

KEPUASAN PELANCONG TERHADAP AKTIVITI PELANCONGAN, PERKHIDMATAN DAN FASILITI DI SUANG NOH HOMESTAY, KUNDASANG, SABAH.

Joevian Tinus¹ & Andreas Pingking²

^{1&2}Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Malaysia Sabah

Corresponding Author (s): Andreas Pingking (email: reasand94@gmail.com)

ABSTRAK

Kajian ini dijalankan untuk menilai tahap kepuasan pelancong terhadap perkhidmatan dan fasiliti fizikal yang disediakan di Suang Noh Homestay, Kundasang, Sabah. Kajian ini melibatkan seramai 40 orang responden yang dipilih secara rawak, menggunakan instrumen soal selidik yang merangkumi aspek perkhidmatan pelanggan, kemudahan asas, kebersihan, keselamatan, kemudahan internet serta pengurusan operasi homestay. Hasil analisis menunjukkan bahawa tahap kepuasan pelancong berada pada tahap yang sangat tinggi dalam semua aspek yang dinilai. Majoriti responden menilai pengalaman mereka sebagai positif dan menepati jangkaan dari segi keselesaan, layanan mesra kakitangan, serta kemudahan moden yang disediakan. Dapatan ini membuktikan bahawa Suang Noh Homestay berjaya melaksanakan pengurusan yang cekap, berkualiti dan selaras dengan prinsip pelancongan komuniti. Kajian ini memberikan implikasi penting terhadap pembangunan pelancongan luar bandar, khususnya dalam memperkukuh imej homestay sebagai produk pelancongan berasaskan komuniti yang mampan dan autentik di Sabah.

Kata kunci: Kepuasan Pelancong, Homestay, Fasiliti Fizikal, Pelancongan Berasaskan Komuniti

ABSTRACT

This study aims to assess the level of tourist satisfaction with the services and physical facilities provided at Suang Noh Homestay, Kundasang, Sabah. A total of 40 respondents were randomly selected, and data were collected through a structured questionnaire focusing on customer service, basic amenities, cleanliness, safety, internet access, and operational management. The findings reveal that the overall satisfaction level among tourists is remarkably high across all evaluated aspects. Most respondents expressed strong agreement that their experience was positive, comfortable, and aligned with their expectations, particularly in terms of service quality, staff hospitality, and the availability of modern facilities. The results indicate that Suang Noh Homestay has successfully implemented effective and community-oriented management practices. This study highlights the significance of community-based tourism in enhancing rural tourism development and strengthening the image of homestays as sustainable and authentic tourism products in Sabah.

Keywords: *Tourist Satisfaction, Homestay, Physical Facilities, Community-Based Tourism*

Pengenalan

Ekopelancongan merupakan salah satu cabang pelancongan yang menekankan kepada prinsip kelestarian alam sekitar, pemeliharaan budaya, dan penglibatan komuniti setempat dalam pembangunan ekonomi (Salman et al., 2020). Menurut World Tourism Organization (UNWTO), ekopelancongan bukan sahaja berasaskan aktiviti rekreasi di kawasan semula jadi, tetapi juga bertujuan meningkatkan kesedaran pelancong terhadap kepentingan pemuliharaan biodiversiti dan kebudayaan tempatan. Menurut Dahlan et al. (2024), di Malaysia, ekopelancongan telah dikenal pasti sebagai sektor strategik yang menyokong agenda pembangunan mampan negara, terutamanya dalam Rancangan Malaysia Ke-12 (RMK-12), yang menekankan keseimbangan antara kemajuan ekonomi dan pemeliharaan sumber semula jadi.

Program homestay pula menjadi salah satu bentuk pelaksanaan ekopelancongan yang paling berkesan dalam konteks komuniti luar bandar (Zulkefli et al., 2021). Melalui program ini, pelancong berpeluang untuk tinggal bersama keluarga angkat tempatan, menyertai aktiviti harian masyarakat, serta merasai sendiri keunikan budaya dan gaya hidup setempat (Trisoko et al., 2024). Homestay bukan sekadar produk pelancongan alternatif, tetapi juga platform pembangunan komuniti yang membantu meningkatkan pendapatan penduduk, mengurangkan penghijrahan belia, serta memupuk semangat keusahawanan. Menurut Ismail (2024), sejak dilancarkan oleh Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya Malaysia (MOTAC) pada tahun 1995, program homestay di Malaysia telah berkembang pesat dengan lebih daripada 200 kluster berdaftar di seluruh negara.

Sabah pula merupakan antara destinasi utama ekopelancongan di Malaysia yang terkenal dengan kekayaan biodiversiti, landskap semula jadi yang menakjubkan, serta kepelbagaian etnik dan budaya (Zakaria & Hua, 2024). Kawasan seperti Kundasang, Kiulu, Kudat dan Ranau menawarkan pengalaman pelancongan yang berasaskan komuniti dan keindahan alam semula jadi yang masih terpelihara. Program homestay di Sabah, termasuk Suang Noh Homestay di Kundasang, memainkan peranan penting dalam memperkenalkan nilai-nilai budaya Dusun serta gaya hidup masyarakat desa kepada pelancong tempatan dan antarabangsa.

Secara keseluruhannya, pembangunan ekopelancongan dan homestay di Malaysia, khususnya di Sabah, bukan sahaja menyumbang kepada pemuliharaan sumber alam dan budaya, tetapi juga berfungsi sebagai instrumen penting dalam menjana ekonomi komuniti setempat (Kunjuraman, 2022). Kejayaan inisiatif ini bergantung kepada kepuasan pelancong terhadap aktiviti, perkhidmatan dan fasiliti yang disediakan yang seterusnya menentukan kelestarian jangka panjang sektor pelancongan komuniti di negeri ini.

Sorotan Literatur

Model Teori Equiti (MTE)

Model Teori Equity (MTE), yang diperkenalkan oleh Adams (1963), merupakan salah satu teori psikologi sosial yang menerangkan bagaimana individu menilai keadilan dalam pertukaran sosial dan ekonomi. Teori ini

menegaskan bahawa tahap kepuasan seseorang terhadap sesuatu situasi termasuk dalam konteks pekerjaan, perkhidmatan atau pengalaman pelancongan bergantung kepada sejauh mana individu tersebut merasakan bahawa input dan hasil yang diterimanya adalah seimbang berbanding dengan orang lain.

Menurut teori ini, input merujuk kepada segala usaha, masa, wang, tenaga atau pengorbanan yang diberikan oleh individu, manakala output ialah ganjaran atau hasil yang diperoleh seperti pengalaman, kePuas an, layanan, atau pulangan nilai. Sekiranya pelancong merasakan bahawa hasil yang diterima sepadan dengan usaha dan kos yang dikeluarkan (contohnya bayaran penginapan, masa perjalanan, dan harapan terhadap kualiti perkhidmatan), maka mereka akan berasa Puas dan menilai pengalaman itu sebagai adil. Sebaliknya, jika mereka merasakan berlaku ketidakseimbangan sama ada menerima kurang daripada jangkaan atau berbanding pelancong lain maka rasa Tidak Puas akan timbul.

Dalam konteks kajian pelancongan, Model Teori Equity sering digunakan untuk menilai kepuasan pelancong terhadap produk dan perkhidmatan pelancongan. Pelancong menilai tahap kepuasan mereka berdasarkan persepsi keadilan terhadap nilai yang diterima berbanding dengan apa yang dibayar serta pengalaman yang dialami. Sebagai contoh, jika kemudahan di homestay berkualiti baik, layanan mesra, dan aktiviti pelancongan memenuhi jangkaan, pelancong akan menilai pengalaman tersebut secara positif kerana wujud keseimbangan antara input (bayaran dan harapan) dan output (pengalaman dan kePuas an).

Oleh itu, dalam kajian mengenai kepuasan pelancongan terhadap aktiviti, perkhidmatan dan fasiliti di Suang Noh Homestay, Kundasang, Model Teori Equity amat relevan untuk digunakan. Ia membantu penyelidik memahami bagaimana persepsi pelancong terhadap keadilan dan keseimbangan antara apa yang mereka beri dan apa yang mereka terima mempengaruhi tahap kepuasan keseluruhan. Pemahaman ini penting untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan, memperkukuh pengurusan destinasi, dan mengekalkan kepercayaan serta kesetiaan pelancong terhadap produk pelancongan komuniti di Sabah.

