

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Manajemen Potensi Wisata untuk Kepuasan Pelanggan di Destinasi Wisata Blitar Park” yang ditulis oleh Farica Apta Michelia, NIM. 126407212039, dengan pembimbing Dr. Moh. Rois Abin, M.Pd.I.

Kata Kunci: Manajemen, Potensi Wisata, Kepuasan Pelanggan

Konteks dalam penelitian ini didasari oleh Blitar Park yang hadir sebagai taman rekreasi keluarga modern yang menyuguhkan 40 wahana dan fasilitas yang menarik. Meskipun memiliki potensi wisata yang beragam, fakta di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai permasalahan yang menghambat keberhasilan Blitar Park dalam memberikan kepuasan maksimal kepada pengunjung. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen potensi wisata yang ada belum diterapkan secara menyeluruh. Dengan adanya permasalahan ini tentunya akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Tujuan penelitian ini (1) Untuk mengetahui lebih dalam tentang manajemen *Attractions* untuk kepuasan pelanggan di destinasi wisata Blitar Park, (2) Untuk mengetahui lebih dalam tentang manajemen *Accessibility* untuk kepuasan pelanggan di destinasi wisata Blitar Park, (3) Untuk mengetahui lebih dalam tentang manajemen *Amenities* untuk kepuasan pelanggan di destinasi wisata Blitar Park, (4) Untuk mengetahui lebih dalam tentang manajemen *Ancillary services* untuk kepuasan pelanggan di destinasi wisata Blitar Park.

Penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Wisata Blitar Park. Pengumpulan data yang dipakai pada penelitian ini adalah observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data menggunakan kondensasi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Dalam pengecekan keabsahan data menggunakan 3 triangulasi (triangulasi metode, triangulasi sumber, dan triangulasi waktu)

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa manajemen POAC (Planning, Organizing, Actuating, Controlling) di Blitar Park : (1) Manajemen *Attraction* P (target pasar, dan pengembangan wahana baru), O (pembagian tanggung jawab staff), A (penambahan wahana baru), dan C (pengecekan rutin wahana). Daya tarik ini sudah membuat pengunjung puas; (2) Manajemen *Accessibility* P (melakukan analisis jalan). O (mengarahkan staff untuk mengatur titik lokasi). A (memastikan titik lokasi gps benar dan sudah dipublikasikan). C (menggunakan rating gps untuk bahan evaluasi). Aksesibilitas ini sudah meningkatkan kepuasan pengunjung; (3) Manajemen *Amenities* P (menetapkan standar kebersihan dan kenyamanan). O (pembagian tugas sesuai area). A (menerapkan sistem kerja yang efektif). C (dilakukan briefing rutin). Fasilitasnya sudah membuat pengunjung puas; (4) Manajemen *Ancillary Service* P (merancang layanan tambahan). O (membentuk tim khusus untuk bertanggung jawab di setiap layanan). A (meletakkan setiap layanan tambahan yang ada di setiap area). C (sudah melakukan briefing rutin). Pengunjung merasa aman, nyaman dan puas.

ABSTRACT

Thesis entitled "Tourism Potential Management for Customer Satisfaction at Blitar Park Tourism Destination" written by Farica Apta Michelia, NIM. 126407212039, and supervised by Dr. Moh. Rois Abin, M.Pd.I.

Keywords: Management, Tourism Potential, Customer Satisfaction

The context of this study is based on Blitar Park which is present as a modern family recreation park that offers 40 interesting rides and facilities. Although it has diverse tourism potential and attractions, facts in the field show that there are still various problems that hinder the success of Blitar Park in providing maximum satisfaction to visitors. This shows that the management of existing tourism potential has not been implemented comprehensively. With this problem, it will certainly affect the satisfaction customers when visiting Blitar Park.

The objectives of this research are (1) To find out more about Attractions management for customer satisfaction at the Blitar Park destination, (2) To find out more about Accessibility management for customer satisfaction at the Blitar Park destination, (3) To find out more about Amenities management for customer satisfaction at the Blitar Park destination, (4) To find out more about Ancillary services management for customer satisfaction at the Blitar Park destination.

This study uses a descriptive Qualitative approach. This research was conducted at Blitar Park Tourism. Data collection used in this study were observation, interviews, and documentation. While the data analysis technique used data condensation, data presentation, drawing conclusions. In checking the validity of the data using 3 triangulations (method, source, and time triangulation).

Based on the research results, it can be seen that POAC (Planning, Organizing, Actuating, Controlling) management in Blitar Park: (1) Attraction Management P (target market, and development of new rides), O (division of staff responsibilities), A (addition of new rides), and C (routine checks of rides). This attraction has made visitors satisfied; (2) Accessibility Management P (conducting road analysis). O (deploying staff to arrange location points). A (ensuring that the GPS location point is correct and has been published). C (using GPS ratings for evaluation materials). This accessibility has increased visitor satisfaction; (3) Amenities Management P (setting standards of cleanliness and comfort). O (division of tasks according to area). A (implementing an effective work system). C (conducting routine briefings). The facilities have made visitors satisfied; (4) Ancillary Service Management P (designing additional services). O (forming a special team to be responsible for each service). A (placing each additional service in each area). C (has conducted routine briefings). Visitors feel safe, comfortable and satisfied.