

ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP PRODUK WISATA DESA WISATA MARGACINTA KABUPATEN PANGANDARAN

ABSTRAK

Oleh

Liria Nurlianti

1300070

Desa Wisata Margacinta merupakan salah satu Desa Wisata baru yang berada di Kabupaten Pangandaran. Sejak dibuka awal tahun 2015 Desa Wisata Margacinta ramai didatangi pengunjung. Namun jumlah pengunjung yang datang semakin menurun meskipun setiap minggunya ada. Hasil wawancara pra penelitian menjelaskan adanya ketidakpuasan pengunjung yang datang ke Desa Wisata Margacinta. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap produk wisata di Desa Wisata Margacinta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik *Simple Random Sampling*, dimana sampling tersebut dilakukan secara acak namun dengan ketentuan batas umur minimal 15 tahun dengan menggunakan kuisioner yang disebar ke 100 orang pengunjung. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap produk wisata, data diolah dengan menggunakan *Importance- Performance Analysis* (IPA). Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya ketidakpuasan baik tingkat kepentingan pada produk wisata dan tingkat kinerja pada produk wisata aksesibilitas. Dari hasil rekapitulasi tingkat kepuasan pengunjung, menunjukkan bahwa total skor skala kinerja lebih kecil dari total skor skala kepentingan, maka dapat dikatakan pengunjung tidak puas pada produk wisata yang ditawarkan.

Kata Kunci: Desa Wisata Margacinta, Kepuasan pengunjung, Produk Wisata, *Important Performance Analysis*

**ANALYSIS OF VISITOR SATISFACTION AGAINST TOURISM
PRODUCTS MARGACINTA TOURIST VILLAGE PANGANDARAN
REGENCY**

ABSTRACT

By

Liria Nurlianti
1300070

Margacinta Village is one of new Tourism Village located in Pangandaran Regency. Opened 2015, Margacinta Tourist Village crowded by visitors. However the number of visitors dropped. The pre-research interviews showed the dissatisfaction of visitors. This study aimed to identify and analyze the level of visitor satisfaction towards tourism products in the village. The method employed in this study was quantitative approach using Simple Random Sampling technique, Sampling was random with minimum age limit of 15 year.s Questionnaires distributed to 100 visitors. Data was analyzed by using Importance- Performance Analysis (IPA). The results of this study indicate dissatisfaction on both level of importance and level of performance towards tourism products. The total score of the performance scale is lower than the total score of importance. It can be concluded that visitors felt dissatisfaction about tourism products offered in the village.

Keywords: *Margacinta Tourism Village ,Visitor Satisfaction, Tourism Product, Important Performance performance analysis.*