

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Optimalisasi Fasilitas Wisata untuk Meningkatkan Kepuasan Wisatawan di Destinasi Wisata *Waterpark Splash*” ini ditulis oleh Celina Nensi Ferlia, NIM 126407211004, dengan pembimbing Siswahyudianto, M.M.

Kata Kunci: Optimalisasi, Fasilitas Wisata, Kepuasan Wisatawan.

Konteks dalam penelitian ini didasari oleh pariwisata yang pada saat ini merupakan suatu hal yang digunakan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan mutlak manusia dalam berwisata, baik bagi masyarakat yang melakukan perjalanan wisata (wisatawan) maupun masyarakat sekitar daerah tujuan wisata. Dengan bertambahnya keinginan dan kebutuhan berwisata tersebut, maka keberadaan fasilitas wisata menjadi sangatlah penting. Dalam menyediakan fasilitas wisata, tentunya harus tetap memperhatikan fungsi dan kegunaannya secara maksimal agar dapat memenuhi kebutuhan wisatawan serta memberikan kepuasan bagi wisatawan.

Untuk mendalami hal tersebut, peneliti merumuskan fokus penelitian sebagai berikut: (1) Bagaimana potensi destinasi wisata *Waterpark Splash*; (2) Bagaimana upaya optimalisasi fasilitas wisata di destinasi wisata *Waterpark Splash*; dan (3) Bagaimana kontribusi optimalisasi fasilitas wisata dalam meningkatkan kepuasan wisatawan di destinasi wisata *Waterpark Splash*.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara mendalam (*in-depth interview*), dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan teori dari Miles, Huberman dan Saldana yaitu data collection/pengumpulan data, data condensation/kondensasi data, data display/penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verifying*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Destinasi wisata *Waterpark Splash* memiliki potensi yang sangat menjanjikan dalam pengembangan pariwisata lokal. Hal ini ditunjukkan melalui pemanfaatan sumber daya yang memadai, kemudahan akses menuju lokasi wisata, keunikan atraksi yang menjadi daya tarik utama, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung kenyamanan wisatawan. (2) Upaya pengelola destinasi wisata *Waterpark Splash* dalam mengoptimalkan fasilitas wisata yakni dengan melakukan pemeliharaan rutin, tanggapan cepat terhadap kerusakan dan penyediaan sistem pelaporan, baik dari karyawan maupun wisatawan dalam memberikan informasi terkait fasilitas yang perlu diperbaiki. (3) Dalam upaya optimalisasi fasilitas wisata di destinasi wisata *Waterpark Splash* tentunya meningkatkan kepuasan kepada wisatawan. Fasilitas yang bersih, lengkap, dan fungsional mampu memberikan kenyamanan serta memenuhi harapan wisatawan, sehingga kepuasan dapat berujung pada loyalitas, seperti keinginan untuk kembali berkunjung dan merekomendasikan destinasi ini kepada orang lain.

ABSTRACT

This thesis, entitled “Optimization of Tourism Facilities to Improve Tourist Satisfaction at Splash Waterpark Tourism Destination,” was written by Celina Nensi Ferlia, NIM 126407211004, under the supervision of Siswahyudianto, M.M.

Keywords: *Optimization, Tourism Facilities, Tourist Satisfaction.*

The context of this research is based on tourism, which today serves as a means to fulfill the desires and essential needs of individuals in traveling both for tourists and for local communities around tourist destinations. With the increasing demand and desire for tourism, the availability of tourism facilities becomes crucial. In providing such facilities, it is essential to ensure their optimal function and utility in order to meet tourist needs and enhance visitor satisfaction.

To explore this issue, the researcher formulated the following research focus: (1) What is the tourism potential of Waterpark Splash as a destination; (2) What efforts are being made to optimize tourism facilities at Waterpark Splash; and (3) How does the optimization of tourism facilities contribute to increasing visitor satisfaction at Waterpark Splash.

This research method uses a descriptive qualitative approach. Data collection techniques include observation, in-depth interviews, and documentation. Data analysis techniques use the theory from Miles, Huberman, and Saldana, namely data collection, data condensation, data display, and conclusion drawing/verifying.

The results show that (1) The Waterpark Splash tourist destination has very promising potential in local tourism development. This is demonstrated through the utilization of adequate resources, ease of access to tourist sites, unique attractions that become the main draw, and the availability of facilities and infrastructure that support tourist comfort. (2) The efforts of Waterpark Splash tourist destination managers in optimizing tourist facilities include conducting routine maintenance, quick responses to damage, and providing reporting systems, both from employees and tourists, in providing information regarding facilities that need repair. (3) The optimization of tourist facilities at the Waterpark Splash tourist destination certainly improving satisfaction for tourists. Clean, complete, and functional facilities can provide comfort and meet tourist expectations, so satisfaction can lead to loyalty, such as the desire to revisit and recommend this destination to others.