

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat taufik serta hidayahnya kepada kita semua sehingga saya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir pada jenjang srata satu (S1) dengan judul “Upaya Peningkatan Pelayanan Waduk Bendo Berdasarkan Preferensi Pengunjung Wisata Dengan Pendekatan Model Kano Dan *Quality Function Deployment (QFD)*” dengan baik dan tepat waktu, selesainya tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan serta dukungan dari semua pihak selama penelitian dan penulisan skripsi ini, sehingga skripsi ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca dan penulis sendiri, oleh karena itu tidak lupa penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Allah SWT atas rahmat hidayah dan karunianya, dan Nabi Muhammad SAW sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Mashari dan Ibu Lutfi Aminin yang selalu memberikan doa dan restunya, serta dukungan setiap saat dan setiap waktu.
3. Suudara saya yaitu kedua adik saya, M lukman Hakim dan Zaina Syakila Putri yang menjadi motivasi untuk saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Bapak Dr. Kukuh Winarso, S.SI., MT., IPM., AseanEng. selaku dosen pembimbing I saya yang selalu bersedia meluangkan waktunya dan memberikan arahan kepada saya dalam menyusun tugas akhir ini.
5. Bapak Ari Basuki. ST., MT selaku pembimbing II terimakasih banyak penulis ucapkan karena selalu senantiasa memotivasi dan memberikan arahan serta meluangkan waktunya untuk membimbing saya ditengah kesibukanya.
6. Bapak dan Ibu dosen Teknik Industri Universitas Trunojoyo Madura yang telah mendidik saya selama menempuh perkuliahan.
7. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Bojonegoro, pemerintah desa bendo, dan pengelola waduk bendo yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian guna melengkapi berkas dan data tugas akhir yang dibutuhkan.

8. Teman teman Tenik Industri 2019 yang selalu memberikan semangat dan memberikan kenangan dan kesan selama proses perkuliahan di Universitas Trunojoyo Madura.
9. Terimakasih kepada saudara saudara UKM PSHT dan COBS yang telah menjadi support saya dan menjadi tempat saya belajar, bereskpresi juga berproses untuk mencari pengalaman, teman dan relasi, serta menjadi motivasi saya dalam menyelesaikan tugas akshir ini.
10. Terimakasih kepada mbak Pradina Paramitha R yang membantu serta memberikan support dalam menyusun dan menulis skripsi ini.
11. Kepada Faisal, Helen, Jaka, Mudi, Diki, Elma, Aisyah, Danang, Agung yang merupakan sahabat dan juga saudara saya juga senantiasa memberikan motivasi, dukungan, doa dan bersedia untuk selalu mendengar keluh kesah saya dan senantiasa bersedia untuk direpotkan.

Semoga hasil penelitian skripsi ini dapat memberikan manfaat, saya sebagai penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan ini oleh karena itu saran dan kritik dari semua pihak dapat dijadikan penulis sebagai pembelajaran, dan penyempurnaan skripsi ini. Semoga Allah selalu mendapat rahmat dan hidayahnya serta senantiasa melindungi kita dalam setiap tindakan yang kita lakukan, Aamiin.

Bangkalan, 6 Juli 2023

Penulis

Eko Wahyudi

NRP. 19021100023

ABSTRAK

Pemanfaatan perkotaan menjadi objek berwisata merupakan bentuk pengembangan suatu kota untuk menambah pendapatan daerah tersebut, pariwisata menjadi salah satu pendapatan asli daerah (PAD) kabupaten Bojonegoro. Berdasarkan data dinas kebudayaan dan pariwisata kabupaten Bojonegoro pendapatan daerah sector pariwisata kabupaten Bojonegoro mengalami penurunan, salah satu pariwisatanya yaitu waduk bendo yang juga mengalami penurunan pengunjung. Hal tersebut menjadikan permasalahan dan perlunya mencari faktor lain untuk dapat mengatasi penurunan pengunjung seperti kualitas pelayanan untuk dapat meningkatkan kepuasan pengunjung. Pendekatan awal untuk mengetahui kebutuhan pengunjung menggunakan model kano untuk dilakukan identifikasi sehingga menghasilkan 12 atribut prioritas, atribut atribut pelayanan kemudian diolah dalam *quality function deployment* (QFD) menggunakan matriks *house of quality* (HOQ) untuk memperoleh respon terbaik sebagai usulan perbaikan peningkatan pelayanan. Hasil QFD diperoleh urutan prioritas atribut yaitu “ melakukan servis pembersihan area wisata bersama pengelola umkm dan kedepanya melakukan penambahan pekerja dan melakukan perbaikan spot selfi yang rusak dan menambah spot selfi dengan kesan estetik.

Kata kunci : pariwisata, PAD, pelayanan, Model kano, *quality function deployment*

ABSTRACT

Utilization of urban areas as tourist objects is a form of developing a city to increase regional income, tourism is one of the regional original income (PAD) in Bojonegoro regency. Based on data from the Bojonegoro Regency Culture and Tourism Office, regional income for the tourism sector in Bojonegoro Regency has decreased, one of the tourism areas, namely the Bendo Reservoir, has also experienced a decrease in visitors. This makes the problem and the need to look for other factors to be able to overcome the decline in visitors such as service quality to be able to increase visitor satisfaction. The initial approach to knowing the needs of visitors uses the canoe model to be identified so as to produce 12 priority attributes, service attributes are then processed in quality function deployment (QFD) using the house of quality matrix (HOQ) to obtain the best response as service improvement suggestions. The QFD results obtained an attribute priority order, namely "conducting a cleaning service for tourist areas with MSME managers and in the future adding workers and repairing damaged selfie spots and adding selfie spots with an aesthetic impression.

Keywords: tourism, PAD, service, canoe model, quality function deployment