

KEPUASAN PENGUNJUNG DI TAMAN BOTANIKAL AYER KEROH, MELAKA

Nur Afiqah Rasyidah Abdul Gaffar

Pelajar, Fakulti Pengurusan Hospitaliti dan Pelancongan, Kolej Universiti Islam Melaka

Amey Rozalina Azeman

Pensyarah, Fakulti Pengurusan Hospitaliti dan Pelancongan, Kolej Universiti Islam Melaka

Corresponding Author's Email: nurafiqah.rasyidah@gmail.com

Article history:

Received : 5 April 2021

Accepted : 20 April 2021

Published : 3 Disember 2021

ABSTRAK

Taman rekreasi awam merupakan salah satu kemudahan fasiliti yang perlu disediakan oleh Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) khususnya kepada komuniti bandar. Persekitan Taman rekreasi yang menarik dan berkualiti akan mempengaruhi kunjungan dan tahap kepuasan pengunjung. Sehubungan dengan itu, kajian yang dijalankan ini adalah mengenai kepuasan pengunjung di Taman Botanical Ayer Keroh, Melaka. Terdapat tiga objektif dalam kajian ini iaitu mengenalpasti hubungan antara kebersihan dengan kepuasan pengunjung, mengenalpasti hubungan antara penyediaan landskap dengan kepuasan pengunjung dan mengenalpasti hubungan antara kemudahan rekreasi dengan kepuasan pengunjung di Taman Botanical Ayer Keroh, Melaka. Kaedah kajian yang digunakan adalah borang soal selidik (*Google Form*) yang diedarkan kepada 74 orang responden dan pemilihan sampel dilakukan menggunakan formula fomula Tabachnick dan Fidel (2013). Data kajian dianalisis menggunakan analisis taburan kekerapan, analisis statistik deskriptif, analisis korelasi pearson, analisis kebolehpercayaan dan analisis regrasi berganda melalui perisian *Statistical Package for Social Science (SPSS 25.0)*. Instrumen kajian adalah soal selidik yang mempunyai dua bahagian iaitu bahagian A adalah item demografi dan bahagian B , C , D dan E adalah menjawab persoalan kajian. Hasil kajian didapati bahawa kepuasan pengunjung adalah disebabkan kebersihan, penyediaan landskap dan kemudahan rekreasi dimana nilai min yang diperoleh positif.

Kata Kunci : Taman Botanical, Kepuasan Pengunjung, Penyediaan Landskap, Kemudahan Rekreasi.

VISITOR SATISFACTION AT AYER KEROH BOTANICAL PARK, MELAKA

Public recreation parks are one of the facilities that need to be provided by the Local Authority (PBT), especially to the urban community. Attractive and quality recreational park environment will affect the visit and the level of visitor satisfaction. In relation to that, this study is about the satisfaction of visitors at the Ayer Keroh Botanical Garden, Melaka. There are three objectives in this study, namely to identify the relationship between cleanliness and visitor satisfaction, to identify the relationship between landscape preparation and visitor satisfaction and to identify the relationship between recreational facilities and visitor satisfaction in Ayer Keroh Botanical Garden, Melaka. The research method used is a questionnaire (Google Form) distributed to 74 respondents and sample selection was done using the formula formula Tabachnick and Fidel (2013). Study data were analysed using frequency distribution analysis, descriptive statistical analysis, Pearson correlation analysis, reliability analysis and multiple regression analysis through Statistical Package for Social Science (SPSS 25.0) software. The research instrument is a questionnaire that has two parts, namely part A is a demographic item and parts B, C, D and E are answering research questions. The results of the study found that visitor satisfaction is due to cleanliness, landscaping and recreational facilities where the mean value obtained is positive.

Keywords: *Botanical Garden, Visitor Satisfaction, Landscape Preparation, Recreational Facilities.*

PENGENALAN

Taman botanikal merupakan taman yang dijaga rapi yang mempunyai pelbagai jenis tumbuhan selain menitik beratkan aspek rekreasi, alam sekitar dan nilai estetika Menurut Sameh (2016) botani adalah sains tumbuh-tumbuhan. Mempelajari prinsip pengkelasan tanaman dan bagaimana kaitannya dengan proses evolusi tanaman adalah langkah pertama untuk menetapkan strategi pemuliharaan tanaman. Aktiviti rekreasi bukanlah sesuatu yang baru dalam kehidupan manusia hari ini. Ia merupakan cara bagi individu mengisi masa lapang, bagi menghilangkan ketegangan selepas waktu kerja, dengan melakukan aktiviti yang membawa kerehatan dan pemulihan tenaga (S.Shiver, 1981).

Pusat rekreasi telah menjadi salah satu tarikan utama bagi masyarakat tempatan dan pengunjung (Nurul Syuhada Shariff, 2020). Dalgarn (2001) menyebut bahawa pusat rekreasi lebih dari sekadar tempat untuk bersenam, pusat rekreasi juga berfungsi sebagai tempat pendidikan berkembang positif harga diri, meningkatkan hubungan sosial, dan meningkatkan kemahiran interpersonal. Menurut Collins (2018), pusat rekreasi adalah kemudahan yang terbuka kepada orang ramai untuk bersantai dan aktiviti rekreasi seperti hiburan taman, akuarium, kebun binatang, dan taman negara.

Kepuasan pengunjung diakui sebagai konsep penting dalam meningkatkan prestasi pelbagai destinasi pelancongan (Masarrat, 2012), dan sering dilihat sebagai hasil yang sesuai kerana pengunjung yang berpuas hati adalah salah satu objektif pelancongan pengurus destinasi (Taplin, 2013). Jeong dan Lee (2006) menunjukkan bahawa faktor utama yang mempunyai kesan terbesar terhadap kepuasan pengunjung adalah pameran persekitaran sementara faktor lain seperti keselamatan, keselamatan, infrastruktur dan imej sangat penting dalam memastikan tahap kepuasan pengunjung yang tinggi (Adom, Jussem, Pudun & Yatim, 2012).

PERMASALAHAN KAJIAN

Taman rekreasi awam merupakan salah satu kemudahan fasiliti yang perlu disediakan oleh Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) khususnya kepada komuniti bandar (Rosniza, 2019). Menurut Kamariyah (1983), taman rekreasi ini haruslah mempunyai ciri-ciri tertentu seperti pembelajaran, nilai estetika dan juga budaya kerana tidak semua kawasan lapang adalah sesuai untuk dijadikan sebuah taman rekreasi. Namun begitu, pada masa kini pelbagai masalah wujud di kebanyakan taman rekreasi awam termasuklah di Taman Botanikal Ayer Keroh, Melaka.

Menurut Stefano (2014) kebersihan adalah masalah pertama sekali kerana ia mengkategorikan apa yang normatif. Seperti yang kita sedia maklum, taman botani merupakan salah satu kawasan yang sesuai bagi aktiviti riadah bagi semua peringkat umur. Maka, tidak hairanlah jika kawasan persekitaran yang seharusnya hijau dicemari dengan pelbagai sampah dan kekotoran.

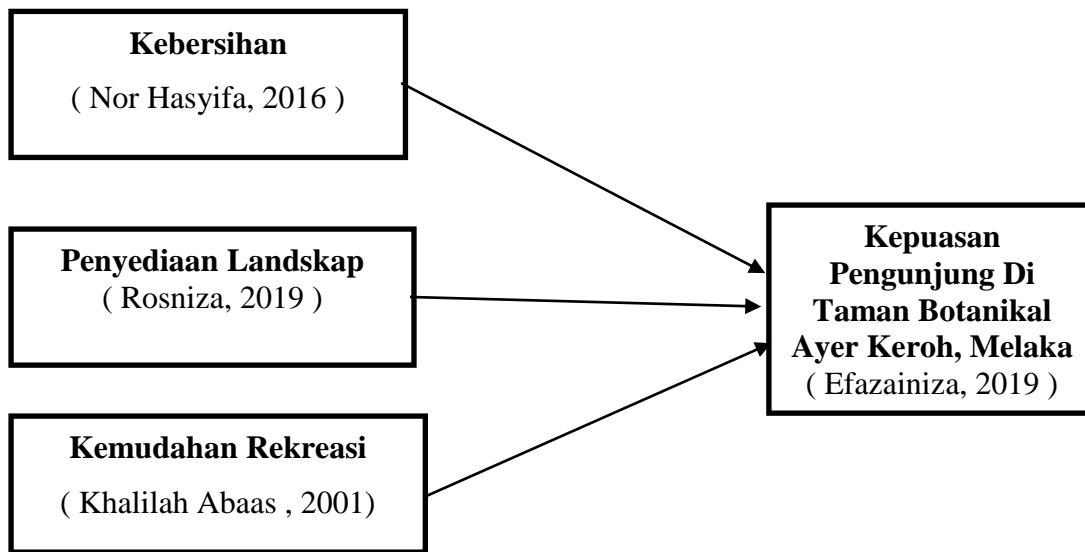
Kajian yang dilakukan oleh Rosniza Aznie Che Rose (2019) dan Nur Efazainiza Ainie Basri (2019) mendapati isu pengurusan landskap turut menjadi perhatian dan dalam masa yang sama isu ini akan menggambarkan imej pihak yang bertanggungjawab. Menurut Pelan Induk Landskap Wilayah Persekutuan Labuan (1997-2015), didapati bahawa pengurusan dan penyelenggaraan landskap taman awam di Malaysia masih berada di tahap yang rendah. Sebagai contoh, elemen landskap seperti peralatan permainan, trek jogging dan siar kaki yang disediakan di kebanyakan taman rekreasi awam telah rosak dan terbiar ekoran daripada kelemahan dalam aspek pengurusan dan penyelenggaraan daripada pihak berkuasa.

OBJEKTIF KAJIAN

Kajian ini mengemukakan tiga objektif kajian iaitu :

- i. Mengenalpasti hubungan antara kebersihan dengan kepuasan pengunjung di Taman Botanikal Ayer Keroh, Melaka.
- ii. Mengenalpasti hubungan antara penyediaan landskap dengan kepuasan pengunjung di Taman Botanikal Ayer Keroh, Melaka.
- iii. Mengenalpasti hubungan antara kemudahan rekreasi dengan kepuasan pengunjung di Taman Botanikal Ayer Keroh Melaka.

KERANGKA KAJIAN



HIPOTESIS KAJIAN

Kajian ini mengemukakan tiga hipotesis kajian iaitu :

H1- Terdapat hubungan yang signifikan antara kebersihan dengan kepuasan pengunjung di Taman Botanical Ayer Keroh, Melaka.

H2 - Terdapat hubungan yang signifikan antara penyediaan landskap dengan kepuasan pengunjung di Taman Botanical Ayer Keroh, Melaka.

H3 - Terdapat hubungan yang signifikan antara kemudahan rekreasi dengan kepuasan pengunjung di Taman Botanical Ayer Keroh, Melaka.

KEPUASAN PENGUNJUNG

kepuasan pengunjung sangat penting dalam mempengaruhi kehadiran pengunjung yang berterusan di masa akan datang. Hal ini kerana, pengunjung yang berpuas hati akan menyebarkan ilmu dan pengalaman yang diperoleh kepada ahli keluarga dan rakan-rakan bagi memperoleh pengalaman yang sama. Menurut Wahab et.al (1992) para pengunjung akan menunjukkan kebanggaan dan kepuasan dengan mengulangi kunjungan atau penggunaan dan pujian yang diberi.

Menurut Ismail dan Abu (2016) kepuasan perlu memfokuskan kepada faktor jangkauan dan pencapaian yang diharapkan oleh seseorang pelancong. Kepuasan merujuk kepada perasaan suka atau kecewa yang muncul daripada hasil sesuatu produk yang diharapkan. Dalam kajian yang sama oleh Ismail dan Abu (2016) turut menyatakan bahawa kepuasan merupakan respon maksimum daripada sesuatu produk atau perkhidmatan. Menurut Yasin M. S (2012) kepuasan merupakan salah satu pemboleh ubah yang dapat menganalisis tingkah laku pelancong asing yang mempengaruhi pilihan destinasi, penggunaan produk dan perkhidmatan serta keputusan untuk membuat lawatan ulangan. Kepuasan juga adalah signifikan untuk mencapai kesetiaan pelanggan bukan hanya pada produk fizikal sahaja, namun dalam konteks pelancongan apabila pengunjung berkeinginan untuk melawat destinasi itu semula, ataupun destinasi lain dalam negara yang sama. (Chrisnie Lawrence, 2018)

Sesetengah faktor masalah yang ditimbulkan mempengaruhi tahap kepuasan para pelawat / pelanggan menurut Ellen Grace (2017) faktor-faktor ini merangkumi kualiti perkhidmatan dan kualiti produk.. Di samping itu, menurut (Wan Rabiah, 2007) Taman rekreasi awam merupakan salah satu elemen penting di dalam sesebuah bandar atau pekan kerana ia menyediakan tempat khas kepada orang awam untuk berekreasi dan beriadah secara percuma. Penyediaan taman rekreasi awam menurut Jubenville (1976) adalah sebagai salah satu elemen di dalam sistem sosial yang membantu menggalakkan pertumbuhan semangat kekitaan (*integrity*). Selain itu, taman rekreasi dalam bandar juga berfungsi sebagai penyejuk udara, penapis kekotoran udara, imej bandar, menyediakan habitat kepada unggas dan burung, tempat rehat serta dapat membantu mengurangkan banjir (Suharto, 2007). Taman rekreasi awam merupakan sebahagian dari tanah lapang yang termaktub dalam Akta Malaysia iaitu Akta Perancangan Bandar dan Desa (Pindaan), Akta A933 tahun 1995 (Malaysia 1995).

KEBERSIHAN

Kebersihan sering kali menjadi prasyarat dalam pergaulan dan interaksi sosial. kebersihan secara fizikal memberikan maksud satu keadaan yang bebas daripada pencemaran udara, tidak mengandungi unsur-unsur yang boleh merosakkan atau mengganggu kesihatan. Manakala bersih daripada sudut dalaman pula sering dihuraikan satu keadaan yang mana seorang itu mempunyai hati jujur dan ikhlas dan dia juga bebas daripada amalan tidak baik dan penyelewengan. Dalam konteks pendidikan, elemen kebersihan adalah perkara yang sangat diberikan perhatian.

