

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Persepsi proses pengambilan keputusan wisatawan untuk berkunjung ke Wisata Agro Tambi, (2) tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas dan pelayanan yang terdapat di Wisata Agro Tambi, (3) faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan merekomendasikan Wisata Agro Tambi dan untuk (4) mengetahui pengembangan fasilitas dan kualitas yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja Wisata Agro Tambi. Penelitian ini dilakukan dengan responden yang berasal dari *internal customer* (Agen Wisata perjalanan dan Dinas Pariwisata Kabupaten Wonosobo) dan *external customer* (Wisatawan). Teknik pengambilan sampel dengan *accidental sampling* dengan jumlah *external customer* sebanyak 100 responden dan 4 responden *internal customer* (3 Agen Wisata Perjalanan dan Dinas Pariwisata Kabupaten Wonosobo). Metode Analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif, *customer satisfaction index*, Analisis Regresi, *Important Performance Analysis*, *ASEB Grid Analysis* dan *Diagram Fishbone*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi wisatawan yang berkunjung ke Wisata Agro Tambi adalah berdasarkan keuntungan perjalanan. Wisatawan tergolong sangat puas terhadap kinerja Wisata Agro Tambi, mayoritas wisatawan merekomendasikan Wisata Agro Tambi, faktor yang mempengaruhi kemauan merekomendasi adalah keuntungan perjalanan, kelengkapan media informasi dan biaya perjalanan. Tiga masalah utama dalam pengembangan Wisata Agro Tambi adalah kurangnya promosi wisata Agro Tambi, Kesulitan Wisata Agro Tambi dihubungi dan Kurangnya Spot Foto.

Kata Kunci : Proses Pengambilan keputusan, kepuasan wisatawan, pengembangan Wisata Agro

ABSTRACT

This study aims to determine (1) the perception of the decision-making process of tourists to visit Agro Tambi Tourism, (2) the level of tourist satisfaction with facilities and services found in Agro Tambi Tourism, (3) factors that influence the willingness to recommend Agro Tambi Tourism and for (4) knowing the development of facilities and quality needed to improve the performance of Agro Tambi Tourism. This research was conducted with respondents from internal customers (Travel Tourism Agencies and Tourism Office of Wonosobo Regency) and external customers (Travelers). Sampling technique with accidental sampling with the number of external customers as many as 100 respondents and 4 internal customer respondents (3 Travel Agencies and Tourism Services of Wonosobo Regency). The Analysis Method used is descriptive analysis, customer satisfaction index, Regression Analysis, Important Performance Analysis, ASEB Grid Analysis and Fishbone Diagram. The results of the study show that the perception of tourists visiting Agro Tambi Tourism is based on travel benefits. Tourists are very satisfied with the performance of Agro Tambi Tourism, the majority of tourists recommend Agro Tambi Tourism, the factors that influence the willingness of recommendations are travel benefits, complete media information and travel costs. The three main problems in the development of Agro Tambi Tourism are the lack of Agro Tambi tourism promotion, Contact Agro Tambi Difficulties and Lack of Spot Photos.

Keyword : Decision Making Process, Tourists Satisfaction, Agro Tourism Development