



Fakulti Seni Gunaan Dan Kreatif

**KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP LOKASI, HARGA TIKET,  
AKTIVITI DAN KEMUDAHAN FASILITI DI TAMAN BUAYA  
JONG DAN ZOO, KUCHING**

Chang Hui Nee

Ijazah Sarjana Muda Seni Gunaan Dengan Kepujian  
(Pengurusan Seni)  
2016

**KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP LOKASI, HARGA TIKET,  
AKTIVITI DAN KEMUDAHAN FASILITI DI TAMAN BUAYA JONG DAN  
ZOO, KUCHING**

CHANG HUI NEE

Projek ini merupakan salah satu keperluan untuk Ijazah Sarjana Seni Gunaan dengan  
Kepujian (Pengurusan Seni)

Fakulti Seni Gunaan dan Kreatif  
UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK

2016

UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK

Grade: \_\_\_\_\_

Please tick (✓)

Final Year Project Report

Masters

PhD

DECLARATION OF ORIGINAL WORK

This declaration is made on the 28 day of June 2012.

Student's Declaration:

I Chang Hui Nee, 26054, FSGK

----- (PLEASE INDICATE STUDENT'S NAME, MATRIC NO. AND FACULTY) hereby declare that the work entitled Keupuasan pengunjung terhadap lokasi, harga tiket, aktiviti dan kemudahan fasiliti di Taman Buaya Jong dan Joo. is my original work. I have not copied from any other students' work or from any other sources except where due reference or acknowledgement is made explicitly in the text, nor has any part been written for me by another person.

28 June 2016

Date submitted

Chang Hui Nee (26054)

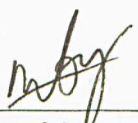
Name of the student (Matric No.)

Supervisor's Declaration:

I Mohd Fahmi bin Yahaya

----- (SUPERVISOR'S NAME) hereby certifies that the work entitled Keupuasan pengunjung terhadap lokasi, harga tiket, aktiviti dan kemudahan fasiliti di Taman Buaya Jong (TITLE) was prepared by the above named student, and was submitted to the "FACULTY" as a \* partial/full fulfillment for the conferment of bachelor degree (PLEASE INDICATE THE DEGREE), and the aforementioned work, to the best of my knowledge, is the said student's work.

Received for examination by:

  
(Name of the supervisor)

Date: 28/6/2016


I declare that Project/Thesis is classified as (Please tick (√)):


- CONFIDENTIAL** (Contains confidential information under the Official Secret Act 1972)\*  
 **RESTRICTED** (Contains restricted information as specified by the organisation where research was done)\*  
 **OPEN ACCESS**

### Validation of Project/Thesis

I therefore duly affirm with free consent and willingly declare that this said Project/Thesis shall be placed officially in the Centre for Academic Information Services with the abiding interest and rights as follows:

- This Project/Thesis is the sole legal property of Universiti Malaysia Sarawak (UNIMAS).
- The Centre for Academic Information Services has the lawful right to make copies for the purpose of academic and research only and not for other purpose.
- The Centre for Academic Information Services has the lawful right to digitalise the content for the Local Content Database.
- The Centre for Academic Information Services has the lawful right to make copies of the Project/Thesis for academic exchange between Higher Learning Institute.
- No dispute or any claim shall arise from the student itself neither third party on this Project/Thesis once it becomes the sole property of UNIMAS.
- This Project/Thesis or any material, data and information related to it shall not be distributed, published or disclosed to any party by the student except with UNIMAS permission.

Student signature  . 28/6/16  
(Date)

Supervisor signature:   
(Date)

Current Address:


Lot 140, Jalan Penrissen, Green Ville Park, 93250 Kuching

Notes: \* If the Project/Thesis is **CONFIDENTIAL** or **RESTRICTED**, please attach together as annexure a letter from the organisation with the period and reasons of confidentiality and restriction.

[The instrument is duly prepared by The Centre for Academic Information Services]

Projek bertajuk "**Kepuasan Pengunjung terhadap Lokasi, Harga Tiket, Aktiviti dan Kemudahan Fasiliti Taman Buaya Jong dan Zoo**" telah disediakan oleh **Chang Hui Nee** dan diserahkan kepada Fakulti Seni Gunaan dan Kreatif sebagai syarat memenuhi syarat untuk Ijazah Sarjana Muda Seni Gunaan dengan Kepujian **Pengurusan Seni**.

