merasa puas. Dalam aspek aktivitas diperoleh nilai rata-rata total harapan sebesar 4,06 yang berarti memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dimana harapan pengunjung untuk mendapatkan arahan teknik penanaman Mangrove dan menggunakan kapal untuk melihat keindahan laut tinggi, sedangkan nilai rata-rata persepsinya sebesar 3,31 yang berarti pengunjung cukup puas. Oleh karena itu diperoleh hasil gap negatif sebesar - 0,75 yang menandakan pengunjung kurang puas terhadap Ekowisata Mangrove Wonorejo karena pengunjung yang individu merasa tidak mendapat arahan teknik penanaman Mangrove dari petugas dan juga harus mengeluarkan biaya untuk menggunakan kapal.

Dari 4 aspek tersebut diperoleh nilai total rata-rata harapan sebesar 4,07 yang berarti harapan pengunjung tinggi terhadap Ekowisata Mangrove Wonorejo dan nilai total rata-rata persepsi sebesar 3,58 yang berarti pengunjung puas terhadap Ekowisata Mangrove Wonorejo. Dari nilai total rata-rata harapan dan persepsi, didapatkan total rata-rata gap sebesar - 0,49 yang berarti secara keseluruhan pengunjung kurang puas terhadap Ekowisata Mangrove Wonorejo. Dari gap yang ada terlihat bahwa lebih banyak gap negatif, sehingga *Customer Satisfaction Index* (CSI) belum mencapai kepuasan maksimal, yaitu 71,70% yang artinya pengunjung merasa cukup puas terhadap kinerja pelayanan di Ekowisata Mangrove Wonorejo.

Kesimpulan/Ringkasan

1. Dalam aspek daya tarik didapatkan hasil gap positif, lalu pada aspek aksesibilitas, kenyamanan, dan aktivitas didapatkan hasil gap negatif. Lalu terdapat hasil rata-rata gap keseluruhan adalah -0,49.
2. Kepuasan pengunjung terhadap Ekowisata Mangrove Wonorejo dapat dikatakan cukup puas karena memperoleh hasil skor *Customer Satisfaction Index* sebesar 71,70%.
3. Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam bentuk diagram kartesius, dapat ditarik hasil bahwa Ekowisata Mangrove Wonorejo masih harus melakukan banyak perbaikan agar pengunjung selanjutnya dapat merasa sangat puas terhadap kinerja Ekowisata Mangrove Wonorejo.

DAFTAR REFERENSI

- Cakici, A.C., dan S. Harman. (2007). “Importance of destination attributes affecting destination choice of turkish bird-watchers”, *Journal of commerce and tourism education faculty*, 1,131-145. Retrieved February 10, 2016, from <http://www.ttefdergi.gazi.edu.tr/makaleler/2007/Sayil/131-145.pdf>

- Febrianti, E., dan S. Thio. (2007). *Analisis harapan dan persepsi konsumen terhadap dimensi website hotel bintang lima di Surabaya*. Skripsi. Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Goeldner, C.R., dan J.R.B. Ritchie. (2009). *Tourism: Principles, practices and philosophies*. New York: John Wiley & Sons.
- Hutagalung. 2002. *Pengantar pariwisata*. Bandung: Alfabeta.
- Imran, A. N. (Agustus 2012). “Identifikasi kapasitas komunitas lokal dalam pemanfaatan potensi ekowisata bagi pengembangan ekowisata di Kawah Cibuni”, *Jurnal perencanaan wilayah dan kota*, 23 (2), 85 – 102.
- Ismayanti. (2010). *Pengantar pariwisata*. Jakarta: Grasindo.
- Jainuri., M. S., dan R.S. Wulandari. (2014). *Penilaian daya tarik dan pengembangan obyek wisata pantai Tanjung Belandang di Kabupaten Ketapang*. Skripsi. Pontianak: Universitas Tanjungpura Pontianak.
- Lascurain, H. C. (2002). *Tourism, ecotourism, and protected areas: the state of nature-based tourism*. UK: International Union for Conservation of Nature and Natural Resources.
- Middleton, V. T. C. (2001) *Marketing in travel and tourism* 3rd Edition. Bodmin: MPG Books Ltd.
- Pendit, N. S. (2002). *Ilmu pariwisata sebuah pengantar perdana*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Suwantoro, G. (2000). *Dasar-dasar pariwisata*. Yogyakarta: Andi
- Sunaryo. (2004). *Psikologi untuk keperawatan*. EGC, Jakarta : 93 – 98.
- Sugianto, A., dan Kristanti. M. (2014). *Analisis gap harapan dan persepsi pengunjung ekowisata mangrove wonorejo surabaya*. Skripsi. Surabaya: Universitas Kristen Petra.