

ABSTRAK

Pariwisata merupakan salah satu penyumbang devisa terbesar di Indonesia. Daya Tarik Wisata adalah perusahaan berbasis jasa, dimana kualitas pelayanan dan fasilitas menjadi faktor penentu dalam pencapaian target. Output yang diharapkan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung serta merancang respon teknis yang akan dilakukan pihak pengelola. Adapun metode yang digunakan adalah integrasi antara metode *service quality*. Hasil penelitian ini yaitu didapatkan tingkat kepuasan pengunjung masih belum tercapai, karena terdapat nilai Gap antara persepsi dan ekspektasi yang dihasilkan. Atribut yang perlu mendapat prioritas untuk dikembangkan didapatkan dari perhitungan yang dilakukan melalui metode servqual dan nilai kepentingan masing-masing atribut ditunjukkan dalam *pareto chart*. Diketahui bahwa atribut pelayanan yang kritis tersebut mempengaruhi kualitas pelayanan pengunjung di Obyek Wisata Air Panas Padusan. Atribut kritis tersebut yaitu: Air panas yang jernih dan bersih, Tempat parkir yang memadai, Menyediakan papan saran.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung, *Pareto Chart*

ABSTRACT

Tourism is one of the largest foreign exchange earners in Indonesia. Tourist Attractions is a service-based company, where the quality of service and facilities is a determining factor in achieving targets. The output expected from this study is to determine the level of visitor satisfaction and to design a technical response that will be carried out by the manager. The method used is the integration between service quality methods. The results of this study are that the level of visitor satisfaction has not been achieved, because the gap value between perceptions and expectations is generated. Attributes that need to be prioritized to be developed are obtained from calculations made through the servqual method and the importance value of each attribute is shown in the pareto chart. It is known that the critical service attributes affect the quality of visitor service at the Padusan Hot Spring Tourism Object. The critical attributes are: clear and clean hot water, adequate parking space, providing advice boards.

Keywords: Service Quality, Visitor Satisfaction, Pareto Chart