BAB IV
PERSEPSI DAN PREFERENSI PENGUNJUNG TENTANG OBYEK DAN DAYA TARIK WISATA SITU BAGENDIT KABUPATEN GARUT

Bab ini membahas mengenai analisis persepsi dan preferensi pengunjung tentang obyek dan daya tarik wisata Situ Bagendit Kabupaten Garut yang meliputi (daya tarik wisata, fasilitas wisata, aksesibilitas serta promosi dan informasi), disertai dengan analisis kesenjangan (*gap*) persepsi dan preferensi pengunjung obyek wisata Situ Bagendit dan analisis kuadran persepsi dan preferensi pengunjung obyek wisata Situ Bagendit Kabupaten Garut.

4.1 Persepsi dan Preferensi Pengunjung terhadap Obyek dan Daya Tarik Wisata Situ Bagendit

Persepsi dan preferensi pengunjung terhadap obyek wisata Situ Bagendit akan sangat memberikan masukan bagi pihak pengelola dalam upaya pengembangan obyek wisata Situ Bagendit kedepan. Berdasarkan persepsi dan preferensi pengunjung, diperoleh gambaran berupa kualitas pelayanan yang diberikan obyek wisata Situ Bagendit kepada pengunjung apakah sudah sesuai dengan harapan pengunjung atau masih dibawah harapan penngunjung. Oleh sebab itu pada sub bab berikut akan dipaparkan mengenai persepsi dan pereferensi pengunjung terhadap ODTW Situ Bagendit Kabupaten Garut yang terdiri dari (daya tarik wisata, fasilitas wisata, aksesibilitas serta promosi dan informasi).

4.1.1 Persepsi dan Preferensi Pengunjung terhadap Aspek Daya Tarik Wisata

A. Persepsi Aspek Daya Tarik Wisata

Dari hasil survei primer yang dilakukan, diperoleh mengenai data informasi persepsi pengunjung terhadap daya tarik obyek wisata Situ Bagendit Kabupaten Garut. Penilaian responden terhadap kondisi daya tarik wisata yang ada di obyek wisata Situ Bagendit Kabupaten Garut terdiri dari pemandangan alam, kenyamanan/ketenangan di lokasi obyek wisata, kebersihan, taman bermain anak, kegiatan berlayar dengan rakit, pengoperasian kereta api mini hingga kegiatan *flying fox* yang ada di obyek wisata Situ Bagendit Kabupaten Garut. Penilaian

pengunjung terhadap daya tarik wisata yang ada, dapat dilihat pada tabel IV.1 di bawah ini.

Tabel IV.1
Persepsi Pengunjung Terhadap Daya Tarik Wisata Situ Bagendit

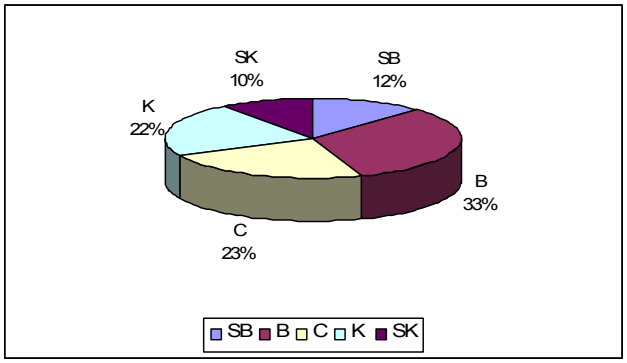
No Atribut	Aspek	Persepsi					Bobot Persepsi
		SB	B	C	K	SK	
1	Pemandangan alam	20	40	30	7	0	364
2	Kenyamanan/ketenangan dilokasi obyek wisata	22	46	23	4	2	373
3	Kebersihan	4	9	15	48	21	218
4	Taman bermain anak	9	20	22	44	2	281
5	Kesenian tradisionl	0	2	0	49	46	152
6	Penataan ruang	5	30	45	15	2	312
7	Bersepeda air	16	47	27	5	2	361
8	Tempat pemancingan	10	44	37	5	1	348
9	Berlayar dengan rakit	15	42	25	10	5	343
10	Kolam renang	0	2	1	54	40	159
11	Kereta api mini	17	45	23	10	2	356
12	Flying fox	12	25	15	40	5	290
13	Harga karcis	23	47	22	5	0	379
Jumlah		**153**	**399**	**285**	**296**	**128**	**1261**
Persentasi		**12%**	**33%**	**23%**	**22%**	**10%**	**100%**

Sumber: Hasil analisis, 2010

Keterangan: **SB (Sangat Baik) = 5** **K (Kurang) = 2**
B (Baik) = 4 **SK (Sangat Kurang) = 1**
C (Cukup) = 3

Dari tabel IV.1 menunjukan secara keseluruhan persepsi atau penilaian responden terhadap aspek daya tarik wisata Situ Bagendit Kabupten Garut ini adalah baik. Hal ini dapat dilihat berdasarkan akumulasi jumlah keseluruhan jawaban responden yang menilai baik sebesar 399 dengan persentase 33% dan sangat baik sebesar 153 (12%), angka ini menunjukan besarnya penilaian pengujung yang menilai baik terhadap aspek daya tarik karena telah memberikan kinerja yang baik dalam melayani pengunjung. Selain penilain pengunjung yang menilai baik terhadap aspek daya tarik wisata, ternyata masih ada pengunjung yang menilai kurang terhadap kinerja dari aspek daya tarik wisata sebesar 296 (22%) dan sangat kurang 128 (10%), angka ini menunjukan bahwa ternyata belum semua atribut dari aspek daya tarik wisata Situ Bagendit memiliki kinerja baik dalam melayani pengunjung karena pada kenyataannya masih ada atribut-atribut yang dirasakan kurang oleh pengunjung.

Walaupun secara umum aspek daya tarik obyek wisata Situ Bagendit memiliki penilaian baik oleh pengunjung, namun masih ada beberapa atribut yang ternyata masih menapat penilaian kurang. Tingginya penilaian yang diberikan responden menunjukan masih ada penyajian aspek daya tarik yang dirasakan kurang dan belum mampu memberikan kinerja yang baik kepada pengunjung.



Gambar 4.1
Persentase Persepsi Pengunjung Terhadap Aspek Daya Tarik

Kinerja pengunjung terhadap aspek daya tarik wisata obyek wisata Situ Bagendit secara umum juga dapat dilihat dari nilai persentase akumulasi per kinerjaa yakni sebesar 33% pengunjung menilai daya tarik obyek wisata Situ Bagendit adalah baik.

B. Preferensi Aspek Daya Tarik Wisata

Preferensi pengunjung terhadap kondisi daya tarik wisata yang terdapat di obyek wisata Situ Bagendit Kabupaten Garut juga terdiri dari tiga belas atribut yang di nilai berdasarkan tingkat kepentingannya. Selengkapnya respon pengunjung mengenai tingkat kepentingan aspek daya tarik wisata di obyek wisata Situ Bagendit disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel IV.2

Preferensi Pengunjung Tehadap Daya Tarik Wisata Situ Bagendit

No Atribut	Aspek	Preferensi					Bobot Preferensi
		SP	P	B	TP	STP	
1	Pemandangan alam	54	27	14	2	0	424
2	Kenyamanan/ketenangan dilokasi obyek wisata	47	30	20	0	0	415
3	Kebersihan	49	45	3	0	0	434
4	Taman bermain anak	42	47	5	3	0	419
5	Kesenian tradisionl	55	38	4	0	0	439
6	Penataan ruang	30	48	15	4	0	395
7	Bersepeda air	30	48	19	0	0	399
8	Tempat pemancingan	12	15	45	20	5	300
9	Berlayar dengan rakit	53	40	3	1	0	436
10	Kolam renang	44	25	20	8	0	396
11	Kereta api mini	34	48	12	3	0	404
12	Flying fox	27	41	25	2	2	380
13	Harga karcis	43	35	13	4	2	366
Jumlah		**520**	**487**	**198**	**47**	**11**	**1261**
Persentase		**40%**	**39%**	**16%**	**4%**	**1%**	**100%**

Sumber: Hasil analisis, 2010

Keterangan: **SP (Sangat Penting) = 5** **TP (Tidak Penting) = 2**
P (Penting) = 4 **STP (Sangat Tidak Penting) = 1**
B (Biasa) = 3

Preferensi atau tingkat kepentingan yang dinilai oleh pengunjung terhadap aspek daya tarik wisata berdasarkan tiga belas atribut, rata-rata responden menilai bahwa tingkat kepentingan untuk aspek daya tarik wisata adalah sangat penting, dengan melihat akumulasi jumlah keseluruhan jawaban responden menunjukan rata-rata pengunjung merasakan kepentingan yang tinggi terhadap keberadaan aspek daya tarik yakni sebesar 520 dengan persentase 40% adalah sangat penting dan 487 (39%) adalah penting. Tingkat kepentingan yang tinggi menggambarkan bahwa keberadaan aspek daya tarik tersebut membawa pengaruh yang besar dalam mendukung perkembangan obyek wisata Situ Bagendit karena manfaatnya dalam mendukung kegiatan berwisata.

Selain tingkat kepentingan yang tinggi terhadap aspek daya tarik, ternyata masih adanya pengunjung yang menilai tidak penting terhadap keberadaaan aspek daya tarik meskipun sangat kecil yaitu sebesar 47 (4%) dan 11 (1%), jumlah tersebut menunjukan pengunjung menyadari pentingnya daya tarik dalam

mendukung kegiatan berwisata, sehingga respon pengunjung terhadap tidak pentingnya aspek daya tarik oleh pengunjung sangat kecil.

4.1.2 Persepsi dan Preferensi Pengunjung terhadap Aspek Fasilitas Wisata

A. Persepsi Aspek Fasilitas Wisata

Penilaian pengunjung tentang aspek fasilitas yang ada di obyek wisata Situ Bagendit dalam mendukung kegiatan berwisata memiliki penilaian yang beragam, namun pada umumnya penilaian responden terhadap aspek fasilitas adalah cukup baik, hal ini dapat dilihat pada tabel IV.3 di bawah ini.

Tabel IV.3

Persepsi Pengunjung Terhadap Fasilitas Obyek Wisata Situ Bagendit

No Atribut	Aspek	Persepsi					Bobot Persepsi
		SB	B	C	K	SK	
14	Keberadaan kios makanan	27	40	20	10	0	375
15	Jenis/keberagaman sarana penyewaan	10	30	43	12	2	328
16	Jumlah sarana penyewaan (rakit, sepeda air dan kereta api mini).	14	25	45	10	3	325
17	Kualitas sarana penyewaan sepeda air	25	38	27	7	0	372
18	Kualitas sarana penyewaan kereta api mini	35	31	25	6	0	386
19	Kualitas sarana penyewaan rakit	15	27	41	12	2	332
20	Jenis/keberagaman sarana permainan anak	13	33	39	10	2	357
21	Jumlah sarana permainan anak (ayunan, rumah-rumahan, perosotan dan jungkak-jungkit).	25	27	34	11	0	336
22	Kualitas sarana permainan anak (ayunan, rumah-rumahan, perosotan dan jungkak-jungkit).	25	37	30	5	0	373
23	Jumlah saung	10	22	40	20	5	303
24	Kualitas saung	17	33	25	19	3	333
25	Keamanan pengunjung dalam memanfaatkan sarana penyewaan	17	25	37	14	4	328
26	Area parkir	21	36	27	9	4	352
27	Toilet	8	16	28	38	7	271
28	Ruang informasi	10	20	36	28	3	297
29	Papan petunjuk/informasi	20	35	27	14	1	350
30	Musholah	12	28	44	11	2	328
31	Toko souvenir	4	8	15	45	25	212
32	Tempat sampah	9	15	20	35	18	253
Jumlah		**317**	**526**	**603**	**316**	**81**	**1843**
Persentase		**17%**	**29%**	**33%**	**17%**	**4%**	**100%**

Sumber: Hasil Analisis, 2010

Keterangan: **SB (Sangat Baik) = 5** **K (Kurang) = 2**
B (Baik) = 4 **SK (Sangat Kurang) = 1**
C (Cukup) = 3

Persepsi pengunjung terhadap aspek fasilitas wisata Situ Bagendit Kabupaten Garut memiliki penilaian yang beragam. Namun secara umum penilaian pengunjung terhadap aspek fasilitas dapat dikatakan memiliki penilaian baik. Hal tersebut dapat dilihat dari akumulasi jumlah keseluruhan dari sembilan belas atribut aspek fasilitas wisata menilai cukup dengan jumlah 603 (33%), baik 526 (29%) dan sangat baik 317 (17%). Akumulasi dan persentase jumlah ini menunjukan bahwa walaupun ketersediaan aspek fasilitas wisata di obyek wisata Situ Bagendit cenderung cukup, namun apabila bandingkan dengan jumlah dan persentase dari penilaian baik tidak berbeda jauh, yaitu 603 dan 526 dibandingkan dengan penilaian pengunjung yang menilai kurang 316 (17%) dan sangat kurang 81 (4%). Sehingga berdasarkan nilai tersebut kecenderungan penilaian pengunjung tentang aspek fasilitas dikatakan baik.

Meskipun sebagian besar pengunjung menilai baik terhadap aspek fasilitas obyek wisata Situ Bagendit, akan tetapi ada juga pengunjung yang menilai kurang terhadap ketersediaan fasilitas wisata, hal itu dapat dilihat berdasarkan akumulasi jumlah keseluruhan terhadap aspek fasilitas yaitu kurang sebesar 316 (17%) dan sangat kurang 4%. Angka ini menunjukan bahwa ternyata belum semua atribut dari aspek fasilitas wisata memberikan kinerja yang baik, karena masih adanya penilaian kurang terhadap keberadaan fasilitas di obyek wisata Situ Bagendit Kabupaten Garut.

B. Preferensi Aspek Fasilitas Wisata

Respon pengunjung yang memberikan penilaian tingkat kepentingan terhadap aspek fasilitas wisata pada sembilan belas atribut disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel IV.4

Preferensi Pengunjung Terhadap Fasilitas di Obyek Wisata Situ Bagendit

No Atribut	Aspek	Preferensi					Bobot Preferensi
		SP	P	B	TP	STP	
14	Keberadaan kios makanan	46	30	21	0	0	413
15	Jenis/keberagaman sarana penyewaan	33	42	13	7	2	387
16	Jumlah sarana penyewaan (rakit, sepeda air dan kereta api mini).	41	30	15	6	5	388
17	Kualitas sarana penyewaan sepeda air	32	44	21	0	0	399
18	Kualitas sarana penyewaan kereta api mini	42	30	25	0	0	405
19	Kualitas sarana penyewaan rakit	47	33	17	0	0	418
20	Jenis/keberagaman sarana permainan anak	27	37	28	5	0	379
21	Jumlah sarana permainan anak (ayunan, rumah-rumahan, perosotan dan jungkak-jungkit).	25	45	21	5	1	377
22	Kualitas sarana permainan anak (ayunan, rumah-rumahan, perosotan dan jungkak-jungkit).	30	45	20	2	0	394
23	Jumlah saung	30	47	20	0	0	398
24	Kualitas saung	41	44	11	1	0	416
25	Keamanan pengunjung dalam memanfaatkan sarana penyewaan	48	42	7	0	0	429
26	Area parkir	47	42	8	0	0	427
27	Toilet	54	38	5	0	0	437
28	Ruang informasi	36	49	10	2	0	410
29	Papan petunjuk/informasi	39	45	10	3	0	401
30	Musholah	52	36	9	0	0	431
31	Toko souvenir	55	40	2	0	0	441
32	Tempat sampah	55	32	10	0	0	433
Jumlah		**780**	**751**	**273**	**31**	**8**	**1843**
Persentase		**42%**	**41%**	**15%**	**2%**	**0%**	**100%**

Sumber: Hasil analisis, 2010

Keterangan: **SP (Sangat Penting) = 5** **TP (Tidak Penting) = 2**
P (Penting) = 4 **STP (Sangat Tidak Penting) = 1**
B (Biasa) = 3

Secara umum penilaian tingkat kepentingan aspek fasilitas wisata Situ Bagendit oleh pengunjung adalah sangat penting pengadaannya dalam mendukung kegiatan berwisata, dari jumlah akumulasi respon pengunjung tentang tingkat kepentingan terhadap aspek fasilitas pengunjung menjawab sangat penting sebesar 780 (42%) dan penting sebesar 751(41%), hasil ini menunjukan adanya tingkat kepentingan yang tinggi terhadap keberadaan aspek fasilitas dalam mendukung kegiatan berwisata di obyek wisata Situ Bagendit Kabupaten Garut.

