

**ANALISIS PERSEPSI KINERJA DAN KEPENTINGAN
WISATAWAN TERHADAP PRODUK WISATA
DI *GLAMPING* LEGOK KONDANG CIWIDEY
KABUPATEN BANDUNG**

ABSTRAK

Oleh

Yoga Surapranata

1301854

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan Pengunjung di *Glamping* Legok Kondang Ciwidey melalui penilaian Pengunjung terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kinerja produk wisata di *Glamping* Legok Kondang Ciwidey. Terdapat tiga indikator produk wisata yaitu, Atraksi, Fasilitas, dan Aksesibilitas. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang menggunakan teknik *Simple Random Sampling*. Penelitian ini melibatkan 100 responden menggunakan kuesioner. Untuk mengukur tingkat kepuasan Pengunjung digunakan metode *important performance analysis* (IPA) yang menghasilkan Diagram Kartesius yang menghasilkan empat kuadran dengan skala prioritas. Hasil penelitian ini, terdapat ketidakpuasan yang dirasakan Pengunjung yang berkunjung. Walaupun tingkat kinerja dari produk *Glamping* Legok Kondang Ciwidey sudah baik, namun pada kenyatannya belum mencapai titik kepuasan Pengunjung dikarenakan nilai harapan Pengunjung terhadap produk wisata di *Glamping* Legok Kondang Ciwidey lebih besar dibandingkan dengan nilai kinerjanya. Berdasarkan hasil penelitian, kuadran yang paling menonjol berdasarkan persepsi wisatawan adalah kuadran B, yang artinya *item-item* tersebut perlu dipertahankan karena sudah memuaskan. Secara keseluruhan terdapat 3 kuadran yang dihasilkan dari metode (IPA) yang menjadi acuan bagi pengelola untuk dapat memperhatikan kondisi produk wisata di *Glamping* Legok Kondang Ciwidey serta dapat mempertahankan kinerja dari produk wisata yang dinilai oleh Pengunjung sudah baik.

Kata Kunci: *Glamping* Legok Kondang Ciwidey, Kepuasan Pengunjung, Produk Wisata, *Important Performance Analysis*

YOGA SURAPRANATA,2019

ANALISIS PERSEPSI KINERJA DAN KEPENTINGAN WISATAWAN TERHADAP PRODUK
WISATA DI
GLAMPING LEGOK KONDANG CIWIDEY
KABUPATEN BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

**ANALYSIS OF TOURIST PERFORMANCE AND IMPORTANCE
AGAINST TOURISM PRODUCT AT *GLAMPING* LEGOK KONDANG
CIWIDEY
ABSTRACT**

By

Yoga Surapranata

1301854

The purpose of this research is to analyze the tourists' satisfaction in Glamping Legok Kondang Ciwidey through the tourists assessment on importance level and tourism product performance in Glamping Legok Kondang Ciwidey. There are three tourism product indicator; Attraction, Facillities and Accessibilities. This research used descriptive method with quantitative approach which used simple Random Sampling technic. This research involve 100 respondents using questioner. To measure the toruists' satisfaction level, using Important Performance Analysis (IPA) method which resulted four quadrants with priority scale. The result of this research there are dissatisfaction from the tourists who came. Even though the performance level from tourism product in Glamping Legok Kondang Ciwidey already good, but in the reality, have not reach the satisfaction point because the expectation value from the tourist to Glamping Legok Kondang Ciwidey tourism product are bigger than the performance value. Based from from the result of this research, there is a lot of item in Quadrant B, which means that items should have to keep up because that items are satisfying. In general there are 3 quadrants that are resulted from (IPA) method that became the manager's reference to pay attention to tourism product's condition in Glamping Legok Kondang Ciwidey, also to maintain the tourism product performance that already rated good by the tourists.

Keywords: *Glamping Legok Kondang Ciwidey, Tourists' Satisfaction, Tourism Product, Important Performance Analysis*

YOGA SURAPRANATA,2019

**ANALISIS PERSEPSI KINERJA DAN KEPENTINGAN WISATAWAN TERHADAP PRODUK
WISATA DI
GLAMPING LEGOK KONDANG CIWIDEY
KABUPATEN BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu