

KARAKTERISTIK, PERSEPSI, DAN TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP PELAYANAN, FASILITAS, DAN AKSESIBILITAS DI DESTINASI WISATA KOLAM RENANG AIR SANIH

Oleh:
Avrilla Sekar Pahlevi Utami. NIM. 2214111020
Program Studi Geografi

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas layanan dan aksesibilitas dalam meningkatkan kepuasan wisatawan di destinasi wisata, khususnya pada Kolam Renang Air Sanih. Meskipun destinasi ini memiliki potensi wisata yang cukup besar, masih terdapat berbagai kendala terkait pelayanan, fasilitas, dan aksesibilitas yang dapat memengaruhi pengalaman wisatawan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi wisatawan terhadap kualitas layanan, fasilitas, dan aksesibilitas serta mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi wisatawan dalam menentukan tingkat kepuasan mereka. Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed methods* dengan desain *explanatory sequential*, yaitu pengumpulan dan analisis data kuantitatif yang dilanjutkan dengan pendalaman kualitatif. Metode SERVQUAL digunakan untuk mengukur kualitas layanan melalui lima dimensi utama dengan membandingkan harapan dan persepsi wisatawan. Data kuantitatif diperoleh melalui kuesioner berbasis skala *Likert*, sedangkan data kualitatif dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi lapangan untuk memperkuat hasil analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara harapan dan persepsi wisatawan terhadap kualitas layanan, khususnya pada aspek fasilitas dan aksesibilitas. Beberapa indikator seperti kondisi infrastruktur, kejelasan informasi, serta kualitas pelayanan masih belum sepenuhnya memenuhi harapan wisatawan. Selain itu, aksesibilitas terbukti menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan wisatawan, sejalan dengan temuan bahwa kemudahan akses dan ketersediaan informasi sangat menentukan pengalaman kunjungan. Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa peningkatan kualitas layanan dan aksesibilitas secara terpadu sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan wisatawan. Pengelola destinasi dan pemerintah daerah disarankan untuk meningkatkan kualitas fasilitas, memperbaiki infrastruktur, serta menyediakan informasi yang lebih jelas dan mudah diakses guna mendukung pengembangan destinasi wisata yang berkelanjutan.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Aksesibilitas, Kepuasan Wisatawan, SERVQUAL, Destinasi Wisata

**TOURIST CHARACTERISTICS, PERCEPTIONS, AND SATISFACTION LEVELS
REGARDING SERVICES, FACILITIES, AND ACCESSIBILITY AT THE AIR SANIH
SWIMMING POOL TOURIST DESTINATION**

By:
Avrilla Sekar Pahlevi Utami. NIM. 2214111020
Geography Study Program

ABSTRACT

This study is motivated by the importance of service quality and accessibility in enhancing tourist satisfaction at tourism destinations, particularly at Air Sanih Swimming Pool. Despite its considerable tourism potential, several issues related to services, facilities, and accessibility remain, which may affect the overall tourist experience. Therefore, this study aims to analyze tourists' perceptions of service quality, facilities, and accessibility, as well as to identify the gap between expectations and perceptions in determining their level of satisfaction. This research employs a mixed methods approach with an explanatory sequential design, where quantitative data collection and analysis are followed by qualitative exploration. The SERVQUAL method is used to measure service quality through five key dimensions by comparing tourists' expectations and perceptions. Quantitative data were collected using Likert-scale questionnaires, while qualitative data were obtained through in-depth interviews and field observations to support and enrich the findings. The results indicate that there is a gap between tourists' expectations and perceptions regarding service quality, particularly in terms of facilities and accessibility. Indicators such as infrastructure conditions, clarity of information, and service performance have not fully met tourists' expectations. Moreover, accessibility is found to be a crucial factor influencing tourist satisfaction, highlighting that ease of access and availability of information significantly shape the overall travel experience. In conclusion, improving service quality and accessibility in an integrated manner is essential to enhance tourist satisfaction. Destination managers and local governments are recommended to improve facilities, upgrade infrastructure, and provide clearer and more accessible information to support sustainable tourism development.

Keywords: Service Quality, Accessibility, Tourist Satisfaction, SERVQUAL, Tourism Destination