

ABSTRAK

Data jumlah wisatawan yang mengunjungi destinasi wisata Gunung Puntang setiap tahunnya terjadi penurunan secara statistik. Pengelola wisata Gunung Puntang belum memperhatikan di aspek fasilitas umum yang belum terawat dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan rasa kepuasan di objek wisata gunung puntang agar menjadi pengalaman yang mengesankan bagi wisatawan. Populasi pada penelitian ini adalah wisatawan yang sedang mengunjungi wisata Gunung Puntang , adapun sampel sebanyak 97 orang responden yang diambil dengan tehnik kualitatif yaitu kuesioner, dan perancangan kepuasan wisatawan menggunakan metode kano. didalam metode kano terbagi menjadi beberapa kategori yaiitu, *must be* dan *basic need, one dimensional, attractive, indiffererent, questionable* dan *reverse*. Dengan tehnik ini peneliti dapat menyimpulkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan meliputi pelayanan, fasilitas, kebersihan, keindahan alam serta kenyamanan tempat wisata. Hasil dari pengelohan akhir terdapat 2 pernyataan yang memenuhi dimensi kano, yaitu dimensi *Attractive* dengan 22 yang kriteria yang berbeda, serta dimensi *One Dimensional* dengan pernyataan Gunung Puntang memenuhi harapan saya dari keunikan dan keberagaman wisata. Selanjutnya dilakukan perbaikan kepuasan wisatawan berdasarkan hasil metode kano pada kriteria Fasilitas umum (toilet, tempat istirahat/makan) wisata Gunung Puntang lengkap supaya pengelola bisa lebih merawat fasilitas umum yang ada agar wisatawan bisa lebih menikmati wisata Gunung Puntang. Melakukan perawatan secara berkala dengan mengecek selalu fasilitas umum agar selalu bersih dan nyaman.

Kata Kunci: kepuasan wisatawan, daya tarik wisata, objek wisata alam, Gunung Puntang, Kabupaten Bandung,