

**EVALUASI PENERAPAN PROGRAM SAPTA PESONA
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN WISATAWAN
DI WISATA ALAM PANGJUGJUGAN
KABUPATEN SUMEDANG**
(Studi Persepsi Wisatawan)

ABSTRAK

Oleh

Muhammad Shakti Prabowo

1000698

Sapta Pesona merupakan tujuh unsur yang terkandung di dalam setiap produk wisata serta dipergunakan sebagai tolok ukur peningkatan kualitas produk pariwisata. Unsur-unsur sapta pesona yang terdiri atas keamanan, ketertiban, kebersihan, kesejukan, keindahan, keramahan dan kenangan perlu diterapkan sehingga destinasi wisata menjadi sehat dan nyaman, menjadi rumah kedua bagi para wisatawan, serta membawa penghidupan yang berkualitas bagi masyarakat lokal. Penelitian ini membahas mengenai pengevaluasian penerapan program sapta pesona untuk meningkatkan kepuasan wisatawan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis persepsi wisatawan mengenai tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) dari program Sapta Pesona di Wisata Alam Pangjugugan, menganalisis tingkat kepuasan wisatawan terhadap pelaksanaan program Sapta Pesona dan merekomendasikan upaya peningkatan kinerja program SaptaPesona di Wisata Alam Pangjugugan. Untuk mengukur tingkat kepuasan wisatawan digunakan metode *importance-performance analysis*. Berdasarkan hasil penelitian didapati bahwa terdapat 3 unsur yang dinilai belum mencapai tingkat kepuasan wisatawan yaitu unsure kebersihan, keramahan dan kenangan. Disisi lain, terdapat item-item yang berpotensi untuk ditingkatkan kinerjanya seperti bersikap sebagai tuan rumah yang baik serta selalu membantu wisatawan, memberikan senyum yang tulus dan menyajikan makanan dan minuman khas lokal.

Kata Kunci: Sapta pesona, kepuasan wisatawan

Muhammad Shakti Prabowo, 2015

Evaluasi Penerapan Program Sapta Pesona Untuk Meningkatkan Kepuasan Wisatawan Di Wisata Alam Pangjugugan Kabupaten Sumedang

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

**EVALUATION OF IMPLEMENTATION OF THE SEVEN CHARM
PROGRAM TO INCREASE TOURIST SATISFACTION IN
PANGJUGJUGAN NATURAL TOURIST DESTINATION
SUMEDANG DISTRICT**

(Study of Tourist's Perception)

ABSTRACT

By

Muhammad Shakti Prabowo

1000698

Seven charm is seven elements contained in any travel products and used as benchmarks to improve the quality of tourism products. These elements consisting of security, order, cleanliness, coolness, beauty, hospitality and memories need to be implemented so that tourist destinations to be healthy and comfortable, being a second home for the tourists, as well as bring a quality livelihood for local communities. This study discusses the evaluation of implementation of the seven charm programs to increase tourist satisfaction. The purpose of this study was to analyze the perception of tourists on the level of importance and performance of seven charm program in Pangjugjungan Natural Tourist Destination, analyze the level of satisfaction of tourists on the implementation of seven charm program and recommends efforts to improve seven charm's performance in Pangjugjungan Natural Tourist Destination. To measure the level of satisfaction of tourists used importance-performance analysis methods. Based on the results of the research found that there are 3 elements assessed has not reached the level of tourist satisfaction is an element of cleanliness, hospitality and memories. On the other hand, there are the items that have the potential for improved performance such as being a good host and always help tourists, providing a genuine smile and serves typical local food and drink.

Keywords : Seven charm, tourist satisfaction

Muhammad Shakti Prabowo, 2015

*Evaluasi Penerapan Program Sapta Pesona Untuk Meningkatkan Kepuasan Wisatawan Di
Wisata Alam Pangjugjungan Kabupaten Sumedang*

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