



RINGKASAN

NUUR ALYSSA SALSABILLA. Pengembangan Program Pelayanan dan Fasilitas Wisata di Taman Wisata Alam Gunung Papandayan (*Development of Service Programs and Tourist Facilities in Mount Papandayan Tourism Park*).
HELIANTHI DEWI.

Kawasan Taman Wisata Alam Gunung Papandayan (TWAGP) merupakan destinasi wisata yang cukup populer, sehingga banyak masyarakat Garut maupun masyarakat dari luar wilayah Garut yang menjadikan TWAGP sebagai destinasi yang ingin dituju untuk rekreasi. Perencanaan tugas akhir di kawasan TWAGP bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan, mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas, menyusun program pelayanan dan fasilitas wisata berdasarkan kepuasan pengunjung, serta merancang luaran berupa *leaflet* dan pemetaan fasilitas. Pada proses pengambilan data untuk tugas akhir yang dilaksanakan pada bulan Juni-April 2022 di TWAGP, terdapat beberapa metode yang digunakan dalam perencanaan tersebut. Metode yang digunakan yaitu observasi langsung, wawancara serta kuesioner. Data pengunjung diambil dengan cara menyebarkan kuesioner. Jumlah responden pengunjung yaitu sebanyak 200 responden dengan metode *accidentally/convenience sampling*. Jumlah pengelola sebanyak 10 responden. Penyebaran kuesioner dilakukan untuk mengetahui persepsi pengunjung dan pengelola mengenai pelayanan dan fasilitas wisata.

Pelayanan wisata di Taman Wisata Alam Gunung Papandayan terdiri dari tiga jenis pelayanan meliputi informasi dan interpretasi, keselamatan dan keamanan, serta pelayanan pengunjung (*hospitality*). Pada penyediaan fasilitas terbagi menjadi tiga jenis fasilitas yaitu fasilitas umum atau rekreasi meliputi pusat informasi, *cottage*, *shelter*, tempat duduk, tempat sampah, toilet, papan interpretasi, jalan setapak, mushola, area parkir, serta menara pandang. Fasilitas pengelola meliputi kantor pengelola, pos jaga, pos kesehatan, loket tiket, dan *front office cottafe*. Fasilitas pendidikan meliputi *orchid garden*, dan kolam terapi air panas. Hasil dari data persepsi terhadap kepuasan pelayanan dan fasilitas wisata didapatkan karakteristik pengunjung sebanyak 200 responden didominasi oleh laki-laki berusia 18-25 tahun berasal dari Jabodetabek. Tingkat pendidikan SMA/SMK (berprofesi sebagai pelajar atau mahasiswa) dengan pendapatan Rp.500.000,00-1.000.000,00. Bentuk kunjungan didominasi oleh bersama teman dengan lama waktu kunjungan 3-6 jam, dan biaya pengeluaran wisata Rp.100.000,00-500.000,00. Pengunjung merasa puas dengan pelayanan pengunjung (*hospitality*) di kawasan TWAGP. Pada kepuasan fasilitas wisata, pengunjung merasa puas dengan fasilitas pengelola yang ada di kawasan tersebut. Program pengembangan pelayanan dan fasilitas yang dirancang sebanyak empat buah yaitu *to be good interpreter*, *safety culture*, *improve our hospitality*, dan desain fasilitas. *Output* atau luaran yang dirancang pada tugas akhir ini berupa *leaflet* mengenai fasilitas yang tersedia di kawasan, pemetaan fasilitas dan peta rencana penambahan fasilitas.

Kata Kunci : fasilitas, kepuasan, pelayanan, persepsi, Taman Wisata Alam Gunung Papandayan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.