Selain tingkat kepentingan yang tinggi ternyata masih adanya pengunjung yang menilai tidak penting terhadap beberapa atribut dari aspek fasiliatas, namun tidak terlalu besar yakni 31 (21%).

Tingkat kepentingan yang tinggi menunjakan pentingnya aspek fasilitas dalam mendukung kegiatan wisata di obyek wisata Situ Bagendit. Apabila tingkat kepentingan ini dikaitkan dengan kinerja atau persepsi pengunjung yang menilai bahwa kinerja fasilitas wisata yang disediakan oleh pengelola obyek wisata Situ Bagendit adalah baik maka dapat dikatakan bahwa aspek fasilitas sudah dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pengunjung, meskipun belum semuanya memberikan kepuasan.

4.1.3 Persepsi dan Preferensi Pengunjung terhadap Aspek Aksesibilitas

A. Persepsi Aspek Aksesibilitas

Aspek aksesibilitas merupakan salah satu aspek penting yang dipertimbangkan seseorang dalam berwisata. Adapun aspek aksesibilitas yang dinilai oleh responden terdiri dari empat atribut yaitu atribut kondisi jalan menuju lokasi wisata, kelancaran lalu lintas menuju lokasi wisata (tidak macet) dan tarif angkutan umum menuju lokasi wisata. Selengkapnya mengenai atribut dari aspek aksesibilitas serta hasil penilain dari pengunjung disajikan pada tabel IV.5 di bawah ini.

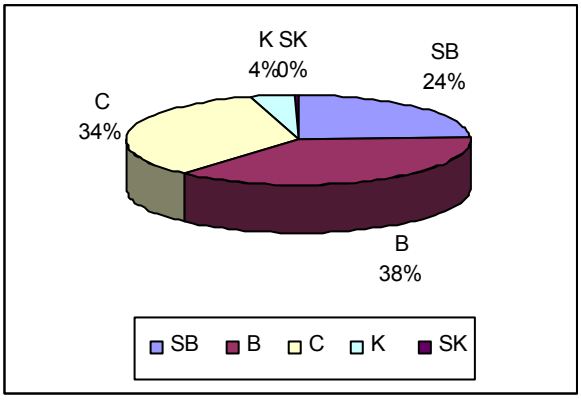
Tabel IV.5

Persepsi Pengunjung Terhadap Aksesibilitas

No Atribut	Aspek	Persepsi					Bobot Peresepsi
		SB	B	C	K	SK	
33	Kondisi jalan menuju lokasi obyek wisata	25	46	22	3	1	382
34	Angkutan umum yang melewati lokasi wisata	28	32	35	2	0	377
35	Kelancaran lalu lintas menuju lokasi (tidak macet)	14	44	30	9	0	354
36	Tarif angkutan umum menuju lokasi	27	22	46	2	0	365
Jumlah		**94**	**144**	**133**	**16**	**1**	**388**
Persentase		**24%**	**38%**	**34%**	**4%**	**0%**	**100%**

Sumber: Hasil analisis, 2010

Keterangan: **SB (Sangat Baik) = 5** **K (Kurang) = 2**
B (Baik) = 4 **SK (Sangat Kurang) = 1**
C (Cukup) = 3



Gambar 4.2
Persentase Persepsi Pengunjung Terhadap
Aspek Aksesibilitas

Pada umumnya aspek aksesibilitas menuju obyek wisata Situ Bagendit Kabupaten Garut rata-rata adalah baik, hal ini dapat dilihat dari akumulasi jumlah keseluruhan penilaian pengunjung berdasarkan aspek aksesibilitas yang terdiri dari empat atribut mendapatkan penilaian baik sebesar 144 (38%) dan sangat baik 94 (24%), angka ini menunjukan bahwa aspek aksesibilitas menuju obyek wisata Situ Bagendit adalah baik karena pengunjung tidak menemukan kendala menuju lokasi obyek wisata Situ Bagendit. Selain mendapat penilaian baik oleh pengunjung, ternyata dari jumlah akumulasi penilain penilain pengunjung masih terdapat penilain yang kurang yakni sebesar 16 (4%) dan sangat kurang 1 (0%). Angka ini menunjukan ternyata masih ada sebagian pengunjung yang belum merasakan kepuasan terhadap aspek aksesibilitas menuju obyek wisata Situ Bagendit.

B. Preferensi Aspek Aksesibilitas

Sama halnya dengan aspek fasilitas wisata, preferensi responden terhadap aspek aksesibilitas juga didominasi oleh penilaian sangat penting dalam hal kemudahan untuk mencapai lokasi obyek wisata Situ Bagendit. Preferensi atau tingkat kepentingan terhadap aspek aksesibilitas obyek wisata Situ Bagendit yang terdiri dari empat atribut disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel IV.6

Pereferensi Responden Terhadap Aksesibilitas

No Atribut	Aspek	Preferensi					Bobot Preferensi
		SP	P	B	TP	STP	
33	Kondisi jalan menuju lokasi obyek wisata	52	30	15	0	0	425
34	Angkutan umum yang melewati lokasi wisata	28	47	22	0	0	394
35	Kelancaran lalu lintas menuju lokasi (tidak macet)	45	37	15	0	0	418
36	Tarif angkutan umum menuju lokasi	40	35	20	2	0	404
Jumlah		165	149	72	2	0	388
Persentase		42%	38%	19%	1%	0%	100%

Sumber: Hasil analisis, 2010

Keterangan: **SP (Sangat Penting) = 5** **TP (Tidak Penting) = 2**
P (Penting) = 4 **STP (Sangat Tidak Penting) = 1**
B (Biasa) = 3

Dari tabel IV.6 diketahui respon pengunjung terhadap tingkat kepentingan aspek aksesibilitas menuju lokasi wisata adalah sangat penting, hal tersebut dapat dilihat berdasarkan jumlah keseluruhan respon pengunjung dengan tingkat kepentingan sangat penting sebesar 165 (42%) dan penting sebesar 149 (38%), tingginya tingkat kepentingan pengunjung terhadap aspek aksesibilitas menunjukan aksesibilitas adalah faktor penting yang menjadi pertimbangan pengunjung ketika akan berwisata ke obyek wisata Situ Bagendit.

4.1.4 Persepsi Pengunjung terhadap Aspek Promosi dan Informasi

A. Persepsi Aspek Promosi dan Informasi

Pada umumnya aspek promosi dan informasi obyek wisata Situ Bagendit mendapat penilaian kurang oleh pengunjung. Selengkapnya mengenai atribut dari aspek aksesibilitas dan penilaiannya dapat dilihat pada tabel IV.7 di bawah ini.

