

**ANALISIS RESPON PENGUNJUNG TERHADAP OBJEK WISATA  
(Studi Kasus Pada Objek Wisata CV. Taman Agrowisata Bukit Naang)**

**Riyan Hidayat dan Lie Othman**

[Rhedyt@yahoo.com](mailto:Rhedyt@yahoo.com)

**Cp :085265712610**

**ABSTRACT**

The research was done in Taman Agrowisata Bukit Naang, located in Bangkinang, Kabupaten Kampar. The aim of this research is to analyze visitor's response about Taman Agrowisata Bukit Naang, which consist of : attraction, facility, infrastrukture, accesbility and hospitality.

Data collecting technique was carried out by questionnaire and interview. Writer uses descriptive analysis. Measurement technique was done by likert scale. Sampling was done by accidental sampling, with 100 respondents.

The result of this research show as the visitors has good (baik) response about attraction, facility, infrastrukture and hospitality, meanwhile for accesbility the response is good enough (cukup baik). This is means that the management should maintain facility performance and attributes in Taman Agrowisata Bukit Naang.

Keyword: Response, Tourism object, Attraction, Facility, Infrastrukture, Accesbility And Hospitality.

**PENDAHULUAN**

**Latar Belakang Masalah**

Kepariwisataan merupakan salah satu industri strategis di dunia. Hal ini disebabkan banyak negara-negara yang ada di dunia mendapatkan devisa dari sektor kepariwisataan mereka. Bagi negara berkembang yang memiliki kekayaan sumber daya alam dan budaya yang unik dan tinggi, industri pariwisata merupakan suatu sumber pemasukan devisa yang penting sehingga, industri pariwisata secara aktif dipromosikan sebagai kunci bagi mesin pertumbuhan ekonomi. Apalagi kalau industri ini di kembangkan dan dikelola dengan sebaik-baiknya, maka hasil yang akan di dapat tidaklah kecil.

Indonesia sebagai negara yang terkenal memiliki banyak potensi daya tarik wisata baik wisata alam ataupun budaya juga menjadikan pariwisata sebagai salah satu industri yang berperan dalam menambah devisa negara. Banyak objek wisata di Indonesia telah dikenal tidak hanya didalam negeri tetapi dimancanegara. Oleh karena itu pengembangan kepariwisataan di Indonesia dilakukan diseluruh daerah. Pemerintah daerah dapat memberikan izin investasi bagi kalangan swasta, dalam mengembangkan sektor pariwisata sesuai dengan ketentuan yang ada.

Perkembangan pariwisata saat ini menyebabkan persaingan menjadi semakin kompetitif antara tempat-tempat atau objek-objek wisata. Hal ini ditandai dengan banyaknya tempat-tempat wisata yang terdapat di setiap daerah dengan daya tarik yang beragam. Sehingga dalam hal ini para pebisnis di bidang ini harus mampu melakukan inovasi dan kreatifitasnya agar bisnis yang dijalankan tetap mendapat perhatian dari masyarakat dan pengunjung.

*Negeri sari madu* dan *Negeri Serambi Mekah Riau*, adalah julukan bagi Kabupaten Kampar, Provinsi Riau-Indonesia adalah daerah yang kaya dengan berbagai objek dan daya tarik wisata. Kabupaten Kampar juga merupakan kabupaten yang berpotensi dalam pengembangan kegiatan pariwisata. Dari sekian banyak tempat wisata yang berpotensi dalam menunjang kepariwisataan di Kabupaten Kampar, Taman Agrowisata Bukit Naang adalah salah satu potensi daya tarik wisata yang cukup populer bagi penduduk Kabupaten Kampar dan sekitarnya. Taman agrowisata Bukit Naang merupakan salah satu objek wisata yang memiliki kawasan yang cukup luas yang memiliki pemandangan dengan suasana yang nyaman, asri dan teduh yang menciptakan keindahan yang masih alami serta mudah dikunjungi karena letaknya tidak jauh dari pusat kota Bangkinang, Ibu kota Kabupaten Kampar.

Sebagai salah satu objek wisata yang belum lama dikenal oleh umum, Taman Agrowisata Bukit Naang dihadapkan pada tantangan untuk dapat menarik hati para konsumen atau wisatawan untuk berkunjung. Hal ini penting dilakukan karena sebagai salah satu usaha yang bergerak di bidang jasa, pengunjung merupakan tolak ukur yang paling penting dalam keberlangsungan usahanya. Perusahaan dalam menjalankan usahanya harus selalu memantau perubahan perilaku konsumen baik dilihat dari sikap, respon bahkan persepsi konsumen tersebut untuk memperbaiki strategi pemasarannya. Persepsi dan penilaian pengunjung akan menjadi bahan pertimbangan dalam melakukan penentuan faktor faktor pembentuk daya tarik wisata. Persepsi atau penilaian sangat menentukan laju perkembangan arus wisatawan yang akan datang ke suatu daerah atau tempat wisata (Fandeli, 1997:40).

Pengunjung merupakan seorang yang memakai atau menikmati barang ataupun jasa yang diinginkannya. Karakteristik pengunjung akan berbeda satu dengan yang lain dan dapat mempengaruhi dalam pengambilan keputusan bagi para pengunjung. Oleh karena itu diperlukan suatu penelitian mengenai perilaku konsumen untuk mengetahui bagaimana respon pengunjung terhadap Taman Agrowisata Bukit Naang.

## **Perumusan Masalah**

Peneliti tertarik mengambil kajian respon konsumen atau pengunjung dengan alasan, dengan adanya balasan atau tanggapan dari pengunjung tentu sangat berpengaruh pada tercapainya tujuan perusahaan dan lebih jauh, balasan atau tanggapan yang ada tersebut bisa menjadi bahan perbaikan kekurangan bagi perusahaan dan tercapainya keselamatan dan hal-hal lain yang diharapkan oleh pengunjung itu sendiri. Harapan pengunjung merupakan referensi standar kinerja perusahaan dan seringkali diformulasikan berdasarkan keyakinan pengunjung terhadap apa yang akan terjadi. Dimana respon tersebut akan sangat mempengaruhi keputusan pengunjung dalam keputusan pembelian ulang.

Namun bagaimana respon atau tanggapan pengunjung secara umum dan keseluruhan terhadap Taman Agrowisata Bukit Naang, hal ini perlu pengkajian yang

lebih mendalam sebab hal ini akan dijadikan acuan bagi perkembangan dan perbaikan perusahaan dikemudian hari. Dari hal diatas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut : *“Bagaimana respon pengunjung terhadap Taman Agrowisata Bukit Naang?”*

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui respon atau tanggapan pengunjung terhadap Taman Agrowisata Bukit Naang.
2. Untuk mengetahui fasilitas dan atribut-atribut objek wisata yang perlu diperbaiki dan ditambahkan oleh pihak Taman Agrowisata Bukit Naang.

### **Konsep Teoritis**

#### **1. Pariwisata**

Menurut **Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 Kepariwisataaan Bab 1 Pasal 1** ; dinyatakan bahwa “wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara”. Sedangkan menurut (**Spillane, 1994:21**) mengemukakan bahwa pariwisata adalah perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain, bersifat sementara dilakukan secara perorangan maupun kelompok, sebagai usaha untuk mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam dimensi sosial, budaya juga alam dan ilmu.

#### **2. Objek Wisata**

Menurut **Salah Wahab dan Frans Gromang (1998)**, menjelaskan bahwa objek wisata adalah tempat atau keadaan alam yang memiliki sumber daya tarik wisata yang dibangun dan dikembangkan sehingga mempunyai daya tarik dan diusahakan sebagai tempat yang dikunjungi wisatawan. Sedangkan **Rudhyatin Widhyantoro (2006:2)** mengemukakan bahwa objek wisata adalah suatu tempat yang dijadikan sebagai tujuan pelancongan oleh orang yang berkeinginan melakukan kegiatan rekreasi dalam rentang waktu yang tidak terlalu lama.

➤ Menurut **James J. Spillane (1994: 63-72)** suatu obyek wisata atau destination, harus meliputi lima unsur yang penting agar wisatawan dapat merasa puas dalam menikmati perjalanannya, maka obyek wisata harus meliputi :

##### **1. Atraksi (*attraction*)**

Merupakan pusat (*primary destination*) dari industri pariwisata yang sangat menarik perhatian wisatawan yang ingin mengunjunginya dan merupakan objek pokok dari perjalanan mereka. Sifat-sifat atraksi terdiri dari dua jenis yaitu :

- a. *Site Attractions* atau atraksi fisik
- b. *Event Attractions* atau atraksi buatan manusia

##### **2. Fasilitas**

James J. Spillane (1994) menjelaskan fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang mendukung operasional objek wisata untuk mengakomodasi segala kebutuhan

wisatawan, tidak secara langsung mendorong pertumbuhan tetapi perkembangan pada saat yang sama atau sesudah atraksi berkembang.

### 3. Infrastruktur

Attractions dan fasilitas tidak dapat tercapai dengan mudah kalau belum ada infrastruktur dasar. Menurut James J. Spillane (1994) Infrastruktur termasuk semua konstruksi di bawah dan di atas tanah dalam suatu wilayah atau daerah.

James J. Spillane (1994) membagi infrastruktur kedalam beberapa bagian, yaitu :

1. Fasilitas air bersih
2. Tenaga listrik
3. Komunikasi
4. Sanitasi

### 4. Aksesibilitas (*Transportation*)

Aksesibilitas menurut James Spillane (1994) adalah sarana yang memberikan kemudahan kepada wisatawan untuk mencapai daerah tujuan wisata. Faktor-faktor yang penting didalam aksesibilitas meliputi: denah perjalanan wisata, data atraksi wisata, bandara, transportasi darat, waktu yang dibutuhkan untuk sampai ketempat wisata, biaya untuk transportasi dan banyaknya kendaraan ketempat wisata.

### 5. *Hospitality*

*Hospitality* merupakan suatu hal yang bersifat *intangible* yang menjadi daya tarik tersendiri bagi kenyamanan wisatawan yang juga dapat terdistorsi oleh segelintir kesalahan. *Hospitality* tidak terlepas kaitannya dengan kualitas pelayan, karena kualitas pelayan yang diberikan dalam suatu pengelolaan akan memberikan kepuasan secara langsung pada pengunjung. Sehingga menjadi kualitas pelayanan sebagai senjata yang ampuh untuk mengajak para pengunjung untuk kembali datang berkunjung.

## 3. Respon

Menurut **Effendy (2003:254)**, respon adalah sebuah tanggapan, reaksi dan jawaban atas sesuatu hal. Sedangkan menurut **Engel, Blackwell, Miniard (1994:336)** mendefinisikan respon adalah sebagai suatu evaluasi menyeluruh yang memungkinkan orang-orang bertindak dengan cara menguntungkan atau tidak menguntungkan secara konsisten berkenaan dengan objek atau alternative yang diberikan.

## METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian yang dilakukan ini berfungsi mengetahui teknik pengumpulan data dan pedoman dari analisis data yang dilakukan.

### 1. Teknik Pengumpulan Data

- a. Kuesioner (angket), yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membuat daftar pertanyaan yang selanjutnya diberikan kepada responden guna memperoleh jawaban atas permasalahan yang akan diteliti.
- b. Interview, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mewawancarai pihak manajemen atau pengelola Taman Agrowisata Bukit Naang.

## 2. Teknik Analisis Data

Setelah data hasil kuesioner terkumpul, kemudian dikelompokkan berdasarkan kategorinya dan disajikan dalam bentuk tabel mengenai jumlahnya maupun persentasenya. Selanjutnya data tersebut dianalisa secara deskriptif yaitu dengan cara menjelaskan dan menguraikan secara terperinci hasil jawaban atau penilaian pengunjung terhadap “Taman Agrowisata Bukit Naang”.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Karakteristik Responden

#### 1. Kelompok Umur

Adapun kelompok umur responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 3.1**  
**Klasifikasi Responden Berdasarkan Kelompok Umur**

| No            | Umur        | Frekuensi  | Persentase   |
|---------------|-------------|------------|--------------|
| 1             | 15-20 tahun | 25         | 25 %         |
| 2             | 21-30 tahun | 46         | 46 %         |
| 3             | 31-40 tahun | 19         | 19 %         |
| 4             | ≥ 41 tahun  | 10         | 10 %         |
| <b>Jumlah</b> |             | <b>100</b> | <b>100 %</b> |

*Sumber : Data Olahan Peneliti, 2013*

Berdasarkan tabel 3.1 di atas diketahui bahwa kelompok umur tertinggi didominasi oleh pengunjung yang berumur antara 21-30 tahun. Sedangkan responden terkecil yaitu berumur 41 tahun ke atas sebanyak 10 orang (10%). Diketahui bahwa tingginya jumlah pengunjung yang berumur 21-30 tahun dikarenakan bahwa umur tersebut adalah umur yang masih produktif untuk melakukan banyak kegiatan termasuk berekreasi dan berlibur. Dengan adanya sebaran umur ini menunjukkan bahwa objek wisata ini diminati oleh berbagai umur serta sangat berpotensi sebagai tempat rekreasi yang cocok untuk berbagai kalangan umur.

