

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang sangat kaya akan kekayaan pariwisata dan budayanya. Kepariwisataan di Indonesia tumbuh dan berkembang menjadi salah satu industri besar yang dapat berdiri sendiri . Pariwisata merupakan salah satu sektor yang dapat meningkatkan kualitas dan pendapatan suatu daerah ataupun suatu negara. Kepariwisataan dapat berupa kegiatan jasa yang memanfaatkan kekayaan dan lingkungan hidup yang khas seperti : hasil budaya, peninggalan sejarah, pemandangan alam yang indah dan iklim yang nyaman. Kegiatan dibidang pariwisata merupakan kegiatan yang memiliki elemen-elemen yang dinamis dan berkembang sesuai dengan perkembangan zaman. berdasarkan hal tersebut, pengembangan pariwisata sangat membantu pengembangan suatu wilayah dalam bentuk fisik dan sosial masyarakatnya.

Dalam Undang-Undang No. 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan. Di jelaskan bahwa lingkungan pariwisata merupakan suatu kawasan yang memiliki fungsi utama pariwisata atau memiliki potensi untuk pengembangan pariwisata yang mempunyai pengaruh penting dalam suatu atau lebih aspek seperti : pertumbuhan ekonomi, sosial dan budaya, pemberdayaan sumber daya alam, daya dukung lingkungan hidup, serta pertahanan dan keamanan. Pembangunan dan pengembangan pariwisata tidak terlepas dari dukungan dari berbagai fasilitas pariwisata. Berdasarkan Undang-Undang No.10 tahun 2009, pariwisata adalah berbagai kegiatan wisata yang didukung berbagai fasilitas serta layan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah.

Peran ketersediaan fasilitas sangat penting dalam kegiatan kepariwisataan. Penyediaan fasilitas merupakan salah satu permasalahan yang sering terjadi di kawasan pariwisata. Kurangnya penyediaan fasilitas pariwisata menyebabkan

ketertarikan wisatawan. Kurangnya penyediaan fasilitas pariwisata menyebabkan ketertarikan wisatawan berkurang untuk mengunjungi kawasan wisata tersebut.

Pembangunan suatu pariwisata tidak hanya dari penyediaan fasilitas wisata. Pembangunan suatu wisata tidak terlepas dari persepsi atau penilaian wisatawan yang merupakan salah satu hal yang sangat penting untuk pengembangan fasilitas wisata. Fasilitas menjadi sangat penting dalam pengembangan pariwisata artinya hal ini berkaitan dengan pemasaran pariwisata, sehingga mempengaruhi penentuan kebutuhan fasilitas pelayanan wisata yang nanti akan dikembangkan untuk kemajuan suatu tempat wisata.

Persepsi menjadi pendorong motivasi wisatawan melakukan perjalanan wisatanya. Persepsi wisatawan dapat menentukan perilaku dan tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata secara spesifik dan dapat memberikan informasi dalam menginprovisasi daya tarik serta fasilitas wisata. Persepsi wisatawan terhadap produk pariwisata menunjukkan tingkat ketersediaan atau pelayanan masing-masing produk wisata tersebut terhadap kegiatan wisata. Variabel persepsi ditujukan untuk meneliti jenis dari bagian komponen pariwisata yang diminati atau yang dibutuhkan oleh wisatawan. Persepsi pengunjung/wisatawan sangat mempengaruhi penentuan kebutuhan objek daya tarik dan sarana pelayanan wisata yang nantinya akan dikembangkan. Persepsi wisatawan merupakan salah satu hal yang penting dalam suatu pengembangan destinasi pariwisata.

Dataran Tinggi Dieng merupakan salah satu Kawasan Strategis Pariwisata Nasional (KSPN) yang berada di Provinsi Jawa Tengah yang terletak diantara dua kabupaten yaitu kabupaten Banjarnegara dan Kabupaten Wonosobo. Dengan geografis wilayah pegunungan. Dataran Tinggi Dieng memiliki daya tarik wisata alam terutama wisata puncak gunung, telaga, Kawah serta wisata sejarah dan budaya yang merupakan daya tarik wisata yang dapat memanjakan para wisatawan yang berkunjung di dataran Tinggi Dieng.

Dalam Rencana Induk Perencanaan Pembangunan Kepariwisata Nasional (RIPPARNAS Tahun 2010), wilayah Provinsi Jawa Tengah ditetapkan sebagai salah satu destinasi pariwisata nasional (DPN), DPN tersebut terdiri dari kawasan pengembangan pariwisata nasional (KPPN) dan Kawasan strategis pariwisata nasional (KSPN). Wisata Dataran Tinggi Dieng ditetapkan sebagai KSPN Dieng dan Sekitarnya dengan kawasan yang memiliki fungsi utama pariwisata atau memiliki potensi untuk pengembangan pariwisata nasional yang mempunyai pengaruh penting dalam satu aspek atau lebih, seperti : pertumbuhan ekonomi, sosial dan budaya, pertumbuhan sumber daya alam, daya dukung lingkungan hidup, serta pertahanan dan keamanan.

Berdasarkan kebijakan pemerintah tentang pengembangan potensi pariwisata daerah melalui pengembangan kawasan strategis pariwisata nasional (KSPN), kawasan objek wisata Dataran Tinggi Dieng akan dikembangkan dengan beberapa strategi pengembangan yaitu : (1) Pengembangan dan penguatan daya tarik wisata berbasis potensi lokal secara berkelanjutan, (2) Peningkatan daya dukung wilayah dan peran serta masyarakat lokal untuk menunjang kepariwisataan, (3) Penciptaan iklim usaha yang kondusif dan berpihak pada peningkatan kapasitas ekonomi masyarakat lokal, (4) Peningkatan kapasitas industri kepariwisataan yang berkarakter budaya lokal, (5) berkelanjutan, dan berdaya saing, (6) Sistem pemasaran yang terintegrasi dan inovatif, (7) Pengembangan kebijakan lintas sektoral / lintas regional untuk pengembangan kepariwisataan (*Sumber : Rencana Induk KSPN Dieng dan Sekitarnya, Tahun 2016*).

Pengembangan kawasan wisata Dataran Tinggi Dieng tidak terlepas dari penilaian wisatawan serta didukung oleh promosi dari pengelola kawasan objek wisata dan pemerintah daerah. Peningkatan jumlah wisatawan Dataran Tinggi Dieng dari setiap tahunnya belum dapat memenuhi kebutuhan wisatawan akan fasilitas wisata, seperti : Akomodasi, sarana makan dan minum, sarana belanja, fasilitas umum wisata, fasilitas jasa wisata.

Dilihat dari jumlah wisatawan yang berkunjung setiap tahunnya semakin meningkat mencapai 1.005.534 wisatawan,(Berdasarkan data dinas pariwisata dan kebudayaan Kabupaten Banjarnegara dan Kabupaten Wonosobo, Tahun 2015). Sementara pada tahun 2014 terdapat 863.174 wisatawan. Peningkatan kunjungan wisatawan ini membuat kebutuhan penyediaan fasilitas pariwisata semakin meningkat baik berdasarkan ketersediaan maupun persepsi pengunjung, terutama di Dataran Tinggi Dieng yang merupakan salah satu tempat kunjungan wisatawan. Namun, ketersediaan fasilitas wisata di kawasan wisata Dataran Tinggi Dieng tidak sebanding ketersediaannya dengan jumlah wisatawan yang berkunjung. Dari hal tersebut maka dilakukan penelitian mengenai “Identifikasi Persepsi Wisatawan Terhadap Fasilitas Objek Wisata Dataran Tinggi Dieng Provinsi Jawa Tengah” untuk melihat tingkat kepuasan dan kepentingan wisatawan berdasarkan kebutuhan dan persepsi Wisatawan terhadap fasilitas wisata.