Tabel IV. 7
Persepsi Pengunjung Terhadap Promosi & Informasi Obyek Wisata Situ Bagendit

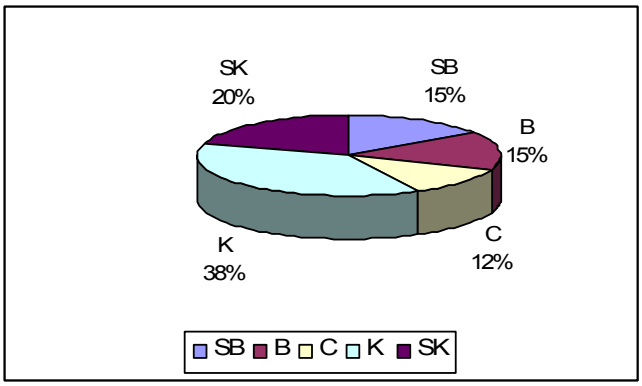
No Atribut	Aspek	Persepsi					Bobot Persepsi
		SB	B	C	K	SK	
37	Penyebaran brosur/selebaran/spanduk	8	11	7	44	27	220
38	Program diskon harga tiket masuk	33	24	21	14	5	357
39	Sosialisasi ke masyarakat umum	4	9	7	51	26	205
Jumlah		**45**	**44**	**35**	**109**	**58**	**291**
Persentase		**15%**	**15%**	**12%**	**38%**	**20%**	**100%**

Sumber: Hasil Analisis, 2010

Keterangan: **SB (Sangat Baik) = 5** **K (Kurang) = 2**
B (Baik) = 4 **SK (Sangat Kurang) = 1**
C (Cukup) = 3

Dari tabel IV.7 dapat dilihat penilaian pengunjung terhadap aspek promosi dan informasi yang cenderung mendapat penilaian kurang oleh pengunjung, hal tersebut dapat dilihat berdasarkan akumulasi dari jumlah penilain pengunjung yang menilai kurang sebesar 109 (38%) dan sangat kurang 58 (20%), angka ini menunjukan bahwa akibat kurangnya kinerja aspek promosi dan informasi maka pengunjung belum memeperoleh kepuasan terhadap pengetahuan obyek wisata Situ Bagendit ini, karena pada kenyataannya upaya promosi dan informasi obyek wisata Situ Bagendit belum dilakukan secara maksimal oleh pihak pengelola.

Disamping kurangnya kinerja dari aspek ini, berdasarkan akumulasi penilaian pengunjung diketahui sebagian pengunjung menilai sangat baik sebesar 45 (15%) dan baik 44 (15%), hasil ini menunjukan bahwa ternyata disamping kurangnya aspek promosi dan informasi dalam mempromosikan obyek wisata Situ Bagendit, ternyata salah saatu atribut dari aspek ini telah memberikan kineja yang baik dalam upaya promosi dan informsi yaitu atribut program diskon harga tiket.



Gambar 4.3
Persentse Persepsi Pengunjung Terhadap Aspek Promosi Dan Informasi

B. Preferensi Aspek Promosi dan Informasi

Besarnya respon pengunjung terhadap tingkat kepentingan aspek promosi dan informasi di bagi ke dalam tiga atribut dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel IV.8
Preferensi Responden Terhadap Promosi & Informasi Obyek Wisata Situ Bagendit

No Atrbut	Aspek	Preferensi					Bobot Preferensi
		SP	P	B	TP	STP	
37	Penyebaran brosur/selebaran/spanduk	52	41	4	0	0	436
38	Program diskon harga tiket masuk	48	41	8	0	0	428
39	Sosialisasi ke masyarakat umum	51	41	3	2	0	432
Jumlah		**151**	**123**	**15**	**2**	**0**	**291**
Persentase		**52%**	**42%**	**5%**	**1%**	**0%**	**100%**

Sumber: Hasil Analisis, 2010

Keterangan: **SP (Sangat Penting) = 5** **TP (Tidak Penting) = 2**
P (Penting) = 4 **STP (Sangat Tidak Penting) = 1**
B (Biasa) = 3

Pada tabel IV.8 dapat dilihat tingginya tingkat kepentingan yang diberikan pengunjung terhadap aspek promosi dan informasi, hal ini sangat disadari oleh pengunjung bahwa promosi dan informasi suatu obyek wisata sangat penting dalam rangka pengembangan obyek wisata Situ Bagendit ke depannya sehingga responden dalam memberikan penilaian terhadap masing-masing atribut dari aspek promosi dan informasi ini adalah sangat penting.

Apabila tingkat kepentingan ini dikaitkan dengan tingkat kinerja yang ada maka sebenarnya antara kepentingan dan kinerja belum sesuai, dimana kinerja responden terhadap aspek promosi dan informasi adalah kurang, sehingga dibutuhkan peningkatan dalam mendukung perkembangan obyek wisata Situ Bagendit Kabupaten Garut. Tingkat kepentingan yang tinggi juga dapat dilihat berdasarkan persentase pengunjung terhadap tingkat kepentingan pada aspek promosi dan informasi adalah 52%.

4.2 Kesenjangan Persepsi dan Preferensi Pengunjung Tentang Obyek dan Daya Tarik Wisata Situ Bagendit Kabupaten Garut.

Analisis selanjutnya adalah analisis kesenjangn (*gap*) antara persepsi dan preferensi pengunjung tentang obyek dan daya tarik wisata Situ Bagendit Kabupaten Garut, yang selanjutnya diikuti dengan penjelasan mengenai analisis kuadran persepsi dan preferensi pengunjung tentang obyek dan daya tarik wisata Situ Bagendit Kabupaten Garut, selengkapnya mengenai analisis tersebut dijelaskan pada uraian berikut.

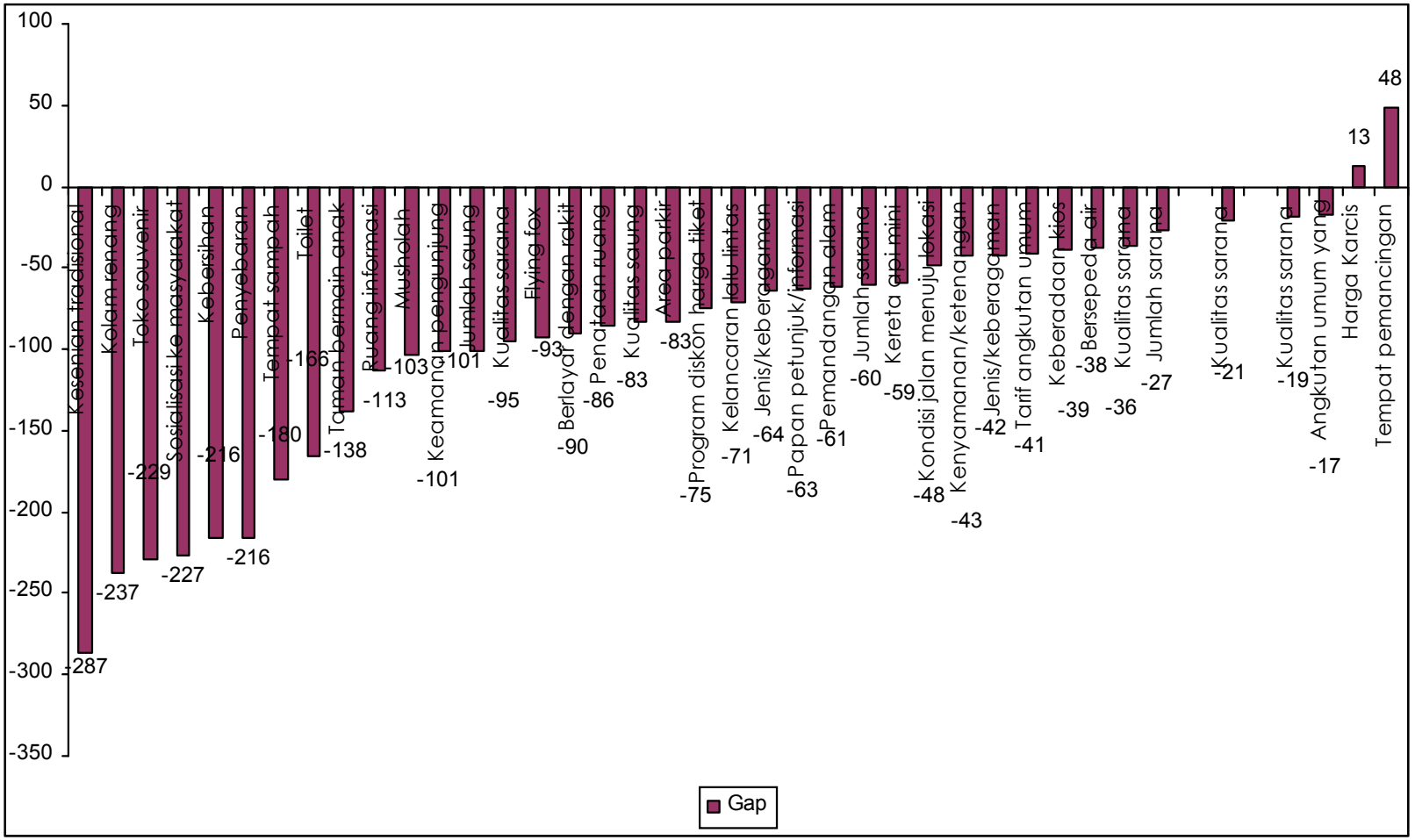
A. Analisis Kesenjangan/*Gap* Persepsi dan Preferensi Pengunjung

Analisis kesenjangan persepsi dan preferensi pengunjung dilakukan terhadap empat aspek yang ada di obyek wisata Situ Bagendit Kabupaten Garut meliputi daya tarik, fasilitas, aksesibilitas serta promosi dan informasi yang terbagi dalam tiga puluh sembilan atribut. Melalui analisis kesenjangan/*gap* beberapa atribut yang memiliki nilai negatif besar merupakan atribut yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki dan ditingkatkan pelayanannya. Untuk selengkapnya mengenai kesenjangan (*ga*p) pada atribut-atribut tersebut dapat dilihat pada tabel IV. 9 dan gambar IV.5 di bawah ini.

Tabel IV.9
Bobot per Atribut ODTW Situ Bagendit

No	Aspek	Bobot Persepsi	Bobot Preferensi	GAP
1.	Pemandangan alam	364	424	-60
2.	Kenyamanan/ketenangan dilokasi obyek wisata	373	415	-42
3.	Kebersihan	218	434	-216
4.	Taman bermain anak	281	419	-138
5.	Kesenian tradisionl	152	439	-287
6.	Penataan ruang	312	395	-83
7.	Bersepeda air	363	399	-36
8.	Tempat pemancingan	348	300	48
9.	Berlayar dengan rakit	343	436	-93
10.	Kolam renang	159	396	-237
11.	Kereta api mini	356	404	-48
12.	Flying fox	290	380	-90
13.	Harga karcis	379	366	13
14.	Keberadaan kios makanan	375	413	-38
15.	Jenis/keberagaman sarana penyewaan	325	388	-63
16.	Jumlah sarana penyewaan (rakit, sepeda air dan kereta api mini).	328	387	-59
17.	Kualitas sarana penyewaan sepeda air	372	399	-27
18.	Kualitas sarana penyewaan kereta api mini	386	405	-19
19.	Kualitas sarana penyewaan rakit	332	418	-86
20.	Jenis/keberagaman sarana permainan anak	336	377	-41
21.	Jumlah sarana permainan anak (ayunan, rumah-rumahan, perosotan dan jungkak-jungkit).	357	379	-22
22.	Kualitas sarana permainan anak (ayunan, rumah-rumahan, perosotan dan jungkak-jungkit).	373	394	-21
23.	Jumlah saung	303	398	-95
24.	Kualitas saung	333	416	-83
25.	Keamanan pengunjung dalam memanfaatkan sarana penyewaan	328	429	-101
26.	Area parkir	352	427	-75
27.	Toilet	271	437	-166
28.	Ruang informasi	297	410	-113
29.	Papan petunjuk/informasi	350	411	-61
30.	Musholah	328	431	-103
31.	Toko souvenir	212	441	-229
32.	Tempat sampah	375	433	-58
33.	Kondisi jalan menuju lokasi obyek wisata	382	425	-43
34.	Angkutan umum yang melewati lokasi wisata	377	394	-17
35.	Kelancaran lalu lintas menuju lokasi (tidak macet)	354	418	-64
36.	Tarif angkutan umum menuju lokasi	365	404	-39
37.	Penyebaran brosur/selebaran/spanduk	220	436	-216
38.	Program diskon harga tiket masuk	357	428	-71
39.	Sosialisasi ke masyarakat umum	205	432	-227

Sumber: Hasil Analisis, 2010



Gambar 4.4
Gap Persepsi dan Preferensi Pengunjung Tehadap ODTW Situ Bagendit Kabupaten Garut

Dari gambar 4.5 diketahui dari tiga puluh sembilan atribut yang dinilai oleh pengunjung rata-rata memiliki nilai kesenjangan negatif dan dua diantaranya memiliki nilai positif. Kesenjangan terbesar terjadi pada atribut pertunjukan dilokasi wisata (-287), sedangkan kesenjangan terkecil terjadi pada atribut angkutan umum yang melewati lokasi wisata (-17), Sementara atribut yang memiliki nilai kesenjangan positif adalah atribut kegiatan memancing (48) dan atribut harga karcis (13). Hasil tersebut menunjukan bahwa persepsi dan preferensi pengunjung terhadap ODTW Situ Bagendit Kabupaten Garut yang terdiri dari daya tarik wisata, fasilitas wisata, aksesibilitas serta promosi dan informasi yang ditawarkan oleh pihak pengelola obyek wisata Situ Bagendit ternyata masih berada dibawah kualitas pelayanan yang diharapkan pengunjung, karena dari tiga puluh sembilan atribut yang mendukung kegiatan berwisata obyek wisata Situ Bagendit, ternyata hanya dua atribut yang sudah memberikan kepusan kepada pengunjung. Akan tetapi beberapa atribut yang memiliki nilai kesenjangan terkecil juga pada umumnya sudah memberikan kepuasan kepada pengunjung meskipun belum seperti harga karcis dan kegiatan memancing.

Hasil ini juga menyimpulkan bahwa manajemen pengelolaan ODTW Situ Bagendit belum cukup mampu memahami harapan pengunjung obyek wisata Situ Bagendit, karena masih terdapat banyaknya atribut yang memiliki nilai negatif yang besar, sehingga dibutuhkan pengelolaan yang komperhensif dalam melakukan perbaikan dan peningkatan terhadap ODTW Situ Bagendit oleh pihak pengelola, agar kegiatan berwisata di obyek wisata Situ Bagendit bisa memberikan kepuasan kepada pengunjung.

Tabel IV.10
Kesenjangan (*gap*) terhadap Atribut ODTW Situ Bagendit Kabupaten Garut

Aspek	GAP
Kesenian tradisional (5)	-287
Kolam renang (10)	-237
Toko souvenir (31)	-229
Sosialisasi ke masyarakat umum (39)	-227
Kebersihan (37)	-216
Penyebaran brosur/selebaran/spanduk (3)	-216
Tempat sampah (32)	-180
Toilet (27)	-166
Taman bermain anak (4)	-138
Ruang informasi (28)	-113
Musholah (30)	-103
Keamanan pengunjung dalam memanfaatkan sarana penyewaan (25)	-101
Jumlah saung (23)	-95
Berlayar dengan rakit (9)	-93
Flying fox (12)	-90
Kualitas sarana penyewaan rakit (19)	-86
Penataan ruang (6)	-83
Kualitas saung (24)	-83
Area parkir (26)	-75
Program diskon harga tiket masuk (38)	-71
Kelancaran lalu lintas menuju lokasi (tidak macet) (35)	-64
Jenis/keberagaman sarana penyewaan (16)	-63
Papan petunjuk/informasi (29)	-61
Pemandangan alam (1)	-60
Jumlah sarana penyewaan (rakit, sepeda air dan kereta api mini). (15)	-59
Kereta api mini (11)	-48
Kondisi jalan menuju lokasi obyek wisata (34)	-43
Kenyamanan/ketenangan dilokasi obyek wisata (2)	-42
Jenis/keberagaman sarana permainan anak (21)	-41
Tarif angkutan umum menuju lokasi (36)	-39
Keberadaan kios makanan (14)	-38
Bersepeda air (7)	-36
Kualitas sarana penyewaan sepeda air (17)	-27
Jumlah sarana permainan anak (ayunan, rumah-rumahan, perosotan dan jungkak-jungkit). (20)	-22
Kualitas sarana permainan anak (ayunan, rumah-rumahan, perosotan dan jungkak-jungkit). (22)	-21
Kualitas sarana penyewaan kereta api mini (18)	-19
Angkutan umum yang melewati lokasi wisata (33)	-17
Harga karcis (13)	13
Kegiatan memancing (48)	48

Sumber: Hasil analisis, 2010

Pada tabel di atas diuraikan atribut dengan kesenjangan terbesar sampai dengan terkecil. Kesenjangan terbesar terjadi pada atribut pertunjukan dilokasi wisata, keberadaan kolam renang, toko souvenir, sosialisasi ke masyarakat umum, penyebaran brosur/selebaran/spanduk, kebersihan, tempat sampah, toilet, taman bermain anak, dan ruang informasi. Apabila besarnya gap pada atribut ini dikaitkan dengan analisis persepsi dan preferensi pengunjung, atribut tersebut memiliki kinerja yang kurang dengan prioritas kepentingan sangat penting. Tingginya nilai gap dari atribut-atribut tersebut menggambarkan kualitas pelayanan yang diberikan obyek wisata Situ Bagendit belum memberikan kepuasan kepada pengunjung karena masih dibawah harapan pengunjung.