Menurut Muhiden (1997) amalan kebersihan merupakan aspek terpenting dalam kehidupan manusia. Kebersihan bukan sahaja boleh memelihara kesihatan seseorang dan sekaligus dapat mencegahnya daripada penyakit, tetapi ia juga merupakan lambing keperibadian seseorang dan simbol kepada kemajuan sesuatu bangsa dan sesebuah negara. Menurut Yusof (2010) keadaan persekitaran yang bersih adalah hasil daripada usaha menjaga dan memelihara kebersihan ruang peribadi dan awam oleh pelbagai peringkat komuniti dan pihak berkuasa. Kebersihan alam sekitar dan ruang bersama seperti jalan, kemudahan-kemudahan, taman, sungai, laut, taman mestilah dikongsi bersama oleh semua peringkat masyarakat (Latiffah, 2010).

Kajian dari Rosniza (2019) mengatakan sesebuah Taman juga melahirkan suasana yang lebih tenang di samping menyumbang kepada udara persekitaran yang bersih dan segar. (Ramkissoo et al., 2018) kawasan lapang yang disediakan untuk aktiviti yoga juga memberi tahap kepuasan yang tinggi dalam kalangan responden. Hal ini kerana kebersihan di sekitar kawasan untuk aktiviti tersebut sentiasa dalam keadaan yang baik. Berdasarkan pemerhatian pengkaji, bagi memastikan aspek kebersihan taman botani berada di tahap yang optimum, pihak berwajib perlulah menyediakan tong sampah dengan bilangan yang bersesuaian dengan keluasan taman dan lokasinya perlulah mudah di lihat dan tidak terlalu jauh. Penyediaan tong sampah ini bukan sahaja memudahkan pengunjung untuk membuang sampah malah menjamin kebersihan taman sentiasa dalam keadaan yang baik dan bebas daripada pencemaran sampah sarap yang dibuang oleh pengunjung.

Seterusnya, kajian oleh Izaham (2011), 44 peratus menyatakan setuju dengan tahap kebersihan yang memuaskan terhadap persekitaran dan kemudahan asas yang disediakan di Taman rekreasi. Hasil kajian yang telah dilakukan oleh Efazainiza (2019) iaitu tahap kepuasan pengunjung di taman rekreasi awam Sabah menunjukkan bahawa terdapat beberapa

perkara atau elemen yang perlu diberi perhatian memandangkan terdapat dua item yang menunjukkan tahap kepuasan pengunjung adalah berada di tahap yang rendah iaitu tandas awam dan kebersihannya serta pengurusan surau dan kebersihannya. Hal ini menunjukkan kepuasan pengunjung dengan kebersihan sangatlah perlu dititikberatkan.

PENYEDIAAN LANDSKAP

Landskap ialah istilah daripada bahasa Belanda yang bermaksud pemandangan desa. Walaupun begitu, istilah ini biasanya merujuk pada keseluruhan rupa bumi sama ada di bandar atau desa termasuk ciri-ciri semula jadi seperti tumbuhan-tumbuhan, tasik, gunung-ganang dan struktur buatan manusia seperti bangunan, jalan raya dan sebagainya. Menurut Garrett Eckbo (1950), Seni bina landskap merupakan sebahagian landskap yang dibentuk oleh manusia dengan tujuan utamanya sebagai ruang untuk manusia hidup (tidak termasuk pertanian dan perhutanan). Dengan itu, pengurusan landskap adalah sangat penting dan memerlukan kerjasama semua pihak termasuklah pengunjung dan komuniti yang berhampiran. Pembangunan landskap dalam konteks pembangunan landskap di Malaysia merangkumi pembinaan landskap di sesebuah taman awam (Rosniza, 2019).

Menurut Hubbard dan Kimball (1917), Seni bina landskap merupakan Seni halus di mana fungsi utamanya adalah untuk mencipta dan memelihara kecantikan alam sekitar yang diduduki oleh manusia termasuk kawasan semulajadi negara. Seterusnya menurut (Efazainiza Ainie, 2019) pembangunan landskap dalam konteks pembangunan landskap di Malaysia merangkumi pembinaan landskap di sesebuah taman awam. Taman awam boleh didefinisikan sebagai satu landskap yang dibina oleh pihak berkuasa di sesebuah tanah lapang bagi tujuan aktiviti rekreasi orang awam yang dipenuhi dengan pelbagai kemudahan dan kelengkapan (Rosniza, 2019).

Penyediaan landskap di sesebuah taman rekreasi awam merupakan salah satu kemudahan yang disediakan oleh Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) khususnya kepada komuniti bandar. Pengurusan landskap yang baik dan berkualiti akan mempengaruhi kunjungan dan tahap kepuasan pengunjung. Walau bagaimanapun, pengurusan landskap di kebanyakan taman awam secara umumnya masih berada pada tahap yang rendah. (Efazainiza, 2019). Berdasarkan kajian yang dijalankan oleh Hamidi et al. (2006), beliau menyatakan bahawa perlunya pengurusan tarikan pelawat ke sesuatu kawasan kerana dengan adanya tarikan pelawat ke sesuatu kawasan akan menyumbang kepada permintaan terhadap kemudahan sokongan dan aktiviti-aktiviti yang dilakukan.

