



# Manajemen Pelayanan Destinasi Wisata

## PERTEMUAN KE 3

# KEPUASAN DAN LOYALITAS WISATAWAN

## **Pengertian Kepuasan Wisatawan**

Kepuasan wisatawan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi atau harapan terhadap suatu destinasi dengan pengalaman aktual yang diperoleh.

## **Pengertian Loyalitas Wisatawan**

Loyalitas wisatawan adalah kecenderungan wisatawan untuk:

- Kembali mengunjungi destinasi yang sama.
- Merekomendasikan destinasi tersebut kepada orang lain.
- Memiliki komitmen terhadap destinasi meskipun ada pilihan alternatif.

## Hubungan antara Kepuasan dan Loyalitas

- ✓ Wisatawan yang puas cenderung menjadi wisatawan yang loyal.
- ➔ Kepuasan membentuk persepsi positif terhadap destinasi.
- ➔ Loyalitas akan terlihat dalam bentuk repeat visit dan positive word-of-mouth.

# Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan

Berikut adalah faktor-faktor utama:

- a. Kualitas Pelayanan (Service Quality)
  - Keramahan staf
  - Kecepatan layanan
  - Kejelasan informasi



## **b. Aksesibilitas**

- Kemudahan transportasi menuju destinasi
- Akses jalan, petunjuk arah, fasilitas bandara/stasiun

## **c. Daya Tarik Wisata**

- Keunikan atraksi (alam, budaya, buatan)
- Kebersihan dan keamanan Lokasi

## **d. Fasilitas Pendukung**

- Akomodasi, restoran, toilet umum, pusat informasi
- Ketersediaan fasilitas untuk penyandang disabilitas

### **e. Harga dan Nilai**

- Kesesuaian antara harga dengan kualitas layanan dan pengalaman
- Promosi yang sesuai

### **f. Pengalaman Pribadi**

- Interaksi dengan penduduk local
- Kenangan yang menyenangkan atau tidak menyenangkan

### **g. Citra Destinasi**

- Reputasi destinasi di media sosial atau berita
- Persepsi terhadap keberlanjutan, keamanan, keramahan lingkungan

## **Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Wisatawan**

Loyalitas tidak hanya bergantung pada kepuasan, tapi juga:

### **a. Keterikatan Emosional**

- Koneksi pribadi yang kuat dengan destinasi
- Nostalgia atau kenangan indah

### **b. Persepsi Nilai Jangka Panjang**

- Wisatawan merasa destinasi memberikan nilai lebih dibandingkan tempat lain

## **Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Wisatawan**

Loyalitas tidak hanya bergantung pada kepuasan, tapi juga:

### **c. Word of Mouth Positif**

- Rekomendasi dari teman, keluarga, influencer, ulasan online

### **d. Komitmen terhadap Destinasi**

- Rasa memiliki atau kebanggaan terhadap destinasi tertentu

# Indikator Pengukuran Kepuasan dan Loyalitas

Indikator Kepuasan	Indikator Loyalitas
Tingkat kesesuaian harapan	Niat untuk berkunjung kembali
Evaluasi terhadap layanan	Rekomendasi kepada orang lain
Tingkat kenyamanan	Komitmen jangka panjang
Perbandingan dengan destinasi lain	Preferensi terhadap destinasi

# Strategi Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Wisatawan

1. Pelatihan SDM Pariwisata (Meningkatkan kualitas interaksi dengan wisatawan)
2. Pengelolaan Daya Tarik Wisata (Menjaga kebersihan, kenyamanan, keamanan)
3. Promosi Citra Positif (Lewat media sosial, situs web, dan testimoni)
4. Peningkatan Infrastruktur (Fasilitas publik, transportasi, signage)
5. Pendekatan Personal dan Pengalaman Unik (Paket wisata tematik, storytelling, interaksi budaya local)

## **Studi Kasus Singkat (opsional untuk diskusi kelas)**

Contoh:

Wisatawan dari Jakarta mengunjungi Yogyakarta.

Mereka merasa puas karena:

- Keramahan penduduk
- Akses mudah ke tempat wisata
- Harga makanan terjangkau

Akibatnya, mereka berencana kembali dan menyarankan teman mereka untuk pergi juga. Ini menunjukkan hubungan antara kepuasan dan loyalitas.

😊 END 😊