Sedangkan atribut yang memiliki nilai kesenjangan terkecil adalah atribut jumlah sarana permaianan anak, kualitas sarana permaianan anak, kualitas sarana kereta api mini dan kondisi jalan menuju lokasi wisata. Atribut-atribut ini pada umumnya telah memberikan pelayanan yang baik kepada pengunjung, akan tetapi masih memiliki nilai gap walaupun kecil, apabila besarnya gap pada atribut ini dikaitkan dengan analisis persepsi dan pereferensi maka atribut ini mendapat penilaian baik oleh pengunjung dengan tingkat kepentingan yang tinggi. Sementar atribut yang tidak memiliki tingkat kesenjangan adalah kegiatan memancing dan harga karcis karena mendapat penilaian yang sangat baik oleh pengunjung.

B. Analisis Kuadran Persepsi dan Preferensi Pengunjung

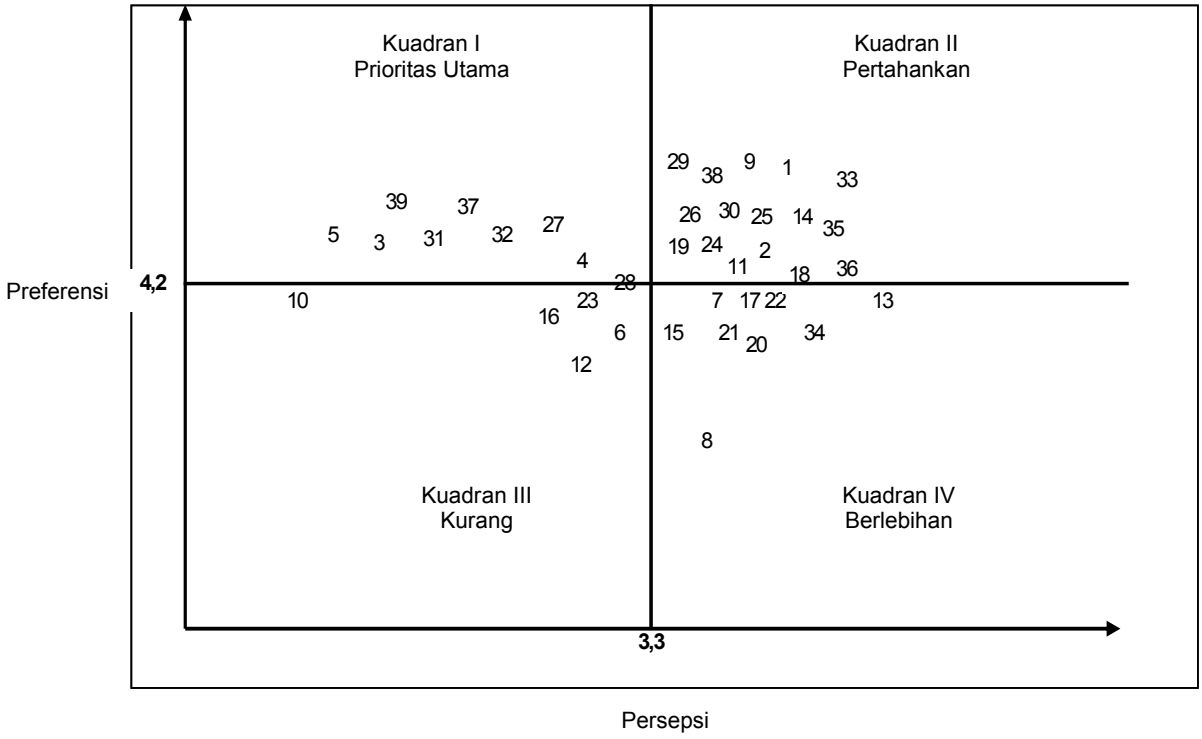
Berdasarkan hasil analisis persepsi dan preferensi pengunjung yang ada di obyek wisata Situ Bagendit Kabupaten Garut, maka dapat diketahui prioritas-prioritas utama yang harus segera diperbaiki baik oleh pihak pengelola maupun pihak pemerintah daerah yang bertanggung jawab terhadap perkembangan obyek wisata Situ Bagendit Kabupaten Garut melalui analaisis kuadran. Selain itu atribut yang harus dipertahankan kinerjanya, prioritass rendah dan atribut berlebihan akan nampak dengan menggunakan analisis kuadran.

Tabel IV.11
Bobot Persepsi dan Preferensi Pengunjung
Tentang Obyek dan Daya Tarik Wisata Situ Bagendit

No Atribut	Aspek	Bobot Persepsi	Bobot Preferensi	$\overline{X}$	$\overline{Y}$
1	Pemandangan alam	364	424	3.8	4.4
2	Kenyamanan/ketenangan dilokasi obyek wisata	373	415	3.8	4.3
3	Kebersihan	218	434	2.2	4.5
4	Taman bermain anak	281	419	2.9	4.3
5	Kesenian tradisionl	152	439	1.6	4.5
6	Penataan ruang	312	395	3.2	4.1
7	Bersepeda air	363	399	3.7	4.1
8	Tempat pemancingan	348	300	3.6	3.1
9	Berlayar dengan rakit	343	436	3.5	4.5
10	Kolam renang	159	396	1.6	4.1
11	Kereta api mini	356	404	3.7	4.2
12	Flying fox	290	380	3.0	3.9
13	Harga karcis	379	366	3.9	3.8
14	Keberadaan kios makanan	375	413	3.9	4.3
15	Jenis/keberagaman sarana penyewaan	325	388	3.4	4.0
16	Jumlah sarana penyewaan (rakit, sepeda air dan kereta api mini).	328	387	3.4	4.0
17	Kualitas sarana penyewaan sepeda air	372	399	3.8	4.1
18	Kualitas sarana penyewaan kereta api mini	386	405	4.0	4.2
19	Kualitas sarana penyewaan rakit	332	418	3.4	4.3
20	Jenis/keberagaman sarana permainan anak	336	377	3.5	3.9
21	Jumlah sarana permainan anak (ayunan, rumah-rumahan, perosotan dan jungkak-jungkit).	357	379	3.7	3.9
22	Kualitas sarana permainan anak (ayunan, rumah-rumahan, perosotan dan jungkak-jungkit).	373	394	3.8	4.1
23	Jumlah saung	303	398	3.1	4.1
24	Kualitas saung	333	416	3.4	4.3
25	Keamanan pengunjung dalam memanfaatkan sarana penyewaan	328	429	3.4	4.4
26	Area parkir	352	427	3.6	4.4
27	Toilet	271	437	2.8	4.5
28	Ruang informasi	297	410	3.1	4.2
29	Papan petunjuk/informasi	350	411	3.6	4.2
30	Musholah	328	431	3.4	4.4
31	Toko souvenir	212	441	2.2	4.5
32	Tempat sampah	375	433	3.9	4.5
33	Kondisi jalan menuju lokasi obyek wisata	382	425	3.9	4.4
34	Angkutan umum yang melewati lokasi wisata	377	394	3.9	4.1
35	Kelancaran lalu lintas menuju lokasi (tidak macet)	354	418	3.6	4.3
36	Tarif angkutan umum menuju lokasi	365	404	3.8	4.2

