

ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP AKTIVITAS REKREASI DI CALDERA RAFTING CITARIK SUKABUMI

ABSTRAK

Oleh

Dendi Suhardiman

1301877

Caldera Rafting Citarik Sukabumi merupakan salah satu tempat *Rafting* yang berada di provinsi Jawa Barat tepatnya di Citarik Sukabumi. Dibuka sejak tahun 2009, *Caldera Rafting Citarik Sukabumi* ramai didatangi oleh pengunjung. Namun meskipun sudah dikatakan ramai, pada kenyataan banyak pengunjung yang mengeluhkan ketidak sesuaian antara apa yang diharapkan pengunjung dengan kenyataan yang mereka rasakan terkait aktivitas rekreasi yang terdapat di *Caldera Rafting Citarik Sukabumi*. Hal ini menunjukkan bahwa adanya ketidakpuasan terhadap pengunjung yang datang ke *Caldera Rafting Citarik Sukabumi*. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap aktivitas rekreasi. 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 17 tahun dengan menggunakan kuisioner yang disebar kepada 100 responden yaitu pengunjung *Caldera Rafting Citarik Sukabumi*. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap aktivitas rekreasi peneliti menggunakan *Importance Performance Analysis* dengan rumus *customer satisfaction* milik Kotler (2004). Hasil penelitian ini, terdapat ketidak puasan yang dirasakan pengunjung terhadap setiap indikator yang telah ditentukan oleh peneliti.

Dendi Suhardiman, 2018

ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP AKTIVITAS REKREASI DI CALDERA RAFTING CITARIK SUKABUMI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Kata Kunci : *Caldera Rafting Citarik Sukabumi*, kepuasan pengunjung, aktivitas rekreasi, *Importance Performance Analysis*

ANALYSIS OF TOURISM SATISFACTION ON RECREATION ACTIVITY IN CALDERA RAFTING CITARIK SUKABUMI

ABSTRACT

By

Dendi Suhardiman

1301877

Caldera Rafting Citarik Sukabumi is one of the Rafting places in the province of West Java precisely in Citarik Sukabumi. Opened since 2009, Caldera Citarik Rafting Sukabumi is crowded with visitors. But even though it was said to be crowded, in fact many visitors complained about the incompatibility between what the visitors expected and the reality they felt related to recreational activities found in Caldera Citarik Rafting Sukabumi. This shows that there is dissatisfaction with visitors who come to Caldera Citarik Rafting Sukabumi. This study aims to identify and analyze the level of visitor satisfaction with recreational activities. The method used in this research is descriptive method with a quantitative approach, and using Probability Sampling or Simple Random Sampling techniques, where sampling is done randomly but with a minimum age limit of 17 years using a questionnaire distributed to 100 respondents, namely visitors Caldera Citarik Rafting Sukabumi. To determine the level of visitor satisfaction with recreational activities researchers use Importance Performance Analysis with customer satisfaction formula owned by Kotler (2004). The results of

Dendi Suhardiman, 2018

**ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP AKTIVITAS REKREASI DI CALDERA
RAFTING CITARIK SUKABUMI**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

this study, there is dissatisfaction felt by visitors towards each indicator that has been determined by the researcher.

Keywords : *Caldera Citarik Sukabumi Rafting, visitor satisfaction, recreational activities, Importance Performance Analysis*