



PELANCONGAN BERASASKAN ALAM SEMULA JADI DAN KEPUASAN PELAWAT: PENGAJARAN DARIPADA HUTAN LIPUR ULU BENDUL, NEGERI SEMBILAN

NATURE-BASED TOURISM AND VISITOR SATISFACTION: LESSONS FROM HUTAN LIPUR ULU BENDUL, NEGERI SEMBILAN

Nur Raudhah Khairoji¹, Noordeyana Tambi^{1*}

¹ Pusat Kajian Pembangunan, Sosial dan Persekitaran, Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia, 43600 Bangi, Selangor, Malaysia
Email: a187128@siswa.ukm.edu.my; deyana@ukm.edu.my

* Corresponding Author

Article Info:

Article history:

Received date: 21.10.2025

Revised date: 11.11.2025

Accepted date: 04.12.2025

Published date: 10.12.2025

To cite this document:

Khairoji, N. R., & Tambi, N. (2025). Pelancongan Berasaskan Alam Semula Jadi Dan Kepuasan Pelawat: Pengajaran Daripada Hutan Lipur Ulu Bendul, Negeri Sembilan. *Journal of Tourism Hospitality and Environment Management*, 10 (42), 163-182.

DOI: 10.35631/JTHEM.1042011

This work is licensed under [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)



Abstrak:

Pelancongan berasaskan alam semula jadi atau lebih dikenali sebagai ekopelancongan merupakan industri pelancongan yang berpotensi meminimumkan impak negatif terhadap alam sekitar dan sekaligus meningkatkan kesejahteraan manusia. Selain menyumbang kepada pembangunan ekonomi negara, ekopelancongan turut membantu merangsang ekonomi masyarakat melalui tarikan destinasi yang berasaskan alam semula jadi. Hutan lipur di Malaysia, termasuk Hutan Lipur Ulu Bendul di Negeri Sembilan, memainkan peranan yang signifikan untuk menarik kedatangan pelancong domestik dan antarabangsa. Kajian ini bertujuan menilai tahap kepuasan pelancong terhadap pengalaman ekopelancongan di Hutan Lipur Ulu Bendul, Negeri Sembilan. Pendekatan kuantitatif digunakan melalui edaran soal selidik terhadap 200 responden dalam kalangan pelancong yang berada di sekitar kawasan Hutan Lipur Ulu Bendul, Negeri Sembilan. Analisis data mendapati bahawa kepuasan pelancong dipengaruhi oleh beberapa faktor utama iaitu imej destinasi, kemudahan infrastruktur, dan kualiti perkhidmatan yang disediakan. Hubungan antara faktor-faktor tersebut menunjukkan korelasi yang positif dan signifikan terhadap tahap kepuasan pelancong secara keseluruhan. Hasil kajian ini memberikan implikasi penting kepada pihak pengurusan destinasi ekopelancongan agar dapat terus meningkatkan kualiti perkhidmatan, mengekalkan kelestarian alam semula jadi serta memastikan kemudahan sedia ada berada dalam keadaan baik. Penambahbaikan yang berterusan ini penting bagi memastikan pengalaman pelancongan yang berkualiti dan seterusnya menarik lebih ramai pengunjung pada masa akan datang.

Kata Kunci:

Ekopelancongan, Tahap Kepuasan, Imej Destinasi, Kualiti Perkhidmatan, Kemudahan

Abstract:

The ability of ecotourism to reduce its negative impact on the environment and human well-being makes it a significant industry. Furthermore, the ecotourism industry helps to dominate the country's economy and population because there are various interesting locations to be used as tourist attractions. In addition, Malaysia's recreational forests play an important role in attracting tourists, whether from within the country or from abroad. The purpose of this study is to evaluate tourist satisfaction with the ecotourism area in Ulu Bendul Recreational Forest, Negeri Sembilan. Therefore, this quantitative study was conducted through the distribution of questionnaires to 200 respondents among tourists who are around the Ulu Bendul Recreational Forest area, Negeri Sembilan. The results of the study found that this ecotourism area gives satisfaction to tourists because there is a positive and significant relationship between tourist satisfaction which is influenced by the image of the destination, existing facilities and service quality. By implication, this study found that there are several suggestions for improvement by the management to maintain the sustainability of the environment to attract tourists.

Keywords:

Ecotourism, Satisfaction Level, Destination Image, Service Quality, Facilities

Pendahuluan

Industri pelancongan telah berkembang dengan begitu pesat serta penglibatan masyarakat tempatan yang sangat rancak dalam industri ini dan merupakan antara salah satu industri terbesar yang memberi manfaat kepada negara. (Farah et al. 2021; Habibi 2017; Kasmaroni 2015). Hal ini demikian, salah satu komponen industri pelancongan ialah ekopelancongan yang merupakan suatu industri pelancongan yang berasaskan serta berkonsepkan sumber dan pemeliharaan alam semula jadi seperti alam flora dan fauna, pantai, sungai, tasik dan sebagainya. Industri ekopelancongan secara tidak langsung dapat menarik minat komuniti setempat untuk mengamalkan pemuliharaan serta mampu meningkatkan lagi kesedaran untuk menjaga alam sekitar agar sumber semula jadi tidak akan terjejas supaya generasi akan datang dapat memanfaatkan kegunaannya (Azimah et al. 2021). Kebiasaannya, aktiviti ekopelancongan yang boleh dilakukan oleh pengunjung adalah dengan memanfaatkan gaya hidup masyarakat luar bandar, seni, budaya dan warisan masyarakat setempat supaya pengunjung memperoleh pengalaman yang tidak dapat dirasai sebelum ini.

Selain itu, imej bagi sesuatu destinasi pelancongan sangat penting untuk mempengaruhi keputusan pemilihan destinasi oleh pelancong dan mampu mempengaruhi kepuasan pelancong terhadap pengalaman dalam pelancongan (Azmi & Norzalita 2019). imej destinasi pelancongan merujuk kepada persepsi dan pandangan yang dibentuk oleh pelancong terhadap destinasi pelancongan. Hal ini demikian, imej bagi destinasi ekopelancongan dipengaruhi dengan sumber semula jadi dan memfokuskan kepada aktiviti pelancongan yang menawarkan

pengalaman kepada pelancong untuk menikmati keindahan sumber flora dan fauna serta budaya warisan di kawasan pelancongan tersebut. Menurut Ahmad Ismail (2021), kawasan pelancongan yang mempunyai kepelbagaian biologi akan memberi manfaat terutamanya mampu mengelakkan masalah pencemaran dan menjamin kelestarian ekopelancongan negara. Hal ini menunjukkan bahawa imej destinasi ekopelancongan yang positif dapat meningkatkan kesedaran kepada pelancong untuk sentiasa bersikap prihatin terhadap kelestarian alam sekitar dan menghargai sumber alam semula jadi.

Tambahan lagi, industri ekopelancongan ini merupakan produk yang baru diperkenalkan di Malaysia. Negeri Sembilan juga tidak terkecuali dalam melaksanakan industri ekopelancongan khususnya di daerah Kuala Pilah untuk mengekalkan kelestarian alam sekitar daripada musnah di samping dapat menambahkan jumlah kedatangan pelancong ke negeri tersebut sebagai destinasi pelancongan yang kaya dengan keindahan alam sekitar seperti air terjun, sungai, hutan simpan dan sebagainya. Hal ini kerana industri ekopelancongan merupakan suatu penggambaran alam sekitar yang bertujuan supaya pengunjung dapat menikmati serta menghayati pengalaman alam semula jadi serta kebudayaan di destinasi ekopelancongan yang dipilih (Norazni Syaripudin 2016). Sudah semestinya setiap destinasi ekopelancongan mempunyai kemudahan sedia ada yang mencukupi bagi mencapai tahap jangkaan kepuasan bagi setiap pelancong untuk merasai pengalaman yang memuaskan. Secara dasarnya, setiap jangkaan kepuasan pelancong dapat dipenuhi apabila kehendak dan keperluan mereka dipenuhi melalui kemudahan yang disediakan boleh memberikan pengalaman yang konsisten dengan apa yang diharapkan oleh pelancong. Menurut Hamidi & Md Sirat (2016), kepuasan pelancong boleh difokuskan dari segi faktor jangkaan dan pencapaian kemudahan yang diharapkan oleh pelancong dan kesetiaan pelancong akan terjamin sekiranya produk yang ditawarkan memenuhi kehendak jangkaan pelancong. Antara jangkaan pelancong untuk memberi kepuasan bagi sesuatu destinasi pelancongan ialah kemudahan dan infrastruktur, lokasi dan persekitaran, sumber alam semula jadi, makanan dan minuman serta perkhidmatan yang diberikan.

Ekopelancongan Di Malaysia

Menurut Er & Bariah (2013), aktiviti ekopelancongan pada masa kini merupakan salah satu cabang sektor pelancongan yang penting di Malaysia kerana kegiatan tersebut sangat berkait rapat hubungannya dengan konsep pelancongan lestari. Hal ini demikian, pelancongan lestari diperkenalkan untuk meminimumkan kesan negatif terhadap sumber alam sekitar serta memberi tumpuan kepada pembangunan ekonomi yang mampan. Kedudukan Malaysia yang terletak di garisan khatulistiwa dan mempunyai iklim tropika telah menjadikan destinasi pelancongan yang sangat popular kepada pelancong terutamanya destinasi pelancongan yang berteraskan alam semula jadi yang melibatkan sumber flora dan fauna atau lebih dikenali sebagai ekopelancongan (Muhammad Faiz & Izzal Asnira 2017). Hal ini dikatakan kerana, pelancongan ini memberi penekanan terhadap alam sekitar tanpa merosakkan dan memusnahkan sumber semula jadi dan berupaya dalam mempromosikan pemeliharaan dan pemuliharaan alam semula jadi.

Tambahan lagi, menurut Azimah et al. (2021), setiap negeri di Malaysia mempunyai pelbagai tarikan ekopelancongan yang tersendiri dan berpotensi tinggi untuk dikomersialkan di peringkat antarabangsa yang menyediakan pemandangan semula jadi hutan dan kawasan pantai yang memberi pengalaman yang menarik kepada pengunjungnya seperti Taman Negara Kuala Tahan di Pahang, Taman Geo Kilim Karst di Langkawi, Pulau Redang di Terengganu, Pulau

Langkawi di Kedah dan sebagainya. Aktiviti ekopelancongan yang ditawarkan di Malaysia adalah bertujuan untuk memulihara alam sekitar yang semula jadi atau ekologi buatan secara berterusan tanpa menjejaskan sumber tersebut untuk dikekalkan bagi generasi akan datang. Hal ini juga, kegiatan ekopelancongan terutamanya di kawasan pantai yang menawarkan pelbagai aktiviti seperti aktiviti permainan air, menangkap ketam, mengutip kepah dan pelbagai hasil laut untuk menggalakkan kedatangan pengunjung yang berterusan dari dalam negara mahupun luar negara (Bashar 2018). Melalui pelbagai aktiviti ekopelancongan yang disediakan kepada pelancong dapat memberi kesan yang positif terhadap peningkatan kesedaran dalam pemuliharaan alam sekitar.

Jenis-Jenis Aktiviti Ekopelancongan

Dalam kajian yang ditulis oleh Roszaimin & Indera (2022), terdapat beberapa aktiviti ekopelancongan yang boleh dilakukan oleh pelancong seperti pemerhatian sumber flora dan fauna, mendaki gunung, melakukan aktiviti safari, melaksanakan program pemeliharaan dan pemuliharaan flora dan fauna. Selain itu, terdapat juga aktiviti kembara alam, snorkeling dan selam laut yang boleh disediakan oleh pengusaha pelancongan untuk menarik kedatangan pengunjung serta dapat memberi pengalaman kepada mereka di samping mampu mempromosikan penjagaan terhadap kelestarian alam sekitar.

Mendaki

Aktiviti mendaki merupakan kegiatan yang sering dilakukan oleh pencinta aktiviti lasak dengan mendapatkan peluang untuk lebih mendekati dengan alam sekitar. Tambahan lagi aktiviti mendaki ini melibatkan kawasan yang berbukit dan bergunung-ganang yang boleh memperoleh pemandangan dan panorama yang menakjubkan dari kawasan puncak bukit dan gunung. Aktiviti mendaki ini merupakan salah satu aktiviti sukan dan rekreasi yang memberi pelbagai manfaat dari segi kesihatan fizikal dan mental (Nazrul 2022). Hal ini demikian, melalui aktiviti ini mampu meningkatkan kesejahteraan sosial serta menyumbang kepada kelestarian alam.

Pemerhatian Sumber Flora dan Fauna

Melalui aktiviti ini dapat memberi peluang kepada pelancong untuk mengunjungi kawasan yang mempunyai kepelbagaian sumber flora dan fauna serta boleh melakukan pemerhatian untuk menghayati keindahan alam semula jadi. Hal ini demikian, pelancong juga dapat mengetahui setiap spesies hidupan dan tumbuhan serta mempelajari keistimewaan dan keunikannya. Pada masa yang sama, melalui pemerhatian ini dapat memberi pendedahan kepada manusia supaya terus membantu mengekalkan habitat daripada mengalami kepupusan (Abdul Latiff 2022). Hal ini juga, dapat memberi pendedahan kepada masyarakat tentang peranan penting setiap spesies yang menyumbang kepada keseimbangan alam dan kelestarian seluruh biologi.

Program Pemeliharaan dan Pemuliharaan Flora dan Fauna

Aktiviti pemeliharaan dan pemuliharaan alam sekitar merupakan aktiviti rekreasi yang boleh dilakukan oleh pengunjung di kawasan persekitaran yang semula jadi kerana mempunyai kepentingan yang besar dapat diperolehi. Melalui program ini mampu meningkatkan pemuliharaan biodiversiti untuk memastikan kelestarian flora dan fauna mampu memberi keseimbangan ekosistem (Laupa Junus 2023). Tambahan lagi, melaksanakan advokasi kepada masyarakat supaya meningkatkan kesedaran terhadap kepentingan dan mengetahui peranan yang perlu dilakukan dalam mengekalkan sumber flora dan fauna (Er et al. 2015).

Snorkeling dan Selam Laut

Aktiviti snorkelling dan selam laut merupakan sebahagian aktiviti bagi ekopelancongan dan memberi peluang kepada pelancong untuk mencuba mendapatkan pengalaman bagi melihat dan menghayati keindahan di bawah laut, mengetahui kepelbagaian hidupan di laut dan memupuk kesedaran akan keperluan bagi melestarikan alam sekitar. Bagi aktiviti selam skuba pula memerlukan pakaian khas yang dilengkapi dengan beberapa peralatan tambahan seperti tangki silinder untuk menyimpan gas oksigen, topeng muka dan sirip kaki (Jabil 2010). Pada masa yang sama, melalui aktiviti-aktiviti ini juga perlu dilakukan secara berhemah tanpa menjejaskan sumber ekosistem di dalam laut.

Kembara Alam

Aktiviti kembara alam merujuk kepada pengalaman untuk menjelajah kawasan yang mempunyai pelbagai sumber alam semula jadi yang bertujuan untuk menikmati keindahan alam, mengeksplorasi kepelbagaian ekosistem dan mengetahui kehidupan habitat dengan lebih dekat. Bagi aktiviti kembara alam ini seringkali melibatkan penerokaan hutan, berkayak, berkhemah, meluncur gunung dan sebagainya. Tambahan lagi, aktiviti ini memberi pelbagai manfaat termasuk meningkatkan kecergasan fizikal dan mental dan mampu mengurangkan tekanan. Selain itu, aktiviti kembara alam ini memberi peluang kepada pelancong untuk menikmati perjalanan, menghargai keindahan alam semula jadi, serta mendapatkan pengalaman yang memberi kesan positif (Zaitie 2018). Hal ini demikian, melalui aktiviti ini juga membolehkan individu memupuk kesedaran untuk sentiasa melestarikan alam sekitar.

Aktiviti Safari

Aktiviti safari merupakan aktiviti pengembaraan atau pelayaran di kawasan hutan yang bertujuan untuk melihat pelbagai jenis haiwan liar dalam habitat semula jadi mereka. Tambahan pula, aktiviti ini adalah ekspedisi yang memberi peluang kepada pelancong untuk memerhatikan alam semula jadi dan menikmatinya dari kenderaan yang disesuaikan khas seperti trak safari, kereta land rover atau bot khas untuk memasuki kawasan yang sukar dijangkau dengan menaiki kenderaan biasa. Melalui aktiviti ini juga membolehkan pelancong mendekati haiwan-haiwan serta dapat mengambil gambar untuk dijadikan sebagai pengalaman baharu dan unik yang tidak dapat di kawasan pelancongan lain.

Imej Destinasi Ekopelancongan

Imej destinasi ekopelancongan merupakan persepsi yang terwujud dalam minda dan fikiran individu terhadap kawasan persekitaran yang mempunyai keunikan alam semula jadi dan sebagainya. Menurut Zaimah et al. (2015), kebanyakan pelancong mempunyai persepsi bahawa pemilihan destinasi sangat bergantung kepada imej destinasi, penggunaan internet dan juga kepuasan pengguna. Hal ini demikian, pembentukan imej destinasi ekopelancongan adalah penting dalam menarik perhatian pelancong untuk menghargai sumber alam sekitar dan mempengaruhi keputusan untuk melawat ke destinasi tersebut. Tambahan lagi, imej sesebuah destinasi sangat berkait rapat dengan sumber tarikan yang terdapat di kawasan tersebut. Hal ini kerana sumber tersebut merangkumi alam semula jadi, sejarah, budaya masyarakat setempat atau kombinasi kesemua elemen tersebut (Noordeyana et al 2022; Rosmalina 2015).

Di samping itu, persepsi imej destinasi dapat dipengaruhi oleh tiga faktor iaitu kawasan persekitaran, sistem hubungan sosial dan budaya masyarakat tempatan. Menurut Hafiz & Hasrina (2020), imej destinasi dapat dibentuk dalam pelbagai ciri sama ada secara langsung seperti kecantikan flora dan fauna dan keunikan budaya atau tidak langsung seperti jaringan

pengangkutan awam yang efisien dan kecekapan perkhidmatan kaunter di tempat penginapan. Kewujudan tarikan produk pelancongan yang menarik dan unik ini mampu meningkatkan imej destinasi pelancongan yang lebih positif (Nur Amirah et al. 2016). Hal ini kerana, kekayaan pelbagai sumber semula jadi, budaya serta warisan masyarakat, makanan tradisional dan kraftangan juga dapat diperkenalkan kepada pelancong.

Pembentukan imej destinasi adalah penting bagi pembangunan sektor pelancongan khususnya dari aspek pemasaran destinasi pelancongan serta kawasan yang menarik bagi kedatangan pengunjung. Salah satu elemen yang membentuk imej destinasi adalah berdasarkan sumber maklumat yang disalurkan menggunakan media komunikasi yang moden (Rosmalina 2015). Dengan menggunakan platform media sosial ini mampu melakukan pengiklanan dan pemasaran secara efektif untuk menyampaikan maklumat mengenai tarikan destinasi, pakej pelancongan dan kemudahan yang ditawarkan dengan lebih mudah kepada pelancong. Hal ini demikian, kewujudan tarikan produk ekopelancongan yang menarik dan unik ini mampu meningkatkan lagi imej destinasi pelancongan di peringkat global disebabkan kekayaan alam semula jadi yang dimiliki oleh Malaysia. Menurut Suriawati (2024), Malaysia sememangnya kaya dengan sumber hutan lipur sebagai destinasi ekopelancongan yang mempunyai kepelbagaian biodiversiti dan ekosistem yang kompleks serta menarik untuk dikunjungi oleh pelancong. Hal ini dikatakan kerana destinasi ekopelancongan mampu menghasilkan imej suasana persekitaran yang tenang dan mendamaikan.

