

## INTISARI

Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang memengaruhi tingkat kepuasan wisatawan di Objek Wisata Hutan Pinus Pengger, Dlingo, Bantul. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif dengan sampel sejumlah 200 orang wisatawan yang berkunjung ke objek wisata tersebut. Sementara itu, instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang disusun berdasarkan 5 dimensi kualitas jasa SERVQUAL dengan 30 atribut pernyataan tentang kualitas layanan. Selanjutnya, data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode analisis perbedaan 5 SERVQUAL untuk mengetahui nilai perbedaan antara harapan dengan persepsi wisatawan terhadap 30 atribut layanan tersebut. Metode analisis kedua yang digunakan adalah Model Kano, metode tersebut bertujuan untuk mengategorikan masing-masing atribut layanan berdasarkan seberapa besar pengaruh atribut tersebut terhadap tingkat kepuasan wisatawan. Langkah selanjutnya, mengintegrasikan kedua metode analisis tersebut untuk mengetahui peringkat prioritas perbaikan atribut layanan sebagai panduan bagi pengelola objek wisata. Berdasarkan hasil olah data, terdapat atribut dengan peringkat teratas pada masing-masing dimensi jasa yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan kinerjanya, yaitu: (1) terdapat papan petunjuk jalan menuju Hutan Pinus Pengger dalam dimensi *tangibles* (bukti fisik), (2) petugas memberikan pelayanan yang baik dari masuk hingga keluar dari objek wisata dalam dimensi *reliability* (keandalan), (3) petugas keamanan yang memadai dalam dimensi *responsiveness* (ketanggapan), (4) jaminan keamanan dan keselamatan selama berwisata dalam dimensi *assurance* (jaminan), dan (5) petugas menampilkan wajah yang ceria ketika melayani wisatawan dalam dimensi *empathy* (empati).

**Kata kunci:** atribut layanan, SERVQUAL dan Model Kano, kualitas layanan, kepuasan wisatawan

## **ABSTRACT**

This research aims to measure the level of service quality that affects the level of tourist satisfaction at Hutan Pinus Pengger Dlingo Bantul. This research employs descriptive quantitative method by using a sample of 200 tourists who have visited this tourist attraction. Meanwhile, the research instrument used in this study is a compiled questionnaire based on 5 Dimensions of Servqual with 30 attribute statements about service quality. Furthermore, the obtained data were analyzed using Servqual Gap 5 Analysis to determine the variance between the expectation and the actual experience of the tourists towards the 30 attributes of delivered service. The second analysis method used in this study is Kano's Model that aims to segment the different types of service attributes based on their influence on the level of tourist satisfaction. The next step is to integrate both the Servqual Gap 5 Analysis and the Kano's Model to determine their ranking in terms of their service attributes improvement priority. This can in turn be used as a guideline for the management of the tourist attraction. The result of this research in terms of the priority ranking of their service attributes that requires improvements are: (1) a signpost to guide the tourist towards the tourist attraction (tangible); (2) the management of the tourist attraction to provide an excellent service for the tourists through out the trip (reliability); (3) to provide a qualified and professional security officer on the tourist attraction area (responsiveness); (4) to provide security and safety insurance for the tourists (assurance); (5) to provide more friendly services by the staffs for the tourists (empathy).

**Keyword: service quality, Servqual and Kano Model, tourist satisfaction**