



Tahap kepuasan pelancong di Malaysia: Kajian lokasi ekopelancongan sekitar Melaka

Hamidi Ismail¹, Md Sirat Abu¹

¹School of Government, College of Law, Government and International Studies, Universiti Utara Malaysia, 06010 Sintok, Kedah

Correspondence: Hamidi Ismail (email: hamidi@uum.edu.my)

Abstrak

Tahap kepuasan pelancong terhadap lokasi ekopelancongan di Melaka sukar ditentukan kerana tiada bukti jelas daripada kajian terdahulu. Oleh kerana itu, objektif kajian adalah untuk meneliti tahap kepuasan pelancong terhadap lokasi atau pusat ekopelancongan sekitar Melaka menggunakan konstruk ukuran jangkauan dan pencapaian. Sebanyak 560 sampel terdiri daripada pelancong domestik dan asing diambil berdasarkan kaedah peratusan di 12 pusat ekopelancongan sekitar negeri Melaka bagi tujuan kaji selidik dan analisis data pula menggunakan teknik statistik deskriptif iaitu min. Kajian mendapati bahawa tahap jangkauan kepuasan setinggi min 3.8, tahap pencapaian kepuasan setinggi min 3.70 dan keseluruhan tahap kepuasan pelancong terhadap lokasi ekopelancongan setinggi min 3.75 atau menghampiri Skala 4 iaitu memuaskan. Tahap yang memuaskan ini muncul daripada perbezaan dalam diri seseorang pelancong terhadap sesuatu yang dilawatnya dan ia adalah bersifat psikologi. Justeru, kajian berpendapat pihak pengusaha mahupun kerajaan perlu tingkatkan usaha dalam promosi, pengurusan lokasi ekopelancongan serta melihat kembali kualiti produk dan perkhidmatan yang ditawarkan agar selaras dengan keperluan pelanggan untuk memenuhi kepuasan dari aspek psikologi pelancong. Malah, fungsi dan dasar sedia ada dalam Pelan Ekopelancongan Kebangsaan perlu menekankan aspek keperluan memenuhi kepuasan pelancong.

Katakunci: ekopelancongan, jangkauan kepuasan, kepuasan pelancong, pelancongan Melaka, pencapaian kepuasan, pengalaman ekopelancongan

Tourist satisfaction parameters in Malaysia: A case study of ecotourism locations around Melaka

Abstract

The historic state of Melaka has twelve officially listed ecotourism destinations of which tourist satisfaction levels are difficult to determine as evidenced from earlier studies. This study sought to examine this issue using range measurement and achievement constructs. Primary data were gathered from 560 randomly sampled domestic and foreign tourists of the twelve ecotourism centres. The findings revealed that the mean values for the the tourist satisfaction range, achievement, and overall levels were 3.8, 3.7 and 3.75 respectively signifying a generally satisfactory state of affairs with regard to Melaka's ecotourism destinations. Such results, nevertheless, still point to the imperative of the related government agencies and private proprietors enhancing every effort at improving the quality of both tourism products and services being offered in line with the customer satisfaction psychology. The same goes with the functions and policies of Malaysia's National Ecotourism Plan.

Keywords: ecotourism, ecotourism experiences, Melaka tourism, tourist satisfaction range, tourist satisfaction achievement, tourist overall satisfaction

Pengenalan

Kepuasan pelancong secara umumnya merujuk kepada pencapaian bersifat hedonistik atau memenuhi citarasa pelancong. Menurut Berry dan Parasuraman (1991), Eroglu dan Machleit (1990), Kessler (2003), Westbrook (1980), Wirtz dan Bateson (1995) serta Wirtz dan Chung Lee (2003), kepuasan perlu memfokuskan kepada faktor jangkauan dan pencapaian yang diharapkan oleh seseorang pelancong. Menurut Kotler (2003), Rangkuti (2002) dan Schmitt (1999), kepuasan merujuk kepada perasaan senang atau kecewa yang muncul daripada hasil sesuatu produk yang diharapkan. Kesetiaan akan terjamin sekiranya produk yang ditawarkan memenuhi kehendak jangkauan pelanggan (pelancong). Ini juga ada kaitan dengan konsep yang dikemukakan oleh Zeithaml dan Bitner (2003) iaitu melibatkan respon atau tanggapan pelanggan tentang memenuhi kehendak terhadap produk. Menurut Westbrook dan Oliver (1991) serta Wilkie (1994), kepuasan merupakan respons maksimum daripada sesuatu produk atau perkhidmatan. Berdasarkan konsep kepuasan dari sudut perniagaan mahupun berbentuk perkhidmatan pelancongan mendapati konstruksinya terbina daripada psikologi ke arah memenuhi jangkauan dan pencapaian berkaitan dengan penawaran sesuatu produk atau perkhidmatan. Sekiranya terdapat perasaan senang hati atau memuaskan daripada produk dan perkhidmatan yang ditawarkan, maka boleh dianggap telah memenuhi jangkauan, seterusnya menghasilkan pencapaian. Menurut Er Ah Choy et al. (2012), kepuasan yang baik diperlukan dalam industri ekopelancongan kerana akan menghasilkan suatu bentuk ulangan pelancongan, lantas memberikan manfaat terhadap masyarakat dan industri tersebut. Oleh itu, dapat dirumuskan bahawa konstruk kepuasan perlu terbina daripada aspek jangkauan dan pencapaian kepuasan dan ia menjadi asas pengukuran dalam kajian ini.

Model kepuasan yang dibangunkan oleh beberapa pengkaji terdahulu seperti Bhote (1996), Guiltnan et al. (1997), Otto dan Ritchie (1996) serta Zeithaml dan Bitner (2003) jelas menunjukkan bahawa hedonistik menjadi perkara pokok kepada pelancong akan terhasil daripada perkhidmatan utiliti yang baik (melalui pendekatan utilitarianisme). Walaupun terdapat sedikit sebanyak perbezaan pandangan atau model oleh para pengkaji terdahulu tentang kepuasan, namun demikian perkara asas yang dibincangkan adalah berkisar kepada produk, perkhidmatan dan perasaan. Justeru, sebagai hos ekopelancongan mereka perlu bijak dalam membangunkan dan memberikan perkhidmatan agar falsafah ekosentrisme yang mementingkan keseimbangan ekosistem dapat dilihat sewajarnya demi kepuasan pelancong, manfaat ekonomi berterusan dan kelestarian alam sekitar.

Pelbagai skop kajian tentang ekopelancongan telah dijalankan oleh pengkaji terdahulu antaranya berkaitan dengan keutamaan pilihan pelancong terhadap kemudahan dan perkhidmatan (Mohd Rusli Yacob et al., 2009), penglibatan masyarakat setempat dalam pembangunan ekopelancongan (Nault & Stapleton, 2011; Somarriba-Chang & Gunnarsdotter, 2012) dan kesan industri ekopelancongan (Almeyda et al., 2010; Waitt & Cook, 2007). Kajian tentang tanggungjawab sosial sektor ekopelancongan pula disentuh oleh Medina (2005), tarikan ekopelancongan zoo oleh Ryan dan Seward (2004) dan kajian berkenaan dengan kerjasama dalam kerangka politik dalam pengurusan ekopelancongan dijalankan oleh Buckley (2004). Kajian seterusnya adalah berkaitan dengan pembangunan ekopelancongan dari perspektif pengguna oleh Talsma dan Molenbrock (2012) dan pembangunan mapan ekopelancongan oleh Butcher (2006), Clifton dan Benson (2006), Doan (2013), Er Ah Choy (2013), Gurung dan Seeland (2011), McAlpin (2008), Peake et al. (2009) serta Zaiton Samdin et al. (2013). Kajian berkaitan dengan nilai ekonomi dalam ekopelancongan pula dikaji oleh Choo dan Jamal (2009), Gray dan Campbell (2007), Olson (2012) serta Schellhorn (2010). Dari aspek nilai, etika dan estetik pula dikaji oleh Gray dan Campbell (2007) serta Stark (2002). Walau bagaimanapun, kajian berkaitan tahap kepuasan pelancong khususnya ekopelancongan di Melaka dilihat memberikan sumbangan kepada ilmu dan relevan dalam penyelidikan pada masa kini.

Kajian terdahulu tentang kepuasan pelancong terhadap lokasi ekopelancongan dalam konteks Malaysia amnya dilihat masih rendah. Umpamanya, kajian oleh Mohd Rusli Yacob et al. (2009) di Taman Laut Pulau Redang dari aspek kemudahan dan perkhidmatan. Jennifer Kim Lian Chan dan Baum (2007) kawasan hilir Kinabatangan berkaitan dengan kualiti perkhidmatan. Er Ah Choy (2013), Nurain Sahazali dan Er Ah Choy (2013) di Taman Paya Bakau, Seri Majung tentang pencemaran alam sekitar serta Zaiton

Samdin et al. (2013) tentang pengurusan sumber alam di Taman Negara. Justeru, jelas bahawa kajian tahap kepuasan pelancong terhadap lokasi ekopelancongan di Melaka memerlukan penelitian sewajarnya disebabkan sukar untuk mencari kajian khusus berkenaannya. Hal ini penting kerana Negeri Melaka merupakan simbol pelancongan penting negara dan terletak dalam peta pelancongan dunia. Oleh kerana itu, objektif kajian adalah untuk meneliti tahap kepuasan pelancong terhadap lokasi atau pusat ekopelancongan sekitar Melaka menggunakan konstruk ukuran jangkauan dan pencapaian bagi menggambarkan tahap kepuasan pelancong.

Kawasan dan metodologi kajian

Menurut Tourism Promotion Division Melaka (2014), terdapat sebanyak 12 tempat ekopelancongan di Melaka yang diwartakan oleh pihak berkuasa negeri. Lokasi-lokasi tersebut dimasukkan dalam peta ekopelancongan Negeri Melaka pada tahun 2014. Tempat ekopelancongan yang disenaraikan seperti A'Famosa Animal World Safari, Bemban Hot Springs, Cerana Putih Hot Springs dan sebagainya (Jadual 1). Statistik dari Januari hingga Disember 2014 menunjukkan jumlah kedatangan pelancong seramai 2,194,141 orang, tetapi tiada maklumat terperinci dicatatkan mengikut kategori pelancong sama ada dalam atau luar negara.

Jadual 1. Lokasi dan jumlah kedatangan pelancong ekopelancongan Melaka (Januari hingga Disember 2014)

Bil.	Lokasi ekopelancongan di Malaysia	Jumlah pelancong
1.	Melaka River Cruise	1,036,512
2.	A'Famosa Animal World Safari	428,198
3.	Zoo Melaka	195,764
4.	Melaka Crocodile Recreation	170,994
5.	Cerana Putih / Gadek Hot Springs	128,754
6.	Bemban / Jasin Hot Springs	127,368
7.	Taman Rama-Rama dan Reptilia	61,984
8.	Melaka Tropical Fruit Farm	16,559
9.	Hutan Rekreasi Tanjung Tuan	15,021
10.	Melaka Botanical Garden	9,996
11.	Hutan Rekreasi Sungai Udang	2,701
12.	Batu Lebah Recreational Forest	290
Keseluruhan		2,194,141

Sumber: Tourism Promotion Division Melaka (2014)

Menurut Tourism Malaysia (2014), kedatangan pelancong ke Melaka sehingga tahun berakhir 2013 terdiri daripada domestik dan luar negara dengan masing-masing berjumlah 10,366,594 orang dan 3,946,123 orang. Dengan mengambil asas pengiraan kedatangan pelancong bagi tujuan ekopelancongan sebanyak 10 peratus (KKKP, 1996), jumlah pelancong domestik adalah seramai 1,036,659 orang dan pelancong luar negara seramai 394,612 orang menjadikan keseluruhannya seramai 1,431,271 orang. Asas pengiraan sampel pula adalah berdasarkan statistik terkini kedatangan pelancong ekopelancongan mengikut lokasi dari Januari hingga Disember 2014 iaitu seramai 2,194,141 orang. Walau bagaimanapun, limitasi data tentang kedatangan pelancong pada tahun 2014 wujud disebabkan tiada rekod jelas pembahagian pelancong mengikut kategori sama ada domestik atau luar negara berbanding tahun-tahun sebelumnya (Jadual 2).

Penetapan saiz sampel dilakukan berdasarkan kepada pendapat Babbie (1986), Krejcie dan Morgan (1970) serta Sekaran (2003). Menurut mereka, sekiranya jumlah populasi seramai 2,194,141 orang, maka saiz sampel yang ideal adalah seramai 384 orang dengan mengambil kira kecukupan sampel bagi analisis secara statistik. Namun demikian, Abd Rahim Md Nor (2009), Kathy dan Gareth (2000), Mohd. Majid

Konting (1990), Ritchie dan Lewis (2003) serta Sekaran (2003) berpendapat bagi memastikan kualiti data dan analisis secara statistik inferensi adalah sesuai, jumlah responden minimum wajib tidak kurang daripada 30 sampel. Bagi penulis-penulis seperti Ritchie dan Lewis (2003) serta Sekaran (2003), jumlah sampel tertinggi dalam suatu populasi yang besar sebaiknya tidak melebihi 500 orang.

Jadual 2. Lokasi ekopelancongan, jumlah pelancong tahun 2014 dan taburan pecahan sampel

Bil.	Lokasi ekopelancongan di Malaysia	Jumlah pelancong	Peratusan	Saiz sampel (A)	Saiz sampel pelarasan (B)	Sampel domestik (70%)	Sampel luar (30%)
1.	Melaka River Cruise	1,036,512	47.24	181	181	127	54
2.	A'Famosa Animal World Safari	428,198	19.52	75	75	53	22
3.	Zoo Melaka	195,764	8.90	34	34	24	10
4.	Melaka Crocodile Recreation	170,994	7.80	30	30	21	9
5.	Cerana Putih / Gadek Hot Springs	128,754	5.90	23*	30	21	9
6.	Bemban / Jasin Hot Springs	127,368	5.80	22*	30	21	9
7.	Taman Rama-Rama dan Reptilia	61,984	2.82	11*	30	21	9
8.	Melaka Tropical Fruit Farm	16,559	0.75	3*	30	21	9
9.	Hutan Rekreasi Tanjung Tuan	15,021	0.68	3*	30	21	9
10.	Melaka Botanical Garden	9,996	0.46	2*	30	21	9
11.	Hutan Rekreasi Sungai Udang	2,701	0.12	0*	30	21	9
12.	Batu Lebah Recreational Forest	290	0.01	0*	30	21	9
Keseluruhan		2,194,141	100	384	560	393	167

Proses agihan sampel pertamanya dilakukan melalui kaedah peratusan (*proportionate sampling*) dengan menggunakan jumlah pelancong pada tahun 2014 dan sasaran sampel seramai 384 orang (Jadual 2). Hasilnya, saiz sampel (A) terhasil berdasarkan teknik peratusan, tetapi terdapat saiz sampel yang kurang daripada 30. Seterusnya, pelarasan saiz sampel dijalankan agar mencapai jumlah sebanyak 30 sebagaimana dalam kolom (B) dengan peningkatan sebanyak 176 sampel menjadikannya seramai 560 responden. Memandangkan daripada statistik tahun 2014 tiada perincian mengikut kategori domestik atau luar negara sebagaimana tahun-tahun sebelumnya, maka anggaran kasar peratusan pembahagian mengikut kategori perlu dilakukan. Hasil pengiraan terhadap rekod kedatangan pelancong secara bandingan antara domestik dengan luar negara bagi tempoh tahun 2011, 2012 dan 2013 mendapati nisbah peratusan adalah sebanyak 70:30. Oleh itu, jumlah sampel mengikut kategori bagi setiap lokasi ekopelancongan adalah sebagaimana Jadual 2 iaitu pelancong domestik seramai 393 dan luar negara seramai 167 responden.

