

**PUSAT SUMBER  
FAKULTI ALAM BINA**



FAB30000011134

PENGGUNAAN INDIKATOR PELANCONGAN MAMPAN DALAM MENILAI  
TAHAP KEPUASAN PELANCONG DI TAMAN NEGARA TANJUNG PIAI

FARIZATUL AILA BINTI HASNAN

Tesis ini dikemukakan sebagai memenuhi syarat penganugerahan  
Ijazah Sarjana Muda Perancangan Bandar dan Wilayah

Fakulti Alam Bina  
Universiti Teknologi Malaysia

APRIL 2010

## ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk menilai tahap kepuasan pelancong berdasarkan penggunaan indikator pelancongan mampan bertujuan untuk memastikan pelancong turut menerapkan konsep kemampanan semasa kunjungan mereka ke kawasan pelancongan. Indikator yang digunakan meliputi tiga faktor utama iaitu ekonomi, sosial dan alam sekitar. Faktor ekonomi menjurus kepada kadar kunjungan balik pelancong, tahap perbelanjaan pelancong, dan penjanaan peluang pekerjaan kepada penduduk tempatan. Faktor sosial ke arah penglibatan pelancong dalam aktiviti dan komitmen penduduk tempatan, kemahiran interaksi dan mutu kerja serta sokongan yang diberikan oleh pelancong terhadap pembangunan setempat. Fokus faktor alam sekitar adalah kepada kesedaran alam sekitar melalui pendedahan terhadap tanggungjawab penjagaan alam sekitar, tanggungjawab pengurangan dan pengurusan sisa pepejal dan kecekapan penggunaan sumber. Penilaian terhadap 32 indikator yang digunakan adalah melalui kaedah pengukuran tahap kepuasan serta penilaian melalui konsep pelancongan mampan. Bagi menilai tahap kepuasan pelancong, teknik SERVQUAL digunakan dimana ia melibatkan pemahaman terhadap keperluan perkhidmatan yang diharapkan oleh pelancong terhadap kepentingan atribut-atribut yang ditawarkan. Ini penting bagi mengenalpasti keutamaan dan penggunaan sumber untuk memperbaiki atribut-atribut perkhidmatan yang kritikal. Sekiranya penilaian individu itu terhadap sesuatu pencapaian melebihi apa yang dijangkakan atau diharapkan (*positive disconfirmation*), individu itu akan berpuas hati. Namun, apabila penilaian terhadap pencapaian tidak seperti yang dijangkakan atau diharapkan (*negative disconfirmation*), maka individu itu tidak berpuas hati. Hasil penemuan kajian mendapati terdapat 15 dari 21 aspek yang dinilai memberikan tahap kepuasan yang tidak memuaskan (*negative disconfirmation*) iaitu terhadap bilangan tarikan, strategi pemasaran/promosi, kualiti kemudahan asas yang disediakan, kualiti kemudahan yang ditawarkan, promosi pemasaran produk tempatan, penglibatan pelancong dalam aktiviti, mutu komunikasi dan mutu kerja pihak pengurusan, mutu kebersihan, pendedahan perlindungan dan penjagaan alam sekitar, penyediaan aktiviti mesra alam, amalan mengurangkan pembuangan sampah, kesedaran aktiviti kitar semula, penggunaan sumber tenaga yang boleh diperbaharui, dan amalan meminimumkan penggunaan tenaga elektrik. Amalan dan niat digunakan untuk mengukur penglibatan pelancong dalam konsep pelancongan mampan. Dari aspek pandangan pelancong, tahap kepuasan di kawasan kajian telah mencapai tahap yang sederhana iaitu 64 peratus. Oleh itu, inisiatif perlu diambil oleh pihak yang bertanggungjawab terutamanya pihak TNTP untuk penambahbaikan kemudahan sedia ada dan meningkatkan mutu pengurusan agar mencapai kepuasan pelancong yang tinggi dan akan menarik lebih ramai pelancong pada masa akan datang.

## ABSTRACT

The purpose of this study is to evaluate satisfaction among tourists based on sustainable tourism indicators. The indicators used to ensure that tourist also aware about the sustainability concept during their trip to tourism destination. The indicators covered three major aspects which is economic, social and environment. Economic factor include repeat visitor, tourist expenditure, and job opportunity generate for local community while social factors focus on tourist involvement in activity and community commitment, interaction skill and work quality and tourist support on local development. Environmental factor is more on environmental awareness through exposure of environmental conservation responsibility, solid waste reduction and management responsibility and resources use efficiency. 32 indicators were assessing through levels of satisfaction and sustainable tourism concept. To evaluate tourist satisfaction, SERVQUAL technique used where it involves understanding on service requirement is hoped by tourists on interest attributes offered. This is important to identify priority and resource utilization to improve a critical service attributes. If perceived performance exceeds service attributes of the tourist expectation, hence, there is positive disconfirmation and the user is satisfied with the attribute. If the perceived expectation lower than tourist expectation, there is negative disconfirmation and tourist is dissatisfied with the aspect. It was found that 15 out of 21 aspects give unsatisfactory level which is number of attraction, marketing and promotion strategy, basic amenities quality, quality of facilities offered, local product promotion, tourist involvement in activity, management communication skills, management work quality, cleanliness, environmental protection and conservation exposure, environmentally friendly activity, reduce garbage disposal practice, recycled activity awareness, renewable energy usage, and minimize electricity usage practice. Practice and intention taken into account in measure the tourist involvement in sustainable tourism concept. Tourist involvement influenced tourist satisfaction. From tourist's view aspect, the satisfaction of the study area has achieved the moderate level which is 64 percent. Therefore, initiatives should be taken by responsible party especially TNTP management in upgrading the existing facilities and increasing management quality to give a valuable experiences for tourist and attract more tourist in the future.