

## ABSTRAK

TWA Tangkuban Perahu merupakan salah satu destinasi unggulan di Jawa Barat. Terbukti dengan banyaknya jumlah pengunjung yang berwisata di TWA Tangkuban Perahu. Namun, pada tahun 2016 hingga 2019 terjadi penurunan jumlah pengunjung dan pendapatan yang diterima. Berkaitan dengan hal itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kinerja dan harapan terkait kualitas pelayanan, harga, dan promosi pada Taman Wisata Alam (TWA) Tangkuban Perahu.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengambilan sampel menggunakan metode *non-probability sampling* jenis *accidental sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 100 orang yang merupakan pengunjung dari TWA Tangkuban Perahu. Data dikumpulkan melalui kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan metode *importance performance analysis* (IPA) untuk mengetahui atribut mana saja yang menjadi prioritas untuk diperbaiki dan atribut yang memiliki kinerja yang baik sehingga prestasinya harus dipertahankan.

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan analisis deskriptif, menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki skor kinerja yang lebih rendah dari pada skor harapan, dan variabel promosi memiliki skor kinerja paling rendah jika dibandingkan dengan variabel kualitas pelayanan dan harga yaitu sebesar 57,9% termasuk kategori cukup baik, sedangkan untuk skor harapan variabel promosi yaitu sebesar 73,6% termasuk kategori penting. Untuk hasil penelitian metode *importance performance analysis* (IPA) dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 22, terdapat dua indikator yang berada pada kuadran A yang harus diperbaiki, dua belas indikator pada kuadran B yang kinerjanya telah berhasil, Sembilan indikator pada kuadran C yang harus ditingkatkan, dan satu indikator berada pada kuadran D yang dianggap berlebihan. Berdasarkan hal tersebut, peneliti menyarankan agar pihak pengelola meningkatkan kinerja beberapa indikator variabel harga khususnya mengenai kesesuaian dengan manfaat dan kualitas jasa yang menjadi prioritas utama perbaikan agar dapat meningkatkan kepuasan pengunjung.