

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepentingan dan kinerja kualitas pelayanan serta mengukur tingkat kepuasan wisatawan pada kualitas pelayanan di destinasi wisata Ciwidey. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui instrumen kuesioner dari wisatawan yang mengunjungi destinasi wisata ranca upas dan kawah putih sebanyak 110 orang. Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan teknik metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa tingkat persepsi wisatawan yang diukur secara keseluruhan, penelitian ini menganalisis persepsi wisatawan terhadap destinasi wisata di Ranca Upas dan Kawah Putih. Berdasarkan hasil data yang diperoleh, tingkat kepentingan dan kinerja pada destinasi wisata Kawah Putih dan Ranca Upas sudah sesuai. Hal ini disebabkan oleh kinerja kualitas pelayanan pada destinasi tersebut sudah melebihi tingkat kepentingan, namun terdapat beberapa atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki, karena tingkat kinerja yang lebih rendah dibandingkan dengan tingkat kepentingan. Kinerja yang dinilai lebih tinggi daripada kepentingan menunjukkan bahwa pengalaman wisatawan melebihi ekspektasi mereka. Hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 81,19% menggambarkan tingkat kepuasan wisatawan merasa puas terhadap kualitas pelayanan pada destinasi tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan kepada pengelola destinasi wisata dalam meningkatkan pengalaman wisatawan di kawasan tersebut, terutama dalam prioritas utama yang harus diperbaiki.

Kata Kunci: Kinerja, Kualitas pelayanan, Destinasi wisata,