

ABSTRAK

Persaingan dalam dunia pariwisata pada saat ini banyak terjadi untuk merebut hati para pengunjung dengan berlomba-lomba memberikan fasilitas pelayanan terbaik untuk dapat berkunjung ke tempat wisata salah satunya tempat wisata yang berada di Kota Bangkalan yaitu Taman Rekreasi Kota atau biasa dikenal dengan TRK memiliki pengunjung semakin sepi dengan jumlah pengunjung yang datang setiap hari tidak menentu dan cenderung menurun meskipun pada hari libur. Penurunan minat pengunjung terjadi beberapa tahun terakhir pada tahun 2018-2019. Hal ini disebabkan TRK masih belum bisa memberikan pelayanan yang maksimal sesuai harapan pengunjung, terlihat dari dua tahun terakhir jumlah pengunjung TRK tidak stabil dan cenderung mengalami penurunan dan segala kegiatan tidak berjalan semestinya. Penelitian ini bertujuan mengetahui kebutuhan pengunjung agar meningkatkan kualitas pelayanan obyek wisata TRK. Pendekatan awal untuk mengetahui kebutuhan pengunjung menggunakan metode kano untuk diidentifikasi dan dikelompokkan menggunakan metode kano sehingga menghasilkan sebanyak 15 atribut prioritas. Atribut prioritas dikembangkan menggunakan metode quality function deployment (QFD) berdasarkan voice of customer yang digambarkan dengan matriks rumah atau House of Quality (HOQ) untuk memperoleh respon teknik sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan yang lebih spesifik. Dari hasil QFD diperoleh bahwa ada dua atribut yaitu "penampilan karyawan yang rapi dan bersih serta kesopanan dan keramahan karyawan" menjadi prioritas utama dalam upaya perbaikan lebih lanjut bagi pihak pengelola obyek wisata TRK dengan presentase 13%.

Kata kunci: wisata, kano, quality function deployment (QFD)

ABSTRACT

Competition in the world of tourism is currently happening to win the hearts of visitors by competing to provide the best service facilities to be able to visit tourist attractions, one of which is a tourist spot in Bangkalan City, namely the City Recreation Park or commonly known as TRK. with the number of visitors who come every day is erratic and tends to decrease even on holidays. The decline in visitor interest has occurred in the last few years in 2018-2019. This is because TRK is still not able to provide maximum service according to visitor expectations, it can be seen from the last two years the number of visitors to TRK is unstable and tends to decrease and all activities are not running properly. This study aims to determine the needs of visitors in order to improve the service quality of TRK tourism objects. The initial approach to determine the needs of visitors using the canoe method to be identified and grouped using the canoe method so as to produce as many as 15 priority attributes. The priority attributes were developed using the quality function deployment (QFD) method based on the voice of the customer described by the House of Quality (HOQ) matrix to obtain technical responses as an effort to improve service quality more specifically. From the QFD results, it is found that there are two attributes, namely "the appearance of employees who are neat and clean and the courtesy and friendliness of employees" is a top priority in further improvement efforts for the management of TRK tourism objects with a percentage of 13%.

Keywords: tourism, canoeing, quality function deployment (QFD)