

## **ABSTRACT**

Jogja Good Guide is a non-profit organization which engaged in Yogyakarta tourism industry. Their service product is Malioboro guided walking tour. This research aims to analyze performance of tourist perception level who participate on Malioboro guided walking tours by Jogja Good Guide, and provide better solutions on Jogja Good Guide service.

The method in this research used a quantitative descriptive method by disseminating information to 100 respondents who participate in Malioboro guided walking tour. The questionnaire contains 18 attributes assessment on five SERVQUAL dimensions in order to know participant perception level of service performance from Jogja Good Guide. The method used is gap analysis. Gap analysis is method to find out a gap between participant perceptions level and expectations level.

Research outcome from gap analysis determine reability, assurance, responsiveness and empathy obtains positive score. A positive score determine participant tend to satisfied from walking tour sessions. The only variables who outcome as negative score on gap analysis is tangible dimensions. Dissatisfaction from participant on tangible dimensions determine management of Jogja Good Guide needs to improved quality of service based on appearance of physical facilities, equipment or communication materials while operate Malioboro guided walking tour

**Key words : SERVQUAL, Quality Service, Gap analysis, Malioboro, Guide, Walking tour**

## INTISARI

Jogja Good Guide adalah sebuah organisasi non-profit yang bergerak dalam bidang jasa di industri pariwisata Yogyakarta. Produk jasa mereka yaitu Malioboro guided walking tour. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja atas persepsi wisatawan yang mengikuti Malioboro *guided walking tour* oleh Jogja Good Guide, dan memberikan saran perbaikan kinerja atas pelayanan jasa Jogja Good Guide.

Dalam penelitian ini dilakukan, metode yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif dengan penyebaran kuisioner terhadap 100 responden yang berpartisipasi dalam Malioboro *guided walking tour*. Kuesioner berisikan 18 atribut penilaian kinerja pelayanan berdasarkan lima variabel SERVQUAL guna mengetahui persepsi partisipan atas kinerja pelayanan dari Jogja Good Guide. Metode yang digunakan dalam pengukuran kinerja adalah *gap* analisis. Analisis *gap* digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi dan harapan partisipan terhadap atribut pelayanan yang sudah dikelompokkan ke dalam lima dimensi SERVQUAL.

Penelitian ini menghasilkan analisis *gap* yang menunjukkan bahwa variabel pelayanan *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* bernilai positif. Nilai positif pada analisis *gap* mengindikasikan bahwa partisipan merasakan kepuasan layanan saat mengikuti kegiatan tur tersebut. Ketidakpuasan partisipan terhadap variable pelayanan tangible menunjukkan bahwa manajemen perlu menambahkan kualitas layanan berdasarkan penampilan fasilitas fisik, peralatan atau materi komunikasi saat mengoperasikan Malioboro guided walking tour

**Kata Kunci : SERVQUAL, Kualitas layanan, Gap analisis, Malioboro, Guide, Walking tour**