

ABSTRAK

Vicky Lusiana Herman, 1105438, Pengaruh Kualitas Pengalaman Terhadap Kepuasan Wisatawan di Pemandian Air Panas Ciwalini (Survey Terhadap Wisatawan Domestik yang Berkunjung ke Pemandian Air Panas Ciwalini). Di bawah bimbingan Yeni Yuniawati, S.Pd.,MM dan Oce Ridwanudin,SE.,MM.

Pemandian Air Panas Ciwalini adalah sebuah tempat wisata yang menyediakan kolam renang, kamar mandi tertutup, Permainan anak, Wisata alam, Tea Work, Bungalow, Restaurant, dan Cottage serta pemandangan perkebunan Teh Walini yang memanjakan mata. Wisatawan Pemandian Air Panas Ciwalini kebanyakan berasal dari Jawa Barat , Jabodetabek, luar Jawa Barat bahkan luar negeri. Maka dari itu penulis melakukan prapenelitian mengenai kepuasan wisatawan ke Pemandian Air Panas Ciwalini yang menghasilkan bahwa kepuasan wisatawan Pemandian Air Panas Ciwalini cukup rendah. Didukung dengan pernyataan Pengelola Pemandian Air Panas Ciwalini bahwa ketidakpuasan wisatawan dipengaruhi oleh harga tiket masuk, dengan mengimplementasikan strategi kualitas pengalaman yang terdiri dari hedonic, peace of mind dan recognition. Tujuan penelitian ini untuk memperoleh temuan mengenai kualitas pengalaman yang terdiri dari hedonic, peace of mind dan recognition, lalu kepuasan yang terdiri dari perceived dan expectation, serta bagaimana pengaruh kualitas pengalaman terhadap kepuasan wisatawan pemandian air panas ciwalini. Jenis penelitian yang digunakan bersifat deskriptif dan verifikatif, metode survey yang digunakan yaitu dengan teknik systematic random sampling, dengan jumlah sample sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan yaitu teknik regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh parsial kualitas pengalaman yang terdiri dari hedonic, peace of mind dan recognition terhadap kepuasan wisatawan pemandian air panas ciwalini. Penilaian tertinggi dari variable kualitas pengalaman adalah sub variable hedonic dan penilaian tertinggi dari variable kepuasan adalah perceived.

Kata Kunci: Kualitas Pengalaman, Kepuasan, Pemandian Air Panas Ciwalini.

ABSTRACT

Vicky Lusiana Herman, 1105438, *Influence of Experience Quality To Satisfaction of Tourists in the Pemandian Air Panas Ciwalini* (A Survey of Domestic Tourists who visit Pemandian Air Panas Ciwalini). Under the guidance of Yeni Yuniawati, S.Pd., MM and Oce Ridwanudin,SE.,MM.

Pemandian Air Panas Ciwalini is a destination that provides a pool, enclosed bathroom, children's games, nature, tea work, bungalows, restaurant and cottages as well as a view of the plantation tea walini featherbed for the eyes . The Tourists mostly come from West Java, Jabodetabek, outside West Java even another country outside Indonesia. Therefore the authors do a pre-study on tourists satisfaction of pemandian air panas ciwalini which produce that tourists satisfaction is low. supported by the management statement of pemandian air panas ciwalini that dissatisfaction rating is influenced by the price entry. Implementing a strategy of experience quality that consists of hedonic, peace of mind and recognition. the purpose of this study was to obtain findings on the experience quality that consists of hedonic, peace of mind and recognition, and satisfaction that consists of perceived dan expectation. how the influence of experience quality to satisfaction of tourists in the pemandian air panas ciwalini. This type of research is descriptive and verification, the survey method used is the systematic random sampling technique, with a sample size of 100 respondents. Data analysis technique using the multiple regression techniques. These results shows there is a partial influence experience quality consisting of hedonic, peace of mind and recognition to tourists satisfaction of pemandian air panas ciwalini. The hedonic dimension of experience quality variable got the highest score and the perceived in satisfaction got the highest score.

Keywords : Experience Quality, Satisfaction, Pemandian Air Panas Ciwalini.