

ABSTRAK

Indonesia masuk 40 besar sebagai negara dengan tingkat saing pariwisata yang besar sehingga berbagai tempat wisata yang ada di Indonesia terus berlomba membenahi diri. Berbagai fasilitas, sarana dan prasarana diperbaharui agar lebih meningkatkan kepuasan para wisatawan. Kepuasan pengunjung sangat penting dalam membangun tempat wisata dan salah satu cara untuk mewujudkannya adalah dengan memberikan layanan terbaik kepada wisatawan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan yang dirasakan pengunjung Taman Nasional Way Kambas dan juga mencari tahu item pernyataan mana saja yang harus dipertahankan, diperbaiki dan dikurangi intensitasnya untuk meningkatkan kepuasan pengunjung Taman Nasional Way Kambas.

Penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wisatawan lokal Taman Nasional Way Kambas. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan *non-probability Sampling* dengan jumlah responden sebanyak 400 orang. Hasil penyebaran kuesioner diolah dengan analisis CSI untuk mengetahui tingkat kepuasan secara menyeluruh lalu diolah kembali dengan menggunakan metode IPA guna mengetahui item yang perlu dilakukan perbaikan menggunakan SPSS 26.

Hasil dari penelitian ini untuk analisis deskriptif mengenai tingkat harapan dengan kategori sangat penting sebesar 96% dan tingkat kinerja juga dengan kategori sangat baik dengan presentase sebesar 88%. Tingkat kepuasan yang diukur melalui CSI mendapat nilai 88,33% yang berarti pelanggan merasa sangat puas. kemudian hasil dari IPA, terdapat tiga item yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pengunjung atas kualitas layanan yang diberikan Taman Nasional Way Kambas.

Saran bagi perusahaan adalah terus tingkatkan kepuasan pengunjung dengan memperhatikan indikator kualitas layanan. Saat ini pihak Taman Nasional Way Kambas dapat meningkatkan item yang masuk dalam kuadran A dengan cara; memberi informasi mengenai tempat makan, ikon daerah, spot foto dan lain sebagainya agar perjalanan wisatawan tidak membosankan, kemudian melakukan kategorisasi tiket, dan lebih aktif lagi dalam berkomunikasi agar memberi kesan yang baik kepada wisatawan. Selain itu, bagi peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian yang sama dengan cakupan responden yang lebih luas dan juga penelitian ini dapat dilakukan secara rutin agar tau perkembangan yang dilakukan Taman Nasional Way Kambas.

Kata Kunci: *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, dan Taman Nasional Way Kambas