

INTISARI

Salah satu destinasi wisata alam yang paling banyak dikunjungi di Provinsi DIY adalah Pantai Wediombo. Untuk menganalisis pengembangan pantai Wediombo sebagai destinasi wisata alam unggulan, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan wisatawan dan mengidentifikasi indikator kinerja. Analisis dilakukan dengan menggunakan pendekatan *Customer Satisfaction Index* dan *Importance-Performance Analysis*. Hasilnya menunjukkan nilai CSI sebesar 74,8 %. Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung merasa puas dengan kondisi dan fasilitas di kawasan wisata pantai Wediombo. Dari hasil pendekatan *Importance-Performance Analysis* mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu perbaikan, yaitu ketersediaan sarana kesehatan, ketersediaan bantuan medis, dan ketersediaan jumlah petugas keamanan.

Kata Kunci: *Customer Satisfaction Index, Importance-performance, Pantai Wediombo*

ABSTRACT

One of the most visited natural tourist destinations in DIY Province is Wediombo Beach. To analyze the development of Wediombo beach as a superior natural tourist destination, this study aims to determine the tourist satisfaction index and identify performance indicators. Analysis is carried out using the Customer Satisfaction Index and Importance-Performance Analysis approaches. The results show CSI values of 74.8%. This shows that visitors are satisfied with the conditions and facilities in the Wediombo beach tourist area. From the results of the Importance-Performance Analysis approach identify the factors that need improvement, namely the availability of health facilities, the availability of medical assistance, and the availability of a number of security officers.

Keywords: Customer Satisfaction Index, Importance-Performance, Wediombo Beach