Teori Kepuasan Pelawat

Teori Kepuasan Pelawat (*Visitor Satisfaction Theory*) yang diasaskan kepada Hierarki Keperluan Maslow (1943) menegaskan bahawa kepuasan pelawat bergantung kepada tahap sejauh mana keperluan mereka sama ada asas mahupun kompleks dapat dipenuhi sepanjang pengalaman pelancongan. Dalam konteks pelancongan, teori ini digunakan untuk memahami motivasi pelawat serta bagaimana pengalaman mereka di destinasi tertentu mempengaruhi tahap kepuasan keseluruhan.

i. Keperluan Fisiologi (Physiological Needs)

Menurut Maslow, keperluan fisiologi merupakan asas kepada semua bentuk motivasi manusia. Dalam konteks pelancongan, ia merangkumi keperluan terhadap makanan, minuman, tempat tinggal, keselesaan fizikal, dan rehat. Pelawat tidak dapat menikmati pengalaman lawatan secara optimum sekiranya keperluan asas ini tidak dipenuhi (Kim & Kim, 2019). Kajian menunjukkan bahawa penyediaan kemudahan asas yang mencukupi seperti tandas awam yang bersih, kemudahan penginapan yang selesa, serta akses kepada makanan dan minuman yang sesuai merupakan faktor utama dalam menentukan kepuasan asas pelawat (Ali et al., 2025).

ii. Keperluan Keselamatan (Safety Needs)

Selepas keperluan fisiologi dipenuhi, pelawat akan menilai tahap keselamatan fizikal dan psikologi di destinasi pelancongan. Aspek keselamatan meliputi keselamatan daripada jenayah, kestabilan politik, jaminan kesihatan, dan kemudahan infrastruktur. Menurut Wimaladasa et al. (2025), persepsi terhadap keselamatan destinasi memberi kesan langsung kepada kepuasan dan niat untuk berkunjung semula. Destinasi yang menyediakan sistem keselamatan yang efisien, maklumat yang jelas, dan bantuan kecemasan yang cepat akan menimbulkan rasa percaya dan selesa dalam kalangan pelawat (Rahaman et al., 2025).

iii. Keperluan Sosial (Social Needs / Belongingness)

Pada tahap ini, pelawat mencari interaksi sosial dan rasa diterima dalam persekitaran lawatan mereka. Pengalaman yang melibatkan hospitaliti, interaksi dengan komuniti tempatan, dan suasana mesra memberi kesan terhadap kepuasan emosional (Liu et al., 2022). Kajian oleh Wong et al.

(2024) menunjukkan bahawa pelancong yang mengalami interaksi sosial positif di destinasi lawatan mempunyai tahap kepuasan yang lebih tinggi kerana mereka merasa “terhubung” dan dihargai secara sosial.

iv. Keperluan Penghargaan (Esteem Needs)

Keperluan ini berkaitan dengan pengiktirafan, status, dan rasa dihormati. Dalam konteks pelancongan, pelawat mencari pengalaman yang meningkatkan harga diri, seperti layanan eksklusif, peran individu daripada staf, atau pencapaian peribadi (misalnya, berjaya menamatkan pendakian). Menurut Damanik dan Yusuf (2022), kepuasan pelawat meningkat apabila mereka merasakan bahawa perkhidmatan yang diterima menepati jangkaan serta memberi pengiktirafan terhadap identiti dan kedudukan sosial mereka.

v. Keperluan Aktualisasi Diri (Self-Actualization Needs)

Tahap tertinggi dalam hierarki Maslow merujuk kepada pencapaian potensi diri dan makna peribadi. Dalam konteks pelancongan, pelawat mencapai kepuasan tertinggi apabila pengalaman lawatan mereka membawa kepada perkembangan diri, penemuan makna hidup, atau pengalaman spiritual dan budaya yang mendalam (Chun et al., 2021). Sebagai contoh, penglibatan dalam aktiviti sukarela pelancongan komuniti (*voluntourism*) atau pengalaman budaya yang autentik boleh memberikan kepuasan intrinsik yang melampaui aspek material (Magrizos et al., 2021).

Konsep Utama Kajian

i. Konsep Pelancong

Pelancong ditakrifkan sebagai individu yang melakukan perjalanan ke destinasi di luar tempat kediaman dan pekerjaan tetapnya bagi tempoh tertentu untuk tujuan selain aktiviti yang menghasilkan pendapatan di tempat yang dikunjungi (Huang, 2012). Menurut World Tourism Organization (UNWTO, 2008), pelancong ialah seseorang yang mengembara dan tinggal di luar persekitaran biasa mereka sekurang-kurangnya 24 jam tetapi tidak melebihi satu tahun berturut-turut bagi tujuan rekreasi, perniagaan, sosial, kesihatan, keagamaan atau aktiviti lain yang bukan berbentuk pekerjaan berbayar. Mathieson dan Wall (1982) turut menekankan bahawa pelancong ialah individu atau kumpulan yang melakukan perjalanan sementara bagi memperoleh pengalaman baharu dari segi budaya, sosial, atau rekreasi.

Dalam konteks Malaysia, pelancong terdiri daripada pelancong domestik dan antarabangsa yang memainkan peranan penting dalam merangsang ekonomi tempatan melalui peningkatan permintaan terhadap perkhidmatan pelancongan serta pembangunan komuniti setempat (MOTAC, 2022). Secara keseluruhannya, konsep pelancong bukan sahaja melibatkan pergerakan sementara, tetapi juga mencakupi pengalaman, interaksi budaya, serta penjanaaan manfaat ekonomi antara pelancong dan komuniti tuan rumah (Abram et al., 2021).

ii. Konsep Pelancongan

Pelancongan merujuk kepada pergerakan sementara individu atau kumpulan dari tempat kediaman dan pekerjaan tetap mereka ke destinasi lain bagi tujuan rekreasi, perniagaan, pendidikan, kesihatan atau aktiviti bukan pekerjaan (Ambali, 2025). Di Malaysia, sektor pelancongan menjadi pemacu utama ekonomi negara kerana melibatkan rangkaian industri sokongan seperti pengangkutan, hospitaliti, makanan dan minuman, kraftangan serta perkhidmatan budaya (Puah et al., 2018). Sektor ini bukan sahaja menyumbang kepada pendapatan negara kasar (PNK) tetapi turut memperkukuh hubungan sosial, memperkenalkan kepelbagaian budaya dan mempromosikan keindahan alam semula jadi negara. Pelancongan di Malaysia merangkumi pelancongan konvensional dan pelancongan alternatif seperti ekopelancongan, agropelancongan dan pelancongan komuniti yang menekankan kelestarian (Kapoor & Jain, 2024; Kumar et al., 2023).

Selain menjana peluang pekerjaan serta menggalakkan pertumbuhan perusahaan kecil dan sederhana (PKS), sektor pelancongan turut memacu pembangunan infrastruktur dan kemudahan awam, terutamanya di kawasan luar bandar yang berasaskan komuniti (Mtapuri et al., 2022). Kesan limpahan ekonomi melalui aktiviti pelancongan memperkukuh jaringan sosial, meningkatkan kualiti hidup masyarakat dan memberi manfaat ekonomi kepada komuniti setempat (Zhang et al., 2024). Dengan pendekatan pelancongan berasaskan kelestarian dan penglibatan komuniti, Malaysia berpotensi muncul sebagai destinasi pelancongan utama dunia, hasil kerjasama bersepadu antara kerajaan, sektor swasta dan komuniti tempatan dalam mengekalkan identiti budaya serta warisan semula jadi negara (Qamruzzaman, 2023).

iii. Konsep Kepuasan Pelancong

Menurut Ratnasari et al. (2021), kepuasan pelancong merujuk kepada tahap keseronokan dan perasaan positif yang timbul hasil perbandingan antara jangkaan awal dengan pengalaman sebenar ketika menikmati destinasi atau perkhidmatan pelancongan. Damanik dan Yusuf (2022) turut menjelaskan bahawa kepuasan pelancong berlaku apabila pengalaman sebenar memenuhi atau melebihi jangkaan yang dibentuk sebelum lawatan. Han et al. (2024) menambah bahawa kepuasan ialah tindak balas emosi pasca penggunaan terhadap tahap kesesuaian antara jangkaan dan prestasi sebenar perkhidmatan, manakala Dzulkifli dan Masjhoer (2020) menegaskan bahawa faktor seperti kualiti perkhidmatan, kemudahan, daya tarikan dan interaksi sosial memainkan peranan penting dalam membentuk tahap kepuasan pelancong.

Selain itu, Rosid et al. (2020) menyatakan bahawa kepuasan pelancong merupakan indikator penting kejayaan destinasi pelancongan kerana ia mempengaruhi niat kunjungan semula dan promosi melalui saranan mulut ke mulut. Pelancong yang berpuas cenderung untuk kembali ke destinasi sama dan mengesyorkannya kepada orang lain, sekali gus menyokong kelestarian ekonomi dan reputasi destinasi. Secara keseluruhan, kepuasan pelancong boleh dianggap sebagai reaksi kognitif dan afektif terhadap pengalaman pelancongan yang dinilai berdasarkan keseimbangan antara harapan dan realiti (Moreno-Melgarejo et al., 2019). Dalam konteks pelancongan komuniti seperti Suang Noh Homestay di Kundasang, tahap kepuasan pelancong menjadi penentu penting kepada mutu perkhidmatan, keberkesanan aktiviti pelancongan dan daya tarikan destinasi di Sabah.

iv. Konsep Homestay

Homestay ialah bentuk penginapan pelancongan berasaskan komuniti yang memberi peluang kepada pelancong untuk tinggal bersama keluarga tempatan, menyertai aktiviti harian masyarakat, dan merasai budaya serta tradisi setempat (Pasanchay & Schott, 2021). Menurut Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya Malaysia (MOTAC, 2019), homestay merupakan produk pelancongan berasaskan komuniti (CBT) yang membolehkan pelancong menginap di rumah pengusaha tempatan berdaftar sambil mengikuti aktiviti seperti pertanian, masakan tradisional, kraftangan dan upacara budaya. Anwar et al. (2025) pula menyatakan bahawa homestay bukan sekadar penginapan alternatif tetapi juga alat pembangunan sosioekonomi luar bandar yang

meningkatkan pendapatan penduduk melalui penyertaan dalam sektor pelancongan, selain menggalakkan interaksi sosial antara pelancong dan komuniti tuan rumah (Sarma et al., 2025).