#### 2. Jenis Kelamin

Adapun jenis kelamin responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 3.2**  
**Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| No | Jenis Kelamin | Frekuensi  | Persentase   |
|----|---------------|------------|--------------|
| 1  | Laki-laki     | 44         | 44 %         |
| 2  | Perempuan     | 56         | 56 %         |
|    | <b>Jumlah</b> | <b>100</b> | <b>100 %</b> |

*Sumber : Data Olahan Peneliti, 2013*

Dari tabel 3.2 di atas dari 100 orang responden yang menjadi objek penelitian diketahui bahwa pengunjung jenis kelamin laki-laki berjumlah 44 orang (44%) dan perempuan 56 orang (56%) responden. Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung yang datang ke Taman Agrowisata Bukit Naang lebih didominasi perempuan di bandingkan laki-laki.

### 3. Jenis Pekerjaan

Adapun jenis pekerjaan responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 3.3**  
**Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

| No | Jenis Pekerjaan     | Frekuensi  | Persentase   |
|----|---------------------|------------|--------------|
| 1  | Pelajar / Mahasiswa | 30         | 30 %         |
| 2  | Pegawai Negeri      | 16         | 16 %         |
| 3  | Pegawai Swasta      | 28         | 28 %         |
| 4  | Wiraswasta          | 22         | 22 %         |
| 5  | Lainnya             | 4          | 4 %          |
|    | <b>Jumlah</b>       | <b>100</b> | <b>100 %</b> |

*Sumber : Data Olahan Peneliti, 2013*

Dari tabel 3.3 di atas dari 100 orang responden yang menjadi objek penelitian diperoleh data bahwa pengunjung yang datang ke Taman Agrowisata Bukit Naang lebih didominasi oleh pengunjung yang memiliki pekerjaan atau berstatus sebagai pelajar/mahasiswa yaitu sebanyak 30 orang (30%) sedangkan responden terkecil yaitu mereka yang memiliki pekerjaan lainnya yang terdiri dari Ibu rumah tangga (IRT) dan pengangguran. Cukup tingginya jumlah pengunjung yang memiliki pekerjaan atau berstatus sebagai pelajar/mahasiswa karena objek wisata ini sering dijadikan sebagai tempat rekreasi dan liburan bagi kalangan pelajar dan mahasiswa, terutama dihari libur.

### 4. Tujuan Kunjungan

Adapun tujuan kunjungan responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 3.4**  
**Klasifikasi Responden Berdasarkan Tujuan Kunjungan**

| No | Tujuan Kunjungan | Frekuensi | Persentase |
|----|------------------|-----------|------------|
| 1  | Rekreasi         | 71        | 71 %       |
| 2  | Liburan          | 29        | 29 %       |

|               |            |            |              |
|---------------|------------|------------|--------------|
| 3             | Penelitian | 0          | 0 %          |
| 4             | Pendidikan | 0          | 0 %          |
| 5             | Lainnya    | 0          | 0 %          |
| <b>Jumlah</b> |            | <b>100</b> | <b>100 %</b> |

*Sumber : Data Olahan Peneliti, 2013*

Dari tabel 3.4 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebesar 71 orang (71%) memiliki tujuan kunjungan untuk berekreasi. Selanjutnya 29 orang (29%) yang memiliki tujuan kunjungan untuk liburan. Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengunjung datang ke objek wisata Bukit Naang mempunyai tujuan untuk rekreasi.