Walaupun, pengambilan sampel seharusnya memastikan bertaburan rawak dan data adalah normal, namun demikian dalam kes kajian pelancong di lokasi pelancongan agak sukar atau hampir mustahil. Oleh itu, teknik mengambil sampel pelancong secara *convenience sampling* adalah wajar dilakukan oleh pengkaji memandangkan sifat, taburan pelancong yang tidak jelas di sesebuah tempat atau responden yang diambil tidak berada dalam keadaan sistematik sehingga menyukarkan pengkaji menentukan sasaran responden (Hultsch et al., 2002; Weir & Jones, 2008). Teknik ini bukan sesuatu perkara baharu dalam kajian pelancongan kerana kerap dilakukan oleh pengkaji terdahulu. Umpamanya, kajian oleh Bashar Aref Mohammad Al-Haj Mohammad (2014) serta Quintal dan Polczynski (2010) berkaitan dengan ulangan lawatan dalam produk pelancongan. Begitu juga dengan kajian oleh Esu dan Arrey (2009)

tentang kepuasan pelancong terhadap perayaan budaya. Prosedur yang biasa digunakan dalam pengambilan sampel secara mudah ini adalah dengan bertemu pelancong sama ada domestik atau luar negara. Seterusnya, penyelidik memohon maklum balas atau jawapan terhadap setiap item kaji selidik menggunakan Skala Likert 1 (Sangat Tidak Memuaskan), 2 (Tidak Memuaskan), 3 (Kurang Memuaskan), 4 (Memuaskan) dan 5 (Sangat Memuaskan). Proses ini dilakukan sehingga mencukupi jumlah sasaran sampel sebanyak 560. Malah, analisis deskriptif menggunakan min, median, sisihan piawaia (SD) dan peratusan digunakan bagi menjelaskan sesuatu tahap kepuasan.

Hasil dan perbincangan

Tahap jangkauan kepuasan pelancong

Hasil kajian mendapati nilai min bagi kesemua item ujian adalah antara 3.79 sehingga 3.94, di mana tidak menunjukkan julat perbezaan min yang besar antara item-item ujian. Antara item ujian yang mencatatkan nilai min tertinggi adalah “hidupan atau keindahan alam semulajadi memberi kenangan” iaitu sebanyak 3.94 dan item ujian “pengekalan budaya, cara hidup setempat atau alam sekitar” iaitu sebanyak 3.91. Walau bagaimanapun, kedua-dua nilai min tersebut sangat menghampiri Skala 4 iaitu memuaskan dan begitu juga bagi kesemua item ujian yang lain yang cenderung kepada Skala 4. Malah, purata keseluruhan nilai min juga menunjukkan sangat menghampiri Skala 4 (3.80) iaitu dalam situasi jangkauan kepuasan yang memuaskan. Selain itu, jika diperhatikan peratusan kekerapan pemilihan jawapan dalam kalangan responden pula lebih tertumpu kepada Skala 4 dan 5 bagi kesemua item ujian. Misalnya, kesemua item ujian mencatatkan lebih 40 peratus kekerapan jawapan pada Skala 4 (memuaskan) dan Skala 5 (sangat memuaskan) mencatatkan lebih 24 peratus bagi setiap item ujian. Ini menggambarkan bahawa secara puratanya terdapat lebih 64 peratus responden memilih jawapan pada Skala 4 dan 5 bagi semua item ujian. Ini menjelaskan bahawa tahap jangkauan kepuasan pelancong adalah baik atau memuaskan. Antara item ujian yang mencatatkan peratusan kekerapan jawapan pada Skala 4 (memuaskan) adalah “program ekopelancongan yang akan dinikmati adalah bagus” iaitu sebanyak 49.3 peratus dan pada Skala 5 (sangat memuaskan) adalah sebanyak 20 peratus. Ini bermakna bagi item ujian ini terdapat 69.3 peratus responden (skala memuaskan dan sangat memuaskan) yang mempunyai tahap jangkauan kepuasan pelancong sangat baik setelah mengunjungi tempat-tempat ekopelancongan di Negeri Melaka. Walau bagaimanapun, secara keseluruhan bagi tahap jangkauan kepuasan pelancong adalah setinggi 69.1 peratus dengan mengambil kira gabungan Skala 4 dan 5 (Jadual 3).

Jadual 3. Tahap kepuasan berdasarkan jangkauan pelancong

Bil.	Item ujian	Min	Med	SD	Kekerapan (%)				
					1	2	3	4	5
1.	Program ekopelancongan yang akan dinikmati adalah bagus.	3.83	4.00	0.833	1.1	4.3	25.4	49.3	20.0
2.	Banyak maklumat yang akan diperoleh tentang hidupan atau tumbuhan.	3.81	4.00	0.830	0.9	4.3	27.7	47.5	19.6
3.	Hidupan atau tumbuhan yang akan saya lihat memberikan unsur pendidikan kepada saya.	3.82	4.00	0.868	0.7	5.9	26.3	45.0	22.1
4.	Persekitaran tempat ekopelancongan yang akan saya lawati adalah indah.	3.84	4.00	0.905	1.1	7.0	23.0	45.0	23.9
5.	Pekerja dalam kawasan ekopelancongan akan memberikan informasi kepada saya.	3.82	4.00	0.915	0.9	7.9	23.2	44.1	23.9

Bil.	Item ujian	Min	Med	SD	Kekerapan (%)				
					1	2	3	4	5
6.	Pengurusan habitat atau hidupan yang terdapat dalam kawasan ekopelancongan.	3.80	4.00	0.913	1.3	7.1	24.5	44.3	22.9
7.	Hidupan atau keindahan alam semulajadi memberi kenangan.	3.94	4.00	0.892	0.7	4.8	24.3	40.4	29.8
8.	Kemesraan para pekerja.	3.89	4.00	0.924	0.7	7.7	21.4	42.3	27.9
9.	Pengekalan budaya, cara hidup setempat atau alam sekitar.	3.91	4.00	0.890	1.3	4.8	22.5	44.6	26.8
10.	Kawasan ekopelancongan adalah selamat.	3.89	4.00	0.900	1.4	5.7	20.5	46.6	25.7
11.	Kemudahan asas.	3.85	4.00	0.901	1.3	6.4	22.1	46.1	24.1
12.	Penyediaan juadah atau jualan makanan.	3.79	4.00	0.955	1.6	9.1	21.1	44.8	23.4
13.	Kebersihan kawasan ekopelancongan.	3.80	4.00	0.933	1.4	8.0	22.9	44.6	23.0
14.	Perkhidmatan pandu arah dan sistem pengangkutan diurus dengan betul.	3.85	4.00	0.909	1.1	7.1	22.1	45.2	24.5
Purata:		3.8	4.0	0.9	1.1	6.4	23.4	45.0	24.1

N= 560

Tahap pencapaian kepuasan pelancong

Analisis terhadap tahap pencapaian kepuasan pelancong juga melibatkan 14 item ujian dan nilai min bagi kesemua item ujian dalam kontrak ini adalah antara 3.60 hingga 3.78, malah masih juga tidak menunjukkan julat perbezaan nilai min yang besar. Bagi item ujian yang mencatatkan bacaan min tertinggi adalah “persekitaran tempat ekopelancongan yang akan saya lawati adalah indah” iaitu sebanyak 3.78 dan item ujian kedua ialah “program ekopelancongan yang akan dinikmati adalah bagus” dengan nilai min sebanyak 3.77. Seterusnya, terdapat dua item ujian yang mencatatkan nilai min yang terendah iaitu “penyediaan juadah atau jualan makanan” mencatatkan nilai min sebanyak 3.60 dan item ujian kedua ialah “kemudahan asas” sebanyak 3.63. Keadaan ini menunjukkan bahawa purata nilai min bagi tahap pencapaian kepuasan pelancongan masih berada pada Skala 4 (memuaskan), tetapi dalam keadaan menghampiri Skala 3 (kurang memuaskan). Dengan kata lain, tahap pencapaian kepuasan pelancong masih boleh dikatakan memuaskan. Walau bagaimanapun, nilai min bagi kesemua item ujian sangat cenderung atau menghampiri Skala 4 kerana kesemua nilai min adalah melebihi 3.5. Oleh itu, dapat dirumuskan bahawa tahap pencapaian kepuasan pelancongan adalah memuaskan. Hal ini dapat disokong dengan hasil kajian mengenai peratusan kekerapan responden memilih skala bagi setiap item ujian yang dikemukakan. Misalnya, nilai purata peratusan kekerapan bagi Skala 4 (memuaskan) adalah sebanyak 44.9 peratus dan bagi Skala 5 (sangat memuaskan) adalah sebanyak 18.8 peratus. Ini menunjukkan bahawa kesemua item ujian mencatatkan peratusan kekerapan pemilihan jawapan dalam kalangan responden bagi kesemua item ujian adalah sangat baik iaitu secara puratanya sebanyak 63.7 peratus responden (gabungan Skala 4 dan 5). Antara item ujian yang mencatatkan nilai peratusan kekerapan tertinggi pada Skala 4 dan 5 ialah “kawasan ekopelancongan adalah selamat” iaitu 49.1 peratus (Skala 4) dan 18.4 peratus (Skala 5). Namun demikian, secara umumnya purata tahap pencapaian kepuasan pelancong di pusat ekopelancongan Melaka adalah setinggi 3.70, mediannya adalah 4.0 dan purata peratusan juga dilihat baik mencecah 63.7 peratus iaitu gabungan peratusan pada Skala 3 dan 4 (Jadual 4).