No Atribut	Aspek	Bobot Persepsi	Bobot Preferensi	$\overline{X}$	$\overline{Y}$
37	Penyebaran brosur/selebaran/spanduk	220	436	2.3	4.5
38	Program diskon harga tiket masuk	357	428	3.7	4.4
39	Sosialisasi ke masyarakat umum	205	432	2.1	4.5
Rata-rata (X,Y)				**3.3**	**4.2**

Sumber: Hasil Analisis, 2010



Gambar 4.5
Analisis Kuadran Persepsi dan Preferensi Pengunjung Obyek dan Daya Tarik Wisata Situ Bagendit Kabupaten Garut

Keterangan:

1. **Pemandangan alam**
2. **Kenyamanan/ketenangan dilokasi obyek wisata**
3. **Kebersihan**
4. **Taman bermain anak**
5. **Pertunjukan dilokasi wisata**
6. **Penataan lokasi**
7. **Kegiatan bersepeda air**
8. **Kegiatan memancing**
9. **Kegiatan berlayar dengan rakit**

10. **Keberdaan kolam renang**
11. **Pengoperasian kereta api mini**
12. **Kegiatan flying fox**
13. **Harga karcis**
14. **Keberadaan kios makanan**
15. **Jumlah sarana penyewaan (rakit, sepeda air dan kereta api mini)**
16. **Jenis/keberagaman sarana penyewaan**
17. **Kualitas sarana penyewaan sepeda air**
18. **Kualitas sarana penyewaan kereta api mini**
19. **Kualitas sarana penyewaan rakit**
20. **Jumlah sarana permainan anak (ayunan, rumah-rumahan, perosotan dan jungkat-jungkit**
21. **Jenis/keberagaman sarana permainan anak**
22. **Kualitas sarana permainan anak (ayunan, rumah-rumahan, perosotan dan jungkat-jungkit**
23. **Jumlah saung**
24. **Kualitas sauang**
25. **Keamanan pengunjung dalam memanfaatkan sarana penyewaan**
26. **Area parkir**
27. **Toilet**
28. **Ruang informasi**
29. **Papan petunjuk**
30. **musholah**
31. **Toko souvenir**
32. **Tempat sampah**
33. **Kondisi jalan menuju lokasi obyek wisata**
34. **Angkutan umum yang melewati lokasi wisata**
35. **Kelancaran lalu lintas menuju lokasi (tidak macet)**
36. **Tarif angkutan umum menuju lokasi**
37. **Penyebaran brosur/selebaran/spanduk**
38. **Program diskon harga tiket masuk**
39. **Sosialisasi ke masyarakat umum**

Sumber: Hasil Analisis, 2010

Kuadran I (Prioritas Utama). Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi menurut responden, namun kinerjanya masih rendah. Wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh responden tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan (kenyataan yang diperoleh masih sangat rendah). Atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan dengan cara pengelola obyek wisata Situ Bagendit Kabupaten Garut tetap berkonsentrasi pada kuadran

ini dalam rangka pengembangannya, sehingga atribut-atribut yang terdapat pada kuadran ini dapat segera diperbaiki untuk ditingkatkan kualitasnya. Implikasinya atribut-atribut yang terdapat pada kuadran ini harus diprioritaskan untuk diperbaiki. Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini antara lain kebersihan, taman bermain anak, toilet, toko souvenir, tempat sampah, penyebaran brosur/selebaran/spanduk, dan sosialisi ke masyarakat umum.

Kuadran II (Pertahankan). Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dengan kinerja yang juga dinilai baik oleh responden. Atribut-atribut yang terdaat dalam kuadran ini merupakan kekuatan atau keunggulan dari obyek wisata Situ Bagendit Kabupaten Garut dalam penilaian responden. Pihak pengelola obyek wisata Situ Bagendit perlu menjaga kualitas dari atribut-atribut yang berada di kuadran II ini serta mempertahankan kinerjanya terhadap atribut-atribut tersebut, atau dengan terus meningkatkan kualitas dari atribut-atribut tersebut.

Atribut-atribut yang termasuk kedalam kuadran ini antara lain kualitas sarana penyewaan rakit, kualitass saung, kenyamanan/ketenangan dilokasi obyek wisata, kualitas sarana penyewaan kereta api mini, tarif angkutan umum menuju lokasi, kelancaran lalu lintas menuju lokasi (tidak macet), keberadaan kios makanan, keamanan pengunjung dalam memanfaatkan sarana penyewaan, musholah, area parkir, pengoperasian kereta api mini, papan petunjuk informasi, program diskon harga tiket masuk, kegiatan berlayar dengan rakit, pemandangan alam, kondisi jalan menuju lokasi obyek wisata.

Pada umumnya atribut-atribut pendukung kegiatan berwisata obyek wisata Situ Bagendit yang termasuk kedalam kuadran II dengan prioritas dipertahankan juga merupakan salah satu yang menjadi daya tarik utama pengunjung dalam melakukan kunjungannya ke obyek wisata Situ Bagendit, sehingga atribut-atribut yang berada dikuadran ini harus bisa dipertahankan baik kinerja maupun kualitasnya sehingga atribut-atribut ini tidak meleset ke kuadran I (prioritas utama) yang merupakan atribut yang perlu untuk ditingkatkan.

Kuadran III (Prioritas Rendah). Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah dan kinerjanya juga dinilai kurang oleh responden. Oleh pihak pengelola obyek wisata Situ Bagendit perlu

melakukan perbaikan kinerja terhadap atribut-atribut tersebut sehingga tidak harus untuk dihilangkan, namun dapat diatasi dengan melakukan perbaikan saja berupa peningkatan kualitas dan kuantitasnya, sehingga manfaat akan keberadaan atribut tersebut lebih dirasakan manfaatnya oleh responden.

Adapun atribut-atribut yang termasuk kedalam kuadran ini antara lain keberadaan kolam renang, jumlah saung, penataan lokasi, kegiatan *flying fox*, jumlah sarana penyewaan (rakit, sepeda air, dan kereta api mini), jumlah saung dan kereta api mini.

Kuadran IV (Berlebihan). Wilayah yang memuat atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang rendah menurut responden, namun memiliki kinerja yang baik sehingga dianggap berlebihan oleh responden. Variable-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan untuk dikurangi bahkan dihilangkan sehingga pengelola obyek wisata Situ Bagendit Kabupaten Garut dapat mengemat biaya, karena peningkatan kinerja pada atribut-atribu ini hanya akan menyebabkan terjadinya pemborosan.

Atribut-atribut yang yang terdapat dalam kuadran ini antara lain jenis/keberagaman sarana penyewaan, kegiatan bersepeda air, kualitas sarana penyewaan sepeda air, kualitas sarana permaianan anak (ayunan, jungkat-jungkit, rumah-rumahan dan perosotan), kualitas saung, jumlah sarana permaianan anak (ayunan, jungkat-jungkit, rumah-rumahan dan perosotan), jenis/keberagaman sarana permainan anak, kegiatan memancing, harga karcis, dan angkutan umum yang melewati lokasi wisata.

