



## ABSTRACT

*Progo Rafting is a rafting tour operator that packs various rafting trip activities on the Progo River. To win the competition between similar and adjacent tourism businesses, the manager of Progo Rafting needs to know what service attributes are considered important by visitors and service attributes whose performance is considered good by visitors. This research aims to determine the performance of services that have been carried out by Progo Rafting and providing information on improvements to service attributes that are considered important but their performance is poor.*

*This research used quantitative descriptive methods. The data collection was done by using questionnaire. Sampling in this study used purposive sampling technique with 125 visitors as respondents. The questionnaire was arranged based on the dimensions of service quality which is divided into functional quality and technical quality. The functional quality consists of tangibles, responsiveness, empathy, assurance, and reliability, while the technical quality consists of professionalism and skills. The data obtained were analyzed using Importance-Performance Analysis.*

*The results of this study indicate: (1)The results of the Importance-Performance Analysis show that the level of importance is very high at 3.49 and the level of performance is at 3.12 which indicates that the performance of Progo Rafting Magelang is in a good category.(2)Based on the Importance-Performance Matrix, 7 service attributes need to be improved by the manager of Progo Rafting Magelang. The seven service attributes are a comfortable and spacious parking area, cleanliness and comforts of eating places, cleanliness and comforts of the bathroom/rinse area, availability of luggage storage lockers for visitors, availability of guide to Progo Rafting, the convenience of transportation facilities to pick up visitors and timeliness of implementation rafting activities.*

**Keywords:** *service quality, functional quality, technical quality, Importance-Performance Analysis*



## INTISARI

Progo Rafting merupakan operator wisata arung jeram yang mengemas berbagai kegiatan trip arung jeram khususnya di sungai Progo. Dalam usaha memenangkan persaingan di antara usaha wisata yang sejenis dan berdekatan, pengelola Progo Rafting perlu mengetahui atribut layanan apa saja yang dianggap penting oleh pengunjung dan atribut layanan yang kinerjanya dinilai baik oleh pengunjung. Penelitian bertujuan untuk mengetahui kinerja layanan yang sudah dilaksanakan Progo Rafting dan memberikan informasi perbaikan pada atribut layanan yang penting namun kinerjanya masih belum baik.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah responden 125 pengunjung. Kuesioner disusun berdasarkan dimensi kualitas layanan yang terbagi menjadi kualitas fungsional dan kualitas teknis. Kualitas fungsional terdiri dari bukti fisik, ketanggapan, empati, jaminan dan keandalan. Kualitas teknis terdiri dari profesionalisme dan keahlian. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan *Importance-Performance Analysis*.

Hasil penelitian ini menunjukkan: (1) Hasil *Importance-Performance Analysis* menunjukkan tingkat kepentingan sangat tinggi yaitu 3,49 dan tingkat kinerja berada pada angka 3,12 yang menunjukkan bahwa kinerja Progo Rafting Magelang berada pada kategori baik. (2) Berdasarkan *Importance-Performance Matrix* terdapat 7 atribut layanan yang perlu dilakukan perbaikan oleh pengelola Progo Rafting Magelang. Ketujuh atribut layanan tersebut adalah area parkir nyaman dan luas, kebersihan dan kenyamanan tempat makan, kebersihan dan kenyamanan kamar mandi/tempat bilas, ketersediaan loker penitipan barang untuk pengunjung, ketersediaan penunjuk jalan menuju Progo Rafting, kenyamanan sarana transportasi untuk menjemput pengunjung dan ketepatan waktu pelaksanaan kegiatan arung jeram.

**Kata kunci: kualitas layanan, kualitas fungsional, kualitas teknis, Importance-Performance Analysis**