### B. Rekapitulasi Hasil Penelitian

Berikut adalah rekapitulasi hasil penelitian tentang analisis respon pengunjung terhadap Taman Agrowisata Bukit Naang, dapat dilihat pada tabel 3.31 berikut :

**Tabel 3.31**  
**Rekapitulasi Hasil Penelitian**

| <b>ANALISIS RESPON PENGUNJUNG TERHADAP OBJEK WISATA (Studi Kasus Pada Objek Wisata Cv. Taman Agrowisata Bukit Naang)</b> | <b>Sub Variabel</b> | <b>Indikator</b>               | <b>Skor</b>  |
|--|---------------------|--------------------------------|--------------|
|  | Atraksi             | ◆ Keindahan alam objek wisata  | 356          |
|  |                     | ◆ Treetop Adventure/Flying fox | 375          |
|  |                     | ◆ Kuda wisata                  | 386          |
|  |                     | ◆ Motor ATV                    | 368          |
|  |                     | ◆ Paint ball                   | 386          |
|  |                     | <b>Total Skor</b>              | <b>1.871</b> |
|  | Fasilitas           | ◆ Waterboom/Kolam renang       | 346          |
|  |                     | ◆ Sepeda air                   | 273          |
|  |                     | ◆ Trampoline                   | 351          |
|  |                     | ◆ Gazebo                       | 390          |
|  |                     | ◆ Restoran                     | 317          |
|  |                     | ◆ Hiburan/ <i>live music</i>   | 393          |
|  |                     | ◆ Loket karcis masuk           | 395          |
|  |                     | ◆ Dermaga                      | 367          |
|  |                     | ◆ Musholla                     | 443          |
|  |                     | ◆ Toilet                       | 412          |
|  |                     | ◆ Pusat informasi              | 373          |
|  |                     | ◆ Areal parkir                 | 399          |
|  | <b>Total Skor</b>   | <b>4.459</b>                   |              |
|  | Infrastruktur       | ◆ Fasilitas air bersih         | 370          |
| ◆ Tenaga Listrik   |                     | 407                            |              |
| ◆ Komunikasi   |                     | 275                            |              |
| ◆ Sanitasi   |                     | 344                            |              |
| <b>Total Skor</b>  |                     | <b>1.396</b>                   |              |

|  |                          |                                     |              |
|--|--------------------------|-------------------------------------|--------------|
|  | Aksesibilitas            | ◆ Alat Transportasi umum            | 311          |
|  |                          | ◆ Kondisi jalan menuju objek wisata | 313          |
|  |                          | ◆ Rambu petunjuk                    | 347          |
|  |                          | ◆ Jarak dan waktu tempuh            | 388          |
|  |                          | <b>Total Skor</b>                   | <b>1.359</b> |
|  | Hospitality              | ◆ Pelayanan                         | 386          |
|  |                          | <b>Total Skor</b>                   | <b>386</b>   |
|  | <b>Jumlah Total Skor</b> |                                     | <b>9.471</b> |

*Sumber : Data Olahan Peneliti, 2013*

Berdasarkan hasil tabel rekapitulasi di atas, diketahui bahwa respon pengunjung terhadap Taman Agrowisata Bukit Naang pada variabel atraksi termasuk dalam kategori baik, yaitu dengan perolehan total skor 1.871. Selanjutnya respon pengunjung pada fasilitas termasuk pada kategori baik juga, yaitu dengan perolehan total skor 4.459. Pada infrastruktur dapat dikatakan baik, yaitu dengan perolehan total skor 1.396 sedangkan pada aksesibilitas dapat dikatakan cukup baik, yaitu dengan perolehan total skor 1.359 dan pada variabel hospitality dapat dikatakan baik yaitu dari perolehan total skor 386.