Kesediaan Kemudahan Sedia Ada

Setiap destinasi pelancongan sememangnya mempunyai kemudahan yang akan disediakan oleh pihak pengurusan pelancongan untuk memberi kepuasan serta pengalaman yang positif kepada pelancong. Ketersediaan pelbagai kemudahan merupakan faktor penting dalam pembangunan industri pelancongan dari segi kelengkapan penginapan, pengangkutan dan sebagainya yang dapat memberi keselesaan kepada pelancong. Menurut Jabil et al. (2021), selain ciri tarikan pelancongan, tahap kemudahan yang disediakan di destinasi peranginan turut mempengaruhi kepuasan kunjungan pelancong. Hal ini demikian, kesediaan kemudahan yang mencukupi dapat meningkatkan daya tarikan destinasi tersebut kepada pelancong serta mampu memberi kesan positif terhadap imej destinasi pelancongan. Setiap kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan dapat memberikan keselesaan dan keselamatan pelancong akan sentiasa terjaga (Haryati et al. 2021). Hal ini juga, setiap destinasi pelancongan perlu sentiasa memperbaiki dan meningkatkan kesediaan kemudahan bagi memenuhi keperluan dan jangkaan pelancong terhadap destinasi pelancongan tersebut. Tambahan lagi, kesediaan kemudahan sedia ada memainkan peranan penting dalam menarik minat kedatangan pelancong ke destinasi tertentu dan memberikan pengalaman pelancongan yang memuaskan.

Berdasarkan laporan Kementerian Pelancongan Seni dan Budaya (2020), kemudahan sedia ada merujuk kepada infrastruktur yang disediakan di destinasi pelancongan seperti kemudahan pengangkutan, resort, taman tema dan sebagainya dalam sektor pelancongan untuk memenuhi keperluan pelancong. Tambahan lagi, bagi kemudahan peralatan dan produk pelancongan seperti restoran, persembahan kebudayaan, kedai cenderamata, peralatan rekreasi dan kemudahan lain juga perlu disediakan supaya memberi kepuasan dan pelancong dapat melakukan pelancongan secara berulang di destinasi yang sama pada masa akan datang. Menurut Farrah et al. (2020), pelbagai kemudahan penginapan yang disediakan juga dapat menarik pelancong untuk tinggal lebih lama ketika melakukan lawatan kunjungan. Hal ini demikian, pakej kemudahan penginapan yang menarik juga perlu ditawarkan di kawasan

pelancongan yang menjadi tumpuan ramai pelancong. Selain itu, kemudahan akses bagi capaian internet juga penting supaya dapat berkomunikasi dengan lebih mudah bersama ahli keluarga dan rakan-rakan serta dapat berkongsi pengalaman sepanjang melakukan aktiviti percutian di destinasi pelancongan pilihan mereka. Tambahan lagi, dengan adanya kemudahan capaian internet yang lebih pantas, pelancong dapat mengakses maklumat secara meluas mengenai destinasi pelancongan, aktiviti pelancongan dan pakej penginapan yang ditawarkan oleh pengusaha pelancongan.

Kepuasan Pelancong

Kepuasan pelancong merupakan elemen yang paling penting dan perlu diberi perhatian untuk memastikan lawatan ulangan terus berlaku bagi sesuatu destinasi pelancongan tersebut. Hal ini dikatakan kerana, melalui dapatan kajian kepuasan pelancong mendapati bahawa semakin tinggi tahap kepuasan pelancong, semakin tinggi kebarangkalian untuk berlakunya lawatan susulan dan kesanggupan untuk memberi cadangan terhadap lokasi pelancongan tersebut kepada pelancong lain akan berlaku (Christopher, Robert & Zhen 2016). Hal ini demikian, secara tidak langsung dapat memberi impak terhadap reputasi dan imej bagi sesuatu destinasi pelancongan. Tambahan lagi, kepuasan pelanggan adalah penerimaan yang minimum terhadap tahap perkhidmatan yang disediakan dan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan dan meletakkan ia sebagai bahagian yang utama dan membantu memenuhi segala kehendak yang diperlukan (Mwakaje 2015). Hal ini dikatakan kerana, kepuasan pelancong mampu mempengaruhi keputusan untuk kembali ke destinasi yang sama pada masa akan datang. Menurut Oliver (1997) kepuasan bererti maklum balas pelanggan mengenai sejauh mana tahap penerimaan mereka terhadap sesuatu produk atau perkhidmatan yang ditawarkan sama ada memberi kepuasan ataupun sebaliknya.

Metodologi Kajian

Berdasarkan data yang diperoleh daripada laporan Kerajaan Negeri Sembilan (2021), populasi kedatangan pelancong ke kawasan rekreasi ini adalah seramai 37,173 orang pada tahun 2021. Justeru itu, seramai 200 pelancong di kawasan Hutan Lipur Ulu Bendul, Negeri Sembilan telah terlibat sebagai responden dalam kajian ini.

Instrumen Kajian

Instrumen kajian ini diringkaskan dalam Jadual 1 yang mengandungi 5 bahagian iaitu bahagian A ialah demografi responden, bahagian B ialah persepsi pelancong terhadap imej destinasi Hutan Lipur Ulu Bendul dan bahagian C ialah tahap kesediaan kemudahan sedia ada terhadap pembangunan ekopelancongan. Bagi bahagian D pula ialah kualiti perkhidmatan Majlis Daerah Kuala Pilah (MDKP) terhadap pembangunan ekopelancongan dan bahagian E pula ialah hubungan antara kepuasan pelancong yang dipengaruhi oleh imej destinasi, kemudahan sedia ada dan kualiti perkhidmatan.

Jadual 1: Jumlah Soalan Mengikut Bahagian

Bahagian	Pecahan Borang Soal Selidik	Sumber Rujukan	Jumlah Soalan
Bahagian A	Latar Belakang Responden	Zaimah et al. (2015) Faiz & Izzal (2017)	6
Bahagian B	Persepsi Pelancong Terhadap Imej Destinasi	Norlida et al. (2011)	7

Bahagian C	Kesediaan Kemudahan Sedia Ada	Jabil et al. (2020)	8
Bahagian D	Kualiti Perkhidmatan Majlis Daerah Kuala Pilah (MDKP)	Faiz & Izzal (2017) Zaimah et al. (2015) Haryati et al. (2021)	Soalan 1-4 Soalan 5 Soalan 6
Bahagian E	Kepuasan Pelancong	Norlida et al. (2011) Edzuan et al. (2023) Norlida et al. (2010) Jabil et al. (2020)	Soalan 1, 3 & 5 Soalan 2 Soalan 4 Soalan 6

Jadual 2 menunjukkan dapatan kajian rintis yang melibatkan seramai 20 orang responden dalam kalangan pelancong di kawasan rekreasi Hutan Lipur Ulu Bendul, Negeri Sembilan. Menurut Chua, (2016), jumlah sampel kajian rintis tidak melebihi 100 responden atau berkisar antara 10 hingga 30 responden.

Jadual 2: Hasil Skor Indeks Kebolehpercayaan Kajian Rintis

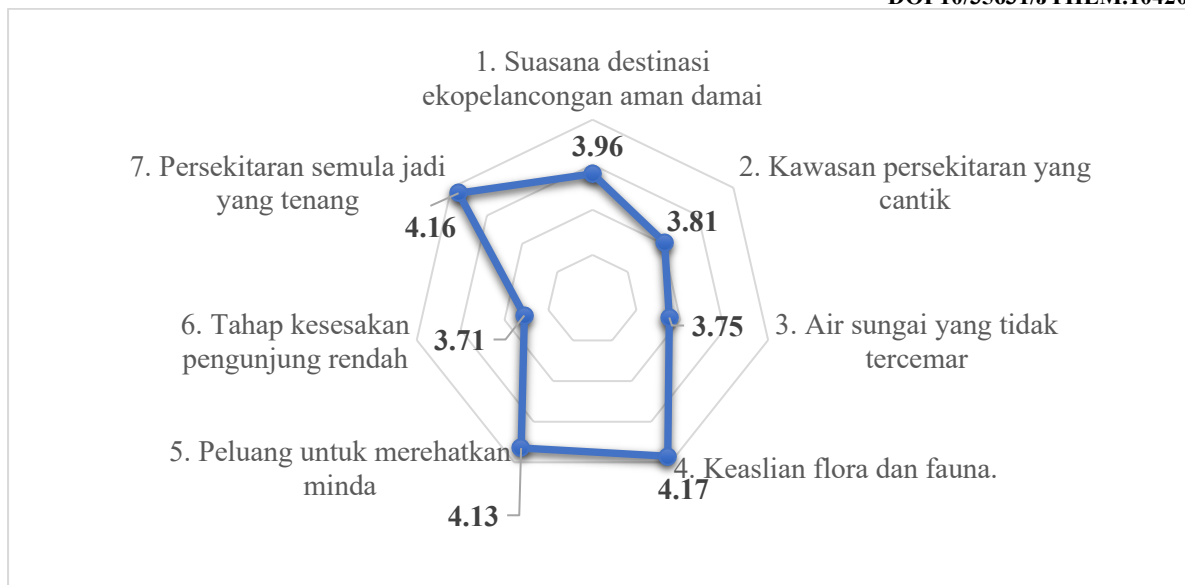
Pengukuran	Bilangan Item	Cronbach's Alpha
Persepsi pelancong terhadap imej destinasi Hutan Lipur Ulu Bendul	7	0.910
Tahap kesediaan kemudahan sedia ada	8	0.903
Kualiti perkhidmatan Majlis Daerah Kuala Pilah (MDKP)	6	0.938
Kepuasan pelancong	6	0.924

Dapatan dan Perbincangan

Kajian ini melibatkan 200 orang responden yang majoritinya adalah responden perempuan seramai 112 orang (56.0%) dan seramai 88 orang responden adalah lelaki (44.0%). Manakala, majoriti pengunjung pula berusia 20 tahun ke bawah iaitu sebanyak 76 orang responden (38.0%), diikuti responden yang berumur 21 hingga 30 tahun dan 31 tahun hingga 40 tahun (22.0%). Responden yang terdiri daripada kaum Melayu (93.5%) adalah lebih ramai berbanding dengan kaum India (3.5%), Cina (1.5%), dan lain-lain (1.5%).

Persepsi Pelancong Terhadap Imej Destinasi

Berdasarkan Rajah 1 menunjukkan persepsi pelancong terhadap imej destinasi di kawasan Hutan Lipur Ulu Bendul, Negeri Sembilan. Bagi pernyataan yang mempunyai skor min tertinggi adalah “keaslian flora dan fauna” dengan nilai min = 4.17. Diikuti dengan pernyataan “persekitaran semula jadi yang tenang” mendapat min = 4.16, dan pernyataan “peluang untuk merehatkan minda” sebanyak min = 4.13.

**Rajah 1: Persepsi Pelancong Terhadap Imej Destinasi**

Sumber: Kajian Lapangan (2024)

Persepsi pelancong terhadap imej destinasi di kawasan Hutan Lipur Ulu Bendul, Negeri Sembilan menunjukkan pelancong berpuas hati terhadap sumber keaslian flora dan fauna yang terdapat di kawasan rekreasi tersebut. Hal ini menunjukkan bahawa industri ekopelancongan ini menawarkan pengalaman alam semula jadi kepada pengembara, terutamanya dalam pendidikan alam sekitar dan pengetahuan pemuliharaan serta meningkatkan kesedaran orang ramai tentang alam sekitar (Nabila et al. 2021). Tambahan juga, dengan adanya habitat flora dan fauna yang dikekalkan di kawasan tersebut dapat mengekalkan keseimbangan ekosistem secara keseluruhan termasuklah menjaga kualiti air, tanah, dan udara serta menyokong keberlangsungan spesies-spesies hidupan di sekitarnya. Hal ini kepentingan untuk mengekalkan habitat flora dan fauna supaya dapat melestarikan alam semula jadi dan memastikan generasi masa kini dan masa depan dapat menikmati sumber-sumber semula jadi di destinasi pelancongan serta memberikan manfaat yang berpanjangan kepada masyarakat setempat dan alam sekitar.

Di samping itu, dengan adanya kawasan persekitaran semula jadi yang tenang dapat mewujudkan persepsi yang positif dalam kalangan pelancong terhadap destinasi pelancongan yang dipilih. Hal ini demikian, setiap pelancong mahukan suasana kawasan pelancongan yang boleh memberi ketenangan dengan mendengar bunyi alam semula jadi seperti kicauan burung, air sungai yang mengalir atau desir angin yang memberikan pengalaman memuaskan dan mempesonakan kepada pelancong. Menurut Haliza (2020), kawasan persekitaran semula jadi yang tenang dapat memberi peluang kepada pelancong untuk berehat daripada kesibukan di bandar dan menikmati ketenangan alam yang menenangkan jiwa dan fikiran. Tambahan lagi, persekitaran yang dikelilingi dengan kehijauan dari sumber-sumber hutan memberikan suasana yang tenang dan mendamaikan di kawasan sekitar hutan-hutan dan memberi peluang kepada pelancong untuk bersantai dan menikmati kebesaran serta keindahan alam semesta. Selain itu, persekitaran yang dipenuhi dengan kehijauan juga menawarkan pelbagai aktiviti luar seperti mendaki gunung, berkhemah, berkelah dan sebagainya. Kesemua ini dapat menyumbang kepada pengalaman pelancongan yang memuaskan dan memberi persepsi yang positif kerana meninggalkan kesan yang mendalam serta memori yang indah kepada pelancong.

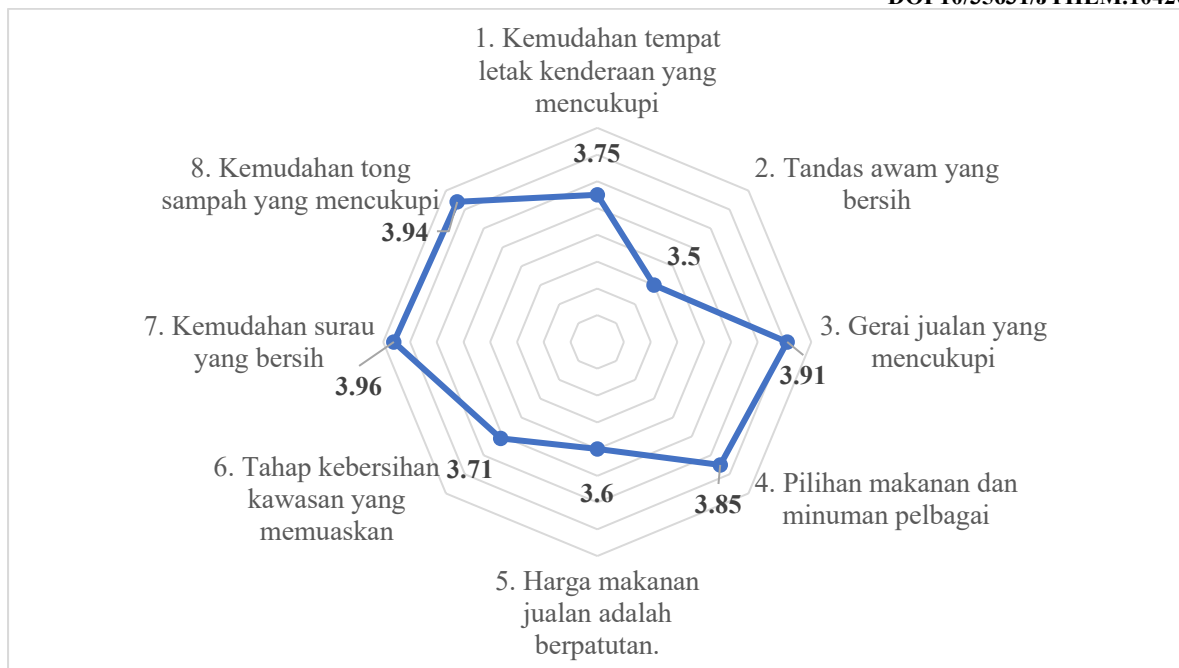
Selain itu, di kawasan Hutan Lipur Ulu Bendul, Negeri Sembilan juga dapat mewujudkan peluang untuk merehatkan minda dalam kalangan pelancong. Hal ini kerana dengan adanya peluang untuk pergi melancong sudah semestinya pelancong menginginkan ketenangan supaya dapat mengurangkan tekanan dan kebimbangan kerana kesibukan dalam menguruskan aktiviti harian. Tambahan lagi, peluang yang dirasakan oleh kebanyakan pelancong untuk merehatkan fikiran disebabkan terdapat pelbagai aktiviti riadah yang dilakukan untuk meluangkan masa bersama keluarga dan sebagainya. Dapatan ini turut disokong oleh Hamid & Hossein (2023), menyatakan bahawa kebanyakan pelancong gemar mencari pengalaman melancong yang sebenar untuk mendapat keseronokan, menikmati keindahan, melakukan aktiviti mengembara dan belajar mengenai budaya masyarakat tempatan. Tambahan lagi, dengan melakukan pelbagai aktiviti rekreasi yang boleh merehatkan minda, merupakan peluang untuk meningkatkan hubungan sosial dengan orang lain. Hal ini pelancong dapat berinteraksi dengan masyarakat, berkongsi pengalaman dan membina hubungan yang lebih kukuh dan menyumbang kepada kesejahteraan sosial mereka.

Secara keseluruhannya, persepsi pelancong terhadap imej destinasi ekopelancongan di kawasan Hutan Lipur Ulu Bendul, Negeri Sembilan memberi maklum balas yang sangat memuaskan dari pengunjung. Di samping itu, imej destinasi pelancongan yang menarik dapat memberi kesan yang positif dari aspek ekonomi, sosial dan alam sekitar. Imej destinasi ekopelancongan yang positif dapat menjadi kawasan yang menarik serta membantu untuk menjadi tumpuan utama pelancong dan mampu bersaing dalam pasaran pelancongan global

Tahap Kesediaan Kemudahan Sedia Ada

Berdasarkan Rajah 2 menunjukkan bahawa tahap kesediaan kemudahan sedia ada di kawasan Hutan Lipur Ulu Bendul, Negeri Sembilan yang memuaskan adalah pernyataan “kemudahan surau yang bersih” yang mendapat skor min=3.96, diikuti pernyataan “penyediaan tong sampah yang mencukupi” dengan min=3.94 dan pernyataan “penyediaan gerai jualan yang mencukupi” dengan min=3.91.

Hal ini menunjukkan bahawa kemudahan surau yang disediakan memenuhi jangkaan pelancong dari segi kebersihan dan keluasan bagi ruang solat yang boleh memuatkan kapasiti yang ramai pada satu-satu masa. Tambahan lagi, kesediaan kemudahan surau di kawasan pelancongan memberikan keselesaan kepada pelancong yang beragama Islam untuk melaksanakan ibadah solat. Dapatan ini adalah selari dengan kajian Noorhafizah et al. (2019), yang menyatakan bahawa kemudahan infrastruktur seperti masjid dan surau yang telah disediakan oleh pengurusan pelancongan untuk memastikan pengunjung dapat melakukan ibadah dengan khusyuk, tenang dan selesa. Keadaan surau yang bersih dan terurus dapat memberikan kesan positif terhadap kesejahteraan emosi pelancong. Tambahan juga, kemudahan surau yang bersih adalah tanda sebagai penghargaan kepada nilai-nilai agama dan keperluan pelancong yang beragama Islam. Hal ini juga, kemudahan surau yang bersih dapat mencerminkan imej yang baik untuk destinasi pelancongan dengan menunjukkan bahawa destinasi tersebut mempunyai standard kualiti yang tinggi dan memberi perhatian terhadap keselesaan pelancong.



Rajah 2: Tahap Kesediaan Kemudahan Sedia Ada

Sumber: Kajian Lapangan (2024)

Selain itu, kesediaan kemudahan sedia ada yang disediakan seperti kemudahan tong sampah adalah mencukupi di sekitar kawasan Hutan Lipur Ulu Bendul, Negeri Sembilan yang mendapat nilai skor min kedua tertinggi. Dengan adanya kemudahan tong sampah yang disediakan ini dapat mengelakkan berlakunya pencemaran di kawasan pelancongan dengan longgokkan sampah di merata tempat dan mampu membantu dalam menjaga kebersihan, mengekalkan keindahan kawasan serta kelestarian alam sekitar. Penyediaan tong sampah di kawasan rekreasi mampu mengekalkan kebersihan di kawasan sekitar supaya dapat mengelakkan berlakunya masalah kesihatan. Dapatan ini adalah selari dengan kajian yang dilakukan oleh Norsahida et al. (2022), yang menyatakan bahawa tempat pembuangan sampah yang tersedia mestilah mencukupi serta dalam keadaan bertutup dan pungutan sampah haruslah dilakukan setiap hari sehingga tiada lagi longgokkan sampah. Tambahan lagi, penjagaan kebersihan adalah penting bagi mencegah penyakit berjangkit, mengelakkan bau yang kurang menyenangkan, dan menghindari pencemaran alam sekitar.

Hasil dapatan kajian bagi tahap kesediaan kemudahan sedia ada menunjukkan bahawa gerai jualan yang disediakan di kawasan Hutan Lipur Ulu Bendul, Negeri Sembilan adalah mencukupi kerana mendapat nilai skor min ketiga yang tertinggi iaitu min=3.91 dan memberi kepuasan kepada pelancong. Hal ini kerana dengan adanya pelbagai gerai jualan yang disediakan, semestinya pelancong akan menikmati pelbagai makanan dan minuman yang dijual oleh peniaga-peniaga di sekitar kawasan rekreasi tersebut dan meningkatkan pengalaman pelancongan dengan memberikan kemudahan dan membuat pilihan kepada pelancong. Hasil dapatan ini juga disokong oleh dapatan dalam kajian Norsuhana dan Fatimah (2018) yang menyatakan bahawa pelbagai menu makanan dan minuman juga telah didapati menjadi punca tarikan lawatan ulangan atau kesetiaan pelancong terhadap sesuatu destinasi kerana keupayaannya untuk memberi nilai kepuasan yang tinggi kepada pelancong. Tambahan lagi, dengan adanya pelbagai gerai jualan yang mencukupi dapat memastikan pelancong mempunyai akses kepada sumber makanan dan minuman serta barangan cenderamata yang

diperlukan supaya dapat meningkatkan keselesaan dan kesejahteraan semasa melancong. Justeru itu, setiap pengusaha gerai jualan seharusnya mengamalkan piawai serta etika yang tinggi dalam penyediaan makanan dan perlu mengambil kira nilai khasiat menu hidangan selain cita rasa agar dapat membangunkan sesebuah destinasi percutian yang menarik dan menjadi destinasi pilihan pelancong.

Secara keseluruhannya, tahap kesediaan kemudahan sedia ada di kawasan Hutan Lipur Ulu Bendul, Negeri Sembilan bagi kemudahan surau yang bersih, penyediaan tong sampah dan gerai jualan yang mencukupi dapat mewujudkan suasana yang meriah di kawasan pelancongan serta memastikan pelancong menikmati pengalaman yang positif dan memuaskan di samping dapat membantu meningkatkan ekonomi dan budaya tempatan. Tambahan lagi, interaksi antara pelancong dan peniaga tempatan dapat menyumbang kepada suasana yang lebih dinamik.

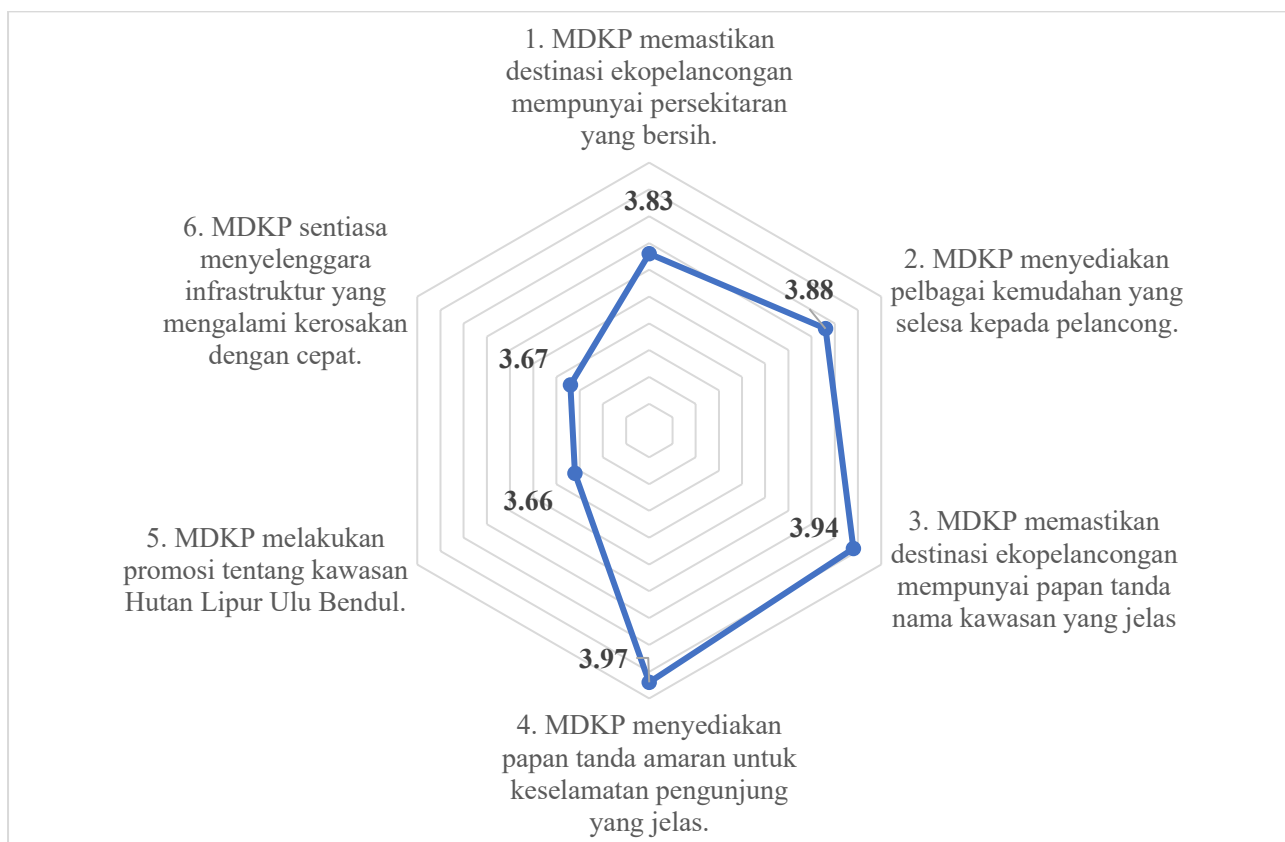
Kualiti Perkhidmatan Majlis Daerah Kuala Pilah (MDKP)

Rajah 3 menunjukkan dapatan kajian bagi kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh pihak Majlis Daerah Kuala Pilah menunjukkan bahawa dengan menyediakan papan tanda amaran untuk keselamatan pengunjung dengan jelas memperoleh nilai skor min yang paling tinggi iaitu min= 3.97. Dengan adanya papan tanda amaran untuk keselamatan, dapat meningkatkan kesedaran dan pengetahuan pelancong berkaitan peraturan dan bahaya yang sukar untuk dijangka terjadi ketika melakukan aktiviti pelancongan di kawasan rekreasi khususnya di kawasan air terjun. Menurut Farah & Rosniza (2021), kemudahan papan tanda yang jelas dapat menjadikan panduan kepada pelancong supaya terus berwaspada dan tidak leka terhadap bahaya yang boleh berlaku ketika berada di kawasan pelancongan. Hal ini maklumat yang ditulis di papan tanda amaran dapat memastikan pelancong akan mengambil sikap berjaga-jaga untuk memastikan keselamatan diri menjadi keutamaan untuk mencegah pelbagai risiko ketika melancong khususnya dalam mengawasi keselamatan kanak-kanak yang berada di kawasan pelancongan.

Di samping itu, dapatan kajian terhadap tahap kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh Majlis Daerah Kuala Pilah dengan memastikan destinasi ekopelancongan ini mempunyai papan tanda nama kawasan yang jelas mendapat nilai skor min kedua tertinggi iaitu sebanyak min=3.94 dan menunjukkan pelancong berpuas hati terhadap kualiti perkhidmatan tersebut. Berdasarkan pemerhatian telah dilakukan oleh pengkaji di kawasan kajian dan mendapati bahawa papan tanda yang telah dibuat sudah cukup memudahkan pelancongan untuk ke destinasi ekopelancongan Hutan Lipur Ulu Bendul. Hal ini kerana, dengan adanya papan tanda nama kawasan yang jelas dapat memudahkan pelancong mengetahui lokasi dan tujuan destinasi pelancongan. Hasil dapatan ini juga disokong oleh Izzaidah & Ghaddafi (2018), papan tanda dibina bertujuan untuk memudahkan orang ramai mengetahui kawasan serta mencari destinasi yang ingin dituju dan merupakan satu kemudahan yang paling penting terutama kepada pelancong yang pertama kali datang ke suatu kawasan yang baru untuk tujuan melancong. Tambahan lagi, papan tanda nama yang jelas di kawasan pelancongan juga berfungsi sebagai alat promosi yang berkesan untuk menarik perhatian pelancong. Tambahan lagi, mempunyai papan tanda yang jelas dapat membantu pelancong untuk tiba di destinasi pelancongan yang hendak dituju serta mampu mengurangkan risiko tersesat.

Selain itu, hasil dapatan kajian mendapati bahawa pelancong di kawasan Hutan Lipur Ulu Bendul, Negeri Sembilan berpuas hati terhadap tahap kualiti perkhidmatan pihak Majlis Daerah Kuala Pilah menyediakan pelbagai kemudahan yang selesa kepada pelancong kerana

mendapat purata nilai min ketiga tertinggi iaitu 3.88. Menurut Remali & Azurah (2017), faktor asas untuk perkhidmatan yang berkualiti kepada pelancong ialah mempertingkatkan kualiti perkhidmatan dengan mengambil kira keselesaan terhadap kemudahan infrastruktur yang disediakan dikawasan pelancongan. Antaranya ialah keselamatan pengunjung dan jaminan kualiti pelancongan, kebersihan di kawasan sekitar serta keadaan semula jadi di kawasan tersebut. Tambahan lagi, dengan meningkatkan kualiti perkhidmatan di kawasan pelancongan dapat mengurangkan kerosakan terutama bagi kemudahan infrastruktur yang akan digunakan oleh pelancong serta mengurangkan jumlah aduan terhadap timbulnya masalah-masalah prasarana yang boleh menjejaskan keselesaan pelancong. Dengan adanya kemudahan yang selesa dan memuaskan boleh memberikan kelebihan daya saing yang lebih tinggi berbanding destinasi lain yang tidak menyediakan perkhidmatan yang sama.



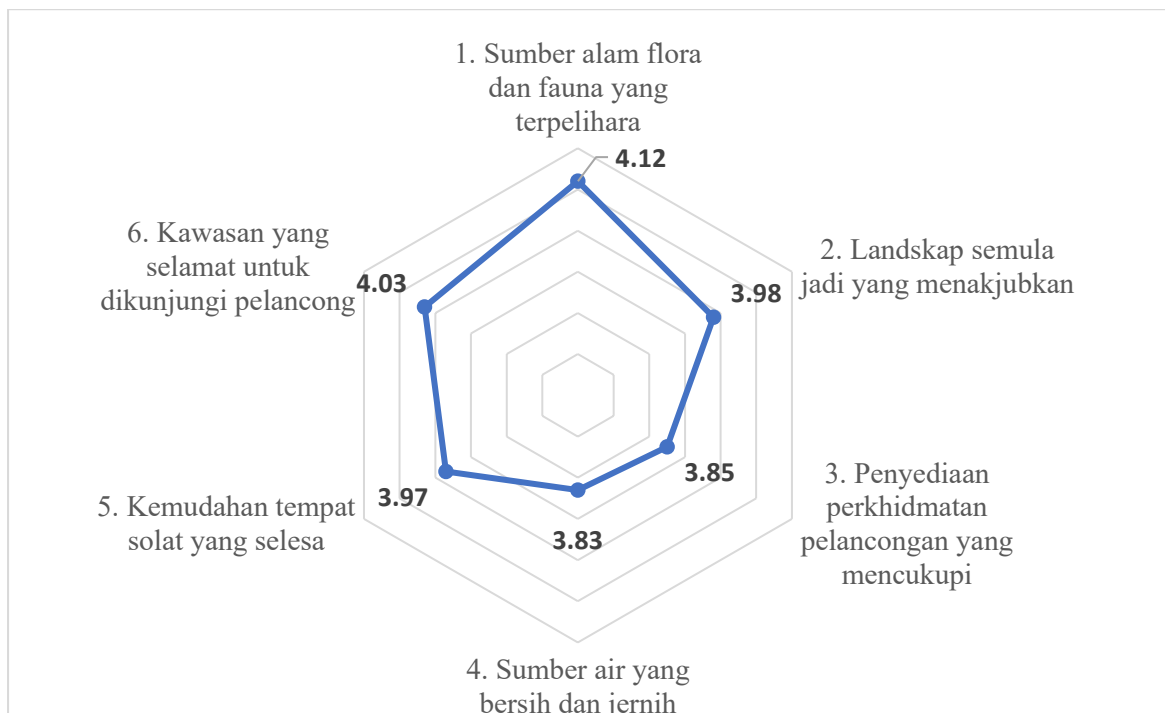
Rajah 3: Kualiti Perkhidmatan Majlis Daerah Kuala Pilah (MDKP)

Sumber: Kajian Lapangan (2024)

Secara keseluruhannya, tahap kualiti perkhidmatan Majlis Daerah Kuala Pilah telah menekankan keperluan untuk memberi tumpuan kepada peningkatan kualiti perkhidmatan agar dapat memberi kepuasan kepada pelancong. Justeru itu, adalah penting bagi pihak berkepentingan dalam industri pelancongan untuk mengutamakan dan meningkatkan kualiti perkhidmatan secara berterusan, termasuk persekitaran semula jadi dan kemudahan rekreasi di kawasan pelancongan agar dapat memenuhi jangkaan pelancong

Kepuasan Pelancong Di Kawasan Hutan Lipur Ulu Bendul, Negeri Sembilan

Berdasarkan Rajah 4 menunjukkan hasil kajian bagi kepuasan pelancong di kawasan Hutan Lipur Ulu Bendul, dengan pernyataan “sumber alam flora dan fauna terpelihara” telah mendapat nilai skor min yang paling tinggi iaitu min=4.12 dan menunjukkan bahawa pelancong sangat berpuas hati terhadap kekayaan biodiversiti yang terdapat di kawasan tersebut. Sumber alam flora dan fauna yang terpelihara memberi kepentingan terhadap ekosistem yang diselenggara dengan baik serta dapat menarik kedatangan pelancong yang berminat dengan alam semula jadi dan hidupan liar yang boleh menyumbang kepada kelestarian industri pelancongan. Selain itu, kepentingan habitat semula jadi dapat menyediakan perkhidmatan yang penting terhadap ekosistem, penyerapan karbon, kesejahteraan manusia dan kelangsungan hidup pelbagai spesies. Melalui pemeliharaan habitat di kawasan pelancongan dapat memastikan kesinambungan terhadap sumber yang memberi manfaat bukan sahaja kepada komuniti tempatan tetapi juga persekitaran global. Aktiviti meneroka hutan tanpa henti akan menyebabkan sumber flora dan fauna akan pupus serta memusnahkan kawasan tadahan air yang menjadi sumber yang penting dalam kehidupan masyarakat (Sinar Harian 2022). Hal ini akan menyebabkan kawasan pelancong boleh kehilangan daya tarikan pelancong disebabkan berlakunya kemusnahan terhadap sumber flora dan fauna disebabkan perbuatan manusia yang tidak bertanggungjawab kerana merosakkan khazanah sumber semula jadi.



Rajah 4: Kepuasan pelancong di kawasan Hutan Lipur Ulu Bendul.

Sumber: Kajian Lapangan (2024)

Selain itu, dapatan kajian terhadap kepuasan pelancong terhadap kawasan yang selamat dikunjungi oleh pelancong di Hutan Lipur Ulu Bendul mendapat nilai skor min kedua tertinggi iaitu 4.03. Hal ini jelas menunjukkan bahawa kebanyakan pelancong merasakan bahawa kawasan ini selamat untuk dikunjungi bagi melakukan aktiviti pelancongan bersama keluarga dan sebagainya. Kawasan pelancongan yang selamat memberi keyakinan kepada pelancong untuk menikmati pengalaman melancong tanpa menimbulkan kerisauan tentang keselamatan diri mereka sepanjang berada di kawasan pelancongan. Menurut Oswald & Akmal (2020),

aspek keselamatan dan jaminan adalah penting untuk menyediakan kualiti dalam industri pelancongan kepada pengunjung. Tambahan lagi, keselamatan adalah keutamaan yang utama untuk memastikan pelancong dapat menikmati lawatan mereka dalam keadaan yang bebas dari sebarang ancaman bahaya (Nizam 2021), termasuklah perlindungan daripada kes jenayah, kemalangan, dan bahaya alam sekitar. Hal ini juga, kerjasama strategik antara pihak berkuasa tempatan, pengusaha pelancongan dan komuniti setempat diperlukan untuk membantu mengurangkan risiko kejadian yang tidak diingini pada masa depan. Jaminan keselamatan dan pengurusan risiko untuk menyediakan persekitaran yang selamat dan terjamin kepada pelancong adalah pemangkin kepada kejayaan atau kegagalan bagi sesebuah destinasi pelancongan.

Di samping itu, hasil dapatan kajian menunjukkan terdapat landskap semula jadi yang menakjubkan di kawasan Hutan Lipur Ulu Bendul yang memberi kepuasan kepada pelancong kerana mendapat nilai skor min ketiga tertinggi iaitu sebanyak 3.98. Landskap semula jadi memainkan peranan yang penting di kawasan pelancongan agar dapat menambahkan kawasan ekopelancongan kerana memberi manfaat kepada sumber ekonomi, sosial, persekitaran dan sebagainya. Menurut Rosniza & Siti Azah (2020), salah satu tarikan aktiviti pelancongan di sesebuah kawasan rekreasi adalah dari segi tarikan landskapnya sama ada landskap semula jadi atau buatan. Perlaksanaan perancangan landskap yang terancang dapat meningkatkan kualiti kawasan rekreasi dan dalam masa yang sama memastikan kelestarian sumber semula jadi. Tambahan lagi, penyelenggaraan landskap semula jadi dapat menyokong pembangunan mampan kerana memastikan sumber alam terus terpelihara untuk generasi akan datang. Keindahan yang terdapat pada landskap semula jadi ini, membantu meningkatkan kesedaran orang ramai tentang isu alam sekitar dan menggalakkan sikap bertanggungjawab terhadap kepentingan pemuliharaannya.

Secara keseluruhannya, kawasan pelancongan yang menarik di Hutan Lipur Ulu Bendul dapat menyumbang kepada tahap kepuasan yang tinggi di kalangan pelancong dan meningkatkan daya tarikan keseluruhan destinasi pelancongan. Tambahan lagi, kepuasan pelancong adalah kunci kepada kejayaan dan kelestarian industri pelancongan untuk terus menjadi sebagai destinasi pelancongan pilihan utama kepada pengunjung.