Jadual 4. Tahap kepuasan berdasarkan pencapaian pelancong

Bil.	Item ujian	Min	Med	SD	Kekerapan (%)				
					1	2	3	4	5
1.	Program ekopelancongan yang akan dinikmati adalah bagus.	3.77	4.00	0.830	1.1	4.1	29.6	47.0	18.2
2.	Banyak maklumat yang akan diperoleh tentang hidupan atau tumbuhan.	3.73	4.00	0.856	1.3	5.7	28.9	46.8	17.3
3.	Hidupan atau tumbuhan yang akan saya lihat memberikan unsur pendidikan kepada saya.	3.72	4.00	0.848	0.9	6.1	30.5	45.5	17.0
4.	Persekitaran tempat ekopelancongan yang akan saya lawati adalah indah.	3.78	4.00	0.898	1.6	5.4	28.2	43.4	21.4
5.	Pekerja dalam kawasan ekopelancongan akan memberikan informasi kepada saya.	3.70	4.00	0.896	1.4	7.5	28.8	44.6	17.7
6.	Pengurusan habitat atau hidupan yang terdapat dalam kawasan ekopelancongan.	3.75	4.00	0.890	1.1	8.2	24.1	47.9	18.8
7.	Hidupan atau keindahan alam semulajadi memberi kenangan.	3.76	4.00	0.918	1.4	7.1	26.6	43.2	21.6
8.	Kemesraan para pekerja.	3.75	4.00	0.937	1.3	8.4	26.8	41.3	22.3
9.	Pengekalan budaya, cara hidup setempat atau alam sekitar.	3.76	4.00	0.862	0.9	6.8	26.6	47.6	18.4
10.	Kawasan ekopelancongan adalah selamat.	3.75	4.00	0.889	1.3	8.0	23.2	49.1	18.4
11.	Kemudahan asas.	3.63	4.00	0.922	1.6	10.2	28.0	44.5	15.7
12.	Penyediaan juadah atau jualan makanan.	3.60	4.00	0.981	2.3	11.4	27.9	40.7	17.7
13.	Kebersihan kawasan ekopelancongan.	3.70	4.00	0.911	1.1	9.1	27.5	43.8	18.6
14.	Perkhidmatan pandu arah dan sistem pengangkutan diurus dengan betul.	3.69	4.00	0.956	1.3	11.3	24.3	43.2	20.0
Purata:		3.7	4.0	0.9	1.3	7.8	27.2	44.9	18.8

N= 560

Keseluruhan hasil kajian mendapati tahap jangkauan dan pencapaian kepuasan pelancong yang telah mengunjungi tempat-tempat ekopelancongan di Negeri Melaka adalah memuaskan atau berada pada Skala 4. Misalnya, bagi tahap jangkauan kepuasan pelancong yang diukur melalui 14 item ujian mendapati secara keseluruhan adalah memuaskan (Skala 4) dengan minnya sebanyak 3.80 dan hasil peratusan kekerapan jawapan responden juga cenderung berada di Skala 4 dan 5 dengan purata gabungan setinggi 69.1 peratus. Melihat kepada tahap pencapaian kepuasan pelancong pula mencatatkan bacaan nilai min sebanyak 3.70 dan nilai peratusan kekerapan jawapan responden pada Skala 4 dan 5 agak rendah sikit berbanding tahap jangkauan kepuasan pelancong iaitu setinggi 63.7 peratus. Secara keseluruhannya, dapat dirumuskan bahawa kedua-dua konstruk kepuasan adalah baik atau tinggi dalam membentuk nilai jangkauan dan pencapaian kepuasan pelancong berdasarkan lokasi-lokasi ekopelancongan di Melaka. Hal ini dapat diperhatikan menerusi nilai min dan peratusan bagi keseluruhan item ujian. Walau bagaimanapun, tahap kepuasan pelancong dalam konteks ekopelancongan dilihat memuaskan iaitu mencecah purata 3.75 atau menghampiri Skala 4. Namun begitu, nilai minnya masih

menunjukkan keperluan usaha untuk meningkatkan tahap kepuasan pelancong sama ada dalam bentuk Pelan Ekopelancongan Kebangsaan atau usaha daripada pihak pengusaha pusat ekopelancongan telibat. Tahap yang memuaskan ini muncul daripada perbezaan dalam diri seseorang pelancong terhadap sesuatu yang dilawatinya dan ia adalah bersifat psikologi.

Perbezaan ini adalah perkara lumrah dalam diri seseorang kerana Almeyda et al (2010) dan Medina (2005) berpendapat ia disebabkan oleh beberapa faktor antaranya perbezaan penawaran produk ekopelancongan dan bagaimana seseorang menghayati sesuatu yang dilaluinya. Dalam konteks psikologi, hal ini adalah jelas kerana Berry dan Parasuraman (1991) menjelaskan ia melibatkan psikologi berbentuk individu dalam mencapai kehendak tidak terbatas. Justeru, perbezaan kepuasan tentang ekopelancongan tidak boleh dielakkan. Hal yang penting dalam mengurus perbezaan tersebut pada pandangan Rangkuti (2002) dan Schmitt (1999) adalah berusaha sedaya mungkin agar para pelancong memperoleh sesuatu yang bermanfaat dan mereka merasa seronok atau gembira dengan lawatan tersebut. Dalam konteks ini, Fraser (2011) berpendapat falsafah utilitarianisme dalam membentuk kegembiraan seseorang perlu dijunjung tinggi iaitu dengan membekalkan perkhidmatan ekopelancongan demi memberikan kepuasan terbaik sedaya mungkin oleh pembekal perkhidmatan. Malah, Otto dan Ritchie (1996) melihat utilitarianisme demi pembentukan hedonistik dalam pelancongan dilihat bermanfaat kerana ia boleh menghasilkan perasaan gembira dan mampu membentuk ulangan lawatan pada masa akan datang. Oleh kerana itu, perbezaan merupakan suatu perkara yang lumrah selagi mana ia tidak mendatangkan masalah kepada industri ekopelancongan di Melaka. Perkara yang penting adalah jangkauan dan pencapaian kepuasan pelancong berada pada situasi sesuai sehingga mewujudkan ulangan kedatangan atau lawatan pada masa akan datang.

