



INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk (1) menganalisis tingkat kepuasan wisatawan terhadap produk wisata di objek wisata Pantai Baru dan (2) mengidentifikasi komponen produk wisata yang harus diperbaiki dan ditingkatkan dalam pengembangan objek wisata Pantai Baru. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Sampel diambil pada bulan Maret – April 2018 dan berjumlah 105 orang wisatawan.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai CSI sebesar 66,69% yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan wisatawan berada pada kategori “puas”. Menurut analisis kuadran IPA diperoleh komponen produk wisata yang harus diperbaiki dan ditingkatkan, yaitu komponen atraksi (aspek penataan tata ruang kawasan pantai) dan fasilitas/sarana prasarana wisata (aspek ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan tersedianya wahana bermain anak yang memadai dan beraneka ragam, fasilitas MCK/toilet/kamar mandi, fasilitas tempat istirahat/gazebo/bangku kecil, ketersediaan listrik dan jaringan komunikasi, ketersediaan fasilitas tempat pembuangan sampah, dan fasilitas kios oleh-oleh dan souvenir/cinderamata). Upaya perbaikan dan peningkatan komponen produk wisata didasarkan dari skala prioritas pada aspek masing-masing produk wisata sesuai hasil analisis IPA.

Kata kunci: produk wisata, kepuasan wisatawan, *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA)



ABSTRACT

This study aims to (1) analyze the level of tourist satisfaction on the components of tourism products in New Beach tourism objects and (2) identify the components of tourism products that must be repaired and improved in the development of New Beach tourism objects. The method used in this study is descriptive. Sampling using purposive sampling technique. Samples were taken in March - April 2018 and numbered 105 tourists.

Based on the results of the study obtained CSI value of 66.69% which indicates that the level of satisfaction of tourists is in the category of "satisfied". According to the IPA quadrant analysis obtained tourist products that must be repaired and improved, namely the attraction component (the aspect of structuring the coastal area spatial) and tourist facilities (aspects of availability of health facilities for the availability of a variety of adequate children's playgrounds, MCK/toilet facilities/bathroom, rest area/gazebo/small stool facility, electricity availability and communication network, availability of landfill facilities, and souvenir facilities. Efforts to improve the components of tourism products are based on priority scales on the aspects of each tourism product according to the results of the IPA analysis.

Keywords: tourism products, tourist satisfaction, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA)