

INTISARI

Penelitian ini mengkaji mengenai hubungan kesenjangan ekspektasi dan realita yang terdiri dari 4 kebutuhan pokok dari wisatawan, yaitu atraksi, amenitas, aksesibilitas dan pelayanan terhadap kepuasan wisatawan yang melakukan *river tubing* di Sungai Pusu di New Rivermoon Adventure Resto and Fun. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui nilai yang diekspektasikan, nilai realita dan nilai kepuasan. Penelitian ini menghasilkan besaran data korelasi hubungan kepuasan terhadap kesenjangan atau gap nilai yang di ekspektasikan sebelum mengunjungi dan nilai realita setelah mengunjungi terhadap kepuasan wisatawan di New Rivermoon Adventure Resto and Fun. Metode penelitian yang digunakan dalam peneltian ini yaitu kuantitatif deskriptif. Adapun jumlah sampel dalam peneltian ini, yaitu 100 responden. Selanjutnya, teknik analisis data menggunakan uji korelasi dengan bantuan software SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara gap ekspektasi dan realita dengan kepuasan. Tingkat korelasi wisatawan yang paling kuat adalah atraksi, diikuti oleh pelayanan, amenitas, dan aksesibilitas. Secara keseluruhan realita yang dirasakan wisatawan mempunyai nilai yang lebih tinggi dibandingkan dengan ekspektasi yang diharapkan. Nilai kesenjangan memperoleh hubungan positif dengan urutan yang paling tinggi adalah aksesibilitas, diikuti oleh amenitas, atraksi dan pelayanan.

Kata kunci: kepuasan wisatawan, ekspektasi, realita, New Rivermoon Adventure Resto and Fun.

ABSTRACT

This research examines the relationship between the gap in expectations and perceptions which consist of 4 basic needs of tourists including attractions, amenities, accessibility and service to the satisfaction of tourists who go river tubing on the Pusur River at New Rivermoon Adventure Resto and Fun. This research aims to determine expected value, reality value and satisfaction value. This research produces correlation data on the relationship between satisfaction and the gap in the expected value before visiting and the actual value after visiting on tourist satisfaction at New Rivermoon Adventure Resto and Fun. The research method used in this research is descriptive quantitative. The number of samples in this research is 100 respondents. Furthermore, the data analysis technique uses a correlation test with the help of SPSS software. The research results show that there is a relationship between gap expectations and reality to satisfaction. The strongest level of tourist correlation is attractions, followed by service, amenities and accessibility. Overall, the reality perceived by tourists has a higher value compared to expected expectations. The gap score obtained a positive relationship with the highest ranking being accessibility, followed by amenities, attractions and services.

keyword: tourists satisfaction, expectation, reality, New Rivermoon Adventure Resto and Fun.