

PENGARUH KUALITAS PRODUK WISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN YANG BERKUNJUNG DI KAWASAN WISATA GUNUNG GALUNGGUNG

Rani Dilla Oktavianty

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pengaruh dari komponen – komponen kualitas produk wisata terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung di Kawasan Wisata Gunung Galunggung. Berdasarkan data bahwa kunjungan wisatawan telah mengalami penurunan pada tahun 2009 sebanyak -47,2% dan 2010 sebanyak -29,7%. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu seberapa besar pengaruh kualitas produk wisata terhadap kepuasan wisatawan. Komponen produk wisata sendiri antara lain mutu daya tarik wisata, mutu atraksi wisata, mutu sadana penunjang wisata dan mutu aksesibilitas. Tujuan penelitian adalah untuk mengidentifikasi kualitas produk wisata, kepuasan wisatawan dan bagaimana pengaruh antara produk wisata terhadap kepuasan wisatawan guna untuk meningkatkan kembali kunjungan wisatawan berdasarkan data kuantitatif dengan sampel sebanyak 100 orang. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif dengan metode regresi linier sederhana untuk menganalisis pengaruh kualitas produk wisata terhadap kepuasan wisatawan dengan hasil persamaan yaitu $Y = 8,841 + 0,211X$. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk wisata di KWGG dinilai cukup berdasarkan persepsi wisatawan. Kepuasan wisatawan juga dinilai cukup serta pengaruh kualitas produk wisata terhadap kepuasan wisatawan termasuk dalam kategori sedang dengan koefisien determinasi sebesar 40,3%. Di sinilah penulis merumuskan komponen – komponen kualitas produk wisata lain yang berkontribusi terhadap kepuasan wisatawan yang mempengaruhi arus kunjungan wisatawan di Kawasan Wisata Gunung Galunggung. Output dari penelitian ini adalah sebagai masukan bagi pihak yang berkepentingan dalam mengambil kebijakan untuk perencanaan dan pengelolaan yang tepat sehingga berdampak bagi kemajuan kawasan ini ke depannya. Rekomendasi dari penulis mengenai KWGG yaitu agar penelitian ini dapat mengedukasi wisatawan untuk memelihara KWGG seperti menjaganya dari kasus vandalisme dan kebersihan kawasan.

Kata Kunci : pengaruh, kualitas produk wisata, kepuasan wisatawan

Rani Dilla Oktavianty, 2014

Pengaruh Kualitas Produk Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Yang Berkunjung Di Kawasan Wisata Gunung Galunggung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

**THE INFLUENCE OF TOURISM'S QUALITY PRODUCT TO TOURISTS
SATISFACTORY VISITING IN MOUNT GALUNGGUNG TOURISM
AREA**

Rani Dilla Oktavianty

Abstract

This research is motivated by the influence of components quality tourism products to the satisfaction of tourists who visit the tourist area of Mount Galunggung. Based on the data that tourist arrivals have declined in 2009 about 47,2 % and 2010 about 29,7%. The component of tourism's quality product are quality of tourist object attraction, quality of tourism attraction, quality of means supporting and quality of accessibility. The problem of this research is how much influence the quality of tourism products and tourist satisfaction. The purpose of research is to identify the quality of the tourist product, tourist satisfaction and how the influence of tourism products to customer's satisfaction in order to increase the return of tourists visit based on quantitative data with 100 persons of sample. The research approach is using descriptive and verification with a simple linear regression method to analyze the influence of the quality of tourism products and tourist satisfaction which formula is $Y = 8,841 + 0,211X$. The result is indicated that the influence of the quality of tourism products and tourist satisfaction included in the medium category with 40,3% of coefficient determination result. This is where the authors formulate components quality tourism products that contribute to the satisfaction of other customers that affect the flow of tourists in the tourist area of Mount Galunggung. The output of this research is to inform the interested parties in taking a policy and management that have implications for the future progress of this tourist area. Recommendations of the author of this research that can educate visitors to maintain KWGG as protect it from vandalism case and keep the area hygiene

Keywords : influence, quality of tourism product, costumer satisfaction