

ABSTRAK

Ichsan Taufik Rachman (1105049)“Analisis Kualitas Jasa Pramuwisata dan Kepuasan Wisatawan di destinasi Wisata Budaya Kampung Naga Kabupaten Tasikmalaya”.

Di bawah bimbingan Ridwan Purnama. SH., M.Si dan HP. Dyah Setyorini. SE., Par., MM

Pariwisata merupakan industri yang berpengaruh untuk pertumbuhan ekonomi suatu negara. Pembangunan pariwisata meliputi destinasi wisata dimana kawasan geografis yang berada dalam satu atau lebih wilayah administratif yang di dalamnya terdapat daya tarik wisata, fasilitas umum, fasilitas pariwisata, aksesibilitas, Pramuwisata, serta masyarakat yang saling terkait dan melengkapi terwujudnya kepariwisataan. Kampung Naga merupakan salah satu destinasi wisata budaya yang mulai dikembangkan oleh pemerintah Kabupaten Tasikmalaya dan pemerintah pusat. Keterbatasan masih menjadi kendala yang sering dijumpai oleh destinasi wisata budaya yang berbasis masyarakat. Kurangnya tenaga ahli yang profesional untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi wisatawan. Selain itu kerjasama dari pihak-pihak terkait, baik pemerintah, swasta, dan masyarakat. Namun sebagai salah satu sumber pendapatan bagi daerah, seharusnya pemerintah memiliki peran yang lebih besar didalamnya. Setiap aktivitas daya tarik wisata yang ada harus difokuskan pada upaya manajemen untuk memberikan kinerja jasa yang melebihi harapan wisatawan. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*.

Berdasarkan uraian di atas, maka dilakukan analisis mengenai kepuasan wisatawan dilihat dari kualitas pelayanan pramuwisata. Unit analisis dari penelitian ini adalah pengunjung yang menjadi wisatawan di Kampung Naga Tasikmalaya, kemudian pramuwisata sebagai operator yang memberikan pelayanan jasa terhadap wisatawan dan pemerintah sebagai pengembang destinasi tujuan wisata (DTW) di Kabupaten Tasikmalaya. Metode yang digunakan dalam analisis ini adalah metode deskriptif dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Keabsahan data diperoleh dengan cara triangulasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas Pelayanan yang terdiri dari *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty* dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan. Oleh karena itu, operator destinasi wisata Kampung Naga diharapkan mampu meningkatkan kinerja pelayanan untuk meningkatkan nilai kepuasan wisatawan.

Kata Kunci : Kualitas jasa dan Kepuasan Wisatawan

ABSTRACT

Ichsan Taufik Rachman (1105049) "Analysis the quality of tourist guide services and satisfaction of tourist in cultural tourism destination District Kampung Naga Tasikmalaya".

Under the guidance of Ridwan Purnama. SH., M.Si and HP Dyah Setyorini. SE., Par., MM.

Tourism is an industry that influential for economic growth of a country. Development of tourism covering tourist destination where geographical area who are in one or more an administrative territory in which there is tourist attraction, public facilities, tourism facilities, accessibility, tourist guide, as well as the interlocking and furnish a creation of tourism. Kampung Naga is one of cultural tourism who began developed by Tasikmalaya district and central government. The limited is an obstacle that is often seen by cultural tourist destination based on community. A lack of professional experts to give a better services for tourist. In addition the cooperation of the relevant parties, both by government, private, and the community (public). But as one source of income for the regions, government should have bigger roles in it. Every activity tourist attraction should be focus on management efforts to give the performance of services which exceeds expectations of tourists. The effort could be done through the quality of services consisting of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurances, and Emphaty.

Based on the description above, then doing the analysis about the tourist satisfaction that seen from the quality of tourist guide services. Analysis unit of this research is visitors who become tourists in Kampung Naga Tasikmalaya. Then tourist guide as an operator who provide services to the tourists and government as a developer destination a tourist destination in Tasikmalaya district. This analysis method used descriptive method and technique of collecting the data that is used through observation, interview, and documentation study. The validity of the data obtained by Triangulation. The results of research shows that the quality of services consisting Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty can effort to the tourists satisfaction. Hence, tourist destination operator of Kampung Naga expected to increase the services performance to increase the value of tourists satisfaction.

Keyword : Services Quality and Tourists Satisfaction