

INTISARI

Kecamatan Polanharjo, Kabupaten Klaten, merupakan wilayah dengan potensi sumber daya mata air alami yang tinggi, menjadikannya ideal untuk pengembangan wisata berbasis air. Umbul Ponggok adalah salah satu destinasi unggulan yang memberi kontribusi signifikan terhadap ekonomi lokal. Namun, meskipun perkembangannya terus meningkat, Umbul Ponggok masih menghadapi kendala dalam hal fasilitas dan aksesibilitas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas dan aksesibilitas di Umbul Ponggok menggunakan pendekatan kuantitatif. Data persepsi kepuasan dan kepentingan indikator kedua variabel dikumpulkan melalui kuisioner terhadap 80 responden, mencakup indikator fasilitas yang terdiri dari ketersediaan dan pelayanan loket informasi wisata, toilet, kapasitas parkir, tempat ibadah, sarana dan prasarana mitigasi, tempat sampah, tempat duduk, dan kantin/area kuliner, serta indikator aksesibilitas yang terdiri dari ketersediaan rambu penunjuk arah, jalur pejalan kaki, jalur ramah disabilitas, kondisi jalan, waktu tempuh untuk mencapai lokasi, dan jaringan informasi telekomunikasi. Penelitian memiliki tiga tahap analisis: uji validitas dan reliabilitas, perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan *Importance-Performance Analysis* (IPA). Hasil menunjukkan bahwa kepuasan terhadap fasilitas mencapai 74,73% dan aksesibilitas 77,86%, keduanya berada dalam kategori “Puas”. Namun, analisis IPA menunjukkan bahwa indikator lahan parkir dan tempat ibadah menjadi faktor utama kepuasan pelanggan dan menjadi prioritas utama perbaikan karena tingkat kepentingannya yang tinggi, tetapi tingkat kepuasannya masih di bawah rata-rata. Selain itu, sarana prasarana mitigasi menjadi indikator dengan MIS tertinggi dan menjadi faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung terutama dalam hal keselamatan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar perencanaan peningkatan kualitas pelayanan wisata di Umbul Ponggok.

Kata kunci: Aksesibilitas, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan, Pariwisata, Umbul Ponggok

ABSTRACT

Polanharjo District in Klaten Regency is an area rich in natural spring resources, making it ideal for the development of water-based tourism. One of its flagship destinations, Umbul Ponggok, contributes significantly to the local economy. However, despite its growing popularity, Umbul Ponggok still faces challenges related to facilities and accessibility. This study aims to analyze visitor satisfaction regarding these two aspects using a quantitative approach. Data on satisfaction and the importance of various indicators were collected through questionnaires distributed to 80 respondents. Facility indicators include tourist information counters, toilets, parking capacity, prayer facilities, mitigation infrastructure, trash bins, seating and shelter areas, and food courts. Accessibility indicators cover directional signs, pedestrian paths, disability-friendly access, road conditions, travel time, and communication network availability. The analysis involved three stages: validity and reliability testing, calculation of the Customer Satisfaction Index (CSI), and Importance-Performance Analysis (IPA). The results showed satisfaction levels of 74.73% for facilities and 77.86% for accessibility, both falling into the “satisfied” category. However, IPA identified parking space and prayer facilities as key factors needing improvement due to high importance but below-average satisfaction. Additionally, mitigation infrastructure had the highest performance expectation (MIS) and significantly influenced visitor satisfaction, particularly concerning safety. The findings are expected to serve as a reference for planning service quality improvements at Umbul Ponggok.

Keywords: *Accecibility, Facility, Customer Satisfaction, Tourism, Umbul Ponggok*