

ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP DAYA TARIK WISATA DI KAMPOENG TULIP KOTA BANDUNG

ABSTRAK

Oleh

Tantri Suci Widyanti

1303442

Kampoeng Tulip Kota Bandung merupakan salah satu objek wisata baru yang berada di kota Bandung. Namun meskipun sudah dikatakan ramai, pada kenyataan banyak pengunjung yang mengeluhkan ketidaksesuaian antara apa yang diharapkan pengunjung dengan kenyataan yang mereka rasakan terkait daya tarik wisata yang terdapat di Kampoeng Tulip kota Bandung. Hal ini menunjukkan bahwa adanya ketidakpuasan terhadap pengunjung yang datang ke Kampoeng Tulip. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap daya tarik wisata. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dan dengan menggunakan teknik *Probability Sampling* atau *Simple Random Sampling*, dimana sampling tersebut dilakukan secara acak namun dengan batas ketentuan batas umur minimal yaitu 16 tahun dengan menggunakan kuisioner yang disebar kepada 100 responden yaitu pengunjung Kampoeng Tulip. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap daya tarik wisata peneliti menggunakan *Perception- Expectation* dengan rumus *customer satisfaction*. Hasil penelitian ini, terdapat ketidakpuasan yang dirasakan pengunjung terhadap setiap indikator yaitu keaslian, keragaman, keunikan, kemenarikan, kebersihan dan keamanan dengan skor harapan sebesar 7.100 dan kinerja sebesar 5.576. Peneliti merekomendasikan adanya peningkatan aspek keaslian daya tarik wisata di Kampoeng Tulip Kota Bandung untuk meningkatkan kepuasan pengunjung.

Kata Kunci : Kampoeng Tulip kota Bandung, kepuasan pengunjung, daya tarik wisata, *Perception-Expectation*

ANALYSIS OF THE SATISFACTION OF VISITORS TOWARDS TOURIST ATTRACTION IN KAMPOENG TULIP BANDUNG

ABSTRACT

By

Tantri Suci

Widyanti

1303442

Kampoeng Tulip Bandung is one of the new tourist attractions that are located in the Bandung city. But even though it is said, on the fact many visitors complained about the inconvenience of the glaring discrepancy between what is expected of visitors to the fact that they feel related tourist attraction of Kampoeng Tulip Bandung. It is shown that the existence of discontent against the visitors who come to Kampoeng Tulip Bandung. This research aims to identify and analyze the level of satisfaction of visitors towards tourist attractions of Kampoeng Tulip Bandung. The methods used in this research is descriptive method with quantitative approach, and by using the techniques of Probability Sampling or Simple Random Sampling, where sampling is done at random but with borderline conditions minimum age limit that is 16 years old with the use of a detailed quisionnaire that was distributed to 100 respondents i.e. visitors of Kampoeng Tulip. To find out the level of satisfaction of visitors towards the tourist attraction of researchers using Perception-Expectation with customer satisfaction formul. The result this study, there is a perceived dissatisfaction visitors against each of the indicators there are the originality, diversity, uniqueness, attractive, sanitation and safety with a score 7.100 of expectation and 5.576 of performance. The research recommend an increase in the aspect of authenticity of tourist attraction in Kampoeng Tulip Bandung City to increase visitor satisfaction.

Key Words: Kampoeng Tulip kota Bandung, kepuasan pengunjung, daya tarik wisata, *Perception-Expectation*