

The analysis of visitor satisfaction of Ngerit stone park Trenggalek in the framework of memorable tourism experience using the importance-performance

Analisis kepuasan pengunjung Ngerit stone park Trenggalek dalam kerangka *memorable tourism experience* menggunakan metode *importance-performance analysis*

Wahyuni^{1*}, Bagas Aryaseta², Dini Oktavia²

¹Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

²Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur
Jl. Rungkut Madya, Gn. Anyar, Kec. Gn. Anyar, Surabaya, Jawa Timur 60294

ARTICLE INFO

Keywords:

importance-performance analysis, memorable tourism experiences (MTE), ngerit stone park

Katakunci:

kabupaten trenggalek, kepuasan pengunjung, *importance-performance analysis* (IPA), *memorable tourism experience* (MTE), ngerit stone park

DOI:

<https://doi.org/10.26905/jpp.v10i1.14814>

Received **November 19, 2024**

Review **November 19, 2024**

Accepted **June 24, 2025**

Corresponding Author:

Wahyuni

wahyuni.par@upnjatim.ac.id

HOW TO CITE ITEM

Wahyuni, W., Aryaseta, B., & Oktavia, D. (2025). The analysis of visitor satisfaction of Ngerit stone park Trenggalek in the framework of memorable tourism experience using the importance-performance. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 10(1).
<https://doi.org/10.26905/jpp.v10i1.14814>

ABSTRACT

Tourism satisfaction has become a crucial indicator in evaluating the competitiveness of natural attractions. Ngerit Stone Park, located in Trenggalek Regency, East Java, is a natural tourism site with unique karst landscapes and strong potential for geotourism development. However, the decline in visitor numbers in recent years indicates the need for a more systematic and measurable evaluation of the tourism experience. This study aims to measure visitor satisfaction using the Importance-Performance Analysis (IPA) method, based on the framework of Memorable Tourism Experience (MTE). A total of 70 visitors were surveyed using a structured questionnaire that assessed 24 indicators across seven dimensions of MTE, including hedonism, novelty, local culture, refreshment, meaningfulness, involvement, and knowledge. The analysis revealed that several attributes fell into the high-priority quadrant and require immediate improvement, such as KN-3, "experiencing a new culture while visiting" (importance: 3.36; performance: 2.66). Meanwhile, attributes like CU-3, "the local community is friendly" (importance: 3.54; performance: 3.04), showed strong performance and should be maintained. These findings provide practical recommendations for destination managers to improve service quality and visitor experience, and to support the sustainable development of natural tourism.

ABSTRAK

Kepuasan wisatawan menjadi indikator penting dalam menilai daya saing destinasi wisata alam. Ngerit Stone Park yang terletak di Kabupaten Trenggalek, Jawa Timur, merupakan kawasan wisata alam dengan lanskap karst yang unik dan berpotensi tinggi untuk dikembangkan sebagai destinasi geowisata. Namun, penurunan jumlah pengunjung dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan perlunya evaluasi terhadap pengalaman wisata secara lebih sistematis dan terukur. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung Ngerit Stone Park Trenggalek menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) berdasarkan kerangka Memorable Tourism Experience (MTE). Sebanyak 70 pengunjung disurvei menggunakan kuesioner terstruktur yang mengukur 24 indikator dalam tujuh dimensi MTE, meliputi hedonisme, kebaruan, budaya lokal, penyegaran, kebermaknaan, keterlibatan, dan pengetahuan. Hasil analisis menunjukkan beberapa atribut berada pada kuadran prioritas tinggi dan perlu segera ditingkatkan, seperti atribut KN-3 "mengalami budaya baru saat berkunjung" (kepentingan: 3,36; kinerja: 2,66). Sementara itu, atribut seperti CU-3

“masyarakat lokal bersikap ramah” (kepentingan: 3,54; kinerja: 3,04) menunjukkan kinerja yang baik dan perlu dipertahankan. Temuan ini memberikan rekomendasi praktis bagi pengelola dalam meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman wisata, serta mendukung pengembangan wisata alam yang berkelanjutan.

PENDAHULUAN

Kabupaten Trenggalek berada di daerah selatan Provinsi Jawa Timur dengan luas wilayah 1.261,40 kilometer persegi. Koordinat geografisnya membentang dari 111° 24' hingga 112° 11' bujur timur dan 7° 53' hingga 8° 34' lintang selatan. Kabupaten Trenggalek terdiri atas 14 Kecamatan dimana kecamatan terluas adalah Kecamatan Munjungan dan Watulimo yaitu sebesar 12,27 persen dan 12,24 persen dari total luas Kabupaten Trenggalek (BPS Kabupaten Trenggalek, 2024). Dua pertiga bagian wilayah Kabupaten Trenggalek berupa tanah pegunungan dan satu pertiga sisanya merupakan tanah dataran rendah. Bentang alam berupa formasi batuan pegunungan dan berbukitan tua (Oligosen-Miosen) mendominasi hingga 79,10% luas wilayah. Sisanya sebanyak 20,89% merupakan bentang alam muda (Holosen) yang membentuk dataran aluvial di bagian tengah Kabupaten Trenggalek (Yuwono *et al.*, 2022).

