

ABSTRAK

Evi Oktavia Mandiri Banurea, NIM 7103210018. Model Pengukuran Kepuasan Pengunjung Terhadap Pengembangan Produk Wisata Rohani pada Taman Wisata Iman Sidikalang, Kabupaten Dairi. Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan Tahun 2014.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pengunjung Taman Wisata Iman Sidikalang, Kabupaten Dairi. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis (IPA)* merupakan salah satu bentuk diagram yang disebut diagram kartesius untuk melihat kedudukan tiga puluh enam (36) atribut yang digunakan peneliti dalam melakukan penilaian kepuasan pengunjung dengan membandingkan tingkat kepentingan/harapan dengan tingkat kinerja/kenyataan terhadap produk wisata rohani. Untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung, peneliti menggunakan 3 indikator produk wisata yaitu daya tarik (atraksi), fasilitas (*amenitas*), dan *aksesibilitas*. Metode analisis yang juga digunakan adalah analisis deskriptif, dan Customer Satisfaction Index (CSI).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung merasa cukup puas terhadap produk yang diberikan oleh Taman Wisata Iman Sidikalang, Kabupaten Dairi. Hal ini dapat terlihat dari hasil pengujian dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) yakni sebesar 53 %. Namun pada pengujian dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* masih terdapat atribut pelayanan yang harus diperbaiki dan dikembangkan yakni membuat bangunan yang menunjukkan ciri khas budaya Dairi, menyediakan fasilitas rumah makan/restoran dengan menu makanan khas penduduk Dairi, menyediakan fasilitas buku panduan untuk menambah informasi mengenai Taman Wisata Iman, menyediakan fasilitas web khusus mengenai Taman Wisata Iman sehingga dapat dijadikan sarana informasi dan promosi, menyediakan areal parkir memadai dan aman, memberikan kemudahan akses dari daerah asal menuju daerah Taman Wisata Iman, menyediakan berbagai alternatif transportasi menuju daerah wisata, dan menjaga kebersihan areal Taman Wisata Iman untuk menciptakan daerah wisata rohani yang nyaman, bersih, asri. Hal ini harus dikembangkan agar kepuasan pengunjung Taman Wisata Iman Sidikalang, Kabupaten Dairi dapat terjaga dengan baik.

Kata kunci : Kepuasan Pengunjung, Daya Tarik (*Atraksi*), Fasilitas (*Amenitas*), Aksesibilitas

ABSTRACT

Evi Oktavia Mandiri Banurea, NIM 7103210018. The Visitors Satisfaction Measurement Model Against Spiritual Tourism Product Development at Taman Wisata Iman Sidikalang, Dairi . Thesis of Management Department Faculty of Economics, State University of Medan 2014 .

This research aims to analyze the level of Taman Wisata Iman Sidikalang visitors satisfaction, Dairi . The analysis method used in this research is Importance Performance Analysis (IPA). IPA is a diagram form called Cartesian diagram to see the position of thirty- six (36) attributes that the researcher used in assessing visitor satisfaction by comparing the interest/expectations level with performance/reality level against spiritual tourist products . To measure the level of visitor satisfaction, researcher used 3 indicators of tourism products namely attractions, facilities (amenitas), and accessibility. Descriptive analysis and Customer Satisfaction Index (CSI) analysis method are also used.

The results of this research showed that most of the visitors are satisfied with the products provided by Taman Wisata Iman Sidikalang, Dairi. It can be seen from the test result using the Customer Satisfaction Index (CSI) which is equal to 53 % . However, on the experiment using the Importance Performance Analysis (IPA) method, there are service attributes that still should be improved and developed, namely making a Dairi-cultural building, providing the restaurant facility with Dairi-native food on the menu, providing the guidebook facilities to add information about Taman Wisata Iman, providing a special web facility to be used as a means of information and promotion on Taman Wisata Iman, providing adequate and safe parking area, providing easy way access to Taman Wisata Iman, providing a variety of alternative transportation to the tourist area, and maintaining the cleanliness of Taman Wisata Iman area to create a comfortable, clean, and beautiful spiritual tourist area. This matter should be developed in order to maintain the visitor satisfaction in Taman Wisata Iman Sidikalang.

Key words: Visitor Satisfaction, Attractions, facilities (Amenitas), Accessibility

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : EVI OKTAVIA MANDIRI BANUREA
NIM : 7103210018
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat ini bebas dari plagiat, terkecuali kutipan-kutipan yang diambil dari buku-buku yang dicantumkan dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya. Dan bila dikemudian hari tidak benar maka saya bersedia dituntut sesuai dengan hukum yang berlaku. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Medan, Maret 2014

Hormat Saya,



EVI OKTAVIA M. BANUREA
NIM. 7103210018

THE
Character Building
UNIVERSITY