Kedatangan pelawat ke sesuatu kawasan lazimnya akan memberi impak sama ada kesan positif mahupun negatif. Pernyataan ini disokong oleh Johan Afendi (2006) yang menyatakan kesan tersebut boleh dibahagikan kepada tiga iaitu kesan ke atas ekonomi, sosial dan alam sekitar. Pelancongan secara lestari mampu mengurangkan kesan ekologi dan sosiobudaya kepada masyarakat setempat (Zaimah et al., 2018; Jeckie & Greg, 2018). Pembangunan landskap dalam konteks pembangunan landskap di Malaysia merangkumi pembinaan landskap di sesebuah taman awam. Secara umumnya, taman merupakan tanah lapang yang juga dikenali sebagai kawasan rekreasi awam, tempat awam, taman bunga awam atau sebagai tempat untuk bersiar-siar (Garis Panduan Landskap Negara, 2008). Menurut Rosniza (2019), Taman awam boleh didefinisikan sebagai satu landskap yang dibina oleh pihak berkuasa di sesebuah tanah lapang bagi tujuan aktiviti rekreasi orang awam yang dipenuhi dengan pelbagai kemudahan dan kelengkapan. Hal ini menunjukkan hubungan antara penyediaan landskap dengan kepuasan pengunjung haruslah dititikberatkan.

KEMUDAHAN REKREASI

Penyediaan kemudahan rekreasi yang dapat memenuhi keperluan masyarakat adalah selari dengan aspirasi Wawasan 2020 yang berhasrat menjadikan Malaysia sebagai sebuah negara yang maju, berindustri dan pada masa yang sama memiliki kualiti hidup yang tinggi. Penyediaan kemudahan rekreasi ini juga merupakan salah satu usaha menyahut cabaran Kerajaan untuk menjadikan Malaysia sebagai sebuah Negara Taman menjelang tahun 2005 (Jabatan Landskap Negara, 1997). Taman Botanical Ayer Keroh, Melaka menyediakan pelbagai aktiviti dan kemudahan rekreasi yang banyak. Menurut Khalila Abbas (2001) berbagai definisi telah diberikan untuk menerangkan makna rekreasi, antaranya adalah sebagai satu bentuk pengalaman, aktiviti, semangat, satu peringkat pembelajaran dan keadaan tidak berbentuk kerja. Ia digambarkan sebagai sesuatu yang menyeronokkan, menyegarkan dan menghiburkan yang dilakukan secara sukarela dan memberikan kepuasan kepada pelakunya. Defisini ini, walaubagaimana pun adalah terlalu umum dan tidak mencukupi untuk menerangkan maksud rekreasi. Justeru itu berbagai definisi telah dibuat oleh para pengkaji untuk menerangkan maksud rekreasi yang sebenarnya.

Khalilah Abbas (2001) telah mentakrifkan rekreasi sebagai aktiviti yang dijalankan pada masa lapang yang dilakukan secara sukarela dan biasanya akan menghasilkan kepuasan dan ketenangan. Seterusnya Khalilah Abbas (2001) juga melihat rekreasi sebagai aktiviti yang dilakukan dalam masa lapang. Menurut beliau, rekreasi merupakan cara bagi individu untuk menghilangkan ketegangan selepas waktu kerja, dengan melakukan aktiviti yang membawa kerehatan dan pemulihan tenaga. Manakala bagi Neumeyers (1936), rekreasi adalah aktiviti-aktiviti yang dilakukan untuk diri sendiri, tanpa mengharapkan apa-apa ganjaran, sebaliknya aktiviti yang dilakukan adalah bebas, spontan dan menghiburkan. Seseengah aktiviti yang dilakukan adalah didorong oleh minat dan memberi kepuasan yang segera (M. H. Neumeyer dan E. Neumeyer, 1936).

Taman rekreasi awam merupakan salah satu kemudahan fasiliti yang perlu disediakan oleh Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) khususnya kepada komuniti bandar. Menurut Kamariyah (1983), taman rekreasi ini haruslah mempunyai ciri-ciri tertentu seperti pembelajaran, nilai estetika dan juga budaya kerana tidak semua kawasan lapang adalah sesuai untuk dijadikan sebuah taman rekreasi. Namun begitu, menurut Rozniza (2019) pada masa kini pelbagai masalah wujud di kebanyakan taman rekreasi awam termasuklah di Taman Rekreasi Awam Sabah yang memberi fokus kepada Taman Ujana Rimba Tropika. Hasil kajian Khalila Abbas (2001) keadaan ini adalah disebabkan salah satu daya tarikan taman ini adalah kemudahan rekreasinya yang boleh di nikmati secara percuma. Persoalannya, adakah dengan mengenakan bayaran terhadap kemudahan rekreasi yang disediakan di taman ini seperti bayaran masuk, bayaran tandas serta bayaran untuk menikmati aktiviti rekreasi yang disediakan akan menjejaskan bilangan pengunjung yang datang berekreasi di sini. (Khalila Abbas, 2001).