Kabupaten Trenggalek menyimpan potensi besar untuk pengembangan pariwisata berbasis geologi atau geowisata karena didominasi oleh bentang alam pegunungan dan formasi batuan tua. Geowisata merupakan bentuk pariwisata yang menekankan eksplorasi dan apresiasi terhadap keunikan geologi dan lanskap, dengan pendekatan lintas-disiplin yang melibatkan geologi, geografi, dan pariwisata (Dowling, 2013; Ólafsdóttir, 2019). Salah satu pilar geowisata adalah pengembangan geopark, yakni kawasan dengan nilai geologi tinggi yang dikelola secara terpadu untuk konservasi, edukasi, dan pemberdayaan ekonomi lokal (Jones, 2008). Pendekatan ini juga berperan dalam mengurangi tekanan pariwisata massal serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui kegiatan seperti homestay, pemanduan lokal, dan produk kreatif desa (Deng & Zou, 2022; Farsani *et al.*, 2011; Marjanović *et al.*, 2022).

Salah satu wilayah di Trenggalek yang menonjol dalam pengembangan geowisata adalah Kecamatan Watulimo. Dengan luas wilayah yang signifikan serta dukungan infrastruktur wisata yang terus berkembang, kawasan ini memiliki posisi strategis dalam mendukung pengembangan sektor pariwisata. Berdasarkan data BPS (2024), hingga tahun 2023 terdapat 17 hotel dan 121 rumah makan di Kabupaten Trenggalek, yang sebagian besar terkonsentrasi di Kecamatan Watulimo. Keberadaan fasilitas ini memperkuat potensi wilayah sebagai pusat pengembangan ekowisata dan geowisata. Selain itu, ragam daya tarik alam seperti pantai, pegunungan, gua, air terjun, dan situs bersejarah menjadikan kawasan ini kaya akan pilihan destinasi yang dapat diintegrasikan secara terpadu dan berkelanjutan.

Salah satu kawasan yang sedang dikembangkan sebagai bagian dari geopark di Kecamatan Watulimo adalah Ngerit Stone Park. Berjarak sekitar belasan kilometer dari pusat kota, kawasan ini memiliki karakteristik bentang alam karst yang khas yang memiliki beragam titik atraksi geowisata seperti formasi batuan menyerupai labirin, jembatan gantung, dan struktur batu unik yang menyerupai rumah. Pengunjung dapat menikmati trekking sambil melihat formasi batuan yang menyerupai tebing dan goa-goa kecil. Kawasan Ngerit Stone Park dirancang untuk tidak hanya menjadi destinasi rekreasi, tetapi juga berpotensi berfungsi sebagai wadah edukasi geologi dan pelestarian lingkungan, selaras dengan kebijakan pemerintah daerah yang lebih mengedepankan perlindungan karst ketimbang eksploitasi tambang emas.

Tabel 1. Data Kunjungan Wisatawan di Ngerit Stone Park Tahun 2017 – 2022

Tahun	Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Goa Ngerit
2017	19.988
2018	33.987
2019	23.084
2020	432
2021	2.646
2022	5.046

Sumber: Dinas Pariwisata Kabupaten Trenggalek

Salah satu faktor penghambat majunya pengembangan kawasan geowisata Ngerit Stone Park adalah penurunan jumlah pengunjung. Menurut data pada Tabel 1, tercatat selama 6 tahun berturut-turut, jumlah pengunjung di situs ini mengalami penurunan yang sangat signifikan. Salah satu faktor yang berkontribusi terhadap penurunan ini adalah dampak pandemi COVID-19, yang mempengaruhi industri pariwisata secara global. Seperti nampak pada tabel 1, jumlah kunjungan ke Ngerit Stone Park pada tahun 2020 tercatat hanya sebanyak 432 wisatawan. Meskipun mengalami sedikit peningkatan pada tahun-tahun berikutnya, yaitu 2.646 kunjungan pada tahun 2021 dan 5.046 kunjungan pada tahun 2022, angka tersebut masih jauh lebih rendah dibandingkan masa sebelum pandemi. Kondisi ini menunjukkan bahwa kawasan Ngerit Stone Park menghadapi

tantangan besar untuk pulih dan bangkit dalam periode pascapandemi. Pemulihan pariwisata di Ngerit Stone Park memerlukan upaya lebih lanjut untuk memulihkan kepercayaan dan minat wisatawan, serta strategi promosi yang efektif untuk meningkatkan jumlah kunjungan kembali ke tingkat yang lebih tinggi.

Pengalaman pariwisata yang unik dan bermakna, atau yang dikenal sebagai *Memorable Tourism Experience* (MTE), telah terbukti memberikan dampak positif yang signifikan terhadap persepsi, kepuasan, dan loyalitas pengunjung terhadap suatu destinasi (Kim, 2018; Rasoolimanesh *et al.*, 2021; Sinaga *et al.*, 2024). MTE tidak hanya menciptakan ingatan positif selama kunjungan, tetapi juga memengaruhi keputusan pengunjung untuk melakukan kunjungan ulang di masa mendatang. Menurut Kim *et al.* (2012), MTE terdiri atas tujuh dimensi utama, yaitu hedonisme, penyegaran, budaya lokal, kebermaknaan, pengetahuan, keterlibatan, dan kebaruan, yang dirinci menjadi 24 indikator pengukuran.

Penelitian mengenai kepuasan wisatawan dengan pendekatan *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan kerangka *Memorable Tourism Experience* (MTE) telah berkembang luas dalam satu dekade terakhir. Berbagai studi menunjukkan bahwa pengalaman wisata yang emosional dan bermakna—terutama yang bersifat multisensorik, edukatif, atau berbasis budaya—dapat meningkatkan kepuasan wisatawan, memperkuat keterikatan emosional terhadap destinasi, serta mendorong kesejahteraan psikologis dan niat kunjungan ulang (Yao & Wu, 2025; Hidayah *et al.*, 2025). Di Indonesia, studi oleh Fauziyyah *et al.* (2025) dan Hidayat *et al.* (2024) masing-masing menyoroti pengaruh signifikan dimensi kebaruan dan warisan kuliner lokal terhadap kepuasan dan loyalitas wisatawan. Dalam hal pengukuran atribut layanan, pendekatan IPA telah diterapkan pada berbagai konteks destinasi—termasuk alam (Sigarlaki, 2018), taman hiburan (Rocha *et al.*, 2024), pasar tradisional (Kodaş & Subaşı, 2024), dan kawasan budaya publik (Tirtawati *et al.*, 2023). Lebih jauh lagi, pendekatan serupa telah digunakan dalam sektor *hospitality* di India (Chakraborty, 2024), pada biro perjalanan lokal (Lasarudin & Yoanda, 2024), hingga untuk pemetaan daya tarik metropolitan seperti Lisbon (Rosário *et al.*, 2024). Keseluruhan temuan ini menunjukkan bahwa integrasi antara dimensi MTE dan analisis IPA membentuk kerangka evaluatif yang holistik dan kontekstual dalam memetakan kualitas layanan dan persepsi pengunjung terhadap destinasi wisata, baik dalam lingkup lokal maupun internasional.

Syahbudiman *et al.* (2024) mengonfirmasi bahwa semakin kuat dimensi MTE yang dirasakan, semakin tinggi pula tingkat keterlibatan wisatawan, terutama dalam aspek emosional dan sosial terhadap destinasi. Hal ini menunjukkan bahwa integrasi antara MTE dan IPA menghasilkan kerangka analisis yang efektif dalam pemetaan kualitas layanan dan persepsi pengunjung terhadap destinasi wisata, baik di tingkat lokal maupun internasional. Namun demikian, sebagian besar studi tersebut masih berfokus pada destinasi yang telah berkembang dan memiliki infrastruktur wisata yang sudah baik. Penelitian yang mengintegrasikan IPA dan MTE secara khusus dalam konteks destinasi geowisata yang sedang berkembang di wilayah rural seperti Ngerit Stone Park masih sangat terbatas. Selain itu, belum banyak kajian yang mengeksplorasi bagaimana dimensi-dimensi MTE berkontribusi terhadap strategi peningkatan pelayanan di destinasi berbasis konservasi geologi. Penelitian ini diharapkan dapat memperkuat argumentasi bahwa geowisata perlu dikembangkan tidak hanya dari sisi atraksi alam, tetapi juga dari kualitas pengalaman wisata yang dihadirkan.

METODE

Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) adalah teknik analisis yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan dengan membandingkan tingkat kepentingan dan kinerja atribut layanan. Dalam metode IPA, atribut-atribut layanan tersebut kemudian dipetakan pada diagram kartesius dua dimensi yang membagi area ke dalam empat kuadran utama: (Q1) Prioritas Utama, (Q2) Pertahankan Prestasi, (Q3) Prioritas Rendah dan (Q4) Berlebihan. Metode ini memungkinkan pemangku kepentingan pariwisata untuk mengidentifikasi kekurangan dan menetapkan prioritas pengembangan, sehingga alokasi sumber daya yang terbatas dapat dilakukan secara lebih efektif untuk meningkatkan kepuasan wisatawan dan daya saing destinasi (Martilla & James, 1977). Dalam metode *Importance-Performance Analysis* (IPA), terdapat dua pendekatan utama: berpusat pada data dan berpusat pada skala. Pendekatan yang berpusat pada data menggunakan rata-rata skor dari responden untuk menentukan kuadran dalam diagram IPA. Pada penelitian ini, metode IPA dilakukan menggunakan pendekatan yang berpusat pada data sehingga hasil analisis lebih mencerminkan persepsi nyata konsumen. Sementara itu, pendekatan yang berpusat pada skala menggunakan titik tengah dari skala pengukuran, seperti skala Likert, sebagai garis pemisah kuadran (Lai & Hitchcock, 2015; Sever, 2015).

Populasi dalam penelitian ini adalah wisatawan yang berkunjung ke Ngerit Stone Park, dengan sampel diambil menggunakan teknik *non-probability sampling*. Metode yang digunakan adalah *accidental sampling*, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kebetulan, di mana siapa saja yang ditemui dan dianggap cocok sebagai sumber data dapat dijadikan responden. Responden secara langsung disurvei setelah atau selama kunjungan mereka ke Ngerit Stone Park. Penyebaran kuesioner dilakukan selama 1 minggu, dari tanggal 10 hingga 17 Juni 2024. Jumlah responden dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 70 orang. Penentuan jumlah ini merujuk pada pendekatan minimal dalam studi deskriptif eksploratori, di mana 30–100 responden dinilai memadai untuk menghasilkan temuan awal yang representatif dalam konteks lokal (Sugiyono, 2021).

Setiap responden diminta menilai tujuh aspek *Memorable Tourism Experience* (MTE), antara lain Hedonisme, Kebaruan, Budaya Lokal, Penyegaran, Kebermaknaan, Keterlibatan dan Pengetahuan yang tertuang kedalam 24 item pertanyaan dengan jawaban berupa 4 poin skala Likert. Pemilihan skala genap ini bertujuan untuk menghindari bias netral dan mendorong responden membuat keputusan yang lebih tegas, sebagaimana disarankan dalam studi oleh Preston & Colman (2000), Weijters et al. (2010) dan Chyung et al. (2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Wisatawan

Karakteristik wisatawan dijelaskan dalam 11 indikator yakni Kota Asal, Gender, Umur, Pendidikan, Pekerjaan, Moda Transportasi, Rekan Berkunjung, Durasi Berkunjung, Tujuan Berkunjung, Frekuensi Berkunjung dan Sumber Informasi. Berdasarkan hasil analisis karakteristik wisatawan yang berkunjung ke Ngerit Stone Park mayoritas kota asal wisatawan berasal dari Trenggalek, yakni 47,1 % wisatawan (tabel 2).

Tabel 2. Profil Demografis Responden (N=70)

Kota Asal	f (%)	Rekan Berkunjung	f (%)
Blitar	6 (8.6)	Keluarga	23 (32.9)
Kediri	10 (14.2)	Organisasi/Komunitas	1 (1.4)
Mojokerto	2 (2.9)	Pasangan	13 (18.6)
Sidoarjo	6 (8.6)	Sendiri	1 (1.4)
Trenggalek	33 (47.1)	Teman	30 (42.9)
Tulungagung	13 (18.6)	Lainnya	2 (2.9)
Gender	f (%)	Durasi Berkunjung	f (%)
Laki-laki	43 (61.4)	Dua hari (<=48 jam)	1 (1.4)
Perempuan	25 (35.7)	Satu hari (<=24 jam)	69 (98.6)
Lainnya	2 (2.9)		
Umur	f (%)	Tujuan Berkunjung	f (%)
15-24 Tahun	27 (38.6)	Agama dan Budaya	1 (1.4)
25-34 Tahun	14 (20.0)	Liburan	56 (80.0)
35-44 Tahun	16 (22.9)	Pengalaman Pedesaan	4 (5.7)
45-54 Tahun	12 (17.1)	Lainnya	9 (12.9)
55-64 Tahun	1 (1.4)		
Pendidikan	f (%)	Frekuensi Berkunjung	f (%)
D3/D4/S1 Sederajat	26 (37.1)	>=Keempat kali	5 (7.1)
SMA Sederajat	32 (45.7)	Ketiga kali	3 (4.3)
SMP Sederajat	9 (12.9)	Kedua kali	24 (34.3)
SD Sederajat	2 (2.9)	Pertama kali	38 (54.3)
Lainnya	1 (1.4)		
Pekerjaan	f (%)	Sumber Informasi	f (%)
Karyawan Swasta	18 (25.7)	Agensi Travel	1 (1.4)
Wiraswasta	14 (20.0)	Brosur	1 (1.4)
Pelajar/Mahasiswa	23 (32.9)	Media Sosial (FB, IG, Twitter)	21 (30.0)
PNS/TNI/Polri	4 (5.7)	Teman	43 (61.4)
Lainnya	11 (15.7)	Website	1 (1.4)
		Lainnya	3 (4.3)
Moda Transportasi	f (%)		
Kendaraan Pribadi	69 (98.6)		
Kendaraan Umum	1 (1.4)		

Catatan: Persentase dibulatkan ke satu titik desimal. Oleh karena itu, persentasenya mungkin tidak berjumlah 100,0 karena kesalahan pembulatan.

Faktor geografis kedekatan lokasi atraksi wisata dengan domisili menjadi faktor yang mempengaruhi wisatawan untuk berkunjung (Krimayati dkk, 2018 & Molinillo, 2017). Hal ini yang mempengaruhi tingginya jumlah wisatawan yang berasal dari area yang dekat dengan lokasi wisata.

Berdasarkan indikator jenis kelamin, mayoritas pengunjung adalah laki – laki yaitu sebesar 61,4% dan rentang usia 15 hingga 24 tahun sebesar 38,6%. Wisata petualang didominasi oleh laki – laki karena karakteristik wisata tersebut memerlukan kekuatan dan gerak fisik yang kuat, selain itu wisata ini diminati oleh usia kurang dari 24 tahun (Sabila & Purwanti, 2019). Sedangkan berdasarkan indikator pendidikan, mayoritas wisatawan berpendidikan SMA sederajat yakni 45,7 %. Sebagian besar wisatawan memilih mengunjungi atraksi ini bersama teman yakni sebesar 42,9%. Motivasi wisatawan berkunjung adalah untuk liburan dengan persentase 80% dengan frekuensi kunjungan sebesar 54,3% berkunjung untuk yang pertama kalinya. Selanjutnya untuk lama kunjungan

sebesar 98,6% hanya berkunjung selama satu hari. Mayoritas wisatawan mengetahui informasi Ngerit Stone Park melalui mulut ke mulut dari teman sebesar 61,4%. Penggunaan moda transportasi menuju atraksi wisata ini mayoritas wisatawan menggunakan kendaraan pribadi sebesar 98,6%. Belum adanya transportasi umum yang melewati Ngerit Stone Park membuat wisatawan harus menggunakan kendaraan pribadi untuk menuju ke lokasi wisata. Aksesibilitas jalan menuju Ngerit Stone Park banyak yang berlubang dengan penunjuk jalan yang masih terbatas sehingga mempengaruhi keputusan wisatawan dalam mengunjungi atraksi wisata. Aksesibilitas berpengaruh terhadap keputusan wisatawan untuk berkunjung ke suatu atraksi wisata (Syahrul, 2014)

Analisis Matriks Kepentingan-Kinerja (Importance-Performance Analysis)

Berdasarkan hasil analisis data skor atribut hedonisme, kebaruan, budaya lokal, penyegaran, kebermaknaan, keterlibatan, pengetahuan memiliki nilai total 64.30 sedangkan nilai total kepentingannya adalah 77.84 (tabel 3). Rata-rata kinerja kepuasan sebesar 2.68 sedangkan rata-rata kepentingannya 3.24. Hal ini menunjukkan bahwa kepentingan lebih besar dari kinerja

Tabel 3. Rata-Rata Skor Kepentingan-Kinerja (IPA) Atribut MTE

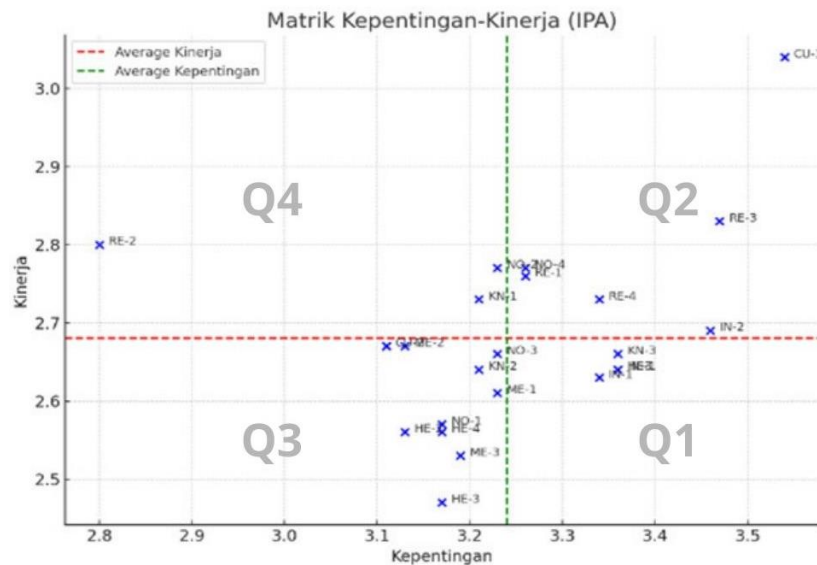
Variabel	Kepentingan	Kinerja
Hedonisme		
HE-1 Senang berkunjung ke Ngerit Stone Park	3.36	2.64
HE-2 Menikmati aktivitas di Ngerit Stone Park	3.13	2.56
HE-3 Sangat menikmati waktu berkunjung di Ngerit Stone Park	3.17	2.47
HE-4 Kunjungan ke Ngerit Stone Park sangat menyenangkan	3.17	2.56
Kebaruan		
NO-1 Kunjungan unik, tidak akan sama lagi bila diulang	3.17	2.57
NO-2 Pengalaman unik di Ngerit Stone Park	3.23	2.77
NO-3 Berbeda dari kunjungan sebelumnya	3.23	2.66
NO-4 Ngerit Stone Park memberikan pengalaman baru	3.26	2.77
Budaya Lokal		
CU-1 Kesan baik tentang masyarakat lokal	3.11	2.67
CU-2 Dekat dengan budaya lokal	3.11	2.67
CU-3 Masyarakat lokal bersikap ramah	3.54	3.04
Penyegaran		
RE-1 Kunjungan ini membebaskan dari stress	3.26	2.76
RE-2 Bebas dari rutinitas di sini	2.80	2.80
RE-3 Kunjungan ini membuat segar kembali	3.47	2.83
RE-4 Merasa lebih baik setelah berkunjung	3.34	2.73
Kebermaknaan		
ME-1 Kunjungan bermakna bagi diri sendiri	3.23	2.61
ME-2 Melakukan hal penting untuk diri sendiri	3.13	2.67
ME-3 Lebih memahami diri setelah berkunjung	3.19	2.53
Keterlibatan		
IN-1 Tempat yang benar-benar ingin dikunjungi	3.34	2.63
IN-2 Menikmati kunjungan sebagai aktivitas yang diinginkan	3.46	2.69
IN-3 Sangat tertarik dengan aktivitas di Ngerit Stone Park	3.36	2.64
Pengetahuan		
KN-1 Mengeksplorasi berbagai hal di sekitar area	3.21	2.73
KN-2 Memperoleh pengetahuan baru saat berkunjung	3.21	2.64
KN-3 Mengalami budaya baru saat berkunjung	3.36	2.66
TOTAL	77.84	64.30
RATA-RATA	3.24	2.68

Adapun hasil dari analisis Matriks Kepentingan-Kinerja ditunjukkan pada gambar 1. Berdasarkan hasil analisis data mengenai pengalaman wisata di Ngerit Stone Park menggunakan Matriks Kepentingan-Kinerja (IPA), beberapa temuan kunci telah diidentifikasi terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan wisatawan. Analisis ini melibatkan dimensi-dimensi penting yang perlu diperhatikan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan, mempertahankan kinerja yang baik, serta mengidentifikasi area yang memiliki prioritas rendah.

Kuadran I dalam hasil penelitian ini memiliki tingkat kepentingan tinggi oleh wisatawan namun kinerjanya masih rendah. Terdapat dua indikator dalam kuadran ini yakni :

- KN 3 = Pengetahuan
- HE-1 = Hedonisme
- IN-3 & IN 1 = Kebermaknaan

Pengunjung memiliki ekspektasi yang lebih tinggi dibandingkan realita saat mengunjungi Ngerit Stone Park. Ekspektasi yang lebih tinggi dibandingkan dengan realita akan berdampak pada kekecewaan dan ketidakpuasan wisatawan (Kotler & Keller, 2009). Wisatawan mengeluhkan sejumlah fasilitas yang berada di Ngerit Stone Park yang kurang terawat. Hal ini dikarenakan keterbatasan sumber daya manusia dan biaya dalam pengelolaan wisata di Ngerit Stone Park. Pengelolaan wisata yang rendah serta keterbatasan sarana dan prasarana akan membuat wisatawan merasa kecewa dan tidak puas (Muslim, 2022)