Diterima untuk diperiksa oleh:



(En. Mohd Fahmi Bin Yahaya)

Tarikh:

28/6/2016

## PENGHARGAAN

Assalamualaikum dan salam sejahtera,

Terlebih dahulu, saya berasa amat bersyukur kerana dapat menyiapkan kajian projek tahun akhir (PTA) yang bertajuk "Analisa kepuasan pengunjung terhadap lokasi, harga tiket, aktiviti dan kemudahan fasiliti di Taman Buaya Jong dan Zoo" ini dengan lancar dan sempurna walaupun menghadapi pelbagai halangan dan cabaran ketika menjalankan kajian ini. Atas berkat pertolongan dan kerjasama daripada pelbagai pihak, maka dapatlah saya menyempurnakan projek yang diamanahkan ini dalam tempoh masa yang telah ditetapkan.

Pertama sekali, saya ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan jutaan terima kasih yang tulus ikhlas kepada En. Mohd Fahmi bin Yahaya selaku penyelia kertas projek dan pensyarah kami kerana telah banyak mengorbankan masa untuk memberi nasihat dan tunjuk ajar serta membimbing kami dengan penuh kesabaran. Selain itu, beliau juga banyak menghabiskan masa untuk membetulkan kesalahan kami sepanjang pelaksanaan projek ini.

Ribuan terima kasih juga ditujukan kepada ahli keluarga tersayang yang telah banyak memberi sokongan moral dan bantuan kewangan sepanjang tempoh menyelesaikan tugas ini. Di samping itu, saya turut berterima kasih kepada mereka atas kasih sayang yang telah diberikan.

Saya juga ingin mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada pengurus Taman Buaya Jong dan Zoo iaitu En. Dennis Yong Kueh Chee, kerana sudi membantu saya dalam membekalkan maklumat kepada saya ketika menjalankan kerja lapangan.

Ucapan penghargaan juga saya tujukan kepada rakan-rakan seperjuangan kerana telah menghulurkan bantuan dan kerjasama bagi merealisasikan usaha penyempurnaan tugas ini kerana tanpa bantuan dan sokongan anda semua, projek ini tidak dapat dilaksanakan dengan sempurna.

Akhir sekali, saya ingin meminta maaf kepada semua pihak yang terlibat jika saya ada melakukan kesilapan sepanjang tempoh menjalankan kajian ini.

Terima kasih sekali lagi atas jasa baik anda semua.

Sekian, terima kasih.

## **ABSTRAK**

Kajian ini dijalankan untuk menanalisa kepuasan pengunjung terhadap lokasi, harga tiket, aktiviti dan kemudahan fasiliti di Taman Buaya Jong dan Zoo. Pengkaji telah menggunakan kaedah kuantitatif untuk mengumpul data. Sebanyak 200 set borang soal selidik telah diedarkan kepada pengunjung yang melawat Taman Buaya Jong dan Zoo. Pengkaji telah menganalisa data yang dikumpul daripada responden dengan membuat analisis kekerapan peratusan, ujian kebolehpercayaan, analisis korelasi dan analisis regrasi untuk mendapatkan hasil kajian. Dapatan kajian mendedahkan bahawa hubungan antara lokasi, harga tiket, aktiviti dan kemudahan fasiliti dengan kepuasan pengunjung adalah ketara dan positif.



## *ABSTRACT*

This research aim to analyze customer satisfaction toward location, ticket price, activity and facilities provided in Jong Crocodile's Farm. Researcher had used quantitative method for data collection with 200 sets of questionnaire given and collected from the farm's visitors. The data was then analyzed by researcher for cumulative frequency, reliability test, correlation analysis and linear regression analysis to obtain the results. This research was found that the relationship between location, ticket price, activity and facility with customer's satisfaction are strong and positive.

## **ISI KANDUNGAN**

<b>Kandungan</b>	<b>Muka surat</b>
Borang Pengesahan	i
Borang Pengakuan	ii-iii
Penghargaan	iv-v
Abstrak	vi-vii
Isi Kandungan	viii-ix

### **BAB 1 PENGENALAN**

1.1 Pengenalan	1
1.2 Latar Belakang Kajian	3
1.2.1 Taman Buaya Jong dan Zoo	5
1.2.2 Waktu Operasi dan Harga Tiket	6
1.2.3 Produk Taman Buaya Jong dan Zoo	6
1.2.4 Daya tarikan di Taman Buaya Jong dan Zoo	7
1.2.5 Kelengkapan dan Kemudahan fasiliti Taman Buaya Jong Zoo	9
1.3 Permasalahan Kajian	12
1.4 Persoalan Kajian	14
1.5 Objektif Kajian	14
1.6 Kepentingan Kajian	15
1.7 Organisasi Kertas Kajian	16

### **BAB 2 SOROTAN KESUSASTERAAN**

2.1 Kepuasan Pengunjung	17
2.2 Lokasi	19
2.3 Harga Tiket	20
2.4 Produk (Aktiviti)	21
2.5 Kemudahan Fasiliti	23
2.6 Kerangka Kerja Kajian dan Hipotesis	24

### **BAB 3 METODOLOGI KAJIAN**

3.1 Reka Bentuk Kajian	27
3.2 Lokasi Kajian	27
3.3 Kaedah Persempelan	28
3.4 Sumber Data	29
3.5 Instrumen Kajian	30

3.5.1 Lokasi	31
3.5.2 Harga Tiket	31
3.5.3 Aktiviti	32
3.5.4 Kemudahan Fasiliti	33
3.5 Rancangan untuk Analisis Data	34

#### **BAB 4 DAPATAN KAJIAN**

4.1 Pendahuluan	35
4.2 Profi Demografi Responden	35
4.3 Ujian Kebolehpercayaan	38
4.4 Pengukuran Min	38
4.5 Analisis Korelasi	39
4.6 Analisis Regresi	40

#### **BAB 5 PERBINCANGAN, CADANGAN DAN KESIMPULAN**

5.1 Pendahuluan	42
5.2 Rekapitulasi Kajian	42
5.3 Perbincangan dan Dapatan	44
5.3.1 Hubungan antara lokasi dengan kepuasan pengunjung	44
5.3.2 Hubungan antara harga tiket dengan kepuasan pengunjung	44
5.3.3 Hubungan antara aktiviti dengan kepuasan pengunjung	45
5.3.4 Hubungan antara kemudahan fasiliti dengan kepuasan pengunjung	46
5.5 Limitasi dan cadangan untuk kajian akan datang	47
5.6 Kesimpulan	48

RUJUKAN	49
---------	----

LAMPIRAN A	56
------------	----

LAMPIRAN B	60
------------	----

LAMPIRAN C	65
------------	----

## **BAB 1**

### **PENGENALAN**

#### **1.1 PENGENALAN**

Malaysia merupakan sebuah negara yang terkenal dengan keindahan alam semula jadi dan sumber budaya yang unik sehingga menyumbang kepada kewujudan pelbagai jenis sektor pelancongan. Di Malaysia, sektor pelancongan merupakan salah satu sektor yang penting dalam memberi sumbangan kepada negara dari segi ekonomi, sosial dan teknologi.

Jenis pelancongan yang terdapat di Malaysia merangkumi eko-pelancongan, agro-pelancongan, pelancongan warisan dan kebudayaan, pelancongan sukan dan rekreasi serta pelancongan pendidikan dan kesihatan (Abdul Halim, Er, Adam, Azizat Juhari dan Ahmad Tarmidzi, 2012).

Sektor pelancongan telah menjadi salah satu punca pendapatan negara melalui aliran pertukaran mata wang asing disebabkan Malaysia merupakan destinasi pelancongan yang menjadi tumpuan pelancong domestik dan pelancong asing. Namun, industri pelancongan memainkan yang peranan penting dalam menjana pertumbuhan ekonomi negara. Ini terbukti dengan ketibaan pelancong yang ramai pada tahun 2009 telah mendatangkan hasil sebanyak 53.4 billion kepada negara dan terus meningkat kepada

59.2 billion pada tahun 2010. Dari sudut pendapatan, United Nation World Tourism Organization (WTO) telah meletakkan Malaysia pada tempat ke-13.

Dari segi tarikan pelancong, eko-pelancongan merupakan salah satu sektor pelancongan yang menjadi semakin terkenal. Eko-pelancongan merupakan pelancongan yang berkaitan dengan alam semulajadi (termasuk flora dan fauna) seperti taman negara, zoo dan kawasan tanah tinggi (Buckley, 2009).

Perkembangan dan pembangunan industri pelancongan di Malaysia telah dimulakan sejak awal tahun 1970-an (Ibrahim, 2004) dan terdapat konsep pembangunan pelancongan yang menyediakan atau menaik taraf fasiliti dan perkhidmatan bagi memenuhi kehendak pengunjung (Haywood, 1994). Dalam tempoh rancangan Malaysia ke-9 (2006-2010), kerajaan masih meneruskan dasar pembangunan yang mampan dengan memberikan tumpuan kepada pembangunan eko-pelancongan melalui pembangunan produk luar bandar.

Pembangunan industri pelancongan di Malaysia dapat dilihat melalui peningkatan pembangunan fizikal seperti pembangunan infrastruktur, fasiliti, kemudahan asas, pemasaran serta promosi dalam sistem pelancongan melalui Rancangan Malaysia Pertama (1996-1970) sehingga Rancangan Malaysia kesepuluh (2011-2015). Pembangunan pelancongan akan menyumbang kepada pembukaan peluang pekerjaan dan meningkatkan pendapatan masyarakat setempat melalui pertumbuhan ekonomi di sekitar kawasan pelancongan.

## 1.2 LATAR BELAKANG KAJIAN

Kewujudan kombinasi daripada taman buaya dan zoo sebagai salah satu sektor pelancongan yang baru telah menjadi tarikan pelancong yang sangat terkenal di Malaysia. Bilangan Taman Buaya dan Zoo yang agak terhad telah menggalakkan pertumbuhan ekonomi di negeri Sarawak melalui industri kraf tangan, pengangkutan, penginapan, penjualan makanan, pusat hiburan dan pusat membeli belah. (Abdullah, Haji Salleh dan Tayen, 2008).

Lawatan ke Taman Buaya dan Zoo turut dikenali sebagai pelancongan zoo (*zoo tourism*) dan biasanya melibatkan lawatan sehari yang memberi peluang kepada pelancong ataupun pengunjung untuk melihat dan berinteraksi dengan hidupan liar (Ryan & Seward 2004; Turley, 2001). Oleh itu, faktor alam sekitar telah menjadi tarikan utama dalam industri pelancongan Malaysia.

Perusahaan Taman Buaya Jong dan Zoo di negeri Sarawak merupakan sektor pelancongan yang berpotensi tinggi dalam menarik minat pengunjung dan telah menjadi tumpuan pelancong asing mahupun domestik sebagai destinasi pelancongan utama. Dalam rangka mencapai kemajuan hidup dan pembangunan, Taman Buaya Jong dan Zoo juga dibangunkan sebagai sebuah destinasi pelancongan yang berfungsi sebagai pusat pemeliharaan (*conservation*), pendidikan (*education*), penyelidikan (*research*) dan rekreasi (*recreation*) (Turley, 1999).

Semenjak pembukaan Taman Buaya Jong dan Zoo, pengunjung yang melawat kebanyakannya terdiri daripada pelancong Semenanjung Malaysia dan pelancong asing dari Indonesia, China, Jepun, Korea dan Perancis. Menurut salah seorang pengusaha Taman Buaya Jong iaitu En. Dennis Yong Kueh Chee menyatakan bahawa biasanya bilangan pengunjung yang datang adalah lebih ramai pada musim perayaan seperti Hari Raya dan Tahun Baru Cina, musim cuti sekolah, waktu cuti umum dan hujung minggu. Oleh itu, bilangan kedatangan pengunjung ke Taman Buaya adalah tidak menentu mengikut masa. Jumlah bilangan kedatangan pengunjung adalah semakin meningkat dari semasa ke semasa dan secara puratanya Taman Buaya Jong mempunyai pengunjung yang sangat ramai iaitu melebihi 100,000 orang pada setiap tahun.

Jumlah bilangan pelancong ke Sarawak yang semakin meningkat dari semasa ke semasa memberikan kesan yang positif kepada ekonomi negeri Sarawak melalui industri pelancongan. Namun, Taman Buaya Jong dan Zoo adalah amat berpotensi sebagai salah satu tarikan eko-pelancongan di Negeri Sarawak.

### **1.2.1 Taman Buaya Jong dan Zoo**

Antara tempat menarik yang wajib dikunjungi oleh pelancong yang melancong ke Kuching ialah Taman Buaya Jong dan Zoo yang terletak di 29km dari bandaraya Kuching. Taman Buaya Jong merupakan sebuah taman perusahaan persendirian yang mempergiatkan penternakan, pembiakan dan pemuliharaan buaya berlesen yang pertama di negeri Sarawak. Ladang Buaya Jong (*Jong's crocodile farm*) telah dibuka sejak tahun 1963 oleh Yong Kian Sen, yang bermula dari hobi menternak anak buaya sehingga menjadi sebuah taman buaya yang terbesar dan paling popular di negeri Sarawak. Pada awal penubuhan Ladang Buaya Jong adalah untuk tujuan komersial iaitu memperdagangkan kulit buaya dan kemudiaan konsep tersebut ditukar kepada Taman Buaya dan Zoo untuk lawatan pengunjung sehingga sekarang.

Pada masa kini, Taman Buaya Jong dan Zoo bukan sahaja merupakan sebuah ladang penternakan buaya yang pertama dan tertua di Malaysia, malah turut menjadi tempat pembiakan buaya terbesar di negeri Sarawak kerana menempatkan melebihi 1000 ekor buaya. Selain itu, dalam Taman Buaya Jong juga terdapat sebuah muzium buaya serta zoo mini yang menempatkan pelbagai jenis haiwan eksotik Kepulauan Borneo.



### 1.2.2 Waktu operasi dan harga tiket masuk

Taman Buaya Jong dan Zoo dibuka setiap hari mulai jam 9 pagi hingga 5 petang. Setiap pengunjung perlu membeli tiket mengikut harga yang telah ditetapkan untuk memasuki Taman Buaya Jong dan Zoo .

Bayaran masuk untuk orang dewasa dan kanak-kanak masing-masing ialah:

<b>Umur</b>	<b>Bayaran</b>
Penduduk tempatan (Sarawak)- Orang dewasa	RM12
Penduduk tempatan (Sarawak) - Kanak-kanak ( 3 hingga 12 tahun)	RM6
Pelancong luar- Orang dewasa	RM22
Pelancong luar - Kanak-kanak ( 3 hingga 12 tahun)	RM11

Sebelum memasuki kawasan ladang dan zoo, pengunjung akan dipakaikan tiket masuk yang berbentuk tag tangan sebagai bukti pengunjung telah membayar tiket masuk. Ini adalah untuk tujuan keselamatan supaya pengunjung adalah mudah dikenali semasa berada di kawasan lawatan.

### 1.2.3 Produk yang ditawarkan di Taman Buaya Jong dan Zoo

Taman Buaya Jong mempunyai dua jenis produk yang tersendiri iaitu Buaya Muara (Crocodylus Porosus) dan buaya air tawar (Tomistoma). Di samping itu, Taman Buaya turut mempergiatkan pembiakan dan penternakan dua jenis buaya tersebut untuk tujuan komersial dengan mengeksport buaya hidup ke luar negara seperti Bangladesh, China, Iran dan Jepun.

#### **1.2.4 Aktiviti / Daya tarikan di Taman Buaya Jong dan zoo**

Terdapat empat jenis aktiviti menarik yang ditawarkan oleh pihak pengurusan Taman Buaya Jong & Zoo seperti yang disenaraikan di bawah:

##### **i) Melawat Muzium Buaya**

Dalam Taman Buaya Jong, terdapat sebuah muzium buaya yang merupakan satu-satunya muzium buaya yang sangat terkenal di negeri Sarawak. Muzium Buaya tersebut mempunyai banyak bahan pameran termasuklah koleksi gambar dan sejarah yang menunjukkan peristiwa berkenaan buaya yang ditangkap kerana membaham orang, tengkorak Buaya Bujang Senang yang sangat terkenal dalam lagenda buaya Sarawak serta akuarium penyimpanan anak buaya yang diawet.

