

ABSTRAK

Wisata air terjun Putri Nglirip merupakan salah satu wisata unggulan yang berlokasi di Desa Mulyoagung, Kecamatan Singgahan, Kabupaten Tuban. Berdasarkan wawancara dengan pengunjung objek wisata air terjun Putri Nglirip, pengunjung merasa tidak puas dengan fasilitas pelayanan seperti jumlah tempat istirahat yang kurang, mushola yang kecil, serta jembatan yang berlubang. Oleh sebab itu, diperlukan strategi untuk meningkatkan fasilitas pelayanan pada objek wisata. Penelitian ini menggunakan metode Analisis Konjoin untuk menentukan prioritas atribut yang paling penting untuk diperbaiki serta metode *Quality Function Deployment* (QFD) untuk menentukan prioritas respon teknis. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah pada metode Analisis Konjoin atribut yang paling penting untuk diperbaiki adalah tempat istirahat, mushola, warung makan, spot foto, dan jembatan. Berdasarkan hasil Analisis Konjoin dilakukan pengintegrasian kedalam metode *Quality Function Deployment* (QFD) untuk mengetahui *customer needs*, dan respon teknis sehingga diperoleh hasil prioritas strategi perbaikan adalah mendesain ulang jembatan dengan kesan yang estetik, lebih lebar, membuat bangunan khusus untuk mushola, memperbaiki gazebo yang rusak, menambah tempat istirahat untuk pengunjung.

Kata Kunci : wisata, kualitas pelayanan, Analisis Konjoin, *Quality Function Deployment* (QFD)

ABSTRACT

Putri Nglirip waterfall tourism is one of the leading tourist attractions located in Mulyoagung Village, Singgahan District, Tuban Regency. Based on interviews with visitors to the Putri Nglirip waterfall tourist attraction, visitors were dissatisfied with service facilities such as the lack of rest areas, small prayer rooms and bridges with holes. Therefore, a strategy is needed to improve service facilities at tourist attractions. This research uses the Conjoint Analysis method to determine the priority of the most important attributes to be improved and the Quality Function Deployment (QFD) method to determine technical response priorities. The results obtained from this research are that using the Conjoint Analysis method the most important attributes to be improved are rest areas, prayer rooms, food stalls, photo spots and bridges. Based on the results of the Conjoint Analysis, integration was carried out into the Quality Function Deployment (QFD) method to determine customer needs and technical responses so that the priority repair strategy results were obtained, namely redesigning the bridge with an aesthetic impression, wider, making a special building for the prayer room, repairing the damaged gazebo. , adding a resting place for visitors.

Keywords: *tourism, service quality, conjoint analysis, quality function deployment*