

ABSTRAK

Fasilitas wisata adalah sesuatu yang bersifat melayani dan mempermudah kegiatan atau aktivitas pengunjung 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. Tujuan tugas akhir adalah untuk mengidentifikasi fasilitas wisata, mengetahui karakteristik pengelola dan pengunjung, penilaian fasilitas wisata, gap, dan menyusun rencana pengembangan fasilitas.

Metode yang digunakan pada tugas akhir ialah studi literatur, wawancara secara langsung dan tidak langsung melalui google form. Metode yang digunakan untuk menilai fasilitas wisata ialah dengan menggunakan skala likert 1-5 dan gap analisis. Pengunjung kawasan wisata RPTN Situ Gunung yang menjadi responden berpersepsi bahwa fasilitas wisata di kawasan ini memiliki penilaian yang tidak begitu puas dengan rata-rata penilaian 4 atau baik.

Kata Kunci: Fasilitas, Kepuasan, Wisata, Situ Gunung



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies
ABSTRACT

Tourist facilities are something that serves and facilitates visitor activities or activities carried out in order to get a recreational experience. Well-designed tourist facilities can affect visitor satisfaction. Satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment arising from the comparison of the perceived performance of the product (or result) against their expectations or expectations. The purpose of the final project is to identify tourist facilities, determine the characteristics of managers and visitors, assess tourist facilities, gaps, and prepare a facility development plan.

The method used in the final project is literature study, direct and indirect interviews through google form. The method used to assess tourist facilities is to use a Likert scale of 1-5 and gap analysis. Visitors to the Situ Gunung RPTN tourist area who became respondents perceived that the tourist facilities in this area had a dissatisfied rating with an average rating of 4 or good.

Keywords: Facilities, Satisfaction, Tourism, Situ Gunung