

ABSTRAK

Reren Fadhilla, 2020, Kepuasan Pengunjung di Taman Ngarai Maaram Kota Bukittinggi.

Penelitian ini diangkat karena adanya keluhan pengunjung dilihat dari ulasan google. Salah satu ulasannya adalah ketidakpuasan pengunjung saat berkunjung karena kondisi Taman Ngarai Maaram Bukittinggi tidak terawat saat ini. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kepuasan pengunjung di Taman Ngarai Maaram Kota Bukittinggi. Penelitian ini menggunakan variabel tunggal yaitu kepuasan pengunjung. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian ini adalah pengunjung yang berkunjung ke Taman Ngarai Maaram Kota Bukittinggi. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling* dengan jumlah 97 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket) yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Kemudian dianalisis dengan analisis deskriptif, meliputi: menghitung frekuensi, mean, modus, persentase, nilai rata-rata, standar deviasi, nilai minimum dan nilai maksimum, dengan bantuan SPSS versi 16.00.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pengunjung cukup puas di Taman Ngarai Maaram Kota Bukittinggi. Sedangkan berdasarkan indikator terdapat hasil sebagai berikut : (1) Indikator tercapainya harapan pengunjung berada pada kategori cukup puas (35,05%). (2) Indikator terpenuhinya kebutuhan pengunjung berada pada kategori cukup puas (51,22%). (3) Indikator tercapainya keinginan pengunjung berada pada kategori cukup puas (44,33%). (4) Indikator keinginan untuk memakai produk dan jasa itu kembali berada pada kategori cukup puas (31,96%). (5) Indikator keinginan untuk merekomendasikan barang dan jasa berada pada kategori cukup puas (43,30%).

Kata Kunci: Kepuasan, Pengunjung, Taman Ngarai Maara