

FAKTOR–FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGUNJUNG DI TAMAN REKREASI: SUATU KAJIAN DI MASJID TANAH, MELAKA

Dina Syamilah Zaid
Kolej Universiti Islam Melaka

Hartini Adenan
Kolej Universiti Islam Melaka

Baharom Said
Kolej Universiti Islam Melaka

Corresponding Author's Email: dinasyamilah@kuim.edu.my

Article history:

Received : 23 August 2021

Accepted : 18 November 2021

Published : 28 December 2021

ABSTRAK

Aktiviti rekreasi merupakan salah satu dalam aktiviti pelancongan dan bukanlah sesuatu yang baru dalam kehidupan manusia hari ini. Ia merupakan cara bagi seseorang individu mengisi masa lapang, bagi menghilangkan ketegangan selepas waktu kerja, dengan melakukan aktiviti yang membawa kerehatan dan pemulihan tenaga. Oleh itu, kajian ini bertujuan untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung di Taman Rekreasi, Masjid Tanah, Melaka. Secara khususnya kajian ini mengenalpasti faktor pengurusan landskap, faktor kemudahan rekreasi dan faktor alam semulajadi yang mempengaruhi kepuasan pengunjung yang berkunjung di Taman Rekreasi Masjid Tanah, Melaka. Kajian yang di jalankan berbentuk kuantitatif iaitu melibatkan seramai 120 orang pengunjung dipilih menjadi responden yang pernah mengunjungi Taman Rekreasi di Masjid Tanah Melaka. Borang soal selidik telah diedarkan kepada pengunjung yang berkunjung di Taman Rekreasi Masjid Tanah, Melaka. Soal selidik lima mata digunakan bagi memperolehi data dan penyelidik telah menggunakan Statistical Package for Social Science (SPSS) Versi 25 untuk menjalankan kajian ini. Secara keseluruhannya kajian ini merumuskan, faktor-faktor yang dikaji iaitu pengurusan lanskap, kemudahan rekreasi dan alam semulajadi adalah memberi kesan kepada pengunjung dan mereka sedar bahawa faktor-faktor ini penting dikekalkan dan dijaga untuk mengekalkan tahap kualiti kemudahan yang disediakan di Taman Rekreasi Masjid Tanah, Melaka. Kajian ini membantu pihak kerajaan negeri dan pengunjung untuk memahami lebih mendalam tentang kemudahan dan memberi manfaat terhadap kajian yang di kaji.

Kata Kunci: kepuasan pengunjung, pengurusan landskap, kemudahan rekreasi, alam semulajadi

THE FACTORS THAT INFLUENCE VISITOR SATISFACTION IN THE RECREATIONAL PARK, MASJID TANAH, MELAKA

ABSTRACT

Recreational activities are one of the tourism activities and are not something new in human life today. It is a way for an individual to fill his free time, to relieve stress after work, by doing activities that bring relaxation and energy recovery. Therefore, this study aims to look at the factors that influence visitor satisfaction in the Recreational Park, Masjid Tanah, Melaka. Specifically, this study identifies landscape management factors, recreational facilities factors and natural factors that influence the satisfaction of visitors who visit the Masjid Tanah Recreational Park, Melaka. The study was conducted in a quantitative manner involving a total of 120 visitors selected as respondents who had visited the Recreational Park at Masjid Tanah Melaka. Questionnaires were distributed to visitors who visited the Masjid Tanah Recreational Park, Melaka. A five-point questionnaire was used to obtain data and researchers used the Statistical Package for Social Science (SPSS) Version 25 to conduct this study. Overall, this study concludes that the factors studied, namely landscape management, recreational facilities and nature are affecting visitors and they are aware that these factors are important to maintain and maintain to maintain the quality of facilities provided in Masjid Tanah Recreational Park. Malacca. This study helps the state government and visitors to understand more deeply about the facilities and benefits of the study.

Keywords: *Visitor Satisfaction, Landscape Management, Recreational Facilities, Nature*

PENDAHULUAN

Melaka merupakan sebuah negeri pelancongan bersejarah di Malaysia. Walaupun begitu, kerajaan negeri turut memperkenalkan pelancongan bertemakan aktiviti rekreasi sebagai tarikan pelancongan kedua terpenting di negeri Melaka. Pelancongan rekreasi yang mendapat perhatian kepada pelancong adalah Menara Taming Sari, Melaka River Cruise, dan Melaka Zoo dan Night Safari. Menara Taming Sari adalah aktiviti untuk menyaksikan panorama yang indah pada ketinggian 80 meter (Portal Rasmi Kerajaan Negeri Melaka, 2015). Selain dari pelancongan bertemakan aktiviti rekreasi, taman rekreasi juga menjadi tumpuan pelancong atau pengunjung untuk beriadah sambil menikmati keindahan alam sekeliling.

Taman rekreasi awam merupakan salah satu kemudahan fasiliti yang disediakan oleh Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) untuk kemudahan komuniti sekitar. 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 (Rose & Basri, 2019). Namun begitu, pada masa kini pelbagai masalah wujud di kebanyakan taman rekreasi termasuklah di Taman Rekreasi Masjid Tanah, Melaka. Keadaan ini boleh dilihat melalui perubahan khususnya dalam aspek kemudahan awam yang terdapat di taman tersebut. Dengan itu, pengurusan landskap adalah sangat penting dan memerlukan kerjasama semua pihak termasuklah pengunjung dan komuniti yang berhampiran. Di Masjid Tanah, terdapat dua taman rekreasi yang menarik pengunjung datang iaitu Taman Rekreasi Durian Daun dan Taman Rekreasi Bukit Beringin. Penyelidik telah mengkaji beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung iaitu pengurusan langkap, kemudahan rekreasi dan alam semulajadi.

Oleh itu, kajian ini memberi kepentingan kepada pihak berwajib agar dapat melakukan penambahbaikan untuk keselesaan pengunjung di Taman Rekreasi Masjid Tanah, Melaka. Daripada kajian ini juga, pihak berwajib mestilah mempunyai pengetahuan yang lebih baik samada terhadap sistem pelaksanaan dan penyelenggaraannya untuk menyakinkan pengunjung secara umumnya dan masyarakat setempat secara khususnya. Ini bagi memastikan kepentingan orang awam juga diambil kira oleh pihak berkuasa supaya segala usaha dan wang yang dibelanjakan akan memberi manfaat kepada rakyat dan orang awam secara umumnya.

SOROTAN LITERATUR

Tempat riadah merupakan satu tempat terapi untuk menenangkan fikiran bagi seseorang. Selain dari tempat beriadah, ia juga menjadi tempat untuk melihat keindahan alam sekitar dalam masa yang sama untuk membolehkan pengunjung menikmati kemudahan yang di sediakan. Sesetengah faktor masalah yang ditimbulkan mempengaruhi tahap kepuasan para pelawat / pelanggan (Nasir, Faiz, & Lee, 2011). Faktor-faktor ini merangkumi kualiti perkhidmatan dan kualiti produk yang disediakan. Oleh itu, kajian ini mengkaji beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung iaitu pengurusan langkap, kemudahan rekreasi dan alam semulajadi.

Landskap adalah tahap spatial yang ideal untuk menguruskan sesebuah kawasan kerana banyak proses dan gangguan ekologi berlaku pada skala tersebut. 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 & Basri, 2019). Hubungan antara pengurusan landskap dengan kepuasan pengunjung di taman rekreasi yang baik dan berkualiti

akan mempengaruhi kunjungan dan tahap kepuasan pengunjung (Rosniza & Basri,2019). Walau bagaimanapun, pengurusan landskap di kebanyakan taman awam secara umumnya masih berada pada tahap yang rendah. Sehubungan dengan itu, kajian yang dijalankan ini adalah berkenaan dengan pengurusan landskap di Taman Rekreasi Masjid Tanah, Melaka dalam konteks penerimaan pengunjung. Oleh yang demikian, sesebuah taman rekreasi awam perlu dilengkapi dengan kemudahankemudahan yang dapat menjamin kepuasan pengunjung seiring dengan keperluan semasa pengunjung.

