

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap dimensi kualitas pelayanan seperti *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *ressponsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (perhatian) dan atribut apa saja yang perlu ditingkatkan guna dalam meningkatkan kualitas pelayanan Waduk Sidodadi. Populasi dalam penelitian ini adalah para pengunjung yang berkunjung di Waduk Sidodadi. Sampel yang diambil sebanyak 93 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dari pengunjung Waduk Sidodadi sebagai responden. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden, *Importance Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) menggunakan kuisioner yang masing-masing terdiri dari 22 atribut dalam 5 dimensi kualitas pelayanan diketahui bahwa atribut yang perlu ditingkatkan kembali agar pengunjung merasa puas terdapat pada kuadran A yaitu kemudahan mendapatkan informasi wahana dari petugas Waduk Sidodadi. (atribut 9), kemampuan petugas dalam menjawab berbagai informasi yang diminta oleh pengunjung waduk. (atribut 10), kemampuan petugas dalam menjawab dan mampu menjelaskan berbagai informasi yang dibutuhkan dengan jelas dan dimengerti. (atribut 11), kecepatan dan kesigapan petugas dalam melayani pengunjung termasuk tiket dan pelayanan umum lainnya. (atribut 12).

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pengunjung, metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

ABSTRACT

This study aims to determine the level of visitor satisfaction with service quality dimensions such as tangible (physical evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance) and empathy (attention) and what attributes need to be improved in order to improve quality Sidodadi Reservoir services. The population in this study were visitors who visited the Sidodadi Reservoir. The samples taken were 93 respondents using a purposive sampling technique from visitors to the Sidodadi Reservoir as respondents. Analysis of the data used in this study is descriptive analysis to describe the characteristics of respondents, Importance Performance Analysis (IPA). Based on the results of the Importance Performance Analysis (IPA) using questionnaires, each consisting of 22 attributes in 5 dimensions of service quality, it is known that the attributes need to be improved so that visitors feel satisfied in quadrant A, namely the ease of getting vehicle information from Sidodadi Reservoir officers. (attribute 9), the ability of officers to respond to various information requested by visitors to the reservoir. (attribute 10), the ability of officers to answer and be able to explain various information needed clearly and understandably (attribute 11), speed and alertness of officers in serving visitors including tickets and other public services. (attribute 12).

Keywords : service quality, visitor satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA)