

ABSTRAK

Pariwisata yaitu bentuk industri terbesar yang ada didunia selain itu pariwisata juga banyak berkontribusi untuk pengembangan di sektor perekonomian dunia. Hal ini dapat diukur melalui penerimaan devisa negara yang lebih meningkat daripada sebelumnya, pengembangan usaha, infrastruktur, dan tidak hanya itu tempat wisata juga dapat menjadi lapangan pekerjaan bagi orang lain. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kepuasan yang dirasakan oleh para pengunjung Pantai Lon Malang terhadap objek daya tarik wisata alam. Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu harapan dan kinerja. Jenis penelitian yang dipakai yaitu deskriptif kuantitatif dengan menggunakan teknik analisa data CSI (Consumers Satisfaction Index). Sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang berupa hasil wawancara narasumber secara langsung, yaitu pengunjung Pantai Lon Malang yang sedang dijadikan tujuan dalam penelitian ini. Hasil yang diperoleh berupa Hasil dari perhitungan indeks kepuasan pengunjung diperoleh hasil sebesar 74%. Hasil ini berada di antara rentang skala 0.66 - 0.80.

Kata Kunci: CSI, Kepuasan Pengunjung, ODTWA

ABSTRACT

Tourism is the largest form of industry in the world, besides that tourism also contributes a lot to the development of the world's economic sector. This can be measured through the country's foreign exchange earnings which have increased more than before, business development, infrastructure, and not only that, tourist attractions can also become jobs for others. This study aims to examine the satisfaction felt by visitors to Lon Beach Malang towards natural tourist attractions. This study uses two variables, namely expectations and performance. The type of research used is descriptive quantitative using data analysis techniques CSI (Consumers Satisfaction Index). The source of data used in this study is primary data in the form of direct interviews with sources, namely visitors to Lon Beach Malang who are being used as goals in this study. The results obtained in the form of results from the calculation of the visitor satisfaction index obtained a result of 74%. These results are between the scale range 0.66 - 0.80.

Keywords: CSI, Visitor Satisfaction, ODTWA