

ABSTRACT

The numbers of tourists visiting Kasepuhan Palace of years 2010-2014 shows that the trend is still not satisfactory and based on previous research visitors tend to complain about cleanliness and order. By means of this study are expected to be known desired expectations and perceptions of visitors, determine the gaps (gap) quality of service perceived by the expected and to know how to repair. To measure the quality of service expected and perceived by visitors using SERVQUAL method while to know the method of service improvement priority Quality Function Deployment (QFD). Dimensions were measured to determine the quality of perception and expectation, among others: tangibles, reliable, responsiveness, assurance and empathy. The research instrument was a questionnaire of 200 questionnaires, of which only 193 questionnaires were completed by respondents, while 7 questionnaire was not filled properly so that otherwise could not be used as primary data. 193 of the questionnaire, have responded to the 23 attributes on service quality Kasepuhan Palace Cirebon. Response assessment of 193 respondents showed 23 attributes of quality of service quality of all negative or are still not satisfied with the services provided. From the results of the assessment of service quality dimensions shows that the responsiveness of the greatest dimension of the gap, followed by the dimension of assurance, tangibles, reliability and empathy dimensions. QFD method can be determined based on the main priorities that need to be improved and developed. Recommendations for improvement of service quality of tourism services in Kasepuhan Palace Cirebon overall: improvement of operational systems, improvements and additions to the facility, the addition of human resources, and training for employees and tour guides.

Keywords: *SERVQUAL, Gap, Quality, Tourism Services, QFD.*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Angka kunjungan wisatawan ke Keraton Kasepuhan dari tahun 2010-2014 menunjukkan trend yang masih belum memuaskan dan berdasarkan dari penelitian sebelumnya pengunjung cenderung mengeluhkan masalah kebersihan dan ketertiban. Dengan melalui penelitian ini diharapkan dapat diketahui harapan yang diinginkan dan persepsi pengunjung, mengetahui kesenjangan (gap) kualitas pelayanan yang dirasakan dengan yang diharapkan serta mengetahui cara perbaikannya. Untuk mengukur kualitas pelayanan yang diharapkan dan dirasakan oleh pengunjung menggunakan metode SERVQUAL sedangkan untuk mengetahui prioritas perbaikan pelayanan menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD). Dimensi kualitas yang diukur untuk menentukan persepsi dan harapan antara lain: tangibles, reliable, responsiveness, assurance dan empathy. Instrumen penelitian berupa kuesioner sebanyak 200 kuesioner, dari jumlah tersebut hanya 193 kuesioner yang diisi lengkap oleh responden sedangkan 7 kuesioner tidak terisi dengan baik sehingga dinyatakan tidak dapat digunakan sebagai data primer. Dari 193 kuesioner tersebut, telah merespon terhadap 23 atribut mengenai kualitas pelayanan Keraton Kasepuhan Cirebon. Respon penilaian dari 193 responden menunjukkan 23 atribut kualitas pelayanan kualitas semuanya negatif atau masih belum puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dari hasil penilaian terhadap dimensi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa dimensi responsiveness yang paling besar kesenjangannya, diikuti dimensi assurance, tangibles, reliability dan dimensi empathy. Berdasarkan metode QFD dapat ditentukan prioritas utama yang perlu diperbaiki dan dikembangkan. Adapun rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan jasa kepariwisataan di Keraton Kasepuhan Cirebon secara keseluruhan yaitu: pembenahan sistem operasional, perbaikan dan penambahan fasilitas, penambahan sumber daya manusia, dan pelatihan bagi karyawan dan pemandu wisata.

Kata kunci : SERVQUAL, Kesenjangan, Kualitas, Jasa Kepariwisataan, QFD.