Gambar 1. Matriks Kepentingan-Kinerja (IPA) Atribut MTE

Kuadran II (Q2) pada matriks IPA adalah dimensi-dimensi yang kinerjanya sudah baik dan sesuai dengan harapan pengunjung. Terdapat beberapa indikator dalam kuadran ini yakni :

- CU-3 = Budaya Lokal
- RE-3, RE-4 & RE-1 = Penyegaran
- IN-2 = Keterlibatan
- NO-4 = Kebaruan

Matriks MTE yang termasuk dalam kategori ini dan harus dipertahankan. Manajemen harus terus tetap mempertahankan dan memperkaya pengalaman budaya dengan melibatkan Masyarakat. Keterlibatan masyarakat setempat yang ramah terhadap wisatawan menjadi daya tarik tersendiri. Aspek penyegaran juga perlu dijaga dan dipertahankan, dimana aspek ini paling banyak terdapat di Kuadran II (Q2), yang menunjukkan bahwa lingkungan wisata yang mampu memberikan efek relaksasi yang akan meningkatkan kepuasan wisatawan. Pengunjung juga merasa terlibat dalam aktivitas wisata, sehingga manajemen harus terus mengembangkan aktivitas interaktif yang melibatkan wisatawan secara langsung. Selain itu, pengunjung juga merasa mendapatkan pengalaman baru yang berkesan ketika berada di Ngerit Stone Park. Hal ini merupakan keunggulan tersendiri bagi Situs Ngerit Stone Park. Pengalaman ini kemungkinan meliputi keunikan alam, suasana yang berbeda dari tempat wisata lainnya, serta nilai edukasi tentang formasi geologi dan keindahan alam yang disajikan oleh situs tersebut yang sulit ditemukan di lokasi wisata lain. Aktivitas wisata yang ditawarkan juga masih terbatas, sehingga lama wisatawan berkunjung lebih singkat dengan durasi kurang dari enam (6) jam.

Ketiga, aspek yang masuk dalam Kuadran III (Q3) adalah aspek dengan tingkat kepentingan dan kinerja yang rendah meliputi kebaruan (NO-3, NO-1), kebermaknaan (ME-1, ME-3, ME-2), pengetahuan (KN-2), hedonisme (HE-4, HE-3, HE-2) dan budaya lokal (CU-1, CU-2). Meskipun tidak menjadi prioritas utama, tetap perlu dipantau agar tidak mengalami penurunan kinerja lebih lanjut. Aspek kebermaknaan dan hedonisme merupakan aspek paling banyak di kuadran. Aspek ini dianggap kurang penting oleh pengunjung, namun kualitas layanan pada aspek-aspek tersebut tetap harus dipertahankan agar tidak terus menurun. Tidak diperlukan perubahan besar dalam jangka pendek, namun perlu pemantauan secara berkala untuk menjaga stabilitas kualitas.

Terakhir, terdapat tiga aspek yang ditemukan dalam Kuadran IV yaitu pengetahuan (KN-1), penyegaran (RE-2) dan pengetahuan (NO-2). Kuadran ini berisi aspek-aspek dengan kinerja tinggi tetapi dianggap kurang penting oleh pengunjung. Jika aspek seperti itu ditemukan di masa mendatang, manajemen dapat mengalokasikan sumber daya dari aspek tersebut ke area yang lebih membutuhkan perhatian, seperti aspek kebermaknaan.

Secara keseluruhan, strategi yang dapat diterapkan oleh manajemen Ngerit Stone Park untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan wisatawan adalah dengan fokus pada peningkatan pengetahuan,

hedonisme dan kebermaknaan, mempertahankan kinerja baik pada aspek budaya lokal, penyegaran, keterlibatan pengunjung dan kebaruan, serta memantau aspek-aspek dengan prioritas rendah. Efisiensi penggunaan sumber daya juga perlu diperhatikan untuk mendukung aspek-aspek yang membutuhkan peningkatan. Manajemen bisa melakukan inovasi dalam menciptakan pengalaman yang lebih menyenangkan dan bermakna, misalnya dengan menambahkan aktivitas interaktif, hiburan berkualitas, atau pengalaman budaya yang lebih mendalam. Program yang menonjolkan budaya lokal dan melibatkan pelanggan secara aktif dalam aktivitas wisata perlu dilanjutkan dan dievaluasi secara berkala.

Dengan demikian, Ngerit Stone Park dapat terus meningkatkan pengalaman wisata yang lebih bermakna dan memuaskan bagi pengunjung. Rata-rata skor Kepentingan-Kinerja (IPA) atribut MTE yang didasarkan pada keempat Kuadran dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Rata-Rata Skor Kepentingan-Kinerja (IPA) Atribut MTE Berdasarkan Kuadran

Kuadran	Kepentingan	Kinerja
Kuadran-1 / Q1 (Prioritas Utama)		
KN-3 Mengalami budaya baru saat berkunjung	3.36	2.66
HE-1 Senang berkunjung ke Ngerit Stone Park	3.36	2.64
IN-3 Sangat tertarik dengan aktivitas di Ngerit Stone Park	3.36	2.64
IN-1 Tempat yang benar-benar ingin dikunjungi	3.34	2.63
Kuadran II / Q2 (Pertahankan Prestasi)		
CU-3 Masyarakat lokal bersikap ramah	3.54	3.04
RE-3 Kunjungan ini membuat segar kembali	3.47	2.83
IN-2 Menikmati kunjungan sebagai aktivitas yang diinginkan	3.46	2.69
RE-4 Merasa lebih baik setelah berkunjung	3.34	2.73
NO-4 Ngerit Stone Park memberikan pengalaman baru	3.26	2.77
RE-1 Kunjungan ini membebaskan dari stress	3.26	2.76
Kuadran III / Q3 (Prioritas Rendah)		
NO-3 Berbeda dari kunjungan sebelumnya	3.23	2.66
ME-1 Kunjungan bermakna bagi diri sendiri	3.23	2.61
KN-2 Memperoleh pengetahuan baru saat berkunjung	3.21	2.64
ME-3 Lebih memahami diri setelah berkunjung	3.19	2.53
NO-1 Kunjungan unik, tidak akan sama lagi bila diulang	3.17	2.57
HE-4 Kunjungan ke Ngerit Stone Park sangat menyenangkan	3.17	2.56
HE-3 Sangat menikmati waktu berkunjung di Ngerit Stone Park	3.17	2.47
ME-2 Melakukan hal penting untuk diri sendiri	3.13	2.67
HE-2 Menikmati aktivitas di Ngerit Stone Park	3.13	2.56
CU-1 Kesan baik tentang masyarakat lokal	3.11	2.67
CU-2 Dekat dengan budaya lokal	3.11	2.67
Kuadran IV / Q4 (Berlebihan)		
KN-1 Mengeksplorasi berbagai hal di sekitar area	3.21	2.73
RE-2 Bebas dari rutinitas di sini	2.80	2.80
NO-2 Pengalaman unik di Ngerit Stone Park	3.23	2.77
TOTAL	77.84	64.30
RATA-RATA	3.24	2.68

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis Matriks Kepentingan-Kinerja (*Importance-Performance Analysis*) di Ngerit Stone Park, ditemukan bahwa tingkat kepentingan lebih tinggi dibandingkan dengan kinerja. Mayoritas wisatawan mengeluhkan mengenai sarana dan prasarana yang ada di Ngerit Stone Park, hal ini berdampak pada rasa kecewa wisatawan saat berkunjung karena harapan atau ekspektasi sebelum berkunjung tidak sesuai dengan realita saat berkunjung ke Ngerit Stone Park

Kedepannya, diharapkan manajemen Ngerit Stone Park dapat lebih efisien dalam penggunaan sumber daya, mengalokasikannya untuk peningkatan aspek-aspek yang memerlukan perhatian khusus. Melalui pendekatan yang terstruktur dan berdasarkan analisis IPA, Ngerit Stone Park dapat memperkuat posisinya sebagai destinasi wisata yang menarik dan bermakna bagi para pengunjung.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur atas dukungan dan pendanaan yang diberikan melalui skema Penelitian Dosen Pemula (PDP), yang memungkinkan terlaksananya penelitian ini dengan judul "Analisis Kepuasan Pengunjung Ngerit Stone Park Trenggalek Menggunakan Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA)". Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam proses penelitian ini, terutama para responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner. Semoga hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan destinasi wisata Ngerit Stone Park dan penelitian serupa di masa mendatang.

DAFTAR RUJUKAN

- Bagri, S. C., & Kala, D. (2015). Tourists' Satisfaction at Trijuginarayan, India: An Importance-Performance Analysis. *Advances in Hospitality and Tourism Research (AHTR)*, 3(2), 89–115.
- BPS Kabupaten Trenggalek. (2024). *Kabupaten Trenggalek Dalam Angka 2024* (Vol. 41). BPS Kabupaten Trenggalek.
- Chyung, S. Y., Hutchinson, D., Shamsy, J. A., & Sagong, Y. (2017). Evidence-based survey design: Use of midpoints on Likert scales. *Performance Improvement*, 56(10), 15–23. <https://doi.org/10.1002/pfi.21727>
- Deng, L. H., & Zou, F. H. (2022). Geotourism and geoparks for sustainable rural development and poverty alleviation: Huanggang Dabieshan UNESCO Global Geopark, China. *Australian Journal of Earth Sciences*, 69(2), 286–301. <https://doi.org/10.1080/08120099.2021.1965023>
- Dowling, R. K. (2013). Global Geotourism – An Emerging Form of Sustainable Tourism. *Czech Journal of Tourism*, 2(2). <https://doi.org/10.2478/cjot-2013-0004>
- Yuwono, J. S. E., Prariyadani, J., & Pranadipta, R. (2022). Potensi Geoarkeologi Wilayah Trenggalek dan Peluangnya bagi Pengembangan Geopark. *PANALUNGTIK*, 5(1), 16-33. <https://doi.org/10.55981/panalungtik.2022.60>
- Farsani, N. T., Coelho, C., & Costa, C. (2011). Geotourism and geoparks as novel strategies for socio-economic development in rural areas. *International Journal of Tourism Research*, 13(1), 68–81. <https://doi.org/10.1002/jtr.800>
- Fauziyyah, N., Azmi, M., & Ikmal, M. (2025). Peran memorable tourism experience terhadap kepuasan wisatawan di Museum Prabu Geusan Ulun.
- Hidayat, A., Permana, Y., & Prabowo, T. (2024). Memorable tourist experience: Kunjungan wisata ke sentra kuliner emping melinjo di Karangtengah.
- Hidayah, R. T., Bawa, S. S., Gusni, G., & Utami, E. M. (2025). The Seren Taun experience: A catalyst for sustainable cultural tourism and visitor loyalty in West Java. *Media Ekonomi dan Manajemen*, 40(1).
- Jones, C. (2008). History of Geoparks. *Geological Society, London, Special Publications*, 300(1), 273–277. <https://doi.org/10.1144/SP300.21>
- Kim, J.-H. (2018). The Impact of Memorable Tourism Experiences on Loyalty Behaviors: The Mediating Effects of Destination Image and Satisfaction. *Journal of Travel Research*, 57(7), 856–870. <https://doi.org/10.1177/0047287517721369>
- Kim, J.-H., Ritchie, J. R. B., & McCormick, B. (2012). Development of a Scale to Measure Memorable Tourism Experiences. *Journal of Travel Research*, 51(1), 12–25. <https://doi.org/10.1177/0047287510385467>
- Kodaş, A., & Subaşı, Ö. (2024). A netnographic analysis of tourists' memorable tourism experiences: The case of Egyptian Bazaar in Istanbul.
- Kotler, P., Molan, B., Sarwiji, B., & Lane, K. (2009). *Manajemen pemasaran* (Vol. 1). Indeks.
- Krimayanti, K., Maryani, E., & Somantri, L. (2018). Pengaruh faktor geografi terhadap keputusan berkunjung ke kota bandung. *Tourism Scientific Journal*, 4(1), 67-77.
- Lai, I. K. W., & Hitchcock, M. (2015). Importance–performance analysis in tourism: A framework for researchers. *Tourism Management*, 48, 242–267. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2014.11.008>
- Marjanović, M., Radivojević, A. R., Antić, A., Peppoloni, S., Di Capua, G., Lazarević, J., Marković, R. S., Tomić, N., Milićević, A. L., Langović, Z., Mišić, I., & Marković, S. B. (2022). Geotourism and geoethics as support for rural development in the Knjaževac municipality, Serbia. *Open Geosciences*, 14(1), 794–812. <https://doi.org/10.1515/geo-2022-0388>
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79. <https://doi.org/10.1177/002224297704100112>