1.2 Rumusan Masalah

Kawasan wisata Dataran Tinggi Dieng merupakan salah satu tujuan wisata di kabupaten Banjarnegara dan kabupaten Wonosobo. Dilihat dari jumlah wisatawan yang berkunjung di kawasan wisata Dataran Tinggi Dieng pada tahun 2014-2015 mengalami peningkatan mencapai 142.360 wisatawan, hal ini menyebabkan kebutuhan akan pelayanan dan penyediaan fasilitas wisata meningkat, dari kondisi eksisting terjadi ketidakseimbangan antara ketersediaan dengan permintaan fasilitas wisata seperti ketersediaan Akomodasi (Hotel dan *Homestay*), Sarana makan dan Minum, Sarana Perbankan yang belum terpenuhi ketersediaannya dan lain-lain. Dilihat dari informasi tersebut maka diperlukan analisis untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kepentingan serta ketersediaan fasilitas objek wisatawan Dataran Tinggi Dieng sehingga teridentifikasinya prioritas pengembangan fasilitas objek wisata berdasarkan persepsi wisatawan, untuk menjawab hal tersebut :

- Bagaimana kondisi fasilitas objek wisata berdasarkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan wisatawan terhadap fasilitas objek wisata Dataran Tinggi Dieng?
- Bagaimana prioritas pengembangan fasilitas objek wisata Dataran Tinggi Dieng ?

1.3 Tujuan dan Sasaran

1.3.1 Tujuan

Untuk mengidentifikasi tingkat kepentingan dan kepuasan wisatawan terhadap fasilitas objek wisata Dataran Tinggi Dieng Provinsi Jawa tengah berdasarkan persepsi wisatawan sehingga dapat teridentifikasinya prioritas pengembangan fasilitas objek wisata Dataran Tinggi Dieng.

1.3.2 Sasaran

Sasaran yang harus dicapai dalam mencapai tujuan diatas adalah sebagai berikut :

1. Teridentifikasinya tingkat kepentingan wisatawan terhadap fasilitas objek wisata Dataran Tinggi Dieng
2. Teridentifikasinya tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas objek wisata Dataran Tinggi Dieng
3. Teridentifikasinya prioritas pengembangan fasilitas objek wisata berdasarkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan wisatawan terhadap fasilitas objek wisata Dataran Tinggi Dieng

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

1.4.1 Ruang Lingkup Materi

Dalam ruang lingkup yang dikaji untuk melihat persepsi wisatawan terhadap pelayanan fasilitas objek wisata Dataran Tinggi Dieng, yaitu :

1. Kondisi eksisting dan tingkat pelayanan fasilitas objek wisata Dataran Tinggi Dieng

2. Tingkat Kepentingan fasilitas objek wisata di Dataran Tinggi Dieng berdasarkan persepsi wisatawan
3. Tingkat kepuasan fasilitas objek wisata Dataran Tinggi Dieng berdasarkan persepsi wisatawan

1.4.2 Ruang Lingkup Wilayah

Ruang lingkup wilayah studi ini meliputi Wisata Dataran Tinggi Dieng yang berada pada 2 wilayah administrasi kabupaten Banjarnegara dan Kabupaten Wonosobo dengan ruang lingkup wilayah terdiri dari 13 desa dan luas wilayah sebesar 61,83 Km²

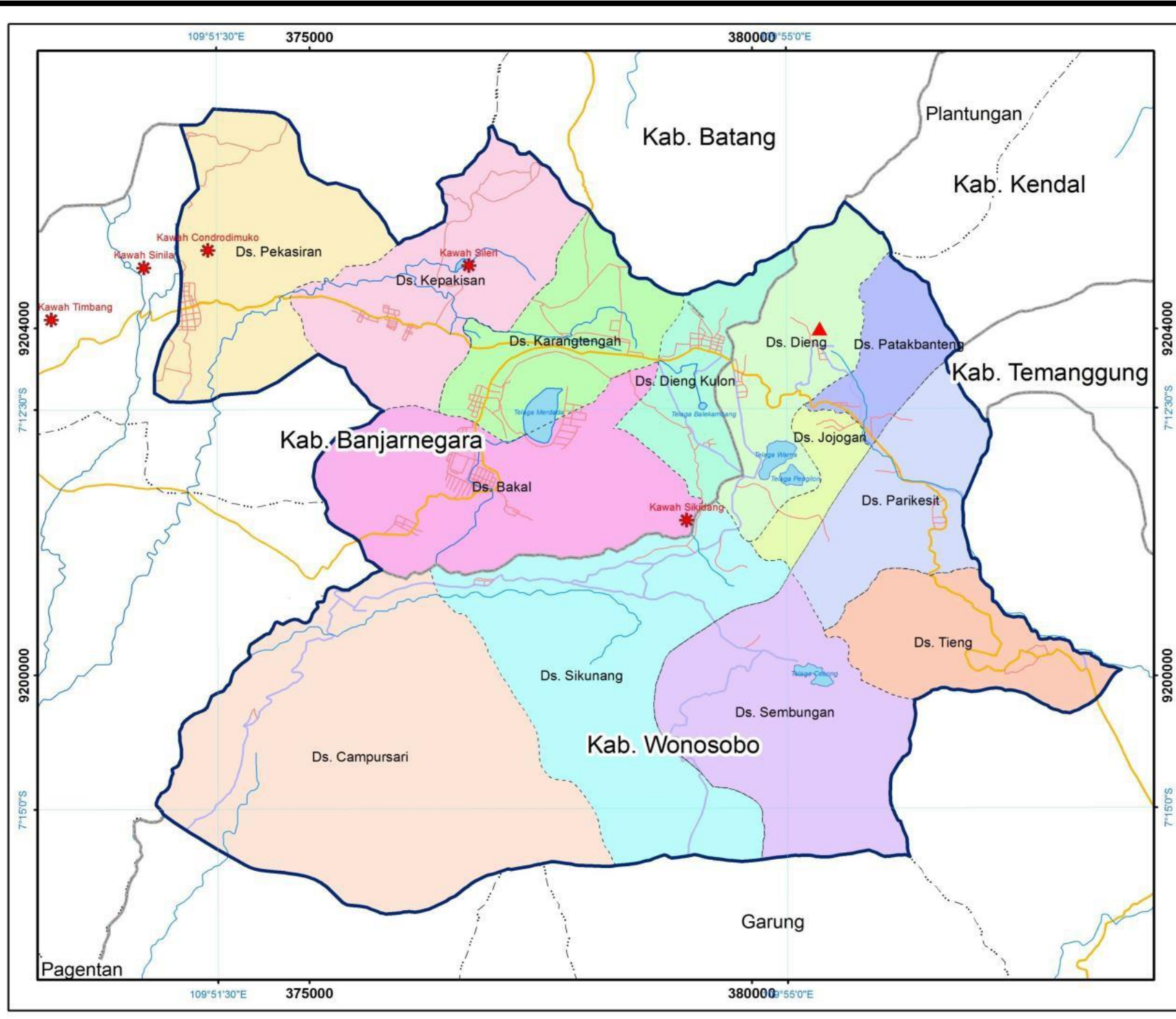
Tabel I.1
Jumlah dan Luas Kawasan Wisata Dataran Tinggi Dieng

No	Kabupaten	Kecamatan	Desa	Luas (Km ²)
1	Banjarnegara	Batur	Dieng Kulon	2,21
			Bakal	6,44
			Karang Tengah	3,52
			Kepakisan	5,05
			Pekasiran	5,37
2	Wonosobo	Kejajar	Dieng	3,66
			Petakbentang	1,66
			Parikesit	3,38
			Tieng	3,16
			Sembungan	6,03
			Sikunang	8,01
			Jojongan	0,99
			Campursari	12,37
Jumlah				61,83

Sumber : Kabupaten Banjarnegara dan Kabupaten Wonosobo dalam angka tahun 2015

Secara geografis kawasan objek wisata Dataran Tinggi Dieng terletak antara 7° 12' Lintang Selatan dan 109° 54' Bujur Timur, dengan batas administrasi yaitu :

- Utara : Berbatasan dengan Kabupaten Batang dan Kabupaten Kendal
- Barat : Berbatasan dengan Kecamatan Jatilawang dan Kecamatan Wanayasa
- Selatan : Berbatasan dengan Kecamatan Garung
- Timur : Berbatasan dengan Kabupaten Temanggung.

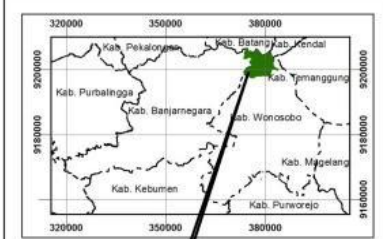
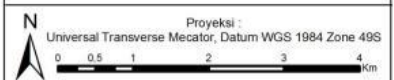


PETA ADMINISTRASI KAWASAN WISATA DATARAN TINGGI DIENG

Identifikasi Persepsi Wisatawan Terhadap Fasilitas Wisata Dataran Tinggi Dieng Provinsi Jawa Tengah

LEGENDA

- ▲ Gunungapi
- ✳ Kawah
- Batas Kabupaten
- - - Batas Kecamatan
- - - Batas Desa
- Jalan Kolektor
- Jalan Lokal
- Jalan Lingkungan
- Sungai
- Telaga
- Kawasan Wisata Dataran Tinggi Dieng



Kawasan Dataran Tinggi Dieng Untuk Kajian Mikro



**PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
 FAKULTAS TEKNIK
 UNIVERSITAS PASUNDAN
 2017**

1.5 Metodologi penelitian

1.5.1 Metode Pendekatan

Pada dasarnya studi ini bertujuan untuk melihat persepsi wisatawan terhadap pelayanan fasilitas wisata Dataran Tinggi Dieng. Metode pendekatan yang digunakan untuk mengkaji penelitian ini yaitu melihat pendekatan kebutuhan dan persepsi wisatawan terhadap penilaian kepuasan fasilitas wisata di Dataran Tinggi Dieng. Pendekatan dilakukan dengan cara :

- Melihat kondisi eksisting fasilitas objek wisata Dataran Tinggi Dieng
- Tingkat Kepuasan dan kepentingan fasilitas objek wisata Dataran Tinggi Dieng berdasarkan persepsi wisatawan
- Prioritas Pengembangan Fasilitas objek wisata Dataran Tinggi Dieng berdasarkan hasil persepsi wisatawan

1.5.2 Metode Pengumpulan data

Proses pengumpulan data dilakukan melalui berbagai teknik yaitu :

a. Pengumpulan data sekunder

Melakukan pengumpulan referensi yang berhubungan dengan topik studi, diperoleh dari buku-buku serta hasil penelitian-penelitian sebagai landasan teori dan bahan perbandingan. Serta data-data yang diperoleh dari dinas/instansi pemerintah terkait.

b. Pengumpulan data Primer

Data primer dalam penelitian ini dibagi menjadi tiga yaitu :

- Observasi lapangan yaitu dengan cara mengamati langsung kondisi fasilitas wisata di Dataran Tinggi Dieng
- Dokumentasi yaitu dibuat untuk mendapatkan kondisi eksisting fasilitas wisata Dataran Tinggi Dieng secara Visual
- Penyebaran Kuisisioner, hal ini dilakukan untuk mengetahui lebih jelas tentang persepsi wisatawan terhadap wisata Dataran Tinggi Dieng. Untuk penyebaran kuisisioner diambil beberapa sampel

dalam penyebaran sampel ini, pengambilan sampel didapatkan melalui perhitungan Slovin dan penentuan jumlah sampel berdasarkan tingkat kesalahan yang ditolelir 10%.

1.5.3 Metode analisis

A. Analisis Deskripsi

Analisis deskripsi ini bertujuan untuk menjelaskan daya tarik wisata yang diamati dengan memberikan gambaran atau deskripsi keadaan lokasi wisata. Metode analisis deskripsi dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari hasil kuisisioner, catatan lapangan, dokumentasi ataupun data-data yang dapat dijadikan petunjuk lainnya untuk digunakan dalam mencari data dengan interpretasi yang tepat.

B. Analisis Tingkat Pelayanan

Analisis tingkat pelayanan fasilitas wisata di Dataran Tinggi Dieng dilakukan dengan berdasarkan standar pelayanan fasilitas wisata, selain itu dilakukan dengan cara melihat perbandingan jumlah wisatawan dengan jumlah ketersediaan fasilitas untuk melihat jumlah fasilitas yang seharusnya tersedia di wilayah objek wisata tersebut.