Penyediaan kemudahan rekreasi yang dapat memenuhi keperluan masyarakat adalah selari dengan aspirasi Wawasan 2020 yang berhasrat menjadikan Malaysia sebagai sebuah negara yang maju, berindustri dan pada masa yang sama memiliki kualiti hidup yang tinggi (Jabatan Landskap Negara, 2005). Hal ini menunjukkan bahawa kemudahan rekreasi dengan kepuasan pengunjung sangatlah penting untuk menjadikan Taman rekreasi itu mendapat kepuasan pengunjung.

KAEDAH PENYELIDIKAN

kajian ini dijalankan ini adalah berbentuk kuantitatif kerana menerusi alat pengukuran seperti borang soal selidik melalui kaedah *google form* lebih mudah dan memperolehi data yang lebih tepat oleh kerana instrument tersebut memberi pemahaman mengenai objektif kajian berbentuk angka-angka yang mudah difahami. Sebanyak 20 soalan merangkumi bahagian B (dv-kepuasan pengunjung),C (iv-faktor kebersihan), D (iv-faktor penyediaan lanskap) dan E (iv-faktor kemudahan rekreasi) dengan menggunakan skala jenis likert 5 mata (5 point likert scale), manakala untuk bahagian A, terdapat 6 soalan dengan penggunaan skala nominal sebagai instrumen kajian. Instrument kajian ini telah diedarkan kepada 74 responden yang dipilih secara rawak (*convenient sampling*). Bagi tujuan menganalisis data, perisian SPSS (*Statistical Package for Social Science*) versi 26.0 digunakan bagi bagi menganalisa data yang diperolehi. Antara analisa yang akan dilakukan adalah analisis deskriptif (*descriptive analysis*), pilot test/ kajian rintis (bagi menguji kebolehpercayaan soalan sebagai instrument kajian), ujian kebolehpercayaan (*reliability test*), ujian pekali korelasi Pearson (*Pearson Correlation Coefficient*) dan ujian regrasi berganda (*Multiple Regression*).

DAPATAN KAJIAN

Kajian yang berbentuk kuantitatif ini di analisis menggunakan perisian SPSS versi 26.0. Hasil kajian adalah seperti berikut:

Analisis Frekuensi

	Demografi	Kekerapan	Peratus (%)
Kaum	Cina	10	13.5
	India	6	8.1
	Melayu	58	78.4
Jantina	Lelaki	19	25.7
	Perempuan	55	74.3
Umur	Bawah 25 tahun	61	82.4
	26 – 35 tahun	9	12.2
	36 – 45 tahun	3	4.1
	46 tahun ke atas	1	1.4
Status perkahwinan	Berkahwin	13	17.6
	Bujang	61	82.4
Tahap pendidikan	Sekolah rendah/UPSR	1	1.4
	Sekolah menengah/PMR/SPM	6	8.1
	Diploma	18	24.3
	Ijazah Sarjana Muda	47	63.5
	Sarjana Muda	2	2.7
Pendapatan sebulan (Gaji)	Dibawah RM 1500	51	68.9
	RM 1, 500 – RM 2, 500	13	17.6
	RM 2, 501 – RM 3, 500	4	5.4
	RM 3, 501 – RM 4 500	2	2.7
	Melebihi – RM 4, 501	4	5.4

Berdasarkan jadual kekerapan, kaum melayu menyumbang kepada 78% dengan majoriti adalah wanita (74.3%) berusia bawah 25 tahun (82.4%) dan rata-rata adalah golongan yang belum berkahwin (82.4%) yang datang ke Taman Botanical Ayer Keroh, Melaka. Selain itu, bagi kategori tahap pendidikan pula, sebanyak 63.5% adalah merupakan pemegang ijazah sarjana muda dan sebanyak 68.9% dengan pendapatan bulanan di bawah RM 1500.

ANALISIS KEBOLEHPERCAYAAN (*Reliability Analysis*)

Pembolehubah	Item	Nilai Cronbach Alpha
Tahap kepuasan pengunjung	5	.851
Kebersihan	5	.872
Penyediaan landskap	5	.852
Kemudahan rekreasi	5	.889

Berdasarkan analisa kebolehppercayaan, kepuasan pengunjung mempunyai nilai kebolehppercayaan sebanyak ($\alpha=.851$), manakala bagi pemboleh ubah tidak bersandar iaitu dari segi kebersihan ialah ($\alpha=.872$) dan diikuti dengan penyediaan landskap iaitu ($\alpha=.852$) dan yang terakhir ialah kemudahan rekreasi iaitu ($\alpha=.889$). Ini dapat dirumuskan bahawa instrument kajian mempunyai kebolehppercayaan (Cronbach's Alpha) pada tahap yang tinggi.

