

**ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP PRODUK WISATA
DI THE LODGE MARIBAYA KABUPATEN BANDUNG BARAT**

ABSTRAK

Oleh

Arvi Yunda Folia

NIM: 1301157

The Lodge Maribaya awalnya tidak dibuka umum seperti saat ini, The Lodge Maribaya hanya melayani wisatawan yang telah memesan tempat untuk acara perkemahan, private party, atau acara khusus lainnya. Kemudian pengelola merenovasi dan mengubah konsep, baik dari segi penampilan maupun pelayanan dengan harapan wisatawan yang telah datang berkunjung merasa puas. Namun sampai saat ini masih didapati beberapa keluhan yang dirasakan wisatawan setelah datang berkunjung ke The Lodge Maribaya. Tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisis kepuasan wisatawan melalui penilaian wisatawan terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kinerja produk wisata di The Lodge Maribaya. 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 dengan menggunakan kuesioner. Untuk mengukur tingkat kepuasan wisatawan digunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* yang menghasilkan Diagram Kartesius yang memiliki empat kuadran dengan skala prioritas. Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat ketidakpuasan yang dirasakan wisatawan yang datang berkunjung ke The Lodge Maribaya. Walaupun tingkat kinerja dari produk wisata yang ada di The Lodge Maribaya dirasa sudah baik, namun pada kenyataannya belum mencapai titik kepuasan wisatawan dikarenakan nilai harapan wisatawan terhadap produk wisata yang ada di The Lodge Maribaya lebih besar dibandingkan dengan nilai kinerjanya. Pengelola diharapkan dapat memperhatikan ketersediaan dan kondisi produk wisata di The Lodge Maribaya serta dapat mempertahankan kinerja dari produk wisata yang dinilai oleh wisatawan sudah baik.

Kata Kunci : The Lodge Maribaya, Kepuasan Wisatawan, Produk Wisata,

Matriks

IPA

Aryi Yunda Folia, 2019

**ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP PRODUK WISATA DI THE LODGE MARIBAYA
KABUPATEN BANDUNG BARAT**

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

***TOURIST SATISFACTION ANALYSIS OF TOURISM PRODUCT
AT THE LODGE MARIBAYA
KABUPATEN BANDUNG BARAT***

ABSTRACT

By

Arvi Yunda Folia

NIM: 1301157

At the beginning of The Lodge Maribaya opened not common as it now, The Lodge Maribaya only serves campsite, private party, or the other special events. And then the management renovated and changed the concept The Lodge Maribaya in order to make the tourists who came to visit will satisfied. But after renovated, there were still some complaint from the tourists after came to visit The Lodge Maribaya. The purpose of this research is to analyse the satisfaction of tourists through assessment of travellers against the importance and the level of performance of the tourist product in The Lodge Maribaya. There are three indicators of tourist products are attractions, facilities, and accessibility. This research used descriptive method with quantitative approach and used simple random sampling. There are 100 respondents by using questionnaire. To measure the level of satisfaction of tourists used method of Importance Performance Analysis (IPA) which generates a Cartesian Diagram that has four quadrants with a scale of priorities. Based on the results of this researched, there is a dissatisfaction of tourists who came to visit The ZLodge Maribaya. Although the level of performance of the existing tourism products in The Lodge Maribaya its already good, but the fact has not yet reached the point of satisfaction of tourists because the tourists' level satisfaction of the existing tourism products in The Lodge Maribaya greater than the value of its performance. The management are expected to consider the availability and the condition of the tourism product in The Lodge Maribayat and can maintain the performance of tourism product which was good by tourist.

***Keyword(s) : The Lodeg Maribaya, Tourist Satisfaction, Tourism Product,
Matrix Science***