- Akomodasi
- Sarana makan dan minum
- Sarana Belanja
- Fasilitas Umum Wisata
- Fasilitas Jasa Wisata

C. Analisis Kuadran Atau *Importance Performance Analysis* (IPA)

Analisis Kuadran atau *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah sebuah teknik deskripsi yang diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James Tahun 1977. *Importance Performance Analysis* adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang

harus ditunjukkan oleh suatu pengelola objek daya tarik wisata dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka (Konsumen). Kelebihan dari analisis ini yaitu dapat menunjukkan atribut produk/jasa yang perlu ditingkatkan ataupun dikurangi untuk menjaga kepuasan wisatawan (konsumen), konsumen dalam penelitian ini merupakan wisatawan yang menggunakan jasa fasilitas wisata, sehingga metode ini dapat diimplementasikan untuk penelitian mengenai penilaian wisatawan terhadap fasilitas objek wisata Dataran Tinggi Dieng. Berdasarkan analisis kuadran ini selanjutnya dapat dilihat letak dari masing-masing variabel dari kuadran yang berbeda-beda, sehingga dapat diketahui variabel apa saja yang perlu ditingkatkan dan mendapatkan perhatian lebih.

Untuk mengetahui tingkat persepsi yang dianalisis dengan bantuan skala likert dengan skala lima tingkatan atau gradasi yaitu sangat baik (*very good*) dengan skor 5, baik (*good*) dengan skor 4, Cukup (*Good Enough*) dengan skor 3, buruk (*bad*) dengan skor 2 dan sangat buruk (*very bad*) dengan skor 1 (Bhote 1996 dalam Dwi Wulansari 2016). Untuk penelitian ini dibutuhkan jumlah responden sebanyak 100 responden/ wisatawan. Rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \dots\dots\dots 1$$

Dimana :

- Tki : Tingkat Kesesuaian responden
- Xi : Skor Penilaian Kepuasan
- Yi : Skor Penilaian Kepentingan

Setelah dilakukan pengukuran tingkat kesesuaian, langkah selanjutnya adalah membuat peta posisi importance/Performance yang merupakan suatu bangunan yang dibagi menjadi 4 kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik sebagai berikut :

Dimana :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \dots\dots\dots 2$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K} \dots\dots\dots 3$$

X = rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan seluruh variabel

Y = rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh variabel

K = Banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan

Selanjutnya sumbu mendatar (x) akan diisi oleh skor tingkat persepsi, sedangkan sumbu tegak (y) akan diisi oleh skor tingkat harapan. Dalam penyederhanaan rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \dots\dots\dots 4$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \dots\dots\dots 5$$

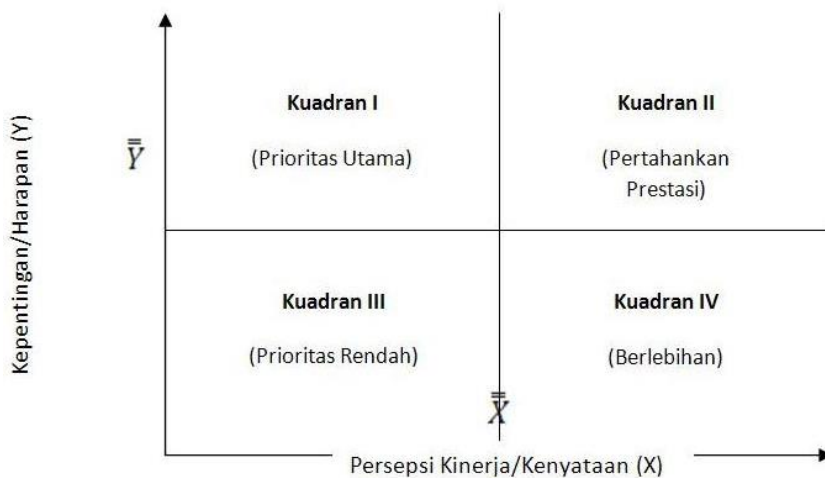
Dimana:

X = skor rata-rata persepsi/performance

Y = skor rata-rata harapan/Importance

N = jumlah responden

Pada analisis *Importance Performance Analysis* dilakukan pemetaan menjadi 4 kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan, tingkat kepentingan dan penentuan prioritas pengembangan fasilitas wisata.



Sumber : John C. James tahun 1977 dalam Dwi Wulansari 2016

Keterangan :

- Kuadran A, “Prioritas Utama” (*High Importance, Low Performance*):
 Faktor-faktor yang terletak dalam kuadran ini dianggap sebagai faktor penting dan atau diharapkan oleh konsumen tetapi kondisi persepsi dan atau kinerja aktual yang ada pada saat ini belum memuaskan sehingga pihak manajemen berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan berbagai faktor tersebut. Kesimpulannya faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan.
- Kuadran B “Pertahankan” (*High importance, High Performance*)
 Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang bagi kepuasan konsumen sehingga pihak manajemen berkewajiban memastikan bahwa kinerja institusi yang dikelolanya dapat mempertahankan prestasi yang telah dicapai.
- Kuadran C “Prioritas Rendah” (*Low Importance, Low Performance*)
 Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah sekaligus dianggap tidak terlalu penting dan atau terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga manajemen tidak

perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor-faktor tersebut.

- Kuadran D “Cenderung Berlebihan (*Low Importance, High Performance*)
 Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan terutama yang ada di kuadran prioritas utama.

D. Customer Satisfaction Index (CSI)

CSI diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari variabel-variabel produk atau jasa berupa presentase pelanggan yang senang dalam suatu survei kepuasan pelanggan.

Tabel I.2
Customer Satisfaction Index (CSI)

Variabel	Kepentingan (I)	Kepuasan (P)	Skor (S)
	Skala 1-5	Skala 1-5	(S) = (I) x (P)
Skor Total	Total (I) = (Y)		Total (S) = (T)

Sumber : Bhone 1996

CSI diperoleh $(T/5Y) \times 100\%$. Nilai 5 (Pada 5Y) adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran. CSI dihitung dengan Rumus :

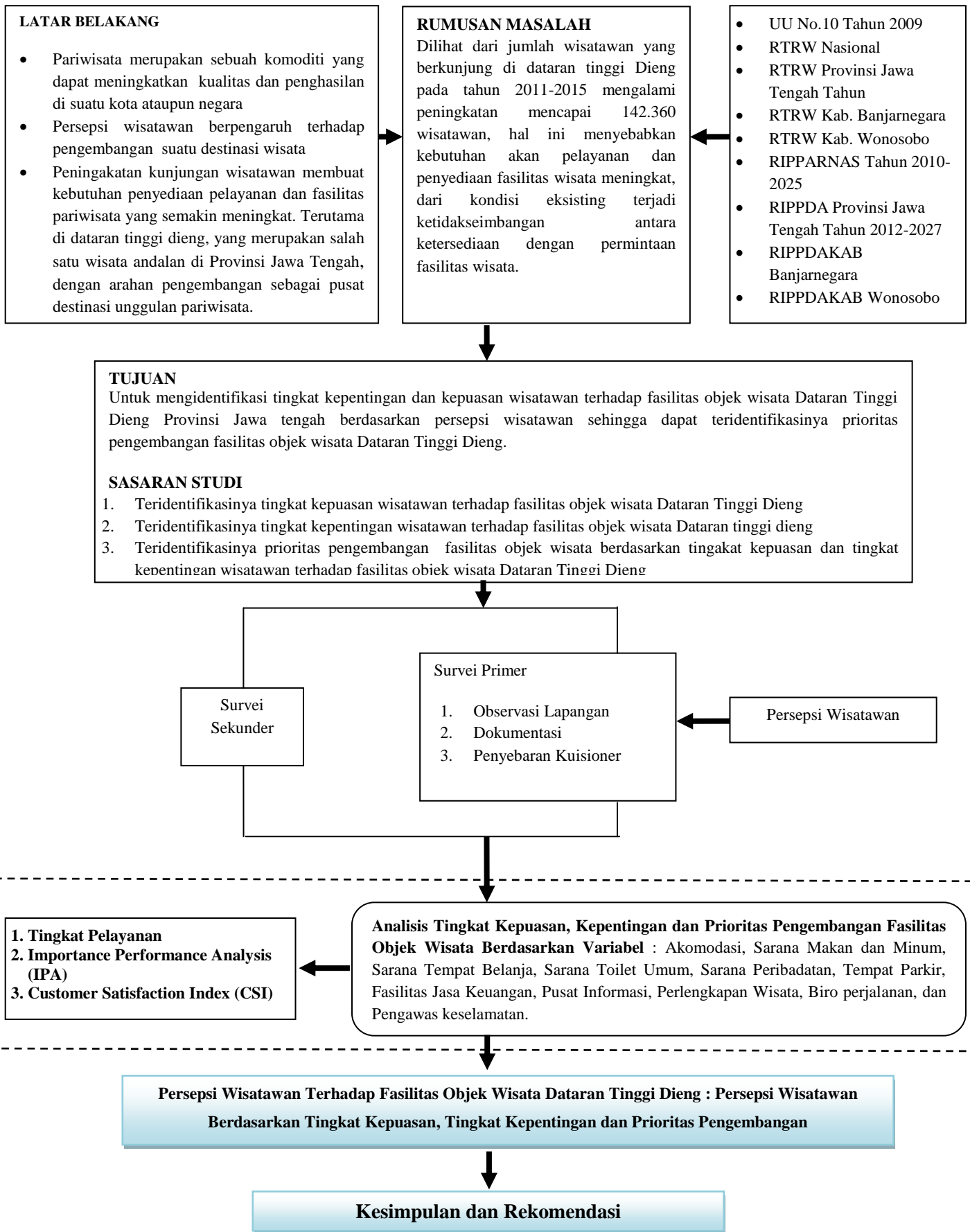
$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\% \dots\dots\dots 1$$

Nilai maksimum CSI adalah 100%. Nilai CSI 50 % atau lebih rendah menandakan kinerja pelayanan kurang baik Nilai CSI 80 % atau lebih tinggi menandakan pelanggan merasa puas pada kinerja pelayanan.

1.6 Kerangka Pemikiran Studi

Pada kerangka pemikiran ini akan dijabarkan tentang rangkaian atau alur berfikir penulis dalam penyusunan laporan ini : (Lihat **Gambar1.2**)

Gambar 1.2
Kerangka Pemikiran Studi



1.7 Sistematika Pembahasan

Secara garis besar penyusunan laporan tugas akhir dengan judul “Identifikasi Persepsi Wisatawan Terhadap Fasilitas Wisata Dataran Tinggi Dieng Provinsi Jawa Tengah” terdiri dari 5 bab yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bagian awal penulisan yang berisi latar belakang dilakukannya penelitian, perumusan masalah, perumusan masalah, tujuan dan sasaran penelitian, metodologi, kerangka berfikir dan sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN TEORITIS

Bab ini menjelaskan mengenai berbagai macam teori yang digunakan sebagai dasar dalam penulisan studi ini.

BAB IV GAMBARAN UMUM WILAYAH STUDI

Bab ini menguraikan gambaran umum wilayah studi. Bagian ini bertujuan mengantarkan pembaca untuk mengenali kondisi wilayah studi sehingga dapat memahami studi ini lebih baik.

BAB V ANALISIS

Bab ini akan menjelaskan tentang analisis persepsi wisatawan untuk melihat kualitas pelayanan fasilitas wisata dataran tinggi dieng dan dilakukan analisis tingkat pelayanan yang melihat ketersediaan dan kebutuhan fasilitas wisata, analisis kuadran atau *Importance Performance Analysis* (IPA) yaitu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan wisatawan dan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk melihat tingkat kepuasan wisatawan.

BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Dalam bab akhir pada penelitian ini berisikan kesimpulan dari hasil analisis, memberikan saran terhadap kesimpulan yang diperoleh serta batasan studi penelitian dan studi lanjutan.