ANALISIS KORELASI PEARSON (*Pearson Correlation Analysis*)

Pemboleh ubah	Nilai
Kepuasan pegunjung	-
Kebersihan	.660
Penyedian Landskap	.622
Kemudahan Rekreasi	.562

Berdasarkan jadual ujian korelasi pearson, secara keseluruhan nilai yang diperoleh adalah positif. Ini menunjukkan bahawa semua pemboleh ubah tidak bersandar mampu mempengaruhi kepuasan pengunjung untuk datang ke Taman Botanical Ayer Keroh, Melaka. Faktor penyediaan landskap menyumbang kepada nilai hubungan yang paling tinggi, iaitu $r=.622$. Faktor kedua tertinggi adalah kebersihan iaitu $r=.660$ dan faktor kemudahan rekreasi adalah mempunyai hubungan yang paling rendah iaitu $r=.562$.

ANALISA KORELASI BERGANDA (*Multiple Regression Analysis*)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.711 ^a	.506	.485	1.81464

a. Predictors: (Constant), KemudahanRekreasi, Kebersihan, PenyediaanLandskap

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.770	1.661		2.270	.026
	Kebersihan	.350	.108	.427	3.238	.002
	Penyediaan Landskap	.094	.129	.508	.729	.468
	Kemudahan Rekreasi	.181	.069	.284	2.621	.011

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Berdasarkan ujian regrasi berganda, didapati 50.6% ($R^2=.506$) faktor kebersihan, penyediaan landskap dan kemudahan rekreasi mempengaruhi kepuasan pengunjung untuk dtang ke Taman Botanical Ayer Keroh, Melaka. Keputusan analisis regrasi berganda ini menunjukkan bahawa faktor penyediaan landskap menunjukkan nilai beta yang paling tinggi ($\beta = .508$, $p<0.01$) diikuti oleh faktor kebersihan mempunyai nilai beta ($\beta = .427$, $p<0.01$) dan faktor kemudahan rekreasi sebagai nilai terendah ($\beta = .284$, $p<0.01$).

PERBINCANGAN

Hubungan Antara Kebersihan Dengan Kepuasan Pengunjung Di Taman Botanical Ayer Keroh, Melaka

Berdasarkan kepada jadual 4.9 telah menunjukkan hubungan yang positif antara kebersihan dengan kepuasan pengunjung di Taman botanikal Ayer Keroh, Melaka ($\beta=.427$). Ini menunjukkan kebersihan sangat mempengaruhi kepuasan pegunjung di Taman botanikal Ayer Keroh, Melaka.

Hubungan Antara Penyediaan Landskap Dengan Kepuasan Pengunjung Di Taman Botanical Ayer Keroh Melaka

Analisa regrasi berganda menunjukkan hubungan yang positif antara penyediaan landskap dengan kepuasan pengunjung di Taman botanikal Ayer Keroh, Melaka ($\beta=.508$). Ini menunjukkan penyediaan landskap mempengaruhi kepuasan pegunjung di Taman botanikal Ayer Keroh, Melaka dengan kadar yang sangat tinggi. Dapatlah disimpulkan bahawa faktor ini merupakan kriteria utama yang menyumbang kepada kunjungan ke taman rekreasi tersebut.

Hubungan Antara Kemudahan Rekreasi Dengan Kepuasan Pengunjung Di Taman Botanical Ayer Keroh, Melaka

Dapatan telah menunjukkan hubungan yang positif antara kemudahan rekreasi dengan kepuasan pengunjung di Taman botanikal Ayer Keroh, Melaka ($\beta=.284$) dengan kadar hubungan yang agak minimum. Maka, dapatlah disimpulkan bahawa kemudahan yang terdapat di taman tersebut bukanlah faktor utama tarikan utama pengunjung.

CADANGAN PENYELIDIKAN MASA DEPAN

Melalui penelitian terhadap kajian ini dan merujuk kepada hasil dapatan yang diperoleh kajian terhadap kepuasan pengunjung ini haruslah dilakukan kerana Taman botanikal ini merupakan tempat yang popular untuk pengunjung berekreasi. Kajian kepuasan pengunjung ini juga boleh dijalankan dalam beberapa tahun dari sekarang untuk mengenalpasti tahap kepuasan pengunjung terhadap kebersihan, penyediaan landskap dan kemudahan rekreasi di Taman botanikal Ayer Keroh, Melaka. Di samping itu, pihak Taman botanikal juga dapat memperbaiki kelemahan pengurusan mereka dari masa ke masa. Kajian ini juga boleh membantu pihak Taman botanikal untuk menambahbaik kebersihan, penyediaan landskap, kemudahan rekreasi dan juga dari aspek lain.