Konsep homestay turut berkait rapat dengan prinsip pelancongan mampan yang menekankan keseimbangan antara pembangunan ekonomi, pemeliharaan alam sekitar dan kelestarian budaya (Ijose & Birendra, 2025). Di Malaysia, program homestay diperkenalkan secara rasmi pada tahun 1995 di bawah inisiatif Kementerian Pelancongan dan kini berkembang dengan ratusan kluster berdaftar di seluruh negara (Amirah, 2022). Sabah, khususnya melalui Suang Noh Homestay di Kundasang, menonjolkan keindahan alam semula jadi serta warisan budaya etnik Dusun yang memperkasa ekonomi komuniti luar bandar dan mempromosikan ekopelancongan berasaskan komuniti. Secara keseluruhannya, homestay merupakan pendekatan pelancongan inklusif yang menekankan pengalaman autentik, penglibatan komuniti, serta kelestarian sosioekonomi dan budaya di Malaysia.

Metodologi Kajian

Kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan reka bentuk kajian tinjauan (survey research design) bagi menilai tahap kepuasan pelancong terhadap aktiviti pelancongan, perkhidmatan, dan fasiliti di Suang Noh Homestay, Kundasang, Sabah. Pendekatan ini membolehkan pengumpulan data numerik secara sistematik yang dianalisis menggunakan kaedah statistik bagi mengenal pasti pola dan hubungan antara pembolehubah (Creswell, 2014). Reka bentuk tinjauan dipilih kerana ia sesuai untuk mendapatkan maklumat secara langsung daripada pelancong dalam tempoh masa yang singkat dan kos yang berpatutan.

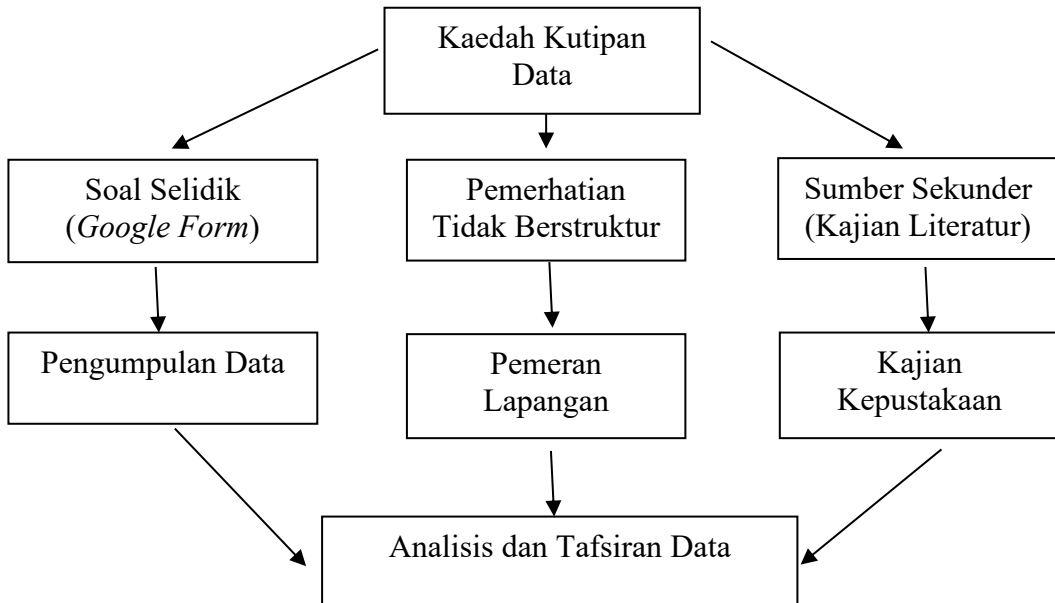
Kaedah kutipan data dalam kajian ini menggunakan tiga pendekatan utama, iaitu survei melalui soal selidik, pemeran, dan sumber sekunder. Survei melalui soal selidik merupakan kaedah utama yang dilaksanakan secara talian melalui *Google Form* bagi menilai tahap kepuasan pelancong terhadap aktiviti pelancongan, perkhidmatan dan fasiliti di Suang Noh Homestay. Soal selidik ini merangkumi tiga bahagian utama: latar belakang responden, tahap kepuasan terhadap aktiviti pelancongan, serta tahap kepuasan terhadap perkhidmatan dan fasiliti, dengan setiap item diukur menggunakan Skala Likert lima mata. Responden dipilih melalui persampelan bertujuan dengan bantuan pengusaha homestay untuk menyebarkan pautan soal selidik kepada pelancong melalui media sosial dan WhatsApp. Seramai 40 orang responden

telah dijadikan sample dalam kajian ini. Selain itu, pemeran tidak berstruktur dijalankan di lokasi kajian bagi menilai suasana persekitaran, kebersihan, kemudahan, serta interaksi antara staf dan pelancong, sekali gus menyokong dapatan soal selidik. Seterusnya, data sekunder diperoleh daripada sumber seperti artikel jurnal, buku, laporan penyelidikan, dan laman web rasmi pelancongan bagi memperkukuh asas teori dan meningkatkan kesahan analisis kajian.

Analisis Data Kuantitatif

Analisis data kuantitatif merupakan proses sistematik untuk mentafsir dan menilai data berbentuk angka dengan tujuan mengenal pasti corak, hubungan, serta trend yang signifikan bagi menjawab persoalan kajian secara objektif dan empirikal. Ia melibatkan penggunaan kaedah statistik deskriptif seperti min, sisihan piawai, dan peratusan (Creswell & Creswell, 2017). Proses ini biasanya dijalankan menggunakan perisian analisis statistik seperti SPSS, R atau Excel untuk memastikan ketepatan dan kebolehpercayaan dapatan kajian. Analisis data kuantitatif berfungsi bukan sahaja untuk mengesahkan hipotesis yang dibentuk berdasarkan teori, tetapi juga untuk menyokong inferens saintifik yang boleh digeneralisasikan kepada populasi yang lebih luas, sekali gus meningkatkan kesahan dan kebolehpercayaan sesuatu penyelidikan. Berikut merupakan proses analisis data kuantitatif yang digunakan dalam kajian ini:

Rajah 1: Proses Analisis Data Kuantitatif



Sumber: Adaptasi daripada Creswell (2014)

Lokasi Kajian

Kajian ini dijalankan di Suang Noh Homestay, Kampung Kundasang, Sabah, iaitu sebuah homestay yang terletak berhampiran destinasi pelancongan utama seperti Taman Kinabalu dan Pekan Kundasang. Pemilihan lokasi ini dibuat berdasarkan popularitinya dalam kalangan pelancong serta kesediaan pengusahanya memberi kerjasama terhadap pelaksanaan kajian. Kajian hanya memfokuskan kepada satu homestay bagi membolehkan penyelidikan dijalankan secara mendalam terhadap tahap kepuasan pelancong yang menginap di lokasi tersebut. Tempoh pelaksanaan kajian dijalankan dalam satu fasa kerja lapangan yang melibatkan proses pengumpulan data secara langsung di tapak kajian.

Perbincangan Dapatan Kajian

a) Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelancong di Suang Noh Homestay

Skala likert dalam kajian ini adalah seperti berikut:

1 = Sangat Tidak Puas, 2 = Tidak Puas, 3 = Sederhana, 4 = Puas, 5 = Sangat Puas

Jadual 1: Komponen Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelancong di Suang Noh Homestay, n=40.

Item	Skala Likert					Min
	1	2	3	4	5	
Faktor Kepuasan Pelancong	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Sederhana	Puas	Sangat Puas	
1. Lokasi Suang Noh Homestay mudah diakses.				3 (7.5%)	37 (92.5%)	4.93
2. Harga penginapan yang ditawarkan berpatutan dengan kemudahan yang disediakan.				4 (10%)	36 (90%)	4.90
3. Kakitangan homestay mesra dan membantu.				2 (5%)	38 (95%)	4.95
4. Persekitaran homestay tenang dan sesuai untuk berehat.				3 (7.5%)	37 (92.5%)	4.93
5. Tempahan homestay mudah dilakukan sama ada secara atas talian atau terus				1 (2.5%)	39 (97.5%)	4.98
6. Keselamatan kawasan homestay berada pada tahap yang memuaskan.				5 (12.5%)	35 (87.5%)	4.88
7. Homestay ini sesuai untuk pelancong keluarga, pasangan, dan solo.				2 (5%)	38 (95%)	4.95

Sumber: Kajian Lapangan (2025)

Jadual 1 menunjukkan komponen utama yang merangkumi beberapa aspek penting seperti aksesibiliti, harga penginapan, perkhidmatan pelanggan, persekitaran, aktiviti pelancongan, keselamatan serta kemudahan yang disediakan. Setiap faktor dinilai berdasarkan maklum balas daripada 40 orang responden yang telah mengambil bahagian dalam soal selidik kajian ini. Penilaian terhadap setiap komponen ini membolehkan penyelidik mengenal pasti elemen-elemen yang paling signifikan dalam membentuk kepuasan pelancong secara keseluruhan di homestay tersebut. Berikut merupakan penerangan berkaitan komponen dalam Jadual 1:

i. Aksesibiliti Lokasi

Dapatan menunjukkan bahawa 92.5% responden Sangat Puas bahawa Suang Noh Homestay mudah diakses dan terletak di lokasi strategik. Kedudukannya yang berhampiran dengan laluan utama serta tidak jauh dari kawasan tarikan pelancongan seperti Taman Kinabalu, ladang sayur-sayuran dan pasar Kundasang menjadikannya destinasi yang mudah dikunjungi oleh pelancong domestik dan antarabangsa. Akses jalan yang baik serta papan tanda yang jelas turut membantu mengurangkan kesulitan perjalanan pelancong. Lokasi yang strategik ini menjadi faktor daya tarikan utama, kerana kemudahan akses merupakan salah satu penentu kepuasan pelancong dalam kajian pelancongan (Cohen, 1979). Kemudahan perjalanan yang efisien bukan sahaja memudahkan pergerakan pelancong, tetapi juga meningkatkan kecenderungan mereka untuk melakukan lawatan ulangan. Dalam konteks ini, Suang Noh Homestay telah berjaya memenuhi keperluan tersebut, sekaligus memperkukuh daya saingnya sebagai destinasi inap desa di kawasan tanah tinggi Sabah.

