

INTISARI

Kampung Wisata Purbayan merupakan salah satu Kampung Wisata di Kota Yogyakarta yang memiliki *branding* “Kampung Pusaka & Penjaga Tradisi”. Kampung Wisata Purbayan menjadi tren wisata baru yang diminati oleh wisatawan dengan menawarkan berbagai produk wisata berupa daya tarik, fasilitas sarana prasarana, aksesibilitas, dan kualitas layanan yang dapat dinikmati oleh wisatawan. Peningkatan kunjungan wisatawan dapat terus dilakukan dengan pemenuhan kualitas dan ketersediaan produk wisata yang sesuai dengan harapan wisatawan agar terciptanya kepuasan wisatawan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan terhadap produk wisata di Kampung Wisata Purbayan dan mengidentifikasi komponen produk wisata yang harus dikembangkan di Kampung Wisata Purbayan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diisi oleh 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan wisatawan yaitu *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan alat analisis yang digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kinerja komponen produk wisata yaitu *Importance Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan hasil analisis CSI diperoleh nilai 70,61 persen dimana nilai tersebut berada dalam interval 66 - 80,99 persen sehingga masuk dalam kategori “puas”. Hasil analisis IPA diperoleh nilai rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4.39 dan rata-rata tingkat kinerja sebesar 3.53. Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui aspek-aspek produk wisata yang memiliki tingkat kinerja tinggi dan tingkat kinerjanya rendah yaitu kesenian dan budaya Kampung Wisata Purbayan, lahan parkir, toilet umum, tempat sampah, dan sarana prasarana transportasi menuju lokasi Kampung Wisata Purbayan. Komponen produk wisata tersebut menjadi prioritas utama untuk dikembangkan dan diperbaiki oleh pengelola Kampung Wisata Purbayan.

Kata kunci: Kepuasan Wisatawan, Kualitas Produk Wisata, Kampung Wisata Purbayan, *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA)

ABSTRACT

Purbayan Tourism Village is one of the tourism villages in Yogyakarta City that has the branding "Heritage Village & Tradition Keeper". Purbayan Tourism Village is a new tourism trend that is demanded by tourists by offering various tourism products in the form of attractions, infrastructure facilities, accessibility, and quality of services that can be enjoyed by tourists. Increasing tourist visits can be further done by fulfilling the quality and availability of tourism products in accordance with tourist expectations to create tourist satisfaction. The purpose of this study is to determine the level of tourist satisfaction with tourism products in Purbayan Tourism Village and identify tourism product components that need to be developed in Purbayan Tourism Village. The method used in this research is quantitative method with data collection techniques using questionnaires filled by 100 respondents. The data analysis technique used to measure the level of tourist satisfaction is Customer Satisfaction Index (CSI) and the analytical tool used to measure the level of importance and performance of tourism product components is Importance Performance Analysis (IPA). Based on the results of the CSI analysis, a value of 70.61 percent was obtained where the value was in the interval 66 - 80.99 percent so that it fell into the "satisfied" category. The calculation results of the IPA analysis obtained an average importance level value of 4.39 and an average performance level of 3.53. Based on these results, it can be seen that the aspects of tourism products that have a high level of performance and a low level of performance are the arts and culture of Purbayan Tourism Village, parking lots, public toilets, trash bins, and transportation infrastructure to the location of Purbayan Tourism Village. The tourism product component is the top priority to be developed and improved by the management of Purbayan Tourism Village.

Keywords: *Tourist Satisfaction, Tourism Product Quality, Purbayan Tourism Village, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA)*