Hubungan Antara Kepuasan Pelancong Yang Dipengaruhi Oleh Imej Destinasi, Kemudahan Sedia Ada Dan Kualiti Perkhidmatan

Jadual 3 menunjukkan hubungan antara kepuasan pelancong yang dipengaruhi oleh imej destinasi dengan menggunakan kaedah Korelasi Pearson menunjukkan pelancong sangat berpuas hati terhadap imej destinasi di kawasan Hutan Lipur Ulu Bendul, Negeri Sembilan kerana mempunyai keindahan alam semula jadi yang menakjubkan kerana memberi suasana yang tenang dan damai kepada pelancong yang berada di destinasi tersebut kerana kawasan kajian ini telah dikelilingi dengan kawasan hutan yang dijaga serta mempunyai aliran air sungai yang bersih. Imej destinasi juga dianggap sebagai sebuah sistem yang saling bertindak antara satu sama lain yang merangkumi pemikiran, pendapat, perasaan, gambaran dan niat terhadap sesebuah destinasi (Shaik & Olivia 2022). Hal ini kerana, imej yang dimiliki oleh pelancong sentiasa berubah sepanjang perjalanan mereka tidak kira sebelum, semasa dan selepas ketibaan di destinasi. Hal ini menunjukkan faktor sekeliling dapat mempengaruhi pembentukan terhadap imej destinasi tersebut (Martin et al. 2017).

Jadual 3: Hubungan Antara Kepuasan Pelancong Yang Dipengaruhi Oleh Imej Destinasi, Kemudahan Sedia Ada Dan Kualiti Perkhidmatan

Pemboleh Ubah		Imej Destinasi	Kemudahan Sedia Ada	Kualiti Perkhidmatan MDPK
Kepuasan Pelancong	Korelasi Pearson	0.784	0.767	0.816
	Sig.	0.000	0.000	0.000
	Tahap	Sangat Kuat	Sangat Kuat	Sangat Kuat

Sumber: Kajian Lapangan (2024)

Menurut Kislali et al. (2016), imej destinasi merujuk kepada imej yang dijangka dan juga imej yang dirasakan. Imej yang dijangka merupakan imej yang dipromosikan oleh sesebuah organisasi pelancongan yang bukanlah dibentuk dalam minda seseorang individu tentang imej destinasi. Manakala bagi imej yang dirasakan merujuk kepada imej yang terbentuk selepas pengalaman peribadi individu di kawasan pelancongan dan juga imej yang terbentuk daripada sokongan dan sumber maklumat yang diperolehi (Kislali et al. 2016). Kepuasan pelancong bagi sesuatu destinasi pelancongan dengan melihat dari segi tarikan semula jadi, kemudahan, suasana, persekitaran sosial dan sebagainya. Berdasarkan kepada kajian yang dilakukan oleh Jeong dan Kim (2019), mereka merumuskan bahawa imej destinasi mempengaruhi kepuasan pelancong, kesetiaan sikap dan kesetiaan tingkah laku pelancong secara langsung yang berpotensi untuk mempengaruhi niat pelancong supaya melawat semula ke sesuatu destinasi pada masa akan datang. Justeru itu, imej destinasi yang positif adalah faktor yang sangat penting untuk memastikan pelancong dapat berkunjung semula ke destinasi pelancongan kerana berpuas hati terhadap pengalaman yang dirasai ketika melakukan pelbagai aktiviti pelancongan yang menyeronokkan semasa percutiaan terutama sekali apabila berada di kawasan persekitaran yang menyenangkan.

Seterusnya, bagi hasil analisis hubungan antara kepuasan pelancong yang dipengaruhi oleh kemudahan sedia ada menunjukkan pelbagai kemudahan yang disediakan di kawasan rekreasi tersebut memberi kepuasan kepada pelancong dari sudut bilangan kelengkapan kemudahan yang mencukupi, prasarana yang berkualiti, kebersihan kawasan persekitaran dan sebagainya. Kemudahan sedia ada atau fasiliti yang lengkap dan memenuhi keperluan pelancong sepanjang tempoh percutian dapat memberikan kepuasan kepada pelancong. Berdasarkan kajian yang ditulis oleh Hartini et al. (2022) menyatakan bahawa terdapat hubungan signifikan yang positif terhadap hubungan antara kepuasan pelanggan dengan faktor kemudahan yang disediakan. Tambahan lagi, dalam kajian tersebut menyatakan bahawa faktor kepuasan pelanggan terdiri daripada harga, fasiliti, kebersihan dan keselamatan.

Tambahan lagi, kemudahan mempunyai pengaruh secara langsung terhadap kepuasan pengunjung di destinasi pelancongan. Hal ini kerana kemudahan yang kurang memuaskan akan mengakibatkan pelancong berasa tidak berpuas hati serta berlakunya rungutan yang boleh mewujudkan situasi yang tidak dijangka dan penyediaan kemudahan yang baik juga dapat meningkatkan tahap kepuasan pelancong. Kemudahan merupakan sesuatu yang diwujudkan untuk memberikan keselesaan dan kesenangan kepada seseorang pengguna (Hartini et al. 2022). Kemudahan infrastruktur yang mencukupi dapat membantu industri pelancongan dan peningkatan kedatangan jumlah pelancong. Menurut Nik Abdul (2021), konsep bagi faktor fizikal untuk kemudahan adalah merangkumi kebersihan, keselesaan sesuatu ruang serta kemudahan peralatan yang disediakan di sesebuah destinasi pelancongan. Hal ini juga, pihak

pengurusan pelancongan perlu sentiasa mengambil berat terhadap kepuasan pelanggan dengan memastikan kemudahan dan peralatan yang disediakan sentiasa diselenggara dengan baik apabila berlakunya kerosakan.

Akhir sekali, berdasarkan hasil analisis hubungan antara kepuasan pelancong yang dipengaruhi oleh kualiti perkhidmatan menunjukkan bahawa pihak Majlis Daerah Kuala Pilah (MDKP) telah memberikan kualiti perkhidmatan di kawasan pelancongan di daerah tersebut khususnya di Hutan Lipur Ulu Bendul yang sering menjadi tempat tumpuan pelancong untuk melakukan pelbagai aktiviti riadah seperti berkelah, mendaki gunung dan sebagainya. Tambahan lagi, kebanyakan pelancong telah memberi maklum balas yang positif terhadap kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh pihak berkuasa di kawasan rekreasi tersebut dan pelancong berasa berpuas hati terhadap kemudahan dan perkhidmatan yang diterima adalah berkualiti tinggi dan mencukupi. Menurut Faiz & Izzal (2017), pengusaha destinasi ekopelancongan perlu mengambil peranan dan turut bertanggungjawab terhadap keseluruhan kualiti perkhidmatan yang disediakan terutamanya dari segi pengurusan, penyelenggaraan, infrastruktur dan aktiviti pemasaran. Hal ini menunjukkan bahawa pelancong akan berpuas hati apabila mempunyai kualiti perkhidmatan yang memuaskan dapat disediakan kepada mereka kerana memberikan keselesaan dan mendorong pelancong untuk kembali semula ke destinasi tersebut.

Selain itu, penyediaan perkhidmatan yang berkualiti tinggi dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan mendorong lebih ramai pelanggan baharu untuk mencuba dan menggunakan perkhidmatan yang ditawarkan (Wahid et al. 2017). Hal ini kebanyakan pelancong akan memilih destinasi pelancongan yang mempunyai kualiti perkhidmatan yang baik supaya mendapat pengalaman percutian yang menepati keperluan dan kehendak pelancong. Menurut Najwa & Aishah (2021), pelancong turut mementingkan perkhidmatan yang cepat, cekap dan responsif daripada pihak pengurusan supaya kehendak dan keperluan mereka dapat dipenuhi. Hal ini demikian, pelancong dapat menjangkakan kualiti perkhidmatan bagi suatu destinasi pelancongan berdasarkan kepada pengalaman percutian yang sebelumnya di destinasi yang berbeza ataupun memperoleh maklumat di dalam media

Kesimpulan

Secara keseluruhannya, imej destinasi di Hutan Lipur Ulu Bendul, Negeri Sembilan mendapat reaksi yang positif dalam kalangan pelancong disebabkan konsep ekopelancongan yang diterapkan di kawasan rekreasi tersebut untuk menarik kedatangan pengunjung. Justeru itu, setiap kawasan pelancongan seharusnya mengekalkan daya tarikan dengan menyediakan akses kemudahan yang lengkap dan berkualiti untuk digunakan oleh pelancong supaya dapat menjaga reputasi imej bagi sesuatu destinasi pelancongan serta menyumbang kepada tarikan pelancong untuk berkunjung semula ke destinasi tersebut. Tambahan lagi, dengan adanya papan tanda amaran yang efektif di tempat awam sangat memainkan peranan yang penting terutamanya di kawasan pelancongan untuk memastikan keselamatan dan kesejahteraan pelancong terjaga. Teori *Expectancy Disconfirmation* adalah teori yang penting dalam menerangkan persepsi pelancong terhadap imej destinasi di Hutan Lipur Ulu Bendul, Negeri Sembilan dan hasil kajian telah menunjukkan maklum balas yang positif diberikan oleh pelancong terhadap imej destinasi di kawasan tersebut yang telah memenuhi jangkaan awal mereka sebelum tiba ke destinasi. Tambahan lagi, persepsi yang baik tentang destinasi pelancongan dapat membantu dalam meningkatkan usaha pemasaran dan promosi kerana pelancong dapat berkongsi pengalaman perjalanan yang menarik dan positif dengan keluarga dan rakan-rakan tentang destinasi pelancongan yang dipilih. Kajian ini selari dengan dengan

usaha kerajaan untuk memberi perhatian terhadap ekopelancongan yang semakin berkembang kerana memberi manfaat dan kepentingan yang besar kerana merupakan sektor yang penting dalam industri pelancongan. Maka, kepuasan pelancong dapat diwujudkan seandainya sesuatu kawasan pelancongan mempunyai imej destinasi yang menarik, kemudahan sedia ada yang mencukupi serta mempunyai kualiti perkhidmatan pihak berkuasa dalam menjaga kawasan pelancongan agar berada dalam keadaan yang terbaik supaya kawasan pelancongan tersebut menjadi tempat tumpuan utama pelancong dalam jangka masa yang lama.

Penghargaan

Kajian ini sebahagiannya menggunakan dana TAP-K016361

Kenyataan Persetujuan Responden

Soal selidik kajian ini telah melalui proses kebolehpercayaan tanpa soalan sensitif dan mendapat persetujuan responden kajian yang terlibat.

