

ABSTRACT

Analysis Of Visitor Satisfaction and Marina Beach Tourism Development Strategy, Kalianda, South Lampung

By

SHAFa FADHILLAH HAYAH

This research aims to analyze: (1) visitor satisfaction, (2) dominant factors that influence visitor satisfaction, and (3) to determine development strategies. The research was conducted at the Marina Beach tourist attraction, Kalianda District, South Lampung Regency using a survey method. The number of samples in this study was 70 visitors to analyze visitor satisfaction, while to find out the development strategies involved 11 people consisting of 5 Marina Beach tourism staff/employees, 3 visitors, 2 employees of the Tourism and Creative Economy Service, and Head of Batu Balai Hamlet, Merak Belantung Village. The data analysis method for analyzing visitor satisfaction used the CSI method, the dominant factors influencing visitor satisfaction used the factor analysis method, and strategy development used SOAR, IFE and EFE analysis, and QSPM. The results of this research show that: (1) The CSI calculation results obtained is 77.10%, which means visitors are "satisfied" with Marina Beach tourism. (2) The dominant factors that influence visitor satisfaction are components of accessibility and security, public facilities, information and services, comfort and attractiveness, entertainment and attractions. (2) Strategy that could be a priority is "cooperating with the government to carry out a program to repair and widen the road to the Marina Beach tourist attraction, and to create road signs to make it easier for motorists to find the Marina Beach tourist attractions."

Kata kunci: Beach tourism, Visitor satisfaction, CSI, Factor analysis, SOAR

ABSTRAK

Analisis Kepuasan Pengunjung dan Strategi Pengembangan Wisata Pantai Marina Kecamatan Kalianda Kabupaten Lampung Selatan

Oleh

SHAFa FADHILLAH HAYAH

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: (1) kepuasan pengunjung, (2) Faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pengunjung, dan (3) menentukan strategi pengembangan. Penelitian dilakukan di wisata Pantai Marina, Kecamatan Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan dengan metode survei. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 70 orang pengunjung untuk menganalisis kepuasan pengunjung, sedangkan untuk mengetahui strategi pengembangan melibatkan 11 orang yang terdiri dari 5 orang staff/karyawan wisata Pantai Marina, 3 orang pengunjung, 2 orang pegawai Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, dan 1 orang Kepala Dusun Batu Balai, Desa Merak Belantung. Metode analisis data untuk analisis kepuasan pengunjung menggunakan metode CSI, faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pengunjung menggunakan metode analisis faktor, dan strategi pengembangan menggunakan analisis SOAR, IFE dan EFE, dan QSPM. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Hasil perhitungan CSI diperoleh yaitu 77,10% yang berarti bahwa pengunjung “puas” terhadap wisata Pantai Marina. (2) Faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pengunjung yaitu komponen aksesibilitas dan keamanan, fasilitas umum, informasi dan pelayanan, kenyamanan dan daya tarik, hiburan dan atraksi. (2) strategi yang bisa dijadikan prioritas adalah “bekerja sama dengan pemerintah untuk mengadakan program perbaikan dan pelebaran jalan menuju objek wisata Pantai Marina dan membuat rambu- rambu penunjuk jalan untuk memudahkan pengendara menemukan wisata Pantai Marina”.

Kata kunci: Wisata pantai, Kepuasan pengunjung, CSI, Analisis faktor, SOAR