##### **ii) Demontrasi memberi makanan buaya (*Crocodile Feeding Demonstration*)**

*Jong's crocodile farm* telah menetapkan waktu memberi makanan buaya pada setiap hari iaitu pukul jam 11 pagi dan 3 petang. Pengunjung yang melawat pada masa yang bersesuaian berpeluang untuk menyaksikan proses pemberian makanan buaya secara langsung di kolam buaya. Pertunjukkan memberi makan buaya yang berlangsung selama 15 hingga 20 minit amat menghiburkan pengunjung ketika melihat aksi buaya kelaparan melompat tinggi ke udara untuk membaham makanan yang digantung pada rel khas.

**iii) Demonstrasi memberi makan ikan Arapaima gergasi (*Arapaima Feeding Demonstration*)**

Waktu memberi makanan ikan Arapaima gergasi setiap hari telah ditetapkan pada pukul 11.30 pagi dan 3.30 petang. Selepas setiap sesi pertunjukan memberi makan buaya, akan diikuti dengan pertunjukkan memberi makanan ikan Arapaima di tengah-tengah kolam air tawar. Proses pemberian makanan ikan Arapaima biasanya mengambil masa selama 15 minit dan pengunjung dapat melihat ikan Arapaima gergasi yang timbul di atas permukaan air untuk mendapatkan makanan secara dekat. Selain daripada ikan Arapaima, kolam air tawar tersebut juga dipenuhi dengan ikan patin hitam dan ikan patin putih.

**iv) Lawatan zoo mini**

Selain daripada melihat pertunjukan memberi makan buaya dan ikan Arapaima, pengunjung juga boleh melawat sekeliling untuk melihat pelbagai jenis hidupan liar dan haiwan eksotik yang hanya terdapat di kepulauan Borneo.

Antara binatang-binatang lain yang terdapat di Taman Buaya Jong's dan zoo ialah:

- ikan-ikan
- Kura-kura dan labi
- Rusa dan kijang
- Beruang
- Landak
- Babi hutan
- Biawak dan ular sawah
- Burung ( burung kakak tua, burung huntu helang, burung merak)
- Musang Pulut
- Musang Binturong
- Memerang

### **1.2.5 Kelengkapan dan kemudahan fasiliti di Taman Buaya Jong**

#### **i) Tempat letak kereta secara percuma (*free parking*)**

Taman Buaya Jong telah menyediakan tempat letak kereta percuma untuk pengunjung. Tempat letak kereta tersebut adalah terletak di hadapan pintu masuk taman buaya dan tempat-tempat bawah pokok yang berteduh. Selain itu, tempat letak kenderaan awam seperti bas persiaran serta tempat letak kereta untuk orang kurang upaya turut diperuntukkan agar dapat memudahkan pengunjung untuk meletak kenderaan di tempat letak kereta yang bersesuaian.

#### **ii) Balai ketibaan (*Arrival hall*)**

Balai ketibaan pengunjung merupakan fasiliti terbaru yang telah disiapkan sejak kebelakangan ini. Kaunter penjualan tiket masuk, kedai cenderamata dan muzium buaya adalah terletak bersebelahan dengan balai ketibaan. Pembinaan balai ketibaan adalah bertujuan untuk memberi keselesaan kepada pengunjung.

#### **iii) Kemudahan tandas (*Carven's washroom*)**

Pada awal penubuhan Taman Buaya Jong, tandas yang disediakan adalah secara ringkas dan kemudiannya diubahsuai menjadi tandas bertema ukiran yang sangat unik.

#### **iv) Kedai cenderamata dan hadiah**

Taman Buaya Jong memiliki sebuah kedai cenderamata dan hadiah yang menjual pelbagai jenis barangan termasuk alat permainan kanak-kanak, lada Sarawak, hasil kraftangan dan sebagainya.

**v) Bar makanan dan minuman**

Taman Buaya Jong dan Zoo turut memperuntukkan sebuah bar makanan dan minuman yang menjual pelbagai jenis minuman dan makanan ringan seperti biskut, snek dan aiskrim kepada pengunjung yang ingin membeli makanan dan minuman.

