

INTISARI

Umbul Pelem merupakan salah satu obyek wisata unggulan di Desa Wunut yang dikelola oleh BUMDes Sumber Kamulyan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan dan menentukan prioritas aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan produk wisata dan kualitas layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui kuesioner dengan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling* sebanyak 100 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Variabel yang dinilai dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi 4 yaitu daya tarik, fasilitas, aksesibilitas, dan kualitas layanan. Hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 76,74% menunjukkan bahwa wisatawan puas dengan aspek produk wisata dan kualitas layanan di Umbul Pelem. Penilaian pada setiap aspek Umbul Pelem dibagi dalam grafik *Importance Performance Analysis* (IPA) yang terdiri dari empat kuadran prioritas. Hasil analisis menunjukkan bahwa dari 4 komponen penelitian ini terdapat 2 komponen yang menjadi prioritas dalam upaya peningkatan produk wisata dan kualitas pelayanan pariwisata Umbul Pelem Water Park, antara lain: komponen fasilitas (ketersediaan listrik dan jaringan komunikasi dengan mudah ditemui dan memadai; ketersediaan fasilitas untuk bersantai/istirahat yang mudah ditemui, bersih, dan terawat; terdapat toko souvenir/oleh-oleh di sekitar Umbul Pelem yang memberikan pelayanan baik; ketersediaan pos keamanan yang mudah ditemui dan sesuai dengan standar keselamatan), dan komponen aksesibilitas (kondisi jalan menuju Umbul Pelem layak dan aman).

Kata Kunci: Umbul Pelem, Kepuasan wisatawan, *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA)

ABSTRACT

Umbul Pelem is one of the leading tourist attractions in Wunut Village managed by BUMDes Sumber Kamulyan. This study aims to determine the level of tourist satisfaction and determine the priority aspects that must be addressed in improving tourism product and service quality. This study uses a quantitative approach through a questionnaire with a sampling technique, namely purposive sampling of 100 respondents. The analysis method used in this research is Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). The variables assessed in this study are grouped into 4 namely attractiveness, facilities, accessibility, and service quality. The result of the Customer Satisfaction Index (CSI) analysis of 76.74% show that tourists are satisfied with the aspects of tourism product and service quality at Umbul Pelem. The assessment of each aspect of Umbul Pelem is divided into Importance Performance Analysis (IPA) charts consisting of four priority quadrants. The results of the analysis show, that from 4 components of this study, there are 2 components that are prioritized in efforts to improve tourism products and the quality of Umbul Pelem Water Park tourism services, including: facility components (availability of electricity and communication networks that are easily found and adequate; availability of facilities for relaxing / resting that are easy to find, clean, and maintained; souvenir / gift shops around Umbul Pelem that provide good service; availability of security posts that are easy to find and in accordance with safety standards), and accessibility components (decent and safe road conditions to Umbul Pelem).

Keywords: Umbul Pelem, Tourist Satisfaction, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA)