

RINGKASAN

DINA FAULINAWATI. Pengembangan Fasilitas Wisata di Kawasan RPTN Situ Gunung Berdasarkan Penilaian GAP Analisis. Dibimbing oleh **MELEWANTO PATABANG.**

Fasilitas wisata adalah sesuatu yang bersifat melayani dan mempermudah kegiatan atau aktivitas pengunjung atau wisatawan yang dilakukan dalam rangka mendapatkan pengalaman rekreasi. Fasilitas wisata yang dirancang dengan baik dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena adanya perbandingan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi atau harapan mereka. Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas atau senang. Kepuasan konsumen dapat terpenuhi apabila suatu objek wisata dapat melihat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Pengembangan fasilitas wisata di kawasan RPTN Situ Gunung merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan fasilitas wisata dari yang diprioritaskan terlebih dahulu. Hal yang diprioritaskan tersebut dapat diketahui melalui penilaian Gap analisis. Tujuan dari tugas akhir Pengembangan Fasilitas Wisata di RPTN Situ Gunung Berdasarkan Penilaian Gap analisis yaitu (1) mengidentifikasi dan menginventarisasi fasilitas wisata di RPTN Situ Gunung, (2) mengetahui karakteristik pengelola dan pengunjung di RPTN Situ Gunung, (3) mengetahui penilaian fasilitas wisata antara pengelola dan pengunjung, (4) mengetahui GAP penilaian fasilitas wisata antara pengunjung dan pengelola, (5) menyusun rencana pengembangan fasilitas wisata di RPTN Situ Gunung.

Metode yang digunakan pada tugas akhir ialah studi literatur, wawancara secara langsung dan tidak langsung melalui google form. Metode studi literatur dilakukan dengan menelusuri data primer dan sekunder berupa data fasilitas wisata, penilaian kondisi fisik, kenyamanan dan kuantitas fasilitas wisata. Metode wawancara dilakukan dengan menanyakan pertanyaan – pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya kepada responden. Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung kepada pengunjung dan pengelola di kawasan RPTN Situ Gunung. Responden pengelola pada tugas akhir ini berjumlah 30 orang dan responden pengunjung berjumlah 70 orang.

Pertimbangan dalam menyusun pengembangan fasilitas wisata dilihat dari penilaian pengunjung dan pengelola. Penilaian tersebut diolah menggunakan analisis IPA sehingga terbentuk kuadran kartesius. Pada kuadran yang telah dibuat maka akan didapatkan data fasilitas wisata mana saja yang perbaikannya perlu diutamakan atau diprioritaskan dibandingkan fasilitas lain yang sudah mendapatkan nilai baik oleh pengunjung.

Kata kunci: Fasilitas wisata, GAP analisis, Penilaian fasilitas, RPTN Situ Gunung.

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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.