1. Pengkaji berharap pihak organisasi dapat mengadakan program - program rekreasi seperti larian amal dan pada masa yang sama dapat memperkenalkan Taman botanikal tersebut.
2. Pengkaji berharap pihak organisasi dapat memperketatkan peraturan di Taman rekreasi tersebut seperti saman sesiapa yang membuang sampah merata – rata.
3. Pengkaji berharap pihak organisasi dapat menambahbaik kebersihan, penyediaan landskap dan kemudahan rekreasi di Taman botanikal tersebut. Disamping itu, penambahbaikkkan dari segi perkhidmatan juga harus dilakukan.
4. Pengkaji berharap kajian sebegini dapat diperluaskan supaya dapat memudahkan penyelidikan masa depan

RUJUKAN

- Ahmad, M. N. H., Rosli, H. F., Takril, N. F., & Sabri, S. A. (2017, May). Penyediaan Fasilitas Orang Kurang Upaya (Oku) Di Institusi Pengajian Tinggi Di Lembah Klang: Satu Kajian Kes.
- Aznie, R. C., Hasyifa, N. A., Rosmiza, M. Z., & Zaini, S. (2016). Pengurusan Rekreasi Di Pusat Tumpuan Bandar Bukit Fraser.
- Çay, R. D. (2015). Recreation and urban park management. Environment and Ecology at the Beginning of 21st Century,
- Crilley, G., Weber, D., & Taplin, R. (2012). Predicting visitor satisfaction in parks: Comparing the value of personal benefit attainment and service levels in Kakadu National Park, Australia.
- Isnaini, P. R., & Abdillah, Y. (2018). Pengaruh Citra Merek Destinasi Terhadap Keputusan Berkunjung Dan Kepuasan Pengunjung Serta Dampaknya Pada Minat Kunjung Ulang (Survei Pada Pengunjung Taman Rekreasi Selecta Kota Batu Yang Termasuk Dalam Kategori Generasi Millennial).
- Jusoh, M. A., & Sulaiman, N. M. (2020). Kualiti perkhidmatan, kepuasan pelanggan dan kesetiaan terhadap firma audit.
- Khalilah, A. (2001). Persepsi Pengunjung Terhadap Taman Rekreasi Dalam Bandar: Kajian Kes Taman KLCC, Kuala Lumpur.

- Kurniasih, A., & Taher, A. (2018). kepuasan pengunjung media online femaledaily. com dalam memperoleh informasi (studi pada mahasiswi universitas syiah kuala).
- Mapjabil, J., Zainol, R. M., Salleh, N. M., Eranza, D. R. D., & Hamat, S. S. A. (2020). Tahap Kepuasan Pengunjung Terhadap Kemudahan Dan Perkhidmatan Gerai Makanan Laut Di Kota Kinabalu, Sabah.
- Meng, B., & Han, H. (2018). Working-holiday tourism attributes and satisfaction in forming word-of-mouth and revisit intentions: Impact of quantity and quality of intergroup contact.
- Muhammad, W. A. (2017). Tinjauan Buku Politik Wacana Budaya Kebersihan Dalam Pascakolonial Indonesia.
- Mustafar, F. W., Hamdan, M. H. D., Jusoh, N., & Mustafar, S. (2020). Penjagaan Alam Sekitar Menurut Maqasid Syariah Dan Undang-Undang.
- Prasetyo, D. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Obyek Wisata Taman Rekreasi Pantai Kartini Rembang (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Semarang).
- Putra, C. F., Pangestuti, E., & Nuralam, I. P. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Bengkel AUTO 2000 Sukun Malang).
- Rahman, M. M. A. (1997). Kebersihan Alam Sekitar Mengikut Perspektif Islam.
- Rodger, K., Moore, S. A., & Taplin, R. (2012). Visitor satisfaction, loyalty and protected areas: a review and the future.
- Rose, R. A. C., & Basri, N. E. A. (2019). Analisis tahap kepuasan pengunjung di taman rekreasi awam Sabah (Analysis of visitor satisfaction levels in Sabah recreational public parks).
- Shuhari, S., Nazlesham, N. H., Saleh, N. S. M., Kamal, S. N. I. A. M., & Aznan, A. U. (2020). Mengkaji tahap kepuasan pengunjung ke Taman Negara Pulau Pinang.
- Speltini, G., & Passini, S. (2014). Cleanliness/dirtiness, purity/impurity as social and psychological issues.
- Trinh, T. T., & Ryan, C. (2013). Museums, exhibits and visitor satisfaction: a study of the Cham Museum, Danang, Vietnam.
- Triyono, J., Damiasih, D., & Sudiro, S. (2018). Pengaruh Daya Tarik dan Promosi Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung Kampoeng Wisata di Desa Melikan Kabupaten Klaten. Kepariwisata
- Wafa, R. S. N. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Para Pengunjung Objek Wisata Dreamland Kecamatan Ajibarang Kabupaten Banyumas (Doctoral dissertation, IAIN Purwokerto).
- Wibowo, S. F., Sazali, A., & RP, A. K. (2016). The Influence of Destination Image and Tourist Satisfaction toward Revisit Intention of Setu Babakan Betawi Cultural Village.
- Yuksel, A., & Yuksel, F. (2008). Tourist satisfaction: Definitional and relational issues. Tourist Satisfaction and Complaining Behavior:
- Yusoff, A. N. M., Ayup, M. T. M., & Ab Majid, A. (2020). Elemen Kerohanian dalam Program Kebersihan Sekolah Menengah di Negeri Selangor Darul Ehsan.