Secara analisis statistik, nilai Min yang dikira bagi item ini adalah 4.93, yang meletakkannya hampir kepada nilai maksimum Skala Likert 5-mata (5.0, Sangat Puas). Nilai min yang tinggi ini, disokong oleh peratusan yang dominan dalam kategori tertinggi, secara signifikan membuktikan bahawa lokasi homestay tersebut dinilai sebagai sangat mudah diakses dan strategik oleh pelancong. Aksesibiliti lokasi yang optimum adalah faktor kritikal dalam industri pelancongan, dan kejayaan Suang Noh Homestay dalam aspek ini merupakan penyumbang utama kepada kepuasan pengalaman keseluruhan pelancong.

ii. Harga Penginapan

Dalam aspek harga, 90% responden Sangat Puas bahawa kadar penginapan yang ditawarkan adalah berpatutan dan selaras dengan kemudahan yang disediakan. Ini menunjukkan bahawa pelancong menilai pengalaman mereka di Suang Noh Homestay sebagai memberi nilai setimpal dengan harga yang dibayar (*value for money*). Harga penginapan yang kompetitif dan seimbang merupakan faktor penting dalam memastikan kepuasan pengguna serta kesetiaan pelancong terhadap sesuatu destinasi. Dalam konteks pelancongan komuniti, strategi penetapan harga yang mengambil kira kemampuan pelancong dari pelbagai latar sosioekonomi merupakan pendekatan lestari yang dapat menarik pasaran yang lebih luas.

Secara statistik, nilai Min bagi item ini ialah 4.90 (Sangat Puas) yang sangat mendekati skor maksimum 5.0. Hal ini membuktikan bahawa pihak pengurusan homestay telah berjaya menetapkan harga yang dianggap sangat berpatutan dengan nilai perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan, sekaligus memenuhi jangkaan pelancong dari segi nilai wang (*value for money*). Oleh itu, strategi harga yang dilaksanakan oleh Suang Noh Homestay dapat dianggap efektif dalam mengekalkan daya saingnya, di samping mencerminkan komitmen pengurusan terhadap prinsip keadilan nilai dan kepuasan pelanggan. Strategi ini turut menyokong konsep pelancongan inklusif, yang menekankan ketercapaian pengalaman pelancongan kepada semua lapisan masyarakat.

iii. Perkhidmatan Pelanggan

Aspek perkhidmatan pelanggan mencatatkan dapatan paling memberangsangkan, di mana 95% responden sangat berpuas dengan layanan kakitangan yang mesra, sopan dan sedia membantu. Hal ini menunjukkan bahawa elemen hospitaliti merupakan teras kekuatan utama Suang Noh Homestay. Kualiti perkhidmatan pelanggan memainkan peranan penting dalam menentukan tahap kepuasan dan pengalaman pelancong. Kakitangan yang beretika dan profesional bukan sahaja mempamerkan imej positif organisasi, tetapi juga mencipta pengalaman emosi yang mendalam kepada pelancong. Layanan mesra dan keprinan terhadap keperluan tetamu menjadikan pelancong berasa dihargai, selesa dan selamat. Hal ini berpotensi mewujudkan kesetiaan pelanggan (*customer loyalty*) dan meningkatkan promosi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang berkesan merupakan satu

bentuk pemasaran semula jadi yang amat bernilai bagi sektor pelancongan komuniti.

Min yang direkodkan bagi item ini adalah 4.95 (Sangat Puas), menjadikannya antara skor tertinggi dalam keseluruhan kajian, dan hampir mencecah nilai maksimum 5.0. Skor yang tinggi ini membuktikan bahawa komitmen Suang Noh Homestay terhadap kualiti sumber manusia dan keupayaan kakitangan untuk berinteraksi secara mesra dan membantu adalah sangat berjaya. Faktor keramahan kakitangan merupakan penentu utama dalam memberikan pengalaman positif kepada pelancong dan penyumbang kritikal kepada kepuasan perkhidmatan keseluruhan.

iv. Persekitaran dan Suasana Homestay

Dari segi persekitaran, 92.5% responden Sangat Puas bahawa Suang Noh Homestay menawarkan suasana tenang, bersih dan sesuai untuk berehat. Persekitaran yang dikelilingi kehijauan serta udara sejuk di tanah tinggi Kundasang memberikan suasana yang nyaman dan menyegarkan kepada pelancong. Aspek persekitaran ini selaras dengan konsep pelancongan lestari (*sustainable tourism*) yang menitikberatkan penjagaan alam sekitar dan kesejahteraan pelancong. Homestay yang mengekalkan kebersihan dan kelestarian alam semula jadi bukan sahaja menambah nilai estetika, tetapi juga memperkukuh imejnya sebagai destinasi pelancongan yang bertanggungjawab terhadap alam sekitar.

Nilai Min yang dicatatkan bagi item ini adalah 4.93 (Sangat Puas), meletakkannya pada paras yang hampir maksimum pada Skala Likert 5-mata. Nilai min yang tinggi ini membuktikan bahawa Suang Noh Homestay berjaya menyediakan suasana yang bukan sahaja tenang, tetapi juga sangat kondusif untuk tujuan berehat dan melepaskan tekanan, menjadikannya faktor daya tarikan utama bagi pelancong yang mencari ketenangan.

v. Sistem Tempahan dan Akses Digital

Dalam era digital masa kini, sistem tempahan yang efisien memainkan peranan penting dalam menarik minat pelancong. Dapatan menunjukkan bahawa 97.5% responden Sangat Puas bahawa proses tempahan di Suang Noh Homestay mudah, cepat dan mesra pengguna. Kemampuan pihak pengurusan menyediakan kemudahan tempahan secara atas talian (*online booking*) serta secara bersemuka menunjukkan tahap adaptasi yang tinggi terhadap trend teknologi pelancongan semasa. Sistem tempahan yang fleksibel bukan sahaja

menjimatkan masa pelancong, tetapi juga meningkatkan persepsi profesional terhadap pengurusan homestay. Aspek ini mencerminkan ciri inovasi digital dalam pengurusan pelancongan komuniti, di mana penggunaan teknologi secara optimum mampu memperkukuh kecekapan operasi dan memudahkan pengalaman pengguna secara menyeluruh.

Secara analisis statistik, item ini mencatatkan nilai Min yang hampir sempurna, iaitu 4.98 (Sangat Puas). Skor Min ini membuktikan bahawa sistem tempahan yang diguna pakai oleh Suang Noh Homestay, meliputi kedua-dua platform dalam talian dan urusan secara terus, adalah sangat efisien, lancar, dan mesra pengguna. Kemudahan dan kelancaran proses tempahan ini bukan sahaja mengurangkan halangan tempahan (*booking friction*), malah berjaya memberikan pengalaman positif pertama yang optimum kepada pelancong, menjadikannya faktor penyumbang utama kepada kepuasan pengalaman keseluruhan.

vi. Keselamatan dan Kawalan Kawasan

Keselamatan merupakan antara faktor utama yang menentukan tahap keyakinan pelancong terhadap sesuatu destinasi. Berdasarkan hasil kajian, 87.5% responden Sangat Puas bahawa kawasan Suang Noh Homestay adalah selamat dan terkawal. Langkah-langkah keselamatan seperti sistem kunci bilik yang baik, pencahayaan mencukupi di sekitar kawasan, serta pemantauan berterusan oleh pihak pengurusan telah meningkatkan rasa selamat dalam kalangan tetamu. Keadaan ini amat penting bagi pelancong keluarga dan wanita, yang biasanya memberi peran tinggi terhadap aspek keselamatan semasa melancong.

Selain itu, Min yang dicatatkan bagi item ini ialah 4.88 (Sangat Puas). Walaupun skor ini merupakan nilai Min terendah dalam dimensi yang dinilai dalam Jadual 1, ia masih berada pada tahap yang sangat tinggi dan sangat menghampiri skor maksimum 5.0. Nilai yang kukuh ini menunjukkan bahawa persepsi pelancong terhadap keselamatan kawasan homestay adalah sangat positif, dan Suang Noh Homestay berjaya menyediakan persekitaran yang selamat dan terjamin kepada tetamu sepanjang tempoh penginapan mereka.

vii. Kesesuaian Homestay dengan Pelbagai Kategori Pelancong

Hasil kajian turut mendapati bahawa 95% responden menyatakan Puas bahawa Suang Noh Homestay sesuai untuk pelbagai kategori pelancong seperti keluarga, pasangan dan pelancong solo. Reka bentuk penginapan yang

fleksibel serta kemudahan lengkap membolehkan pelancong daripada pelbagai latar belakang menikmati pengalaman yang selesa. Homestay ini berjaya menampilkan ciri fleksibiliti dan keterangkuman (*inclusivity*) dalam penawaran perkhidmatannya, membolehkan setiap kategori pelancong menikmati pengalaman yang menepati keperluan masing-masing. Keserasian ini menunjukkan bahawa pihak pengurusan memahami segmentasi pasaran pelancongan dan berupaya menyesuaikan produk dengan kehendak pelanggan yang berbeza. Nilai Min yang dicatatkan bagi item ini ialah 4.95 (Sangat Puas) dan ia antara skor tertinggi lain dalam kajian ini. Skor Min yang tinggi ini menunjukkan bahawa Suang Noh Homestay berjaya menawarkan nilai dan kemudahan yang serba boleh (*versatile*) dan memenuhi keperluan unik setiap kategori pelancong sama ada ruang dan aktiviti untuk keluarga, suasana privasi untuk pasangan, atau keselamatan dan kemudahan asas untuk pelancong solo. Kesesuaian yang meluas ini mengukuhkan kelebihan daya saing homestay dan potensi pasarannya.

