

ABSTRACT

ANALYSIS OF VISITOR SATISFACTION AND DEVELOPMENT POTENTIAL IN MUTUN BEACH TOURISM OBJECTS IN PESAWARAN REGENCY

By

Vela Trecylia

This study aimed to analyze the level of visitor satisfaction at Mutun Beach, tourist attributes that need to be improved and maintained by Mutun Beach, and find out the driving and inhibiting factors development of Mutun Beach. The method used in this research was survey method. The samples in this study were 4 Mutun employees and 77 visitors, which were taken using the purposive sampling and the accidental sampling methods. Furthermore, data collection was carried out from January to February 2023. The data analysis methods used were Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), and descriptive analysis. The results of this study show that the level of visitor satisfaction is in the "Satisfied" category with a CSI value of 74.77%. Moreover, based on the IPA method, tourism attributes that need to be improved are the condition of game facilities such as banana boats, rubber boats and waterbooms, the safety of waterboom, and the condition of toilet and prayer rooms facilities. Then, tourism attributes that need to be maintained are the attractiveness of the beach, cleanliness, comfortable atmosphere, calm sea water, various and condition of infrastructure and games facilities, and good service. Factors that are driving the development of Mutun Beach are high tourist attractiveness, easy accessibility, complete facilities, good service and management, and government's role. The inhibiting factors are limited promotion, competitors, and limited funds and human resources.

Keywords: CSI, development potential, IPA, satisfaction

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG DAN POTENSI PENGEMBANGAN PADA OBJEK WISATA PANTAI MUTUN DI KABUPATEN PESAWARAN

Oleh

Vela Trecylia

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengunjung, atribut wisata yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan oleh objek wisata Pantai Mutun, dan mengetahui faktor pendorong dan penghambat pengembangan Pantai Mutun. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode survei. Sampel penelitian adalah 4 pengelola dan 77 pengunjung Pantai Mutun, yang ditentukan dengan metode *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dari Januari hingga Februari 2023. Metode analisis data yang digunakan adalah *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, dan analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung Pantai Mutun berada pada kategori “Puas” dengan nilai CSI 74,77%. Berdasarkan metode IPA, atribut wisata yang perlu ditingkatkan adalah kondisi fasilitas permainan *banana boat*, perahu karet, dan *waterboom*, keamanan fasilitas *waterboom*, serta kondisi sarana prasarana toilet dan Mushola. Atribut wisata yang perlu dipertahankan kinerjanya adalah keindahan alam, keasrian pantai, kebersihan, suasana yang nyaman, air laut yang tenang, keragaman dan kondisi fasilitas permainan juga sarana prasarana, serta pelayanan. Faktor pendorong pengembangan objek wisata yaitu daya tarik wisata tinggi, aksesibilitas mudah, fasilitas yang lengkap, pelayanan yang baik, manajemen yang baik, dan peran pemerintah. Faktor penghambatnya adalah promosi yang masih terbatas, keberadaan pesaing, serta keterbatasan dana dan sumber daya manusia.

Kata kunci: CSI, IPA, kepuasan, potensi pengembangan