

ABSTRACT

Rejowinangun Tourism Village is one of the tourist villages that develops tourism potential based on cluster division, including arts and culture, crafts, herbal, culinary and agro. This is a tourism product offered by Rejowinangun Tourism Village to attract tourists. The tourism products used in this research are attractiveness, accessibility, facilities and service quality. Current tourism development refers to quality and sustainable tourism that prioritizes the characteristics of tourist attractions and adds to the experience and impression of tourists. In realizing quality and sustainable tourism, fulfilling the availability and quality of the tourism products offered will create tourist satisfaction. The aim of this research is to determine the level of tourist satisfaction with tourism products and to know and identify components of tourism products that must be repaired and enhanced in the Rejowinangun Tourism Village. The research method used is a quantitative method, collecting data through questionnaires which were filled in by 120 respondents. The data analysis technique used to measure tourist satisfaction is the Customer Satisfaction Index (CSI), while to measure the level of importance and performance level of tourism products using Importance Performance Analysis (IPA). Based on the research results, the level of tourist satisfaction obtained was 77.52 percent, which was categorized as satisfied because it was in the interval 66 percent – 80.99 percent. The results of calculating the average level of importance and average level of performance are respectively 4.22 and 3.86. Based on these results, it shows that there is still tourist dissatisfaction with the tourism products offered because the average level of performance is still below the average level of importance. The tourism product components that are the main priority to be improved are directional signage, limited parking space, toilet conditions, and alert service from managers/management in terms of service quality.

Keyword: Tourist Satisfaction, Tourism Product Quality, Rejowinangun Tourism Village, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis

INTISARI

Kampung Wisata Rejowinangun menjadi salah satu Kampung Wisata yang mengembangkan potensi pariwisata berdasarkan pembagian cluster, diantaranya yaitu seni budaya, kerajinan, herbal, kuliner, dan agro. Hal tersebut menjadi produk wisata yang ditawarkan Kampung Wisata Rejowinangun untuk menarik wisatawan. Produk wisata yang digunakan pada penelitian ini yaitu daya tarik, aksesibilitas, fasilitas, dan kualitas layanan. Pengembangan pariwisata saat ini mengacu pada pariwisata berkualitas dan berkelanjutan yang mengedepankan ciri khas objek wisata serta menambah pengalaman maupun kesan kepada wisatawan. Dalam mewujudkan pariwisata yang berkualitas dan berkelanjutan, maka pemenuhan terhadap ketersediaan dan kualitas produk wisata yang ditawarkan akan menciptakan kepuasan wisatawan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan terhadap produk wisata dan mengetahui serta mengidentifikasi komponen produk wisata yang harus diperbaiki dan ditingkatkan di Kampung Wisata Rejowinangun. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif, pengumpulan data melalui kuesioner yang telah diisi oleh 120 responden. Teknik analisis data yang digunakan untuk mengukur kepuasan wisatawan yaitu Customer Satisfaction Index (CSI), sedangkan untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kinerja produk wisata menggunakan Importance Performance Analysis (IPA). Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan wisatawan diperoleh hasil sebesar 77,52 persen yang dikategorikan puas karena ada pada interval 66 persen – 80,99 persen. Hasil dari perhitungan rata – rata tingkat kepentingan dan rata – rata tingkat kinerja secara berurutan 4,22 dan 3,86. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa masih ada ketidakpuasan wisatawan terhadap produk wisata yang ditawarkan karena rata – rata tingkat kinerja masih di bawah rata – rata tingkat kepentingan. Komponen produk wisata yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan yaitu papan petunjuk arah, keterbatasan lahan parkir, kondisi toilet, dan pelayanan secara sigap dari pengelola/pengurus dari sisi kualitas layanan.

Kata Kunci: Kepuasan Wisatawan, Kualitas Produk Wisata, Kampung Wisata Rejowinangun, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*