Secara keseluruhannya, dapatan kajian menunjukkan bahawa Suang Noh Homestay berjaya mencapai tahap kepuasan pelancong yang sangat tinggi dalam hampir semua aspek yang dinilai. Kejayaan ini berpunca daripada pengurusan yang cekap, layanan pelanggan yang berkualiti, kemudahan yang lengkap, serta penyesuaian terhadap keperluan pelancong moden. Kepuasan pelancong yang tinggi ini bukan sahaja memperkukuh daya saing homestay dalam pasaran pelancongan tempatan, tetapi juga menyumbang kepada pembangunan pelancongan berasaskan komuniti yang mampan di Kundasang. Dapatan ini menunjukkan bahawa Suang Noh Homestay bukan sekadar destinasi inap desa, tetapi sebuah model pelancongan komuniti yang berdaya tahan, inklusif dan berorientasikan kualiti perkhidmatan. Secara tidak langsung, hasil kajian ini juga memberi implikasi kepada pembangunan dasar pelancongan luar bandar di Sabah dan Malaysia, di mana pendekatan pengurusan berasaskan komuniti dan nilai pelanggan perlu terus diperkukuh bagi menjamin kelestarian sektor pelancongan negara.

b) Tahap kepuasan pelancong terhadap aktiviti pelancongan yang ditawarkan di Suang Noh Homestay.

Skala likert dalam kajian ini adalah seperti berikut:

1 = Sangat Tidak Puas, 2 = Tidak Puas, 3 = Sederhana, 4 = Puas, 5 = Sangat Puas

Jadual 2: Komponen tahap kepuasan pelancong terhadap aktiviti pelancongan yang ditawarkan di Suang Noh Homestay, n = 40

Item	Skala Likert					Min
	1	2	3	4	5	
Tahap Kepuasan Terhadap Aktiviti Pelancongan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Sederhana	Puas	Sangat Puas	
1. Aktiviti pelancongan yang ditawarkan di homestay adalah menarik.			4 Orang (10%)	6 Orang (15%)	30 Orang (75%)	4.65
2. Jadual aktiviti disusun dengan teratur dan tidak mengganggu masa rehat.			3 Orang (7.5%)	6 Orang (15%)	31 Orang (77.5%)	4.70
3. Saya puas dengan keseluruhan pengalaman menyertai aktiviti pelancongan di homestay ini.			1 Orang (2.5%)	10 Orang (25%)	29 Orang (72.5%)	4.70
4. Bimbingan dan penerangan semasa aktiviti diberikan dengan baik oleh penganjur.			1 Orang (2.5%)	8 Orang (20%)	31 Orang (77.5%)	4.75
5. Aktiviti yang disediakan sesuai dengan minat dan jangkaan pelancong.			2 Orang (5%)	8 Orang (20%)	30 Orang (75%)	4.70
6. Pengalaman menyertai aktiviti pelancongan meningkatkan pengetahuan budaya saya.			1 Orang (2.5%)	10 Orang (25%)	29 Orang (72.5%)	4.70
7. Kemudahan dan peralatan semasa aktiviti mencukupi dan dalam keadaan baik.			1 Orang (2.5%)	8 Orang (20%)	31 Orang (77.5%)	4.75

Sumber: Kajian Lapangan (2025)

Jadual 2 menunjukkan tahap kepuasan pelancong terhadap pelbagai aktiviti pelancongan yang ditawarkan di Suang Noh Homestay, Kundasang. Jadual ini merangkumi beberapa aspek utama yang dinilai oleh responden seperti minat dan keseronokan aktiviti, pengurusan masa, bimbingan serta penerangan penganjur, kesesuaian aktiviti dengan minat pelancong, nilai pendidikan dan kebudayaan, serta kemudahan dan peralatan semasa aktiviti. Penilaian ini diperoleh daripada 40 orang responden melalui soal selidik yang dijalankan

bagi menilai sejauh mana aktiviti yang disediakan mampu memenuhi jangkaan serta memberi pengalaman pelancongan yang memuaskan kepada pengunjung. Berikut merupakan penerangan berkaitan komponen dalam Jadual 2:

i. Tahap Kepuasan Pelancong terhadap Aktiviti Pelancongan

Berdasarkan hasil soal selidik yang dijalankan terhadap 40 orang responden, dapatan menunjukkan bahawa tahap kepuas pelancong terhadap aktiviti pelancongan di Suang Noh Homestay adalah sangat tinggi dan konsisten dalam hampir semua aspek yang dinilai. Sebanyak 75% responden menyatakan Sangat Puas bahawa aktiviti pelancongan yang ditawarkan adalah menarik, menyeronokkan serta memenuhi jangkaan mereka. Sementara itu, 15% responden Puas, dan hanya 10% menunjukkan kepuasan sederhana terhadap aktiviti yang disertai.

Secara analisis statistik, item ini mencatatkan nilai Min yang tinggi, iaitu 4.65 (Sangat Puas). Nilai min ini, yang menghampiri nilai maksimum 5.0 dan menunjukkan bahawa tawaran aktiviti pelancongan homestay tersebut adalah sangat appealing dan berjaya memenuhi jangkaan pelancong dari segi daya tarikan dan pengalaman yang ditawarkan. Oleh itu, aktiviti-aktiviti ini merupakan penyumbang yang signifikan kepada kepuasan pengalaman pelancongan keseluruhan di homestay.

ii. Pengurusan Masa dan Jadual Aktiviti

Aspek pengurusan masa dan penyusunan jadual aktiviti turut menerima tahap kepuasan yang tinggi daripada pelancong. Hasil kajian menunjukkan bahawa 77.5% responden Sangat Puas bahawa jadual aktiviti disusun dengan baik, teratur serta tidak mengganggu waktu rehat pelancong. Dapatan ini menunjukkan bahawa pihak pengurusan homestay peka terhadap keperluan pelancong dalam menyeimbangkan masa antara aktiviti dan rehat. Item ini mencatatkan nilai Min yang tinggi, iaitu 4.70 (Sangat Puas), yang mendekati skor maksimum 5.0. Sehubungan dengan itu, ini menunjukkan bahawa pengurusan masa aktiviti pelancongan di homestay tersebut adalah sangat teratur dan seimbang. Keupayaan untuk menyusun jadual aktiviti tanpa mengganggu masa rehat pelancong adalah kritikal, kerana ia memastikan tetamu memperoleh pengalaman yang kaya tanpa keletihan, lantas meningkatkan kepuasan pengalaman keseluruhan pelancong.

Keseimbangan jadual yang baik penting dalam memastikan pengalaman pelancongan yang berkualiti dan bebas tekanan. Jadual yang terlalu padat boleh menyebabkan keletihan dan mengurangkan keseronokan pelancong, manakala jadual yang terlalu longgar boleh menyebabkan kebosanan. Oleh itu, kecekapan pihak homestay dalam menyusun jadual yang sistematik menunjukkan tahap profesionalisme tinggi dalam pengurusan pelancongan. Ini juga sejajar dengan prinsip pelancongan lestari, yang menekankan keselesaan, kesejahteraan dan kepuasan pelancong sebagai tunjang utama kejayaan sesebuah destinasi.

iii. Kualiti Bimbingan dan Penerangan Semasa Aktiviti

Dari aspek penyampaian maklumat, 77.5% responden Sangat Puas bahawa pihak penganjur memberikan bimbingan dan penerangan yang jelas, teratur serta profesional semasa pelaksanaan aktiviti. Penerangan yang baik bukan sahaja membantu pelancong memahami objektif dan prosedur aktiviti dengan lebih jelas, malah turut meningkatkan tahap keselamatan dan keyakinan pelancong untuk menyertai aktiviti tersebut. Nilai Min bagi item ini mencatatkan nilai Min yang tinggi iaitu 4.70 (Sangat Puas). Berdasarkan nilai Min ini menunjukkan bahawa program aktiviti pelancongan yang dilaksanakan di homestay tersebut adalah sangat berjaya dan cemerlang dalam memberikan pengalaman yang positif dan memuaskan secara holistik kepada para pelancong. Pencapaian ini mengesahkan bahawa pengurusan aktiviti telah dilaksanakan dengan berkesan dari aspek kualiti bimbingan, penerangan, dan struktur jadual yang menyumbang kepada kepuasan total pelancong.