Konflik Kepentingan

Pengarang mengisytiharkan tiada konflik kepentingan.

Rujukan

- Ahmad Ismail. 2021. Manfaat kepelbagaian biologi pacu ekopelancongan. *Berita Harian*, 2 Januari.
- Azimah et al. 2021. Impak ekopelancongan terhadap persekitaran, pembangunan ekonomi, sosial dan budaya komuniti setempat di pantai Tanjung Kembang Kabong, Sarawak. *Journal of Social Sciences and Humanities* 18(9): 93-109.
- Ahmad Azmi M. Ariffin & Norzalita Abd. Aziz. 2019. Pelancongan dan pendidikan: Imej destinasi pelancongan sebagai faktor bukan akademik mempengaruhi kepuasan akademik pelajar antarabangsa di Malaysia. *Pemasaran Pelancongan Dan Hospitaliti Di Malaysia Teoretikal Dan Amalan*
- Ahmad Ismail. 2021. Manfaat kepelbagaian biologi pacu ekopelancongan. *Berita Harian*, 2 Januari.
- Bashar, M. A. 2018. Vision on biodiversity: Ecotourism and biodiversity conservation in Bangladesh. *Journal of Biodiversity Conservation and Bioresource Management* 4(1): 1- 10.
- Christopher et al. 2016. Electronic word-of-mouth and information overload in an experiential service industry. *Journal of Service Theory and Practice* 26(6): 788-810.
- Deborah David Mwakaje. 2015. *LUKU Service Quality and Customer Satisfaction in Tanzania: A Case Study of Kinondoni Municipal*. Open University of Tanzania.
- Eleanor Michelle Patrick. 2021. Naik taraf infrastruktur, bantu sektor pelancongan. *Bernama*, 3 Februari.
- Er Ah Choy & Nurul Bariah Mat Lazim. 2013. Tahap kefahaman ekopelancongan dalam kalangan komuniti lokal di Lata Jarum, Raub, Pahang. *Malaysian Journal of Society and Space* 9(2): 27-34.
- Er Ah Choy et al. 2012. Analisis kelebihan kompetitif ekopelancongan di Mukim Ulu Dong, Raub, Pahang, Malaysia. *Geografia Malaysian Journal of Society and Space* 8(8): 158-169.
- Farah et al. 2021. Persepsi impak industri pelancongan terhadap kualiti hidup komuniti setempat di Batu Ferringhi, Pulau Pinang. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities* 6(8): 133-149.

- Farrah Wahida Mustafar et al. 2020. Potensi pelancogan di Tampin, Negeri Sembilan. *Jurnal Tuah* 1(1): 67-82.
- Fauziah Che Leh. 2016. Pelancongan bandar dan isu keselamatan: Kajian kes pelancong antarabangsa Kuala Lumpur. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities* 12(8): 110-122.
- Fauziah Ibrahim et al. 2023. *Penulisan Tesis Kajian Kualitatif dan Kuantitatif*. Bangi: Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Haryati Shafi et al. 2021. Pengurusan penyelenggaraan kemudahan infrastruktur di kawasan ekopelancongan Sungai Muar, Johor. *Research In Management Of Technology And Business* 2(1): 651–667.
- Habibi. 2017. The determinants of inbound tourism to Malaysia: a panel data analysis. *Current Issues in Tourism* 20(9): 909-930.
- Hamid Roodbari & Hossein Olya. 2023. An integrative framework to evaluate impacts of complex tourism change initiatives. *Tourism Management*, 100.
- Hamidi Ismail & Md Sirat Abu. (2016). Tahap kepuasan pelancong di Malaysia: Kajian lokasi ekopelancongan sekitar Melaka. *Malaysian Journal of Society and Space* 12(9): 69-78.
- Habibah Ahmad et al. 2017. Aset pelancongan luar bandar daripada lensa komuniti Lembah Beriah. *Malaysian Journal of Society and Space* 13(1): 87-100.
- Hanafiah, M.H.M. & Harun, M.F.M. 2010. Tourism demand in Malaysia: A cross- sectional pool time-series analysis. *International Journal of Trade, Economics and Finance* 1(1): 80-83.
- Haliza Abdul Rahman. 2020. Merangsang sektor pelancongan domestik pasca pkk, keperluan melestari khazanah alam. *Bernama*, 28 Ogos.
- Hartini Adenan et al. 2022. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan: Satu kajian di hotel-hotel sekitar Ayer Keroh, Melaka. *Jurnal 'Ulwan* 7(2): 219- 231.
- Irwan Mohammad Ali. 2022. Kemudahan lestari lonjak konsep pelancongan, hospitaliti mesra Muslim. *Berita Harian*, 15 Februari.
- Jabil Mapjabil. 2010. Pelancongan berasaskan selam scuba di Pulau Mabul, Sabah. *Prosiding Kebangsaan Ekonomi Malaysia ke V*, hlm. 311 – 320.
- Jabil Mapjabil et al. 2020. Tahap kepuasan pengunjung terhadap ciri-ciri perkhidmatan dan kemudahan di pasar minggu Putatan, Kota Kinabalu, Sabah. *Jurnal Penyelidikan Islam dan Kotemporari* 3(7): 24-35.
- Jeong, Y., & Kim, S. 2019. Exploring a suitable model of destination image: The case of a small-scale recurring sporting event. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics* 31(5): 1287-1307.
- Kasmaroni binti Hj Makawi. 2015. Kajian jangka panjang sektor pelancongan terhadap pertumbuhan ekonomi di Malaysia. In: *Conference Proceedings of Social Sciences Postgraduate International Seminar (SSPIS)*, hlm. 350-355.
- Kerajaan Negeri Sembilan. 2021. *Pengunjung Pusat Pelancongan dan Hutan Lipur di Negeri Sembilan*.
- Kislali et al. 2016. Rethinking destination image formation. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research* 10(1): 70-80.
- Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya (MOTAC). 2022. *Bajet 2023: Sokong Kemampanan Sektor Pelancongan, Seni Dan Budaya*.
- Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya (MOTAC). 2021. *RMK-12 Dalam Konteks Sektor Pelancongan*.
- Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya (MOTAC). 2020. *Tabung Khas Pelancongan*.

- Laupa Junus. 2023. Program penghijauan dan pemuliharaan alam sekitar perlu diperhebatkan. *Utusan Malaysia*, 24 Oktober.
- Maisarah Abd Hamid & Akmal Adanan. 2021. Vaksinasi harapan industri pelancongan kembali bangkit. *Berita Harian*, 5 Ogos.
- Mohd Hafiz Mohd Yusof & Hasrina Mustafa. 2020. Imej dan asosiasi jenama Langkawi dan Phuket: Satu analisis peta konsep jenama. *Sains Humanika*, 12(2): 9-22.
- Mohd Faiz Bin Mat Nasir & Lee Ming Foong. 2011. *Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualiti Perkhidmatan di Fakulti Pendidikan Teknikal Dari Aspek Kemudahan dan Fasiliti*. Eprints. Uthm. Edu. My.
- Mohd Nizam Mohamad Yatim. 2021. Perluas kempen Malaysia destinasi selamat dilawati. *Utusan Malaysia*, 18 Mei.
- Majlis Daerah Kuala Pilah. 2023. *Hutan Lipur Ulu Bendul Kuala Pilah*.
- Nazrul Anuar Nayan. 2022. Mendaki beri kesan positif mental, fizikal dan rohani. *Kosmo*, 7 September.
- Norsuhana Abdul Hamid & Fatimah Hassan. 2018. Potensi Lembah Bujang sebagai destinasi pelancongan kulinari berasaskan sumber alamiah: Satu kajian awal. *Malaysian Journal of Society and Space* 14(4): 142-157.
- Noordeyana Tambi, Mawar Safei, & Ermy Rozali. (2022). Post-Covid Tourisms: Virtual Tourisms As The New Travel Trends. *e-Bangi Journal of Social Science and Humanities*. 19. 10.17576/ebangi.2022.1906.11.
- Noorhafizah Binti Abdul Hadi et al. 2019. Peranan masjid dan surau dalam pelancongan islam di Kuala Terengganu. *Proceedings of the International Conference on Islamic Civilization and Technology Management*.
- Nurain Sahazali & Er Ah Choy. 2013. Ekopelancongan di Taman Paya Bakau, Seri Manjung, Perak: Persepsi penduduk terhadap impak pembangunan. *Malaysian Journal of Society and Space* 9(3): 69-79.
- Norlida et al. 2011. Pengukuran kepuasan pelancong terhadap kualiti perkhidmatan di destinasi pelancongan Pulau Kapas: Pendekatan faktor analisis. *Malaysian Journal of Environmental Management* 12(2): 23-32.
- Najwa Karmila Othman & Nor Aishah Buang. 2021. Kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan homestay menggunakan model servqual. *Advanced International Journal of Business, Entrepreneurship and SME's* 3(7): 59-74.
- Oswald Timothy Edward & Akmal Adnan. 2020. Keselamatan, pengurusan risiko larikan sektor pelancongan. *Berita Harian*, 17 November.
- Oliver, R.L. 1980. A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research* 17(4): 460-469.
- Oliver, R.L. 1997. *Satisfaction. A Behavioral Perspective on the Consumer*. McGraw- Hill, New York, NY.
- Rosmalina Abdul Rashid. 2015. Pembentukan imej destinasi pelancongan di Sabah. *Journal Design Built*.
- Siti Suriawati Isa. 2023. *Sektor Ekopelancongan Membantu Aktiviti Penyimpanan Karbon Hutan*. Fakulti Perhutanan dan Alam Sekitar Universiti Putra Malaysia.
- Wahid et al. 2017. Effect of tangibility and reliability service quality towards homestay customer satisfaction. *Journal of Tourism, Hospitality and Environment Management* 2(5): 44- 53.
- Zaitie Satibi. 2018. Keluarga kembara. *Harian Metro*, 25 November.
- Zaimah Ramli et al. 2015. Kepuasan pelancong dengan Melaka sebagai destinasi pelancongan lestari: Satu kajian persepsi. *Malaysia Journal of Society and Space* 11(1): 135 – 142.