

ABSTRAK

Adi Hasdian, 1103101 “**Pengaruh *Educational Tourism Experience Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Kampung Batu Malakasari***” (Survey Terhadap Wisatawan Grup yang Menggunakan Paket Wisata Edukasi). Dibawah bimbingan Heri Puspito Diyah Setyorini, A.Par., MM dan Yeni Yuniawati, S.Pd., MM.

Kampung Batu Malakasari merupakan salah satu destinasi wisata yang terdapat di Kabupaten Bandung. Destinasi tersebut mengusung tema wisata edukasi. Tersedia paket wisata edukasi yang diperuntukan bagi wisatawan grup, terutama sekolah yang ingin mendapatkan pengalaman bermain sambil belajar. Berdasarkan data yang dihimpun oleh Manajemen Kampung Batu Malakasari, jumlah kunjungan wisatawan mengalami penurunan sekitar 10.83% pada tahun 2014. Selain itu, berdasarkan hasil pra penelitian yang dilakukan pada tahun 2015, tingkat kepuasan wisatawan pun tergolong rendah, khususnya pada tingkat kepuasan wisatawan terhadap layanan wisata edukasi yang diberikan. Hal ini juga terlihat dari perolehan *guest comment* wisatawan yang secara mayoritas masih menganggap bahwa kegiatan wisata edukasi di Kampung Batu masih kurang baik. Padahal, pihak pengelola telah melakukan upaya untuk mengemas layanan wisata edukasi yang baik. Terkait dengan hal tersebut, maka dilakukan penelitian untuk memahami pengaruh pengalaman berwisata edukasi (*educational tourism experience*) dengan kepuasan wisatawan (*tourists satisfaction*). Variabel independen pada penelitian ini adalah *educational tourism experience* (X) yang memiliki dimensi *attractions and events, resource specialists, affinity travel planners* dan *tour and receptive operators*. Adapun Variabel dependen yaitu kepuasan wisatawan (Y), yang merupakan perbandingan nilai yang didapatkan (*Perceived*) dengan nilai yang diharapkan (*Expected*). Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian *explanatory survey*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden dengan teknik penarikan sampel yaitu *simple random sampling*. Teknik analisis data dan uji hipotesis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan wisatawan grup terhadap *educational tourism experience* yang dirasakan memperoleh skor sebesar 74.06 % dan *educational tourism experience* yang diharapkan memperoleh skor sebesar 75.07 %. Ini menunjukkan bahwa tanggapan wisatawan grup terhadap *educational tourism experience* berada pada kategori tinggi atau baik. Begitu juga tanggapan wisatawan grup terhadap kepuasan wisatawan memperoleh skor sebesar 99 %, dimana kepuasan wisatawan dikategorikan “*excellent*” yang berarti wisatawan grup merasakan sangat puas. Berdasarkan hasil uji, secara simultan *educational tourism experience* berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Besar pengaruh dimensi *educational tourism experience* memberikan kontribusi sebesar 41.5 % terhadap kepuasan wisatawan. Secara parsial, hanya dua dimensi yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan, yaitu *attractions and events* dan *resource specialists*.

Kata Kunci : *educational tourism experience*, kepuasan wisatawan, Kampung Batu Malakasari

ABSTRACT

Adi Hasdian, 1103101 *"Influence of Educational Tourism Experience to Tourist Satisfaction In Kampung Batu Malakasari"* (Survey to Group Tourists which Use Educational Tour Packages). Under the guidance of HP. Diyah Setyorini, A.Par., MM and Yeni Yuniawati, S.Pd., MM.

Kampung Batu Malakasari is one of the main tourist destinations located in Bandung. The destination's theme is educational tourism. There is also an educational tour packages for tourists groups, especially schools that want to get learning experience. In 2014, the number of group tourists who visited Kampung Batu Malakasari decreased by 10.83%. Moreover, based on the pre-research on 30 respondents that was conducted on 2015, it was found that tourist satisfaction was low, particularly the satisfaction at the educational experience. The guest comments that were compiled by the management have also shown the similar result. In fact, the management have already had a great effort in conducting activities in delivering a good educational experience. Hence, it is important to carry out research to discover the influence of the educational experience to the tourists satisfaction at Kampung Batu Malakasari. The independent variable in this research is educational tourism experience (X) consisting of attractions and events, resource specialists, affinity travel planners tour and receptive operators. The dependent variable is the tourists' satisfaction (Y), which is the ratio of the value perceived with the value expected. The method used in this research is quantitative method with the type research is explanatory survey. The sample used in this research was 100 respondents with the simple random sampling technique. The data analysis and hypothesis testing used in this research is multiple linear regression analysis. The results showed that the perceived educational experience score was 74.06%, while the expected educational experience score is 75.07%. This score indicated that the response of the tourists' group to tourism educational experience was at the "good" category. Likewise, the tourists response group to tourist satisfaction had 99% as the score, where it was categorized as an "excellent", which means that the group was very satisfied. Based on the statistical results, simultaneously, the educational tourism experience affect gave 41.5% contribution to the tourists' satisfaction. Partially, only two dimensions had significant effect to tourist satisfaction, namely attractions and events, and resource specialists.

Keywords: *educational tourism experience, tourist satisfaction, Kampung Batu Malakasari*