

## ABSTRAK

# USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PENGUNJUNG MENGUNAKAN METODE *TOURISM-SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (Studi Kasus di Lokawisata Baturraden)

Reina Stevani Putri  
H1E020015

Salah satu tempat wisata yang paling terkenal di Kabupaten Banyumas adalah Lokawisata Baturraden, yang berada di Jalan Raya Baturraden, Karangmangu, Kabupaten Banyumas. Lokasi wisata ini berada di bawah pengelolaan Pemerintahan Daerah. Kualitas pelayanan jasa, sebagai salah satu indikator terpenuhinya persepsi pengunjung (wisatawan) Lokawisata Baturraden mengharuskan pihak pengelola untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan bagi pengunjung. Penurunan jumlah pengunjung dari tahun ke tahun, menjadi faktor yang menyebabkan target yang tidak tercapai pada Lokawisata Baturraden. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui nilai gap antara persepsi dan harapan pengunjung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Lokawisata Baturraden, mengetahui atribut-atribut pelayanan yang perlu dikembangkan dan diperbaiki Lokawisata Baturraden, dan memberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Lokawisata Baturraden dalam bentuk *Reverse Fishbone Diagram* dengan menggunakan integrasi metode *Tourism-Service Quality* (Tourservqual) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil analisis menggunakan metode Tourservqual menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan Lokawisata Baturraden belum mampu memenuhi harapan pengunjung, hal tersebut terbukti dari nilai gap seluruh atribut pelayanan bernilai negatif dengan rata-rata sebesar -0,62. Terdapat 12 atribut yang menjadi prioritas untuk dilakukannya perbaikan berdasarkan analisis dengan metode *Importance Performance Analysis*, sehingga ke-12 atribut tersebut diberikan usulan perbaikan dalam bentuk *Reverse Fishbone Diagram* dan menghasilkan 37 usulan.

**Kata kunci:** Kepuasan Pengunjung, Kualitas Pelayanan, Tourservqual, *Importance Performance Analysis*, *Reverse Fishbone Diagram*.

## ABSTRACT

### **PROPOSED SERVICE QUALITY IMPROVEMENT TO INCREASE VISITOR SATISFACTION USING TOURISM-SERVICE QUALITY AND IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS METHODS (Case Study at Baturraden Lokawisata)**

**Reina Stevani Putri**

**H1E020015**

*One of the most famous tourist attractions in Banyumas Regency is Lokawisata Baturraden, which is on Jalan Raya Baturraden, Karangmangu, Banyumas Regency. This tourist location is under the management of the Regional Government. Service quality, as an indicator of fulfilling the perception of visitors (tourists) at the Baturraden Lokawisata, requires the management to provide good and satisfying service quality for visitors. The decline in the number of visitors from year to year is a factor that causes the target not to be achieved at the Baturraden Lokawisata. This research aims to determine the value of the gap between visitors' perceptions and expectations regarding the quality of service provided by Lokawisata Baturraden, find out the service attributes that need to be developed and improved by Lokawisata Baturraden, and provide suggestions for improvements to enhance the quality of service at Lokawisata Baturraden in the form of a Reverse Fishbone Diagram using the integration of Tourism-Service Quality (Tourservqual) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The results of the analysis using the Tourservqual method show that the services provided by Lokawisata Baturraden have not been able to meet visitors' expectations, the gap value for all service attributes with a negative value with an average of -0.62 proves this. Then 12 attributes are priorities for improvement based on analysis using the Importance Performance Analysis method, so these 12 attributes are given suggestions for improvement in the form of a Reverse Fishbone Diagram and produce 37 suggestions.*

**Keywords:** *Visitor Satisfaction, Service Quality, Tourservqual, Importance Performance Analysis, Reverse Fishbone Diagram.*