Dari hasil penilaian total skor masing-masing variabel di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar respon pengunjung terhadap Taman Agrowisata Bukit Naang dinilai sudah “baik”, hal tersebut dapat terlihat dari penilaian pada variabel atraksi, fasilitas, infrastruktur dan hospitality. Namun dari kelima variabel hanya pada variabel aksesibilitas yang menghasilkan tingkat respon pada kategori “cukup baik”, karena mendapatkan hasil dari responden yang sedikit rendah dari variabel lainnya.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis respon pengunjung terhadap objek wisata (Studi Kasus Pada Objek Wisata CV. Taman Agrowisata Bukit Naang), maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan analisis mengenai karakteristik pengunjung Taman Agrowisata Bukit Naang di dominasi oleh pengunjung dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 56% dan didominasi oleh umur sekitar 21 sampai 30 tahun dengan jenis pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa dan sebagian besar pengunjung memiliki tujuan kunjungan untuk rekreasi.
2. Analisis respon pengunjung terhadap Taman Agrowisata Bukit Naang dalam masing-masing variabel yaitu pada variabel atraksi dinilai baik oleh responden, fasilitas juga dinilai baik, infrastruktur dinilai baik, sedangkan aksesibilitas dinilai cukup baik, dan *hospitality* dinilai baik oleh responden.
3. Sebagian besar responden memberikan penilaian atau tanggapan yang baik terhadap kinerja dari fasilitas dan atribut-atribut yang ditawarkan oleh pihak pengelola objek wisata, hal ini berarti bahwa respon pengunjung terhadap Taman Agrowisata Bukit Naang dapat dikatakan baik atau positif karena pengunjung merasa puas dengan kinerja objek wisata, namun masih terdapat beberapa responden atau pengunjung yang memberikan penilaian/tanggapan yang kurang baik artinya belum memenuhi keinginan pengunjung atau pengunjung belum merasa puas seperti, jaringan seluler,

ketersediaan alat transportasi umum, kebersihan dan keamanan waterboom/kolam renang, jumlah armada sepeda air, menu di restoran dinilai pengunjung masih belum lengkap, kondisi jalan menuju objek wisata dan rambu petunjuk menuju objek wisata dinilai pengunjung masih kurang baik dan belum memenuhi harapan pengunjung.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh maka penulis mengusulkan beberapa saran yang kiranya bermanfaat bagi pihak Taman Agrowisata Bukit Naang yaitu :

1. Perlu adanya penambahan beberapa fasilitas seperti jumlah fasilitas sepeda air, kuda wisata dan motor ATV hal ini dilakukan supaya para pengunjung tidak perlu mengantri lama untuk bisa menggunakan fasilitas tersebut khususnya pada waktu hari sabtu, minggu dan hari libur nasional karena pada hari-hari tersebut jumlah pengunjung bisa meningkat lebih banyak.
2. Kepuasan pengunjung pada suatu objek wisata sangatlah penting, mengingat tanpa adanya pengunjung yang datang ke objek wisata tersebut maka kawasan wisata itu tidak akan berarti apa-apa. Beberapa dari analisis deskriptif yang dijelaskan pada bab sebelumnya terdapat beberapa sarana dan prasarana objek wisata yang dirasa perlu menjadi perhatian dan diperbaiki kinerjanya oleh pihak pengelola, seperti jaringan seluler, ketersediaan alat transportasi umum, kondisi jalan menuju objek wisata, dan rambu petunjuk menuju objek wisata yang dinilai pengunjung masih kurang baik dan belum memenuhi harapan pengunjung.
3. Secara keseluruhan responden atau pengunjung sudah merasa puas terhadap kinerja dari atribut-atribut dan fasilitas yang ditawarkan oleh Taman Agrowisata Bukit Naang. Hal ini berarti bahwa pihak pengelola sebaiknya tetap mempertahankan dan jika perlu meningkatkan kinerja dari Taman Agrowisata Bukit Naang, untuk memperkuat loyalitas pengunjung terhadap Bukit Naang, selain itu pengunjung yang puas tersebut diharapkan akan menjadi sarana yang paling efektif dalam mempromosikan kepada pengunjung lain.
4. Untuk meningkatkan jumlah pengunjung pada Taman Agrowisata Bukit Naang sebaiknya pihak pengelola gencar melakukan kegiatan promosi secara continue dan berkala agar lebih memperkenalkan produk/jasa ke masyarakat luas.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Engel, J. Blackweel and R. Miniard W P.1994. *Perilaku Konsumen*. Binarupa Aksara. Jakarta.
- Fandeli, Chafid, 1997. *Dasar-dasar Manajemen Kepariwisata Alam*. Liberty. Yogyakarta.
- Spillane, J James.1994, *Pariwisata Indonesia Siasat Ekonomi dan Rekayasa Kebudayaan*. Kanisius.Yogyakarta.
- Undang-undang RI nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata. Arsip Negara. Jakarta. Direktorat Bina Pariwisata Nusantara Tahun 1997.
- Wahab, Salah dan Gromang.Frans 1998. *Manajemen Kepariwisata*. Jakarta. Pradya Paramita.
- Widhyantoro, Rudhyati. 2006. *Pariwisata. Sebuah Pengantar*. Jakarta. Gramedia.



