

## ABSTRACT

*This research is used to determine the attributes of customer satisfaction with the Kampung Naga tourism area, evaluate and provide improved quality of Kampung Naga tourism area service based on consumer needs and expectations. The object of this research is the visitor of the Kampung Naga tourism area. The data collection technique was done by questionnaire distribution to 98 respondents. The Service Quality (Servqual) method is used to measure the gap value between perceptions and customer expectations, the design of a cartesian diagram that connects the level of customer perceptions and expectations, so that service attributes of service quality that really need to improve immediately and Quality Function Deployment (QFD) to fix improved service quality. The results of the research are indicating that the negative Servqual value, this indicates that the quality of the Kampung Naga tourism area has not provided satisfactory results. The main priority as a proposal to improve the quality of service is the guide and guard carry out their duties according to the SOP, make a checklist sheet to record daily activities and be filled 2x a day, and change uniforms every day to make it look neat and clean.*

*Keywords : Kampung Naga tourism area, Service Quality, IPA, QFD*



## ABSTRAK

Penelitian ini digunakan untuk mengetahui atribut-atribut kepuasan pengunjung terhadap layanan Kawasan Wisata Kampung Naga, melakukan evaluasi serta memberikan usulan perbaikan kualitas layanan Kawasan Wisata Kampung Naga berdasarkan kebutuhan dan harapan pengunjung. Objek penelitian ini adalah para pengunjung Kawasan Wisata Kampung Naga. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada 98 responden. Metode *Service Quality (Servqual)* digunakan untuk mengukur nilai kesenjangan antara persepsi dan harapan nasabah, perancangan diagram kartesius yang menghubungkan antara tingkat persepsi dan harapan nasabah, sehingga diperoleh atribut layanan yang benar-benar membutuhkan peningkatan kualitas layanan dengan segera dan *Quality Function Deployment (QFD)* untuk merancang usulan perbaikan kualitas layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai *Servqual* negatif, hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan Kawasan Wisata Kampung Naga belum memberikan hasil yang memuaskan. Prioritas utama sebagai usulan perbaikan kualitas layanan adalah pemandu dan penjaga menjalankan tugasnya sesuai SOP, membuat checklist sheet untuk catatan aktifitas harian dan diisi sehari 2x, dan mengganti seragam setiap hari agar terlihat rapi dan bersih.

Kata Kunci : Kawasan Wisata Kampung Naga, Kualitas Layanan, IPA, QFD