Penyediaan kemudahan rekreasi untuk masyarakat yang sempurna amat penting dalam usaha untuk membolehkan pengunjung dan komuniti sekitar menggunakan kemudahan yang disediakan dengan baik. Menurut Khalilah Abbas (2001), rekreasi merupakan aktiviti yang dilakukan dalam masa lapang dan 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. Sesetengah aktiviti yang dilakukan adalah didorong oleh minat dan memberi kepuasan yang segera. Menurut Rosniza (2016), kemudahan asas untuk kemudahan rekreasi yang disediakan mungkin tidak dapat memenuhi kepuasan setiap pengunjung tetapi penambahbaikan untuk taman rekreasi yang dikunjungi untuk kawasan ini terus dilakukan bagi kemudahan pengunjung dan komuniti sekitar sesebuah taman rekreasi.

Aset semula jadi yang berasaskan alam sekitar atau budaya menjadi sebahagian prasyarat dalam memajukan sektor pelancongan. Apabila ia menjadi motif utama kunjungan pelancong ke sesebuah destinasi ini menunjukkan bahawa faktor ini berterusan menjadi penting dalam pelancongan. Aset semula jadi ini juga mendapat perhatian kerajaan dan penyelidik apabila kesedaran masyarakat global terhadap kepentingan penjagaan alam sekitar dan warisan budaya mula meningkat. Pengurusan yang terancang dan menyeluruh haruslah dijalankan bagi memastikan pembangunan pelancongan dijalankan secara lestari (Anuar et al. 2013). Selain itu, aset semulajadi juga merupakan sumber pencarian pengalaman dalam kalangan pelancong. Ciri-ciri aset semulajadi terdiri daripada tarikan seperti pemandangan indah seperti sinaran matahari, panorama laut dan pantai sehinggalah kepada tempat yang belum diterokai oleh manusia yang membolehkan dimensi produk dan pengalaman pelancongan berkaitan alam sekitar dipelbagaikan (Anuar et al. 2013). Manakala pelancongan budaya adalah pelancongan yang berkait rapat dengan aspek-aspek warisan, tradisional, legasi lama dan juga cara hidup masyarakat masa kini yang ditawarkan sebagai produk dalam pasaran pelancongan (Mohamed Anwar dan Zulayti ,2011).

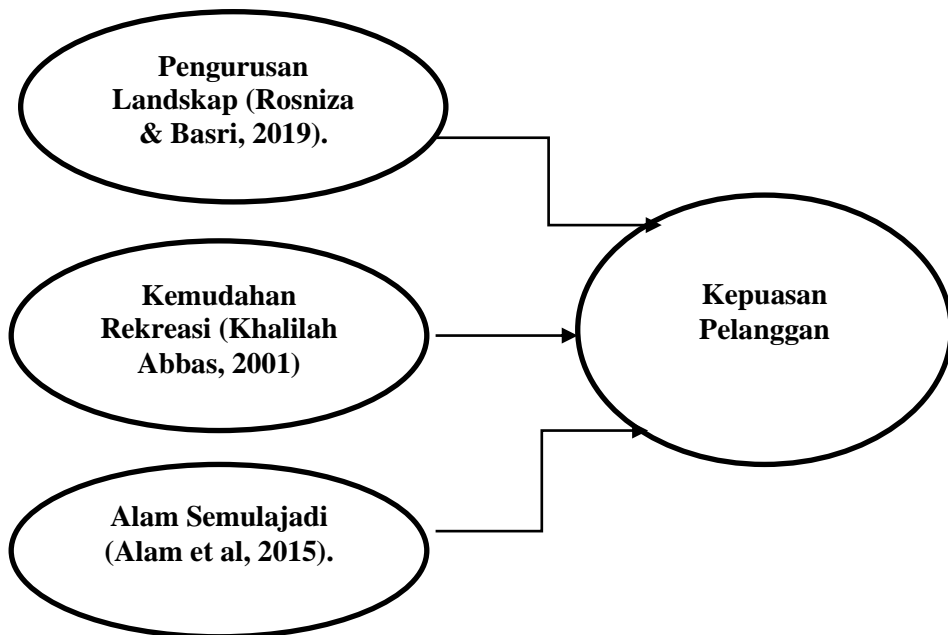
Ekoran dari kesedaran tentang impak positif kepada kualiti hidup manusia daripada pemeliharaan dan pemuliharaan alam semula jadi, (Alam et al,2015) beberapa kawasan telah dibangunkan sebagai tapak pemeliharaan dan pemuliharaan bagi meningkatkan biodiversiti dan integriti ekosistem flora dan fauna. Namun begitu, aktiviti pemeliharaan dan pemuliharaan lazimnya kurang mendapat perhatian, kerjasama dan komitmen awam dan swasta kerana ianya

tidak memberikan imbuhan dan keuntungan material secara langsung dan berlipat ganda.

Terdapat tiga (3) objektif kajian yang dikenalpasti melalui kajian ini iaitu mengenalpasti faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung di Taman Rekreasi di Masjid Tanah, Melaka. Iaitu mengenalpasti faktor pengurusan landskap, kemudarn rekreasi dan alam semulajadi yang mempengaruhi kepuasan pengunjung di Taman Rekreasi di Masjid Tanah, Melaka.

Pembolehubah Bebas /Tidak Bersandar

Pembolehubah Bersandar



Rajah 1: Kerangka konsep Kajian

Berikut merupakan kerangka konsep kajian yang digunakan oleh pengkaji dalam kajian ini berdasarkan rajah 1. Pengkaji menggunakan tiga item sebagai pembolehubah tidak bersandar iaitu pengurusan landskap, kemudahn rekreasi dan alama semulajadi manakala pembolehubah bersandar yang digunakan oleh pengkaji ialah kepuasan pelanggan di Taman Rekreasi, Masjid Tanah, Melaka.

PERMASALAHAN KAJIAN

Pada masa kini, bidang pelancongan dan hospitaliti semakin berkembang dari tahun ke tahun. Walaubagaimanapun, tahap kepuasan pengunjung terhadap lokasi ekopelancongan di Melaka sukar dilakukan kerana tiada bukti jelas

daripada kajian terdahulu. Pelbagai skop kajian tentang ekopelancongan telah dijalankan oleh pengkaji terdahulu antaranya berkaitan dengan keutamaan pilihan pelancong terhadap kemudahan dan perkhidmatan (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). Kajian tentang tanggungjawab sosial sektor ekopelancongan pula disentuh oleh (Medina,2005). Walau bagaimanapun, kajian berkaitan tahap kepuasan pelancong khususnya ekopelancongan di Melaka dilihat memberikan sumbangan kepada ilmu dan relevan dalam penyelidikan pada masa kini. Antara masalah lain yang dihadapi dalam mewujudkan taman rekreasi sebagai pusat riadah adalah pengurusan kawasan lapang.

Ibrahim (2015) menyatakan bahawa telah menjadi perkara biasa bagi pihak pemaju menyediakan kawasan lapang dan bukan ruang lapang. Masalah timbul apabila kawasan lapang sering digunakan bagi tujuan menutup Kawasan kawasan yang kurang pada pelan (Salingaros, 2005). Penyediaan kawasan lapang yang dibuat di sesuatu kawasan hanya sekadar memenuhi syarat-syarat kebenaran merancang (Idris, 2010). Justeru itu, kawasan lapang perlu dijaga dan pihak yang bertanggungjawab harus mematuhi syarat-syarat yang dinyatakan dalam dasar sedia ada. Menurut Rooslinda (2002), tahap penyelenggaraan yang rendah juga menyebabkan pengurusan sesebuah kawasan rekreasi sering mengalami masalah. Tidak dinafikan bahawa masalah vandalisme dalam kalangan masyarakat semakin berleluasa terutamanya di kawasan rekreasi sehingga menyebabkan kawasan rekreasi mempunyai kurang daya tarikan, usang dan mencemarkan pemandangan. Hal ini secara tidak langsung menyebabkan kehadiran pengunjung yang semakin berkurangan. Perbuatan negatif segelintir masyarakat seperti mencemarkan kawasan lapang menyebabkan kawasan lapang menjadi kotor dan usang. Masalah dalam sistem penyelenggaraan dan pengurusan taman-taman rekreasi oleh pihak berkuasa tempatan menyebabkan kawasan lapang kurang diselenggarakan.

Oleh kerana itu, objektif kajian adalah untuk meneliti tahap kepuasan pengunjung terhadap lokasi Taman Rekreasi di Masjid Tanah, Melaka menggunakan konstruk ukuran jangkauan dan pencapaian bagi menggambarkan tahap kepuasan pengunjung.

OBJEKTIF KAJIAN

1. Mengenalpasti faktor pengurusan landskap yang mempengaruhi kepuasan pengunjung di Taman Rekreasi, Masjid Tanah, Melaka.
2. Mengenalpasti faktor kemudahan rekreasi yang mempengaruhi kepuasan pengunjung di Taman Rekreasi, Masjid Tanah, Melaka.
3. Mengenalpasti faktor alam semulajadi mempengaruhi kepuasan pengunjung di Taman Rekreasi, Masjid Tanah, Melaka.

REKA BENTUK KAJIAN

Kajian ini adalah berbentuk kuantitatif dan data dikumpulkan dengan cara mengedarkan borang kaji selidik kepada pengunjung yang pernah mengunjungi Taman Rekreasi di Masjid Tanah, Melaka. Borang soal kaji selidik merupakan teknik pengumpulan data yang dipilih dalam kajian ini. Dalam kajian ini, seramai 120 orang dipilih menjadi responden yang mengunjungi Taman Rekreasi Masjid Tanah Melaka. Penentuan saiz sample yang berpadanan dengan saiz populasi diambil berdasarkan Tabachnick dan Fidell (2001). Dalam kajian ini, kaedah persampelan yang digunapakai adalah kaedah persampelan mudah dimana kaedah ini membolehkan setiap sampel mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi sampel dalam kajian ini.

Kaedah korelasi dipilih kerana kaedah ini dikatakan kukuh dalam kajian yang melibatkan kumpulan responden yang mengaplikasikan generalisasi dari sampel yang dikaji kepada kumpulan yang lebih besar melangkaui sampel itu sendiri (Holton & Burnet, 1997). Kajian ini menggunakan kaedah korelasi kerana kajian ini ingin mengkaji kepuasan pengunjung dalam hubungan antara pengurusan landskap, kemudahan rekreasi dan alam semulajadi di Taman Rekreasi, Masjid Tanah, Melaka. Tempat dalam kajian ini adalah Taman Rekreasi Durian Daun dan Taman Rekreasi Bukit Beringin Masjid Tanah, Melaka. Populasi adalah kumpulan sasaran pengkaji iaitu kumpulan kepada siapa hasil kajian akan dijalankan. Populasi dalam kajian ini adalah pengunjung yang datang ke Taman Rekreasi di Masjid Tanah, Melaka.

Dalam kajian ini, saiz sampel ditentukan menggunakan formula daripada Tabachnick dan Fidell (2001). Daripada formula Tabachnick dan Fidell (2001) jumlah sampel yang diperlukan ialah sekurang-kurangnya 74 dan/atau lebih. Menurut Tabachnick dan Fidell (2001), jumlah sampel yang disarankan oleh formula ini adalah jumlah minimum yang perlu diperolehi oleh pengkaji, namun jumlah yang lebih besar adalah digalakkan. Maka, dalam kajian ini, pengkaji telah mengedarkan 120 borang soal selidik kepada pengunjung di Taman Rekreasi Masjid Tanah, Melaka dengan menggunakan kaedah persampelan yang bersesuaian dengan kajian yang dijalankan.

Dalam menjalankan kajian ini pengkaji telah menggunakan instrumen dan alat ukur dalam bentuk soal selidik yang terdiri daripada dua bahagian iaitu; Bahagian A: soal selidik maklumat latar belakang subjek kajian, bahagian B, C, D dan E mengandungi soal selidik pengurusan langkap, kemudahan rekreasi, alam semulajadi dan kepuasan pelanggan. Penggunaan borang soal selidik digunakan oleh pengkaji di dalam memungut data kajian ini. Sebelum pengkaji menghantar borang soal selidik kepada responden, terlebih dahulu pengkaji membuat semakan borang soal selidik sebelum menjalankan kajian di Taman Rekreasi di Masjid Tanah, Melaka.

Data yang diperolehi dari kajian ini menggunakan kaedah “*SPSS for Windows*” versi 25.0 (*Statistical Packages for Social Science*) bagi menganalisa data secara saintifik. Tujuan penggunaan perisian ini adalah untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan daripada proses pengagihan soalan kepada sampel. Antara teknik analisa statiskal yang digunakan dalam kajian ini ialah analisis

deskriptif (*Descriptive Analysis*), analisis korelasi (*Correlation Analysis*) dan analisis regresi (*Regression Analysis*).

DAPATAN DAN PERBINCANGAN

Kepuasan pelanggan merupakan satu aspek yang boleh mengukur faktor-faktor yang mempengaruhi pengunjung untuk datang ke Taman Rekreasi. Berdasarkan jadual 1 di bawah, kepuasan pelanggan mempunyai nilai (Cronbach's Alpha) iaitu ($\alpha = 0.891$), diikuti dengan pengurusan landskap ($\alpha = 0.822$), manakala bagi faktor kemudahan rekreasi mempunyai nilai (cronbach's alpha) ($\alpha = 0.881$) dan bagi faktor alam semulajadi pula mempunyai nilai (Cronbach's Alpha) ($\alpha = 0.910$). Ini menunjukkan instrumen kajian mempunyai kebolehpercayaan (Cronbach's Alpha) pada tahap yang boleh diterima iaitu dengan nilai 0.60 keatas manakala nilai (Cronbach's Alpha) 0.71 keatas merupakan nilai yang kuat dan lebih baik (Konting, 2005). Ini dapat dirumuskan bahawa instrument kajian mempunyai kebolehpercayaan (Cronbach's Alpha) pada tahap yang tinggi. Hal ini menunjukkan instrument yang digunakan adalah sesuai bagi menilai tahap faktor faktor kepuasan pengunjung di Taman Rekreasi , Masjid Tanah, Melaka. Menurut Konting (2005), nilai koefisien kebolehpercayaan yang $\alpha > .6$ menunjukkan kebolehpercayaan instrumen kajian adalah tahap yang baik.

Jadual 1: Ujian Kebolehpercayaan Kajian Sebenar

Pembolehubah	Item	Kajian sebenar (n = 120)
Kepuasan Pengunjung	5	.891
Pengurusan Landskap	5	.822
Kemudahan Rekreasi	5	.881
Alam Semulajadi	5	.910

ANALISIS DESKRIPTIF

Bahagian ini akan menerangkan secara terperinci tiga faktor yang telah dianalisis. Terdapat 3 bahagian utama yang merupakan pembolehubah bersandar dan pembolehubah tidak bersandar yang dikaji dalam kajian ini iaitu faktor pengurusan landskap, faktor kemudahan rekreasi, faktor alam semulajadi dan kepuasan pengunjung. Kesemua ini telah dimuatnaikan dalam instrumen kajian (borang soal selidik). Instrument kajian ini telah dibin berasaskan skala likert 5 dalam bahagian B, C, D, dan E.

Analisis Pengurusan Lanksap

Jadual 2: Nilai Min bagi pembolehubah Pengurusan Landskap

Item	N	Mean	Std Deviation
S1.	120	4.09	.961
S2.	120	4.20	.658
S3.	120	4.19	.766
S4.	120	4.41	.680
S5.	120	4.12	.986
Valid N (listwise)	120		

Dalam jadual 2 di atas, bahagian ini terdapat lima soalan dan jawapan dari kerjasama responden yang diberikan adalah 120. Seperti yang dapat dilihat, pencapaian mean yang tinggi ialah item S4 sebanyak $M = 4.41$, $SD = .680$ manakala pencapaian mean kedua tertinggi ialah Item S2 sebanyak $M = 4.20$, $SD = .658$

Analisis Kemudahan Rekreasi

Jadual 3: Nilai Min bagi pembolehubah faktor Kemudahan Rekreasi

Item	N	Mean	Std. Deviation
S1.	120	4.45	.722
S2.	120	4.04	.779
S3.	120	3.97	.870
S4.	120	4.17	.978
S5.	120	3.92	.926
Valid N (listwise)	120		

Dalam jadual 3 di atas, bahagian ini terdapat lima soalan dan jawapan dari kerjasama responden yang diberikan adalah 120. Seperti yang dapat dilihat, pencapaian mean yang tinggi adalah item S1 $M = 4.45$, $SD = .722$. Manakala kedua tertinggi adalah item S4 $M = 4.17$, $SD = .978$

