

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN
PENGUNJUNG WISATA DESA KEMIRI
(Studi Kasus Di Desa Kemiri Kecamatan Panti
Kabupaten Jember)**

Ahmad Riski Ramadani

Program Studi S2 Magister Terapan Agribisnis
Jurusan Manajemen Agribisnis

ABSTRACT

This study aims to analyze service quality on visitor satisfaction and to analyze visitor satisfaction provided by the Kemiri Tourism Village. Service quality is analyzed based on Serqual in which there are tangible dimensions (tangible), Reliability Responsiveness, Assurance, and Empathy. While the categorization of service quality is analyzed using Kano which includes the Must Be category (Enhanced), One Dimensional (Preserved), Attractive (Noted). Descriptive method with quantitative approach. Data collection methods used in this study were interviews, observation and documentation. The results of the study on the Quality of Service to Visitors at Kemiri Tourism Village still do not meet the expectations of visitors who come. Because in the calculation using the Servqual method, the average service quality of all Service Quality dimensions is 0.83. Attributes that must be considered, maintained and improved in Kemiri Tourism Village by processing using the Kano method have been divided into several categories. With this research, it is expected to be able to provide improvements in efforts to improve services carried out by Kemiri Tourism Village Management.

Keywords: Serqual, Kano, Repair Service

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN
PENGUNJUNG WISATA DESA KEMIRI
(Studi Kasus Di Desa Kemiri Kecamatan Panti
Kabupaten Jember)**

Ahmad Riski Ramadani

Program Studi S2 Magister Terapan Agribisnis
Jurusan Manajemen Agribisnis

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung dan untuk menganalisis kepuasan pengunjung yang diberikan oleh pihak Desa Wisata Kemiri. Kualitas layanan dianalisis berdasarkan Serqual yang didalamnya terdapat dimensi berwujud (*tangible*), Keandalan (*realibility*), Daya tangkap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Dan Empati (*Empathy*) Sedangkan pengkategorian kualitas layanan dianalisis menggunakan Kano yang didalamnya ada kategori *Must Be* (Ditingkatkan), *One Dimensional* (Dipertahankan), *Attractive* (Diperhatikan). Metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian Kualitas Layanan terhadap Pengunjung di Desa Wisata Kemiri masih belum memenuhi harapan dari pengunjung yang datang. Karena dalam perhitungan menggunakan metode Servqual didapatkan hasil rata-rata kualitas layanan seluruh dimensi Service Quality adalah 0,83. Atribut – atribut yang harus diperhatikan, dipertahankan dan ditingkatkan pada Desa Wisata Kemiri dengan pengolahan menggunakan metode Kano sudah terbagi didalam beberapa kategori. Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu memberikan peningkatan dalam upaya perbaikan layanan yang dilakukan oleh Manajemen Desa Wisata Kemiri.

Keywords : Serqual, Kano, Perbaikan Layanan