Kesimpulan

Hasil kajian secara deskriptif bagi tahap kepuasan (melibatkan jangkauan dan pencapaian kepuasan) pelancong yang telah mengunjungi tempat-tempat ekopelancongan di Negeri Melaka mendapati memuaskan atau berada pada Skala 4. Hal ini jelas bagi tahap jangkauan kepuasan pelancong dengan min sebanyak 3.80 dan 69.1 peratus (gabungan Skala 4 dan 5). Tahap pencapaian kepuasan pelancong pula mencatatkan bacaan nilai min setinggi 3.70 dan 63.7 peratus (gabungan Skala 4 dan 5). Secara keseluruhannya, dapat dirumuskan bahawa kedua-dua konstruk kepuasan adalah baik atau tinggi dalam membentuk nilai jangkauan dan pencapaian kepuasan pelancong berdasarkan lokasi-lokasi ekopelancongan di Melaka. Hal ini dapat diperhatikan menerusi nilai min dan peratusan bagi keseluruhan item ujian.

Rujukan

- Abd Rahim Md. Nor (2009) *Statistical methods in research*. Prentice Hall, Kuala Lumpur.
- Almeyda AM, Broadbent EN, Wyman MS, Durham WH (2010) Ecotourism impacts in the Nicoya Peninsula, Costa Rica. *International Journal of Tourism Research* 12, 803-819.
- Babbie E (1986) *The practice of social research*. Ed. 4. Wadsworth Publishing Co., Belmont, CA.
- Bashar Aref Mohammad Al-Haj Mohammad (2014) Satisfaction, loyalty and intention to revisit. *International Journal of Management Sciences* 2(6), 260-273.
- Berry LL, Parasuraman A (1991) *Marketing services: Competing through quality*. Free Press, New York.
- Bhote KR (1996) *Beyond customer satisfaction to customer loyalty*. American Management Association, New York.
- Buckley R (2004) Partnership in ecotourism: Australian political frameworks. *International Journal of Tourism Research* 6, 75-83.
- Butcher J (2006) Natural capital and the advocacy of ecotourism as sustainable development. *Journal of Sustainable Tourism* 14(6), 529-544.

- Choo H, Jamal T (2009) Tourism on organic farms in South Korea: A new form of ecotourism? *Journal of Sustainable Tourism* 17(4), 431-454.
- Clifton J, Benson A (2006) Planning for sustainable ecotourism: The case for research ecotourism in developing country destinations. *Journal of Sustainable Tourism* 14(3), 238-254.
- Doan TM (2000) The effects of ecotourism in developing nations: An analysis of case studies. *Journal of Sustainable Tourism* 8, 288-304.
- Er Ah Choy (2013) Pembangunan pelancongan lestari di Melaka: Perspektif pelancong. *Geografia-Malaysian Journal of Society and Space* 9(3), 12-23.
- Er Ah Choy, Asmahani Atan, Harsuzilawati Muhammed, Zaini Sakawi, Adam JH (2012) Analisis kelebihan kompetitif ekopelancongan di Mukim Ulu Dong, Raub, Pahang, Malaysia. *Geografia-Malaysian Journal of Society and Space* 8(8), 158-169.
- Eroglu SA, Machleit KA (1990) An empirical study of retail crowding: Antecedents and consequences. *Journal of Retailing* 66, 201-221.
- Esu BB, Arrey VM-E (2009) Tourists' satisfaction with cultural tourism festival: a case study of Calabar Carnival Festival, Nigeria. *International Journal of Business and Management* 4(3), 116-125.
- Fraser C (2011) *The Oxford handbook of world philosophy*. Oxford University Press, Oxford.
- Gray NJ, Campbell LM (2007) A decommmodified experience? Exploring aesthetic, economic and ethical values for volunteer ecotourism in Coasta Rica. *Journal of Sustainable Tourism* 15(5), 463-482.
- Guiltnan JP, Paul GW, Madden TJ (1997) *Marketing management*. Ed. 6. McGraw-Hill, New York.
- Gurung DB, Seeland K (2011) Ecotourism benefits and livelihood improvement for sustainable development in the nature coservation areas of Bhutan. *Sustainable Development* 19, 348-358.
- Hultsch DF, Stuart WSM, Hunter MA, Maitland SB, Dixon RA (2002) Sampling and generalizability in developmental research: comparison of random and convenience samples of older adults. *International Journal of Behavioral Development* 26(4), 345-359.
- Jennifer Kim Lian Chan, Baum T (2007) Ecotourists' perception of ecotourism in lower Kinabatangan, Sabah, Malaysia. *Journal of Sustainable Tourism* 15(5), 574-590.
- Kathy P, Gareth R (2000) Coastwatch UK: A public participation survey. *Journal of Coastal Conservation* 6, 61-66.
- Kessler S (2003) *Customer satisfaction toolkit for ISO 9001: 2000*. ASQ Quality Press, Milwaukee, Wisc.
- KKKP (1996) *Pelan Ekopelancongan Kebangsaan: Garis Panduan 1-25*. Kementerian Kebudayaan, Kesenian dan Pelancongan Malaysia, Kuala Lumpur.
- Kotler P (2003) *Marketing management*. Ed. 11. Prentice Hall, New Jersey.
- Krejcie RV, Morgan DW (1970) Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement* 40, 53-76.
- McAlpin M (2008) Coservation and community-based development through ecotourism in the temperate rainforest of southern Chile. *Policy Sci* 41, 51-69.
- Medina LK (2005) Ecotourism and certification: confronting the principles and pragmatics of socially responsible tourism. *Journal of Sustainable Tourism* 13(3), 281-295.
- Mohd Majid Konting (1990) *Kaedah penyelidikan pendidikan*. Ed. 5. Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur.
- Mohd Rusli Yacob, Ahmad Shuib, Mohd Parid Mamat (2009) The application of choice experiments in the analysis of visitors' preferences for ecotourism facilities and services in Redang Island Marine Park. *International Journal of Business and Society* 10(2), 39-52.
- Nault S, Stapleton P (2011) The community participation process in ecotourism development: A case study of the community of Sogoog, Bayan-Ulgii, Mongolia. *Journal of Sustainable Tourism* 19(6), 695-712.
- Nurain Sahazali, Er Ah Choy (2013) Ekopelancongan di Taman Paya Bakau, Seri Manjung, Perak: persepsi penduduk terhadap impak pembangunan. *Geografia-Malaysian Journal of Society and Space* 9(3), 69-79.
- Olson EA (2012) Notions of rationality and value production in ecotourism: Examples from a Mexican biosphere reserve. *Journal of Sustainable Tourism* 20(2), 215-233.