Keberkesanan komunikasi antara penganjur dan pelancong memainkan peranan penting dalam memastikan aktiviti berjalan lancar. Selain itu, penyampaian maklumat yang tepat juga berfungsi sebagai elemen pendidikan tidak formal, di mana pelancong memperoleh pengetahuan baharu mengenai budaya, adat dan alam sekitar tempatan. Keadaan ini menunjukkan bahawa pengurusan Suang Noh Homestay bukan sekadar menumpukan kepada hiburan, tetapi turut menitikberatkan aspek pembelajaran dan pengalaman berasaskan pengetahuan (knowledge-based experience) yang menjadi teras kepada pelancongan pendidikan (edutourism).

iv. Kesesuaian Aktiviti dengan Minat dan Citarasa Pelancong

Kajian turut mendapati bahawa 75% responden Sangat Puas bahawa aktiviti yang ditawarkan di Suang Noh Homestay sesuai dengan minat dan jangkaan mereka. Ini menunjukkan keupayaan pihak pengurusan dalam mengenal pasti pasaran sasaran (*target market*) dan menyesuaikan aktiviti pelancongan dengan kehendak serta kecenderungan pelancong. Nilai Min bagi item ini ialah 4.75 (Sangat Puas) dan ia menghampiri skor maksimum 5.0. Ini membuktikan bahawa penganjur berjaya menyampaikan maklumat dan bimbingan aktiviti secara jelas, berkesan, dan berkualiti tinggi. Kualiti bimbingan yang cemerlang adalah penting untuk memastikan pelancong memahami aktiviti yang dijalankan, mengambil bahagian dengan selamat, dan memperoleh nilai pendidikan yang optimum, lantas meningkatkan pengalaman dan kepuasan keseluruhan mereka.

Antara aktiviti yang mendapat sambutan termasuk lawatan ke kawasan pertanian, demonstrasi masakan tradisional, aktiviti kebudayaan, serta penerokaan alam sekitar. Aktiviti seumpama ini bukan sahaja memberikan pengalaman yang menyeronokkan, tetapi juga memupuk rasa penghargaan terhadap budaya dan alam semula jadi tempatan. Keresasian aktiviti dengan minat pelancong juga meningkatkan nilai tambah terhadap pengalaman pelancongan, di mana pelancong bukan sahaja menjadi pemer pasif, tetapi turut terlibat secara aktif dalam kegiatan komuniti. Hal ini memperkukuh konsep pelancongan partisipatif yang menjadi asas utama kepada pembangunan homestay di Malaysia.

v. Nilai Pendidikan dan Kebudayaan dalam Aktiviti Pelancongan

Dalam aspek nilai pendidikan dan kebudayaan, 72.5% responden mengakui bahawa penyertaan mereka dalam aktiviti pelancongan di Suang Noh Homestay membantu mereka mengenali dan memahami budaya tempatan dengan lebih mendalam. Dapatan ini memperlihatkan bahawa aktiviti pelancongan di homestay bukan sekadar berfungsi sebagai hiburan, tetapi turut memainkan peranan penting sebagai wadah pendidikan budaya (*cultural learning platform*). Analisis statistik menunjukkan bahawa nilai Min yang diperolehi sangat tinggi iaitu 4.70 (Sangat Puas) dan ini menunjukkan bahawa homestay berjaya mengintegrasikan elemen budaya dan pendidikan secara berkesan ke dalam aktiviti pelancongan mereka. Integrasi ini bukan sahaja meningkatkan kepuasan pengalaman pelancong, malah menyumbang kepada

pembangunan pelancongan lestari yang mementingkan aspek pembelajaran dan pemahaman budaya tempatan, menjadikannya nilai tambah yang signifikan kepada keseluruhan tawaran homestay.

Pelancong berpeluang untuk berinteraksi secara langsung dengan komuniti setempat, mempelajari adat resam, bahasa, seni kraftangan dan amalan tradisional masyarakat tempatan. Pengalaman ini bukan sahaja memperkayakan pengetahuan pelancong, tetapi turut membina jambatan sosial antara komuniti tuan rumah dan pelancong luar, sekali gus menggalakkan pertukaran budaya (*cultural exchange*). Dalam konteks pelancongan berasaskan komuniti, elemen pembelajaran ini sangat penting kerana ia menyumbang kepada pemeliharaan warisan tidak ketara (*intangible heritage*) dan meningkatkan kesedaran budaya dalam kalangan pelancong antarabangsa mahupun domestik.

vi. Kemudahan dan Peralatan Aktiviti

Dari segi kemudahan dan peralatan, majoriti responden (77.5%) menyatakan Sangat Puas bahawa peralatan yang disediakan oleh pihak pengurusan mencukupi dan berada dalam keadaan baik. Kecukupan kemudahan dan peralatan yang berkualiti menggambarkan tahap kecekapan dan keprinan pihak homestay dalam menjamin keselesaan serta keselamatan pelancong sepanjang aktiviti dijalankan. Berdasarkan jadual juga menunjukkan bahawa nilai Min yang diperolehi bagi item ini adalah 4.70 iaitu majoriti responden Sangat Puas dengan kemudahan dan peralatan aktiviti yang disediakan oleh pihak homestay.

Kemudahan yang baik bukan sahaja meningkatkan kepuasan pelancong, tetapi juga membentuk imej positif terhadap destinasi. Dalam konteks pengurusan homestay, penyediaan kemudahan yang mencukupi menunjukkan komitmen terhadap standard perkhidmatan yang tinggi, selaras dengan garis panduan Program Homestay Malaysia (Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya) yang menekankan aspek kebersihan, keselamatan dan keselesaan pelancong sebagai keutamaan utama.

Secara keseluruhannya, hasil kajian menunjukkan bahawa tahap kepuasan pelancong terhadap aktiviti pelancongan di Suang Noh Homestay berada pada tahap sangat tinggi. Pelancong bukan sahaja menikmati aktiviti yang menyeronokkan, tetapi juga memperoleh pengalaman bermakna yang bersifat edukatif, autentik dan berteraskan budaya. Gabungan antara

pengurusan yang sistematik, komunikasi berkesan, kesesuaian aktiviti, dan penyediaan kemudahan yang baik telah menyumbang kepada pencapaian tahap kepuasan yang optimum. Dapatan ini menyokong pandangan bahawa pelancongan berasaskan komuniti mempunyai potensi besar dalam memperkukuh ekonomi tempatan, memelihara warisan budaya, dan meningkatkan interaksi sosial antara komuniti tuan rumah dan pelancong luar. Secara tidak langsung, Suang Noh Homestay muncul sebagai model pelancongan komuniti yang berjaya di Sabah, yang bukan sahaja menonjol dari segi daya tarikan pelancongan, tetapi juga dari segi keberkesanan pengurusan, penglibatan masyarakat dan nilai pendidikan yang disampaikan melalui setiap pengalaman pelancongan yang ditawarkan.

c) Tahap kepuasan pelancong terhadap perkhidmatan dan fasiliti fizikal yang disediakan oleh pihak pengurusan homestay

Skala likert dalam kajian ini adalah seperti berikut:

1 = Sangat Tidak Puas, 2 = Tidak Puas, 3 = Sederhana, 4 = Puas, 5 = Sangat Puas

Jadual 3: Komponen tahap kepuasan pelancong terhadap perkhidmatan dan fasiliti fizikal yang disediakan oleh pihak pengurusan homestay, n = 40

Item	Skala Likert					Min
	1 Sangat Tidak Puas	2 Tidak Puas	3 Sederhana	4 Puas	5 Sangat Puas	
Jenis Perkhidmatan dan Fasiliti						
1. Proses daftar masuk dan daftar keluar berjalan lancar.				5 (12%)	35 (88%)	4.88
2. Kemudahan asas seperti bilik air, katil dan lampu berfungsi dengan baik.				4 (10%)	36 (90%)	4.90
3. Saya puas dengan perkhidmatan dan fasiliti fizikal secara keseluruhan di homestay ini.				4 (10%)	36 (90%)	4.90
4. Kakitangan homestay memberikan layanan yang sopan dan profesional.				3 (7.5%)	37 (92.5%)	4.93
5. Internet atau capaian Wi-Fi mudah diakses (jika disediakan).				5 (12%)	35 (88%)	4.88

6. Ruang luar seperti halaman atau tempat duduk diselenggara dengan baik.	3 (7.5%)	37 (92.5%)	4.93
---	-------------	---------------	------

Sumber: Kajian Lapangan (2025)

Fokus utama analisis ini ialah untuk menilai tahap kepuasan pelancong terhadap perkhidmatan dan fasiliti fizikal yang disediakan oleh pihak pengurusan homestay. Secara keseluruhan, hasil kajian menunjukkan bahawa tahap kepuasan pelancong adalah sangat tinggi dan konsisten merentasi semua komponen yang dinilai, termasuk proses daftar masuk dan keluar, kemudahan asas, perkhidmatan kakitangan, kemudahan internet serta keadaan ruang luar homestay.

i. Proses Daftar Masuk dan Daftar Keluar

Dapatan menunjukkan bahawa 88% responden Sangat Puas manakala 12% lagi hanya Puas terhadap aspek proses daftar masuk dan keluar. Peratusan ini menunjukkan bahawa pelancong amat berpuas dengan kecekapan dan profesionalisme pihak pengurusan dalam mengendalikan urusan ketibaan serta pemergian tetamu. Secara analisis statistik, item ini mencatatkan nilai Min yang tinggi, iaitu 4.88 (Sangat Puas). Nilai Min ini, yang sangat menghampiri skor maksimum 5.0 dan ia menunjukkan bahawa proses administrasi ketibaan dan pelepasan tetamu di Suang Noh Homestay adalah sangat efisien dan lancar. Kelancaran dalam proses daftar masuk dan daftar keluar adalah aspek kritikal dalam perkhidmatan pelanggan yang berjaya, kerana ia menetapkan nada positif di awal penginapan dan memberikan penutup yang memuaskan, seterusnya mengukuhkan kepuasan dan potensi lawatan ulangan pelancong.

Proses daftar masuk dan keluar yang sistematik serta mesra pelanggan memainkan peranan penting dalam membentuk tanggapan awal dan akhir pelancong terhadap homestay. Kecekapan dalam pengurusan masa, ketepatan maklumat dan layanan mesra memberi kesan positif terhadap pengalaman pelancong secara keseluruhan. Selain itu, prosedur yang mudah dan cepat juga membantu mengurangkan tekanan serta memastikan pelancong berasa dihargai. Aspek ini sejajar dengan dapatan kajian terdahulu yang menekankan bahawa pengalaman daftar masuk yang lancar merupakan salah satu penentu utama kepuasan pelanggan dalam industri hospitaliti (Rahman & Nair, 2020).

ii. Kemudahan Asas dan Fasilitas Fizikal

Bagi aspek kemudahan asas seperti bilik air, katil, pencahayaan dan kebersihan bilik, sebanyak 90% responden sangat berpuas dan Sangat Puas dengan kemudahan yang disediakan. Manakala 10% daripada responden yang menjawab borang soal selidik hanya menyatakan Puas. Dapatan ini menunjukkan bahawa tahap penyelenggaraan kemudahan di Suang Noh Homestay berada pada tahap cemerlang dan konsisten. Berdasarkan Jadual 3, nilai Min yang diperolehi bagi item ini ialah 4.90 (Sangat Puas). Nilai Min ini menunjukkan bahawa pihak pengurusan homestay berjaya mengekalkan tahap penyelenggaraan yang cemerlang terhadap infrastruktur kritikal penginapan. Fungsi kemudahan asas yang baik adalah syarat fundamental (hygiene factor) dalam industri hospitaliti, dan kejayaan Suang Noh Homestay dalam aspek ini merupakan penyumbang utama kepada keselesaan dan kepuasan pengalaman keseluruhan pelancong.

Kebersihan serta keselesaan merupakan faktor penting dalam memastikan pengalaman penginapan yang memuaskan. Kemudahan yang diselenggara dengan baik bukan sahaja memenuhi keperluan asas pelancong, malah mencerminkan komitmen pengurusan terhadap kualiti perkhidmatan. Hal ini turut memperkukuh persepsi pelancong bahawa Suang Noh Homestay beroperasi secara profesional dan menepati piawaian penginapan komuniti yang berkualiti tinggi. Selain kemudahan asas, dapatan juga menunjukkan bahawa 90% responden memberikan Sangat Puas terhadap fasilitas fizikal keseluruhan, termasuk ruang dalaman dan luaran. Ini menggambarkan tahap kepuasan yang tinggi terhadap susun atur, reka bentuk dan penyelenggaraan fasilitas yang efisien serta mesra pengguna.

iii. Layanan dan Hospitaliti Kakitangan

Aspek perkhidmatan kakitangan pula menunjukkan dapatan yang amat memberangsangkan dengan 92.5% responden memberikan skor tertinggi (5) atau Sangat Puas dan 7.5% memberikan skor 4 (Puas). Ini membuktikan bahawa hospitaliti tempatan menjadi elemen teras dalam pengalaman penginapan di Suang Noh Homestay. Kakitangan yang bersikap sopan, peramah, dan sedia membantu memberikan kesan psikologi yang positif terhadap tetamu. Interaksi yang mesra membina hubungan sosial yang erat antara pelancong dan komuniti setempat, sekaligus memperkukuh pengalaman autentik yang menjadi nilai utama dalam pelancongan komuniti.

Sikap profesional kakitangan juga menonjolkan keupayaan pengurusan homestay dalam melaksanakan latihan dan pemantauan yang berkesan terhadap kualiti perkhidmatan.

Secara analisis statistik, item ini mencatatkan nilai Min yang tinggi, iaitu 4.90 (Sangat Puas). Nilai min yang kukuh ini membuktikan bahawa tawaran nilai holistik homestay ini merangkumi gabungan antara kualiti perkhidmatan (*service*) yang cemerlang dan keadaan fizikal kemudahan (*physical facilities*) yang memuaskan berjaya mencapai tahap kepuasan yang optimum.

iv. Kemudahan Internet dan Akses Digital

Dalam era pelancongan digital, kemudahan internet menjadi salah satu keperluan asas yang tidak boleh diabaikan. Dapatan menunjukkan bahawa 88% responden memberikan skor 5 (Sangat Puas) dan 12% memberikan skor 4 (Puas) terhadap kemudahan internet yang disediakan. Ini menandakan bahawa akses Wi-Fi di Suang Noh Homestay adalah stabil, pantas dan boleh dipercayai. Item ini mencatatkan nilai Min yang sangat tinggi, iaitu 4.93. Nilai Min yang menghampiri skor maksimum 5.0 ini menunjukkan bahawa pelancong Sangat Puas dengan layanan yang diberikan, membuktikan bahawa komitmen homestay terhadap kualiti sumber manusia dan etika perkhidmatan adalah sangat berjaya. Layanan yang sopan, profesional, dan konsisten adalah faktor kritikal dalam industri hospitaliti yang menyumbang secara signifikan kepada pengalaman positif dan pembinaan imej homestay yang positif dalam kalangan pelancong.

Ketersediaan sambungan internet yang baik bukan sahaja memenuhi keperluan komunikasi pelancong, tetapi juga memberi peluang kepada mereka untuk berkongsi pengalaman pelancongan secara langsung di media sosial. Fenomena ini secara tidak langsung berfungsi sebagai promosi percuma bagi homestay dan destinasi sekitar Kundasang. Justeru, penyediaan kemudahan internet yang efisien bukan sekadar elemen tambahan, tetapi merupakan komponen strategik dalam meningkatkan kepuasan dan daya saing penginapan komuniti.

v. Ruang Luar dan Persekitaran Fizikal

Aspek ruang luar turut mendapat penilaian yang tinggi, dengan 93% responden memberikan skor 5 (Sangat Puas) dan selebihnya 7% memberikan skor 4 (Puas). Suasana luar yang teratur, bersih dan menarik menjadi elemen penting dalam mencipta pengalaman penginapan yang menyegarkan. Ruang seperti laman hijau, tempat duduk santai dan kawasan rehat terbuka bukan sahaja menambah nilai estetika, tetapi turut meningkatkan kualiti interaksi sosial antara pelancong. Persekitaran yang menenangkan dan bersih juga membolehkan tetamu menikmati suasana semula jadi Kundasang dengan lebih dekat, sejajar dengan konsep pelancongan lestari dan biobudaya yang kini semakin mendapat peran. Penjagaan landskap dan kebersihan kawasan luar menunjukkan keprinan pengurusan terhadap aspek visual serta kebersihan, sekaligus memperkukuh imej homestay sebagai destinasi yang mesra alam dan beridentiti tempatan. Secara analisis statistik, item ini mencatatkan nilai Min yang sangat tinggi, iaitu 4.93 (Sangat Puas). Nilai Min yang hampir mencapai skor maksimum 5.0 ini membuktikan bahawa pihak pengurusan homestay menunjukkan komitmen yang cemerlang terhadap penyelenggaraan dan kebersihan ruang luaran. Keadaan halaman dan tempat duduk luar yang diselenggara dengan baik adalah kritikal dalam industri inap desa kerana ia menyumbang secara langsung kepada keselesaan estetik dan kualiti pengalaman berehat pelancong, seterusnya mengukuhkan imej positif homestay secara keseluruhan.

Secara keseluruhannya, dapatan kajian menunjukkan bahawa tahap kepuasan pelancong terhadap perkhidmatan dan fasiliti fizikal di Suang Noh Homestay adalah sangat tinggi dalam semua aspek yang diukur. Pengurusan yang cekap, kemudahan moden yang mencukupi, kebersihan yang terpelihara, serta layanan mesra kakitangan telah meletakkan Suang Noh Homestay sebagai model inap desa yang berdaya saing dan berkualiti tinggi di Kundasang. Pencapaian ini membuktikan bahawa pelaksanaan konsep pelancongan komuniti (*community-based tourism*) dapat memberikan impak positif bukan sahaja kepada pelancong, tetapi juga kepada komuniti setempat melalui peningkatan reputasi dan potensi ekonomi. Secara tidak langsung, kejayaan Suang Noh Homestay ini menjadi contoh kepada pengurusan homestay lain dalam memperkukuh sektor pelancongan luar bandar yang mampan dan berorientasikan pengalaman autentik di Sabah dan Malaysia keseluruhannya.

Kesimpulan

Secara keseluruhannya, kajian ini mendapati bahawa tahap kepuasan pelancong terhadap Suang Noh Homestay berada pada tahap yang sangat tinggi dalam semua dimensi perkhidmatan dan fasiliti yang dinilai. Dapatan ini menegaskan bahawa pengurusan homestay yang sistematik, mesra pelanggan dan berorientasikan kualiti memainkan peranan penting dalam meningkatkan pengalaman pelancongan yang bermakna serta berdaya saing. Layanan mesra, kebersihan yang terjaga, kemudahan moden serta persekitaran yang lestari menjadi faktor utama yang menyumbang kepada tahap kepuasan pelancong yang tinggi. Suang Noh Homestay bukan sahaja berfungsi sebagai tempat penginapan, tetapi juga sebagai platform pembelajaran budaya dan pengukuhan hubungan sosial antara pelancong dan komuniti tempatan. Kejayaan homestay ini mencerminkan potensi besar pelancongan berasaskan komuniti dalam memacu pembangunan ekonomi luar bandar dan mempromosikan nilai hospitaliti tempatan. Oleh itu, model pengurusan seperti yang diamalkan oleh Suang Noh Homestay wajar dijadikan rujukan dalam memperkukuh daya saing produk homestay lain di Sabah dan Malaysia secara keseluruhannya.

Penghargaan

Setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih ditujukan kepada pengurusan Noh Suang Homestay yang telah memberikan kerjasama dalam menjayakan kajian ini. Penghargaan khusus ditujukan kepada Ashel Nazel Justin, Izdyad Qudsi Bin Kaipin, Mahfuzah Bin Sakaran dan Nurul Kamaliah Binti Mohd Ali atas komitmen, kerjasama, dan dedikasi yang tinggi sepanjang proses pelaksanaan kajian ini.

Rujukan

- Abdul Rashid, N. S. (2022). Penglibatan komuniti Orang Asli dalam eko-pelancongan di Kelantan (Tesis sarjana muda, Universiti Malaysia Kelantan). Universiti Malaysia Kelantan Repository.
- Abram, S., Macleod, D., & Waldren, J. D. (Eds.). (2021). *Tourists and tourism: Identifying with people and places*. Routledge.
- Ali, M. S., Hoque, M. A., Avi, M. A. R., & Rahman, M. S. U. (2025). Guest satisfaction in food and beverage services: exploring issues for a resort. *International Journal of Tourism Policy*, 15(2), 101-116.
- Ambali, M. K. (2025). Tourism Demand and Expenditure Patterns Among University Workers in Oyo and Osun States Nigeria (Doctoral dissertation).
- Amirah, W. (2022). The Malaysian Economy and COVID-19: Policies and Responses from January 2020–April 2021.
- Anwar, A., Kumar, S., & Talukder, M. B. (2025). Sustainable Rural Development Through Homestay Tourism: An Evaluation of Economics. *Global Practices and Innovations in Sustainable Homestay Tourism*, 41-74.
- Azhar, N., & Ahmad, H. (2019). Pelancongan pantai dan kepuasan pelancong keluarga: Kes kajian di Pulau Pinang [Beach tourism and family tourists satisfaction: A case of Penang]. *Jurnal Wacana Sarjana*, 3(1), 1-14.
- Chun, B., Roh, E. Y., Spralls III, S. A., & Cheng, C. I. (2021). Personal growth leisure experience in Templestay: International tourist outcomes, satisfaction, and recommendation. *Journal of Leisure Research*, 52(1), 77-96.
- Creswell, J. W. (2014). Research desing: qualitative, quantitative and mixed methods approaches (Vol. 54). United State of America: Sage Publications.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. Sage publications.
- Dahlan, N. K., Ali, N. A., & Akbar, H. (2024). Ecotourism: Principles, Policies, and Laws in Malaysia. *Pakistan Journal of Life & Social Sciences*, 22(2).

- Damanik, J., & Yusuf, M. (2022). Effects of perceived value, expectation, visitor management, and visitor satisfaction on revisit intention to Borobudur Temple, Indonesia. *Journal of Heritage Tourism*, 17(2), 174-189.
- Dzulkifli, M., & Masjhoer, J. M. (2020). The measurements of tourist satisfaction levels on attractions, accessibility, and amenities in Pulesari Tourism Village, Sleman Regency. *Jurnal Pariwisata Terapan*, 4(1), 48.
- Han, C., Song, Y., & Zhao, Y. (2024). An Evaluation Study on Tourists' Environmental Satisfaction after Re-Use of Industrial Heritage Buildings. *Sustainability*, 16(7), 3032.
- Huang, R. (2012). Defining tourists.
- Ijose, O. A., & Kc, Birendra (2025). Community-Based Homestay as a Form of Sustainable Tourism in Nigeria. *Sustainability*, 17(11), 5217.
- Ismail, N. A. B. (2020). *A comparison of how two homestays (Kampong Beng Homestay and Gopeng Homestay) safeguard traditional Malay food (TMF) as a means of promoting culture-based food tourism in Perak, Malaysia* (Doctoral dissertation, Newcastle University).
- Jasmi, K. A. (2012). Laporan dapatan kajian: [Tajuk lengkap laporan jika ada]. Universiti Teknologi Malaysia.
- Kapoor, D., & Jain, A. (2024). Sustainable tourism and its future research directions: A bibliometric analysis of twenty-five years of research. *Tourism Review*, 79(3), 541-567.
- Kim, H., & Kim, B. (2019). The evaluation of visitor experiences using the peak-end rule. *Journal of Heritage Tourism*, 14(5-6), 561-573.
- Kumar, S., Hasija, N., Kumar, V., & Sageena, G. (2023). Ecotourism: a holistic assessment of environmental and socioeconomic effects towards sustainable development. *Current World Environment*, 18(2), 589.
- Kunjuraman, V. (2022). Local community participation challenges in community-based ecotourism development in Sabah, Malaysian Borneo. *Community Development Journal*, 57(3), 487-508.
- Liu, S., Wang, X., Wang, L., & Pang, Z. (2022). Influence of non-standard tourist accommodation's environmental stimuli on customer loyalty: the mediating effect of emotional experience and the moderating effect of personality traits. *International journal of environmental research and public health*, 19(15), 9671.
- Magrizos, S., Kostopoulos, I., & Powers, L. (2021). Volunteer tourism as a transformative experience: A mixed methods empirical study. *Journal of Travel Research*, 60(4), 878-895.

- Man, Z., & Yeoh, E. N. (2019). Penyertaan orang Asli dalam aktiviti eko-pelancongan di Tasik Chini, Pahang, Malaysia. Program Antropologi dan Sosiologi, Pusat Pembangunan, Sosial dan Persekitaran, Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Md Dali, N., & Mohd Shah, M. F. (2015). Penglibatan komuniti Orang Asli dalam aktiviti pelancongan di Lembah Belum-Temengor, Perak: Satu tinjauan awal. Seminar Sains Sosial dan Persekitaran Islam (SSPIS 2015), Universiti Sains Malaysia.
- Mohd Yusof, N. A., & Ismail, R. (2005). Pembabitan masyarakat Orang Asli dalam aktiviti pelancongan: Kajian kes di Kampung Pangsun, Hulu Langat. *Akademika*, 65, 19–36.
- Moreno-Melgarejo, A., García-Valenzuela, L. J., Hilliard, I., & Pinto-Tortosa, A. J. (2019). Exploring relations between heritage interpretation, visitors learning experience and tourist satisfaction. *Czech Journal of Tourism*, 8(2), 103-118.
- Mtapuri, O., Camilleri, M. A., & Dłużewska, A. (2022). Advancing community-based tourism approaches for the sustainable development of destinations. *Sustainable Development*, 30(3), 423-432.
- Pasanchay, K., & Schott, C. (2021). Community-based tourism homestays' capacity to advance the Sustainable Development Goals: A holistic sustainable livelihood perspective. *Tourism Management Perspectives*, 37, 100784.
- Qamruzzaman, M. (2023). Empowering Malaysian tourism with clean energy, sustainable environment, and inward FDI: evidence from symmetric and asymmetric assessment. *Environmental Science and Pollution Research*, 30(49), 108107-108134.
- Rahaman, M. A., Amin, S. N., Rahman, M. A., & Amin, N. (2025). Effective Tourist Police Interventions for Sustainable Tourism: Addressing Security Concerns, Public Perceptions, and Safety Initiatives in Tourist Destinations. Public Perceptions, and Safety Initiatives in Tourist Destinations.
- Ramadhan, F. (2024, 1 Mei). Pengertian kajian menurut para ahli: Membahas dalam gaya santai. Tambah Pinter.
- Ratnasari, R. T., Gunawan, S., Mawardi, I., & Kirana, K. C. (2021). Emotional experience on behavioral intention for halal tourism. *Journal of Islamic Marketing*, 12(4), 864-881.

- Rosid, M., Pratikto, H. H., & Syihabudhin, S. E. (2020). Word of mouth (WOM), visitor experience, and destination attributes on revisit intention through perceived value a case of Penanggungan mountain, East Java, Indonesia. *International Journal of Business, Economics and Law*, 21(5), 90-101.
- Salman, A., Jaafar, M., & Mohamad, D. (2020). A comprehensive review of the role of Ecotourism in sustainable tourism development. *E-Review of Tourism Research*, 18(2), 215-233.
- Sarma, N., Kumar, J., & Kumar, P. (2025). Service quality in homestay tourism: a homestay host perspective. *Tourism Review*.
- Trisoko, R. G., Yanti, R., & Andita, R. P. (2024). The power of local culture in regional tourism capital development. *Indonesian Tourism Journal*, 1(3), 172-185.
- Wimaladasa, D. A., Jayasooriya, J. A. V. S., Dissanayake, S. G. N. A., Bandara, W. A. A. S., Weeraratne, R. S., & Lokeshwara, A. A. (2025). "The Safety Factor" How Perceived Safety Shapes Tourist Revisit Intention? A Study of Sri Lanka. In *Proceedings of the 9th CIPM International Research Symposium–Sri Lanka* (p. 236).
- Wong, J. W. C., Lai, I. K. W., & Wang, S. (2024). How social values gained from sharing travel experiences influence tourists' satisfaction: moderated mediation effect of onsite mobile sharing behaviour. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 36(10), 2593-2610.
- Zakaria, Z., & Hua, A. K. (2024). The Impact of River Landform Changes Caused by Geohazards on the Economic Development of Ecotourism in Sabah, Malaysia. *Sustainable Environmental Insight*, 1(2), 81-95.
- Zhang, R., Ji, C., Zhao, W., & Chen, Z. (2024). Analysis of the factors influencing the knowledge transfer to villagers working in rural tourism: A multiple-case study in China. *Journal of the Knowledge Economy*, 15(1), 3551-3599.
- Zulkefli, N. S., Che Aziz, R., & Mohd Radzol, A. R. (2021). Developing A Framework on Success Performance of Community-Based Homestay Tourism Programme: Evidence from Insider of Homestay. *Journal of Tourism, Hospitality and Culinary Arts*, 13(3), 256-270.