

## ABSTRAK

---

Tingkat kepuasan pengunjung terhadap kinerja kualitas akomodasi, transportasi, dan restoran di destinasi wisata Kawasan Bandung Barat adalah hasil dari upaya strategik untuk menjaga kepuasan dan loyalitas pengunjung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengunjung terhadap kinerja kualitas akomodasi, transportasi, dan restoran di destinasi wisata Kawasan Bandung Barat. Salah satu upaya dalam menjaga kepuasan dan loyalitas pengunjung dapat dilakukan dengan cara menjaga kualitas akomodasi, transportasi, dan restoran. Responden yang memberikan informasi dalam penelitian ini adalah wisatawan yang memenuhi persyaratan sebagai responden untuk dapat mengisi dan memberikan informasi yang dibutuhkan saat pengisian kuesioner. Jumlah responden sebanyak 110 orang yang pernah menginap di *resort* atau mengunjungi restoran di Kawasan Bandung Barat. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan CSI (*Customer Satisfaction Index*) sebesar 81,51% menunjukkan pengunjung di destinasi wisata Kawasan Bandung Barat merasa sangat puas. Berdasarkan analisis kesenjangan (Gap), analisis yang diperoleh ialah dengan nilai skor kinerja 73,32 lebih kecil dari skor harapan 78,30 sehingga tingkat kinerja kualitas akomodasi, transportasi, dan restoran masih jauh dari harapan pengunjung destinasi wisata di Bandung Barat. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi mengenai kualitas pelayanan dan nilai uang yang telah dikembangkan.

Kata kunci: Kinerja, Kualitas, Akomodasi, Transportasi, Restoran, Destinasi Wisata, Bandung Barat