

**IMPLEMENTASI METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS (IPA) UNTUK ANALISIS TINGKAT
KEPUASAN PENGUNJUNG WISATA
TAMAN HUTAN KOTA LANGSA**

ABSTRAK

Liburan menjadi salah satu cara untuk melepaskan penat bagi orang yang disibukkan oleh aktivitas sehari-hari. Maka itu dibukalah tempat rekreasi baik swasta maupun pemerintah seperti Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata di Kota Langsa. Jumlah pengunjung akan terlihat banyak saat akhir pekan maupun di hari libur dari hari biasanya. Hal tersebut dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dalam pengelolaan pada wisata Taman Hutan dan fasilitas yang disediakan. Penelitian ini adalah merancang untuk mengetahui kepuasan pelanggan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Hasil dari IPA tersebut dimasukkan dalam diagram kartesius untuk mengetahui prioritas dari 17 atribut yang digunakan dan didapat nilai kesesuaian sebesar 96%. Ini menunjukkan bahwa pengunjung merasa puas dengan kualitas dan fasilitas yang disediakan. Pada diagram kartesius atribut yang menentukan kepuasan pengunjung terletak pada kuadran A dan kuadran B dimana masing-masing memiliki 5 atribut.

Kata kunci: Kepuasan Pengunjung, *Importance Performance Analysis* (IPA)