Tabel IV.12
Klasifikasi Artribut kedalam Empat Aspek Berdasarkan Analisis Kuadran

Kuadran	Aspek			
	Daya Tarik	**Fasilitas**	**Aksesibilitas**	**Promosi dan Informasi**
I	• Kebersihan (3) • Taman Bermain Anak (4) • Pertunjukan dilokasi wisata (5)	• Toilet (27) • Toko Souvenir (31) • Tempat sampah (32)		• Penyebaran Brosur/selebaran/spanduk (37) • Sosialisasi ke Masyarakat (39)
Jumlah	**3 Atribut**	**3 Atribut**	**-**	**2 Atribut**
II	• Pemandangan alam (1) • Kenyamanan/ketenangan dilokasi wisata (2) • Kegiatan berlayar dengan rakit (9) • Pengoperasian kereta api mini (11)	• Keberadaan kios makanan/pedagang makanan (14) • Kualitas sarana penyewaan rakit (18) • Kualitias sarana penyewaan kereta api mini (19) • Kualitas saung (24) • Keamanan pengunjung dalam memanfaatkan sarana penyewaan (25) • Area parkir (26) • Papan petunjuk informasi (29) • Musholah (30)	• Kelancaran lalu lintas menuju lokasi wisata (tidak macet) (35) • Kondisi jlan menuju lokasi obyek wisata (33) • Tarif angkutan umum menuju lokasi wisata (36)	• Program diskon harga tiket (38)
Jumlah	**4 Atribut**	**8 Atribut**	**3 Atribut**	**1 Atribut**

III	• Penataan lokasi (6) • Keberadaan kolam renang (10) • Kegiatan flying fox (12)	• Jumlah sarana penyewaan (rakit, sepeda air dan kereta api mini) (15) • Jumlah saung (23) • Ruang informasi (28)		
Jumkah	**3 Atribut**	**3 Atribut**	**-**	**-**
IV	• Kegiatan bersepeda air (7) • Kegiatan memancing (8) • Harga karcis (13)	• Jenis/keberagaman sarana penyewaan (16) • Kualitas sarana penyewaan sepeda air (17) • Jumlah sarana permainan anak (ayunan, rumah-rumahan, persotan dan jungkat-jungkit) (20) • Jenis/keberagaman sarana permainan anak (21) • Kualitas sarana permaianan anak (ayunan, rumah-rumahan, persotan dan jungkat-jungkit) (22)	• Angkutan umum yang melewati lokasi wisata (34)	
Jumlah	**3 Atribut**	**5 Atribut**	**1 Atribut**	**-**

Sumber: Hasil Analisis, 2010

Pada tabel IV.12 diatas dapat dilihat pengelompokan atribut berdasarkan kuadran terhadap empat aspek yakni daya tarik, fasilitas, aksesibilitas serta promosi dan informasi. Pada dasarnya atribut-atribut yang masuk ke dalam masing-masing kuadran saling berhubungan satu dengan yang lainnya, misalnya untuk atribut kebersihan dari aspek daya tarik wisata yang masuk dalam kuadran I saling berhubungan dengan atribut tempat sampah dari aspek fasilitas yang juga masuk dalam kuadran I, ini menunjukan bahwa faktor kebersihan di obyek wisata Situ Bagendit sangat kurang dikarenakan penyediaan tempat sampah yang juga sangat kurang.

Atribut taman bermain anak yang masuk ke dalam kuadran I sangat erat kaitannya dengan atribut jenis/keberagaman sarana permainan anak (perosotan, jungkat-jungkit, ayunan dan rumah-rumahan) yang masuk dalam kuadran IV, hal ini merupakan suatu ketidaksesuain karena pada kenyataannya atribut jenis/keberagaman sarana permainan anak (perosotan, jungkat-jungkit, ayunan dan rumah-rumahan) dirasakan berlebihan dalam melayani pengunjung sedangkan atribut taman bermain anak masuk dalam kuadran I karena kinerjanya belum mampu melayani pengunjung dengan baik, akan tetapi kedua atribut ini berkaitan dengan karakteristik pengunjung yang kebanyakan datang ke obyek wisata Situ Bagendit berstatus menikah dan biasanya membawa serta keluarganya untuk berlibur.

Hal lain yang dapat dilihat dari keterkaitan antara atribut juga dapat dilihat pada atribut-atribut yang masuk dalam kuadran II saling berkaitan antara atribut dari aspek daya tarik, fasilitas, aksesibilitas serta atribut dri aspek promosi dan informasi. Atribut kenyamanan/ketenangan di lokasi wisata dari aspek daya tarik sangat berkaitan dengan atribut-atribut dari aspek fasilitas dimana pengunjung mendapatkan kenyamanan selama mengunjungi obyek wisata Situ Bagendit yaitu kenyamanan dalam memanfaatkan atribut-atribut yang ada dalam kuadran II baik fasilitas maupun aksesibilitas. Apabila hal tersebut dikaitkan dengan karakteristik pengunjung yang datang ke obyek wisata Situ Bagendit adalah untuk menikmati pemandangan alam, liburan dan memanfaatkan fasilitas penyewaan, maka atribut-atribut dalam kuadran II telah memberikan kinerja pelayanan yang baik. Karena

pada kenyataannya pengunjung merasakan kenyamanan serta kepuasan dalam menikmati seluruh ODTW Situ Bagendit Kabupaten Garut.

Tabel IV.13
Jumlah Atribut per Aspek Berdasarkan Kuadran

Kuadran	Aspek				Jumlah
	Daya tarik	Fasilitas	Aksesibilitas	Promosi dan Informasi	
I	3	3	-	2	8
II	4	8	3	1	16
III	3	3	-	-	6
IV	3	5	1	-	9
Total	13	19	4	3	39

Sumber: Hasil Analisis, 2010

Pada tabel IV.13 memperlihatkan di antara empat aspek yang dinilai oleh responden berdasarkan tiga puluh sembilan atribut, aspek aksesibilitas merupakan aspek yang telah memberikan kepuasan kepada pengunjung, sehingga atribut dari aspek aksesibilitas tidak masuk dalam kuadran I (prioritas utama). Pada umumnya atribut-atribut yang harus diperbaiki oleh pengelola adalah atribut yang ada pada kuadran I dan III dimana keberadaan atribut pada kuadran tersebut belum memberikan kepuasan kepada pengunjung, sehingga apabila keberadaan atribut pada kuadran I dan III dijumlahkan sebanyak empat belas atribut yang harus di perbaiki oleh pengelola obyek wisata Situ Bagendit.

Sementara pada kuadran II terdapat enam belas atribut dari empat aspek yang harus di pertahankan oleh pihak pengelola, karena keberadaan atribut pada kuadran ini merupakan kekuatan dari obyek wisata Situ Bagendit, sedangkan terdapat sembilan atribut pada kuadran IV yang dinilai berlebihan oleh pengunjung, sehingga pihak pengelola tidak perlu untuk melakukan perbaikan pada atribut-atribut ini. Implikasinya pengelola harus melakukan perbaikan dan berkonsentransi pada atrbut-atribut yang berada pada kuadran I dan III.

Secara umum berdasarkan penjelasan dari keseluruhan analisis tentang persepsi dan preferensi pengunjung terhadap ODTW Situ Bagendit memperlihatkan bahwa pada dasarnya ketersediaan ODTW Situ Bagendit belum mampu memberikan kepuasan dalam melayani pengunjung dengan kata lain ODTW Situ Bagendit masih dibawah harapan pengunjung, hal tersebut dapat

dilihat dari masih adanya penilaian kurang oleh pengunjung terhadap atribut-atribut dari ODTW Situ Bagendit. Berdasarkan analisis persepsi dan preferensi kurangnya pelayanan yang dirasakan pengunjung menyebabkan tingginya preferensi pengunjung terhadap pelayanan dari atribut tersebut. Sehingga dibutuhkan perbaikan serta peningkatan kualitas pelayanan dari ODTW Situ Bagendit.

Kurangnya pelayanan yang diterima serta tingginya tingkat kepentingan yang dirasakan mengakibatkan tingginya pula kesenjangan antara atribut, akan tetapi atribut yang memiliki kesenjangan ternyata tidak semuanya belum mampu meberikan pelayanan kepada pengunjung, seperti pada beberapa atribut yang sudah memberikan kepuasan kepada pengunjung tetapi memiliki kesenjangan meskipun kecil seperti pada atribut kondisi jalan menuju lokasi wisata yang pada kenyataannya sudah sesuai dengan harapan pengunjung, akan tetapi karena dirasakan sangat penting oleh maka memiliki nilai kesenjangan, sedangkan ada dua atribut lainnya yang ternyata tidak memiliki kesenjangan yaitu atribut kegiatan memancing dan harga karcis. Sehingga berdasarkan hal tersebut analisis kuadran memetakan atribut-atribut yang harus diperbaiki oleh pihak pengelola dan atribut-atribut yang telah memberikan kepuasan kepada pengunjung, serta atribut-atribut yang memiliki prioritas rendah dan berlebihan. Implikasinya pihak pengelola obyek wisata Situ Bagendit harus melakukan perbaikan dan berkonsentransi pada atrbut-atribut yang menjadi prioritas utama prioritas rendah (atribut yang berada dalam kuadran I dan III).