

ABSTRAK

Agro Wisata Sumber Wening merupakan objek wisata yang terletak di Kecamatan Pacet, Kabupaten Mojokerto, dengan objek daya tarik utama berupa kolam renang bertema outdoor. Meskipun memiliki potensi besar dari sisi lokasi dan harga yang terjangkau, jumlah pengunjung mengalami penurunan signifikan dalam beberapa bulan terakhir. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan menggunakan metode *Service quality* (Servqual) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Servqual digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pengunjung berdasarkan lima dimensi pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil analisis menunjukkan beberapa atribut dengan nilai *gap* negatif dan masuk dalam prioritas utama perbaikan yang digambarkan dalam diagram kartesius. Analisis lanjutan dilakukan menggunakan metode 5 *Why's* untuk menemukan akar masalah, sedangkan strategi peningkatan disusun melalui *House of quality* (HOQ). Berdasarkan perbandingan dengan salah satu kompetitor dengan lokasi terdekat dan tema yang sama, hasilnya menunjukkan bahwa beberapa aspek pelayanan Sumber Wening masih kalah dibandingkan kompetitor tersebut seperti pada fasilitas dan responsivitas petugas. Oleh sebab itu, rekomendasi yang disusun tidak hanya berfokus pada kondisi internal, tetapi juga mempertimbangkan keunggulan layanan dari pesaing. Hasil akhir diharapkan menjadi acuan strategis bagi pengelola untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dan menarik kembali minat pengunjung.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, Servqual, IPA, 5 *Why's*, *House of quality*.

ABSTRACT

Agro Wisata Sumber Wening is a tourist destination located in Pacet District, Mojokerto Regency, with its main attraction being an outdoor-themed swimming pool. Although it has great potential in terms of location and affordable pricing, the number of visitors has significantly declined in recent months. This study aims to evaluate the quality of service using the service quality (Servqual) method and Importance Performance Analysis (IPA). Servqual is used to identify the gap between visitor expectations and perceptions across five service dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The analysis reveals several attributes with negative gap values, placing them in the top priority for improvement, as illustrated in the Cartesian diagram. Further analysis is conducted using the 5 Why's method to identify root causes, while improvement strategies are developed through the House of quality (HOQ). Based on a comparison with a nearby competitor offering a similar theme, the results indicate that Sumber Wening falls short in several aspects, particularly in facilities and staff responsiveness. Therefore, the recommendations provided are not only focused on internal conditions but also consider the competitive advantages offered by similar destinations. The final results are expected to serve as a strategic reference for management in improving service quality and regaining visitor interest.

Keywords: *service quality, customer satisfaction, Servqual, IPA, 5 Why's, House of quality.*