- Otto JE, Ritchie JRB (1996) The service experience in tourism. *Tourism Management* 17(3), 165-174.
- Peake S, Innes P, Dyer P (2009) Ecotourism and conservation: Factors influencing effective conservation messages. *Journal of Sustainable Tourism* 17(1), 107-127.
- Quintal VA, Polczynski A (2010) Factors influencing tourists' revisit intentions. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics* 22(4), 554-578.
- Rangkuti F (2002) *Measuring customer satisfaction*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ritchie J, Lewis J (2003) *Qualitative research practice: A guide for social science students and researchers*. Sage Publications, Thousand Oaks.
- Ryan C, Saward J (2004) The zoo as ecotourism attraction- visitor reactions, perceptions and management implications: The case of Hamilton Zoo, New Zealand. *Journal of Sustainable Tourism* 12(3), 245-266.
- Schellhorn M (2010) Development for whom? Social justice and the business of ecotourism. *Journal of Sustainable Tourism* 18(1), 115-135.
- Schmitt B (1999) *Experiential marketing: how to get consumers to sense, feel, think, act and relate*. Free Press, New York.
- Sekaran U (2003) *Research methods for business: A skill building approach*. Ed. 4. John Wiley & Sons, New York.
- Somarriba-Chang M, Gunnarsdotter Y (2012) Local community participation in ecotourism and conservation issues in two nation reserves in Nicaragua. *Journal of Sustainable Tourism* 20(8), 1025-1043.
- Stark JC (2002) Ethics and ecotourism: connections and conflicts. *Philosophy and Geography* 5(1), 101-113.
- Talsma L, Molenbrock JFM (2012) User-centered ecotourism development. *Work* 41(2012), 2147-2154.
- Tourism Malaysia (2014) Data kedatangan pelancong ke Malaysia. Kementerian Pelancongan dan Kebudayaan Malaysia, Melaka.
- Tourism Promotion Division Melaka (2014) *Melaka Fun Map*. Pejabat Ketua Menteri Melaka, Air Keroh.
- Waite G, Cook L (2007) Leaving nothing but ripples on the water: Performing ecotourism nature. *Social & Cultural Geography* 8(4), 535-550.
- Weir JE, Jones J (2008) Is a convenience sample useful for estimating immunization coverage in a small population? *PNG Med J* 51(3-4), 155-159.
- Westbrook RA (1980) A rating scale for measuring product or service satisfaction. *Journal of Marketing* 44, 68-72.
- Westbrook RA, Oliver RL (1991) The dimensionality of consumption emotion patterns and consumer satisfaction. *Journal of Consumer Research* 18(1), 84-91.
- Wilkie WL (1994) *Consumer behavior*. Wiley, New York.
- Wirtz J, Bateson EG (1995) An experimental investigation of halo effects in satisfaction measures of service attributes. *International Journal of Service Industry Management* 6(3), 84-102.
- Wirtz J, Chung Lee M (2003) An empirical study on the quality and context-specific applicability of commonly used customer satisfaction measures. *Journal of Service Research* 5(4), 345-355.
- Zaiton Samdin, Yuhani Abdul Aziz, Alias Radam, Mohd Rusli Yacob (2013) Sustainability of ecotourism resources at Taman Negara National Park: contingent valuation method. *International Journal of Business and Society* 14(2), 235-244.
- Zeithaml VA, Bitner MJ (2003) *Service marketing*. McGraw Hill, New York.