**vi) Pondok rehat**

Taman Buaya Jong telah menyediakan beberapa buah pondok rehat di tepi kolam ikan supaya pengunjung mempunyai tempat berehat sambil menikmati permandangan kolam yang dipenuhi bunga teratai.

**vii) Nota pelawat (*visitor's note*)**

Semasa melawat Taman Buaya Jong dan Zoo, terdapat beberapa peraturan asas yang perlu dipatuhi oleh pelawat dan nota pelawat juga telah disediakan oleh pihak pengurusan seperti berikut :

**i) Nota Pelawat**

- Pakaian yang sesuai untuk berjalan melalui jalan berlorek, kasut yang waras untuk jalan yang tidak rata, papan kayu, ( kasut tumit tinggi adalah tidak digalakkan)
- Payung atau baju hujan untuk hari hujan
- Peranti seperti kamera dan kameravideo rakaman adalah dibenarkan

## ii) Peraturan asas

- Jangan memberi makanan kepada haiwan jika melainkan dibenarkan
- Jangan membuang sampah merata-rata dan buang ke dalam tong sampah yang telah disediakan
- Jangan mencetuskan kemarahan haiwan dalam apa jua cara
- Jangan menggunakan cahaya kilat semasa mengambar haiwan

### 1.3 PERMASALAHAN KAJIAN

Taman Buaya Jong dan Zoo merupakan sebuah destinasi pelancongan yang kaya dengan punca tarikan pelancong. Oleh itu, kepuasan pengunjung di Taman Buaya Jong dan Zoo telah menjadi salah satu isu yang dititikberatkan akibat bilangan kedatangan pengunjung yang semakin bertambah.

Kepuasan pelancong merupakan istilah yang sering dititikberatkan oleh industri pelancongan. Kepuasan pelancong dianggap sebagai salah satu pembolehubah utama untuk mengekalkan perniagaan yang kompetitif dalam industri pelancongan kerana mampu mempengaruhi pilihan destinasi serta penggunaan produk dan perkhidmatan(Kozak dan Rimmington, 2000).

Lokasi merupakan sesebuah tempat penjualan produk(barang atau perkhidmatan). Lokasi yang strategik dapat membantu dalam memudahkan pengunjung untuk menuju ke sesebuah destinasi pelancongan dengan menggunakan pelbagai alternatif serta menjadi salah satu faktor yang mendorong pengunjung untuk menuju ke sesuatu tempat. (Sauvage, 2014).

Harga tiket masuk yang berpatutan mampu menarik minat pengunjung (Burdett dan Coles, 1997) dalam membuat keputusan pemilihan destinasi pelancongan. Harga tiket di Taman Buaya Jong dan Zoo sering menjadi elemen utama yang dipertimbangkan oleh pengunjung kerana menentukan kesanggupan seseorang untuk membeli sesuatu produk(barang atau perkhidmatan)(Monroe, 1973).

Pelbagai aktiviti yang ditawarkan di Taman Buaya Jong dan Zoo turut berpotensi sebagai daya tarikan kepada pengunjung. Pelbagai aktiviti menarik dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung kerana penawaran sesuatu produk atau perkhidmatan adalah untuk memenuhi keperluan dan kehendak pelanggan (Kotler dan Armstrong, 1996). Kepuasan pelanggan dalam sektor perlancongan adalah sangat bergantung kepada kualiti produk (perkhidmatan).

Kemudahan fasiliti yang merupakan daya tarikan fizikal di destinasi pelancongan juga menjadi salah satu elemen penting dalam mempengaruhi kepuasan pengunjung. Pelbagai jenis kemudahan fasiliti yang terdapat di destinasi pelancongan adalah sangat penting dalam menjamin keselesaan pengunjung (Coban, 2012).

Kajian ini dijalankan untuk melihat sejauh mana lokasi, harga tiket, aktiviti dan kemudahan fasiliti dalam mempengaruhi kepuasan pengunjung di Taman Buaya Jong dan Zoo. Secara lebih terperinci, kajian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan kait antara pembolehubah bersandar dengan pembolehubah tidak bersandar.