Analisis Alam Semulajadi

Jadual 4: Nilai Min bagi pembolehubah faktor Alam Semulajadi

Item	N	Mean	Std. Deviation
S1.	120	4.21	.905
S2.	120	4.03	.838

S3.	120	3.97	.944
S4.	120	3.71	.983
S5.	120	4.23	.938
Valid N (listwise)	120		

Dalam jadual 4 di atas, bahagian ini terdapat lima soalan dan jawapan dari kerjasama responden yang diberikan adalah 120. Seperti yang dapat dilihat, pencapaian mean yang tinggi adalah item S5 dengan $M = 4.23$, $SD = .938$ diikuti item S1 dengan $M = 4.21$, $SD = .905$

Analisis Kepuasan Pelanggan

Jadual 5: Nilai Min bagi pembolehubah kepuasan pelanggan

Item	N	Mean	Std. Deviation
S1.	120	4.32	.791
S2.	120	3.99	.780
S3.	120	4.03	.986
S4.	120	4.11	.909
S5.	120	4.09	.791
Valid N (listwise)	120		

Dalam jadual 5 di atas, bahagian ini terdapat lima soalan dan jawapan dari kerjasama responden yang diberikan adalah 120. Seperti yang dapat dilihat, pencapaian mean yang tinggi adalah item S1 $M = 4.32$, $SD .791$. Manakala kedua terendah adalah item S4 $M = 4.11$, $SD = .909$.

ANALISIS KORELASI PEARSON

Jadual 6: Ujian Korelasi Pearson

Pembolehubah	Korelasi Pearson			
	Pengurusan Landskap	Kemudahan Rekreasi	Alam Semulajadi	Kepuasan Pelanggan
Pengurusan Landskap	1	.622**	.566**	.706**
Kemudahan Rekreasi	.622**	1	.578**	.675**
Alam Semulajadi	.566**	.578**	1	.753**
Kepuasan Pelanggan	.706**	.675**	.753**	1

Berdasarkan jadual di atas, menunjukkan bahawa hasil Pearson Correlation menunjukkan bahawa semua pemboleh ubah bebas iaitu pengurusan landskap, kemudahan rekreasi, dan alam semulajadi berkorelasi positif dengan pemboleh ubah bersandar faktor faktor kepuasan pengunjung di Taman Rekreasi Masjid Tanah, Melaka.

ANALISIS REGRASI

Analisa regrasi adalah bertujuan untuk mengenalpasti hubungan antara pembolehubah bersandar dan pembolehubah tidak bersandar. Malahan, teknik ini digunakan untuk menilai (*preditor*) yang terbaik dalam kalangan bilangan pembolehubah apabila pembolehubah lain dikawal (pallant, 2011). Maka, kajian ini adalah bertujuan untuk mengkaji faktor terbaik yang menjadi penyumbang kepada kepuasan pengunjung di Taman Rekreasi Masjid Tanah, Melaka. Keputusan bagi ujian *Multiple Regression* adalah seperti yang ditunjukkan dalam jadual si bawah:

Jadual 7: Keputusan Ujian Analisis *Multiple Regression*

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.069	.324		.214	.831
P. LANDSKAP	.334	.091	.316	3.655	.000
K. REKREASI	.240	.096	.220	2.510	.014
A.SEMULAJADI	.409	.076	.447	5.378	.000

Dependent Variable: KP

Berdasarkan jadual di atas, pengurusan landskap merupakan penyumbang kepada tahap kepuasan pengunjung yang berkunjung di Taman Rekreasi Masjid Tanah, Melaka berdasarkan nilai beta ($\beta=.316$). Selain itu, kemudahan rekreasi juga menyumbang kepada tahap kepuasan pengunjung yang berkunjung di Taman Rekreasi Masjid Tanah, Melaka dengan nilai beta sebanyak ($\beta=.220$) Disamping itu, alam semulajadi juga menyumbang kepada tahap kepuasan pengunjung yang berkunjung di Taman Rekreasi Masjid Tanah, Melaka dengan nilai beta sebanyak ($\beta=.447$) Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, kesemua faktor adalah penyumbang kepada kepuasan pengunjung yang berkunjung di Taman Rekreasi Masjid Tanah, Melaka. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahawa kesemua hipotesis adalah tepat.

KESIMPULAN

Kepuasan pengunjung yang berkunjung di Taman Rekreasi Masjid Tanah, Melaka adalah sangat penting untuk memberi kesedaran kepada pihak berkuasa mengambil berat tentang faktor yang di kaji bagi memperbaiki mutu kualiti perkhidmatan seperti pengurusan landskap, kemudahan rekreasi dan alam semulajadi dari semasa ke semasa.

Secara umumnya, kajian ini telah menepati kesemua objektif yang telah ditetapkan sebelum ini. Kajian ini menunjukkan bahawa responden berpuas hati terhadap perkhidmatan yang di sediakan di Taman Rekreasi Masjid Tanah, Melaka. Kajian ini juga sewajarnya dapat membantu pelbagai pihak untuk memberikan keyakinan kepada pengunjung melalui kemudahan yang disediakan di Taman Rekreasi Masjid Tanah, Melaka.

RUJUKAN

- Alam, A. S. A., Choy, E. A., Begum, H., Alam, M., & Siwar, C. (2015). The Factors of Selecting Malaysia As Tourist Destination: Case Study on the State of Melaka. Mahmudul and Siwar, Chamhuri, The Factors of Selecting Malaysia As Tourist Destination: Case Study on the State of Melaka, 491-498.
- Almeyda, A. M., Broadbent, E. N., Wyman, M. S., & Durham, W. H. (2010). Ecotourism impacts in the Nicoya peninsula, Costa Rica. *International journal of tourism research*, 12(6), 803-819.
- Anuar, A. N. A., Ahmad, H., Jusoh, H., & Hussain, M. Y. (2013). Policy and tourism development strategy towards tourist friendly destination in Kuala Lumpur. *Asian Social Science*, 9(2), 180.
- de los Angeles Somarriba-Chang, M., & Gunnarsdotter, Y. (2012). Local community participation in ecotourism and conservation issues in two nature reserves in Nicaragua. *Journal of Sustainable Tourism*, 20(8), 1025-1043.
- Ibrahim, P. H. (2015). Masalah pengurusan kawasan lapang oleh pihak berkuasa tempatan di Malaysia.
- Idris, M. (2010). *Pewartaan kawasan lapang di bawah Seksyen 62 Kanun Tanah Negara. Kajian kes: kawasan pentadbiran Majlis Daerah Pontian*. Tesis Sarjana Universiti Teknologi Malaysia
- Khalilah Abbas (2001). Persepsi Pengunjung Terhadap Taman Rekreasi Dalam Bandar: Kajian Kes Taman KLCC, Kuala Lumpur. *USM*
- Medina, L. K. (2005). Ecotourism and certification: Confronting the principles and pragmatics of socially responsible tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 13(3), 281-295.
- Mohamed Anwar Omar Din Zulayti Bin Zakaria (2011). Konsepnya, M. Abstrak. *Jurnal Melayu*, 6, 1-11.
- Mohd. Majid Konting. (1990). Kaedah penyelidikan pendidikan. Selangor: *Dewan Bahasa dan Pustaka*.

- Nasir, M., Faiz, M., & Lee, M. (2011). Kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan di fakulti pendidikan teknikal dari aspek kemudahan dan fasiliti. *Eprints. Uthm. Edu. My*.
- 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.
- Neumeyer, M. H., & Neumeyer, E. S. (1936). *Leisure and recreation: A study of leisure and recreation in their sociological aspects*. AS Barnes, Incorporated.
- Pallant, Julie. (2011). *spss-survival-manual A step by step guide to data analysis using SPSS*. Australia: National Library of Australia.
- Portal Rasmi Kerajaan Negeri Melaka (2015) <https://www.melaka.gov.my/ms>
- Rooslinda Binti Mamat. (2002). *Penyediaan dan pengurusan kawasan lapang perumahan, kajian kes: Mukim Batu, Gombak, Selangor*. Pusat Pengajian Perumahan, Bangunan dan Perancangan Universiti Sains Malaysia Pulau Pinang
- 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). *Geografia-Malaysian Journal of Society and Space*, 15(4).
- Salingaros, N.A. (2005). *Principles of Urban Structure*. Amsterdam: Techne Press.
- Tabachnick, B. G., Fidell, L. S., & Osterlind, S. J. (2001). *Using multivariate statistics*. Pearson.
- Yacob, M. R., Radam, A., Shuib, A., Samarahan, K., & Sarawak, M. (2009). A contingent valuation study of marine parks ecotourism: The case of Pulau Payar and Pulau Redang in Malaysia. *Journal of Sustainable Development*, 2(2), 95-105.