

## Intisari

Kualitas layanan telah menjadi faktor kunci bagi kebun binatang untuk dapat bertahan pada industri wisata modern. Kebun Raya dan Kebun Binatang (KRKB) Gembira Loka Zoo Yogyakarta mengutamakan pelayanannya kepada pengunjung dan memastikan hal tersebut tercermin pada pengelolaan kualitas layanannya. Akan tetapi, metode pengelolaan kualitas layanan yang dimiliki belum dapat menentukan desain kualitas layanan terbaik yang dimiliki oleh KRKB Gembira Loka Zoo Yogyakarta. Hal ini mengindikasikan bahwa belum adanya desain kualitas layanan yang spesifik pada KRKB Gembira Loka Zoo Yogyakarta untuk melakukan pembenahan, pembaharuan, serta inovasi dalam memberikan layanan kepada pengunjung.

Penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Deployment* dengan pendekatan *House of Quality* untuk menentukan desain kualitas layanan yang tepat bagi KRKB Gembira Loka Zoo Yogyakarta dalam memberikan layanan kepada pengunjung. Desain kualitas layanan yang dihasilkan dapat menjadi acuan bagi perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pengunjung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 5 dari 32 atribut layanan memiliki prioritas tertinggi bagi pengunjung dan 5 dari 37 persyaratan teknis menjadi prioritas tindakan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pengunjung.

**Kata kunci:** kualitas layanan, desain kualitas layanan, *Quality Function Deployment*, *House of Quality*, Kebun Raya dan Kebun Binatang (KRKB) Gembira Loka Zoo, prioritas tindakan.

### *Abstract*

*Service quality has become a key factor for a zoo to be able to survive in the modern tourism industry. Kebun Raya dan Kebun Binatang (KRKB) Gembira Loka Zoo Yogyakarta prioritizes its services to visitors and ensures that this is reflected in the management of the quality of its services. However, the service quality management method that it have cannot determine the best quality design for KRKB Gembira Loka Zoo Yogyakarta. This indicates that there is no specific service quality design owned by KRKB Gembira Loka Zoo Yogyakarta to reform, update, and innovate in providing services to visitors.*

*This study incorporates the Quality Function Deployment method with the House of Quality approach to determine the appropriate service quality design for the KRKB Gembira Loka Zoo Yogyakarta in providing services to visitors. The resulting service quality design can be a reference for the company in providing services in accordance with the needs of visitors. The results of this study show that 5 out of 32 service attributes have the highest priority for visitors and 5 out of 37 technical requirements are the priority actions of the company in meeting visitor needs.*

**Keywords:** *service quality, service quality design, Quality Function Deployment, House of Quality, Kebun Raya dan Kebun Binatang (KRKB) Gembira Loka Zoo, priority actions.*