- Molinillo, S., & Japutra, A. (2017). Factors influencing domestic tourist attendance at cultural attractions in Andalusia, Spain. *Journal of Destination Marketing & Management*, 6(4), 456-464.
- Muslim, M. B. C. (2022). Pengaruh atraksi, aktivitas, amenities dan aksesibilitas terhadap kepuasan wisatawan di taman nusa bali. *Gemawisata: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 18(3), 178-191.
- Nisco, A., Riviezzo, A., & Napolitano, M. (2015). An Importance-Performance analysis of tourist satisfaction at destination level: evidence from Campania (Italy). *European Journal of Tourism Research*, 10, 64–75. <https://doi.org/10.54055/ejtr.v10i.179>
- Ólafsdóttir, R. (2019). Geotourism. *Geosciences*, 9(1), 48. <https://doi.org/10.3390/geosciences9010048>
- Ólafsdóttir, R., & Dowling, R. (2014). Geotourism and Geoparks—A Tool for Geoconservation and Rural Development in Vulnerable Environments: A Case Study from Iceland. *Geoheritage*, 6(1), 71–87. <https://doi.org/10.1007/s12371-013-0095-3>
- Preston, C. C., & Colman, A. M. (2000). Optimal number of response categories in rating scales: Reliability, validity, discriminating power, and respondent preferences. *Acta Psychologica*, 104(1), 1–15. [https://doi.org/10.1016/S0001-6918\(99\)00050-5](https://doi.org/10.1016/S0001-6918(99)00050-5)
- Rasoolimanesh, S. M., Seyfi, S., Hall, C. M., & Hatamifar, P. (2021). Understanding memorable tourism experiences and behavioural intentions of heritage tourists. *Journal of Destination Marketing & Management*, 21, 100621. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2021.100621>
- Rocha, S. R., Araujo, J. C., & Rodrigues, C. L. (2024). The memorable experience in tourism: The case of the Beto Carrero World theme park.
- Sabila, F. W., & Purwanti, E. Y. (2019). Pendakian di jawa tengah: motivasi ekowisata dan perilaku wisatawan. *Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan*, 2(3), 67-86.
- Sever, I. (2015). Importance-performance analysis: A valid management tool? *Tourism Management*, 48, 43–53. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2014.10.022>
- Sigarlaki, M. C. (2018). EVALUATING TOURIST SATISFACTION AND TOURISM SERVICE USING IMPORTANCE AND PERFORMANCE ANALYSIS AT LINOW LAKE, TOMOHON. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(2).
- Sinaga, A. H., Situmorang, S. H., & Sembiring, B. K. F. (2024). Memorable Tourism Experiences in Tourism: A Literature Review. *JAMEK (JURNAL AKUTANSI MANAJEMEN EKONOMI DAN KEWIRAUSAHAAN)*, 4(2), 148–157.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syahbudiman, R., Utama, A. A. G. S., & Prabowo, H. (2024). *Memorable tourist experience and its impact on tourist engagement*.
- Syahrul, A. R. (2014). Pengaruh daya tarik, fasilitas dan aksesibilitas terhadap keputusan wisatawan asing berkunjung kembali ke aloita resort di kab. kep. mentawai. *Jurnal Pelangi*, 7(1).
- Tirtawati, N. M., Negarayana, I. B. P., & Julianti, N. K. I. (2023). Indonesian Tourist Satisfaction towards GWK Cultural Park Using Importance-Performance Analysis (IPA) as a Tool to Determine Improvement Priorities. *TRJ Tourism Research Journal*, 7(2), 224. <https://doi.org/10.30647/trj.v7i2.235>
- Weijters, B., Cabooter, E., & Schillewaert, N. (2010). The effect of rating scale format on response styles: The number of response categories and response style behavior. *International Journal of Research in Marketing*, 27(3), 236–247. <https://doi.org/10.1016/j.ijresmar.2010.02.004>
- Yao, H., & Wu, Y.-P. (2025). *How to build a memorable night tourism experience: A case of thousands of university students riding shared bicycles from Zhengzhou to Kaifeng in Henan Province, China*. <https://doi.org/10.54097/0m6e4t48>