

Abstrak

Kota Bandung memiliki beberapa potensi. Potensi-potensi yang dimiliki Kota Bandung antara lain, wisata heritage, wisata ilmiah, wisata kesehatan, wisata hiburan, wisata museum, dan wisata tematik. Banyaknya potensi pariwisata tersebut menarik para wisatawan untuk berkunjung, hal ini ditunjukkan dengan kenaikan jumlah wisatawan setiap tahunnya. Terkait dengan hal tersebut, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana kepuasan wisatawan berdasarkan pengalaman berkunjung, dan mengetahui faktor apa saja yang perlu diperbaiki untuk dapat meningkatkan obyek wisata di Kota Bandung.

Penelitian ini akan dilakukan dengan metode *Importance performance analysis* terhadap variabel Kenyamanan, Pendidikan, Hedonis, Novelty, Pengakuan, Relasional, Keamanan, dan Keindahan berdasarkan *Tourism Experience*.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* dan menggunakan teknik analisis *importance-performance analysis*. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 385 responden yang merupakan wisatawan Kota Bandung.

Berdasar hasil pengolahan data dengan metode *Importance performance*, dapat diketahui bahwa ada beberapa atribut yang harus menjadi prioritas untuk ditingkatkan kinerjanya yaitu variabel relasional dengan indikator masyarakat kota Bandung ramah. Kemudian pada hasil dari *Customer Satisfaction Index* menunjukkan bahwa wisatawan kota Bandung sudah puas.

KATA KUNCI: *Tourism experience, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index*