## Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Wisata Pantai Tan Sirdano Kabupaten Pesisir Selatan Menggunakan *Customer Satisfaction Index* Dan *Importance Performance Analysis*

## Indri Putri Pratama

## **ABSTRAK**

Sektor pariwisata dapat membawa keuntungan bagi daerah yang memiliki aset berupa objek wisata yang diminati masyarakat. Pantai Tan Sirdano merupakan salah satu objek wisata pantai di Kabupaten Pesisir Selatan. Dalam pengembangan objek wisata Pantai Tan Sirdano diperlukan strategi pemasaran yang didasari pada kepuasan yang telah dirasakan oleh pengunjung. Permasalahan dalam penelitian ini adalah adanya kritikan dan keluhan dari pengunjung terhadap pelayanan di Wisata Pantai Tan Sirdano. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Pantai Tan Sirdano dan mengetahui atribut apa yang harus ditingkatkan dan dipertahankan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung yang minimal 2 kali berkunjung ke Wisata Pantai Tan Sirdano dan umur responden lebih dari 15 tahun serta sampel berjumlah 100 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Kemudian dilakukan penyebaran kuisioner yang terdiri dari 27 atribut pernyataan. Data yang diperoleh diolah menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Peformance Analysis* (IPA).

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pengunjung merasa puas dengan kinerja Wisata Pantai Tan Sirdano dengan nilai *Customer Satisfaction Index* sebesar 70,12%. Penilaian pengunjung mengenai kualitas pelayanan Wisata Pantai Tan Sirdano berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis*, atribut-atribut layanan yang perlu ditingkatkan seperti kebersihan pantai, tempat sampah, toilet, mushalla, tempat parkir, kondisi jalan dan keluhan pengunjung. Atribut yang harus dipertahankan keramahan dan kesopanan pengelola pada saat melayani pengunjung, atribut tersebut harus dipertahankan karena kinerja dari Wisata Pantai Tan Sirdano sudah sesuai dengan harapan pengunjung.

Kata Kunci: Pantai Tan Sirdano, Kepuasan Pengunjung, CSI, IPA