

INTISARI

Kawasan Wisata Pemandian Air Panas pacet menjadi tempat tujuan wisata alam dan wisata kesehatan. Kegiatan wisata yang dapat dilakukan oleh wisatawan yaitu berendam air panas, menikmati air terjun dan keindahan alam berupa hutan pinus. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas produk wisata dan faktor - faktor yang mempengaruhinya di Kawasan Wisata Pemandian Air Panas Padusan Pacet khususnya di 4 lokasi pemandian air panas yaitu Kolam Gambiran, Pemandian Air Panas, De Qoem - Qoem dan Jacuzzi. Penelitian ini merujuk pada unsur pariwisata yaitu atraksi wisata, amenitas dan aksesibilitas yang di kaitkan dengan teori kualitas produk wisata. Dalam sebuah destinasi wisata hal tersebut perlu dioptimalkan untuk mendapatkan kesan yang baik dari wisatawan. Karena kepuasan wisatawan adalah unsur penting dalam eksistensi sebuah destinasi wisata.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang juga didukung dengan data kualitatif, dengan lokus di Kawasan Pemandian Air Panas Pacet. Pengambilan data dilakukan dengan kuesioner pada wisatawan yang sudah berkunjung dan wawancara kepada pihak pengelola dan perhutani. Selanjutnya data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode SERVQUAL (*Service Quality*) untuk mengetahui gap antara tingkat kepentingan dan kepuasan dan selanjutnya menganalisis menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) untuk mengetahui ranking kepuasan wisatawan atas masing - masing titik di Kawasan Pemandian Air Panas Padusan Pacet

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk wisata di 4 titik atraksi wisata Kawasan Wisata Pemandian Air panas Padusan Pacet masih perlu adanya optimalisasi dalam menyediakan fasilitas pendukung bagi wisatawan difabel dan optimalisasi tingkat kebersihan pada atraksi wisata Jacuzzi dan Pemandian Air Panas. Atraksi wisata De Qoem - Qoem mendapatkan nilai rata - rata terbaik dalam kualitas produk wisata dan untuk hasil CSI juga menunjukkan bahwa indeks kepuasan tertinggi berada di De Qoem - Qoem dengan indeks 66.02%, diikuti oleh Jacuzzi dengan indeks 62.42%, Kolam Gambiran dengan indeks 61.98%, dan Pemandian Air Panas dengan indeks 61.56%.

Kata Kunci: Kualitas Produk Wisata, Kepuasan wisatawan, Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, CSI, Pemandian air panas, Mojokerto

ABSTRACT

Pacet Hot Spring Tourism Area is a destination for nature tourism and health tourism. Tourism activities that can be done by tourists are soaking in hot water, enjoying waterfalls and the natural beauty of pine forests. The purpose of this study is to determine the quality of tourism products and the factors that influence them in the Padusan Pacet Hot Spring Tourism Area, especially in 4 hot spring locations, namely Gambiran Pool, Hot Spring, De Qoem - Qoem and Jacuzzi.

This study refers to tourism elements, namely tourist attractions, amenities and accessibility which are associated with the theory of tourism product quality. In a tourist destination, this needs to be optimized to get a good impression from tourists. Because tourist satisfaction is an important element in the existence of a tourist destination. This study uses a quantitative method which is also supported by qualitative data, with a locus in the Pacet Hot Spring Tourism Area. Data collection was carried out using questionnaires on tourists who had visited and interviews with the management and forestry. Furthermore, the data obtained were analyzed using the SERVQUAL (Service Quality) method to determine the gap between the level of interest and satisfaction and then analyzed using the CSI (Customer Satisfaction Index) method to determine the ranking of tourist satisfaction for each point in the Padusan Pacet Hot Springs Area.

The results of this study indicate that the quality of tourism products at 4 tourist attraction points in the Padusan Pacet Hot Springs Area still needs optimization in providing supporting facilities for disabled tourists and optimizing the level of cleanliness at the Jacuzzi and Hot Springs tourist attractions. The De Qoem - Qoem tourist attraction gets the best average value in the quality of tourism products and the CSI results also show that the highest satisfaction index is in De Qoem - Qoem with an index of 66.02%, followed by Jacuzzi with an index of 62.42%, Gambiran Pool with an index of 61.98%, and Hot Springs with an index of 61.56%.

Keywords: Tourism Product Quality, Tourist Satisfaction, SERVQUAL, CSI, Hot springs, Mojokerto