

***PERBAIKAN FASILITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PENGUNJUNG TAMAN WISATA STUDY  
LINGKUNGAN DENGAN MENINTEGRASI METODE  
SERVQUAL DAN QFD***

**Dian Adi Pratama<sup>1</sup>, Tri prihatiningsih<sup>2</sup>, Dwi Iryaning<sup>3</sup>**

Jurusan Teknik Industri, Universitas Panca Marga

Jl. Yos Sudarso, Probolinggo 67271, Indonesia

E-mail:

cungkringprtama515@gmail.com<sup>1</sup>, dwiiryaninghandayani@upm.ac.id<sup>2</sup>, triprihatiningsih@upm.ac.id<sup>3</sup>

## **ABSTRAK**

Taman Wisata Study Lingkungan ( TWSL) merupakan salah satu kebun binatang yang ada di Kota Probolinggo. TWSL memiliki konservasi, edukasi, penelitian dan juga memiliki tujuan sebagai ikon wisata di kota probolinggo. kualitas berarti kesesuaian dengan spesifikasi pelanggan. Kualitas bukanlah memenuhi sejumlah kriteria yang ditetapkan perusahaan/instansi, sebaliknya kualitas adalah memenuhi kriteria yang ditetapkan pelanggan Kunci mencapai jenis kualitas ini, karena itu adalah mengetahui siapa pelanggannya dan apa yang mereka inginkan

Metode Servqual adalah model yang bertujuan untuk mengategorikan atribut-atribut dari produk maupun jasa berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu dapat diterima dan pengaruhnya dalam memuaskan kebutuhan pengunjung. Penerapan ergonomi pada suatu pelayanan lebih baik mengetahui terlebih dahulu kualitas pelayanan yang ada di TWSL tersebut.

Metode QFD adalah merupakan pendekatan yang sistematis dalam menentukan apa yang diinginkan konsumen dan menerjemahkan keinginan tersebut secara akurat kedalam desain teknis, manufacturing, dan perencanaan produksi yang tepat..

Hasil penelitian ada kesenjangan antara *persepsi* dan *ekspektasi* konsumen yaitu dengan rata-rata *persepsi* 3.962 dan rata-rata *ekspektasi* 4.353 nilai Gap rata-rata -0.340. maka dapat disimpulkan semua atribut pelayanan masih di bawah ekspektasi konsumen, hal ini menunjukkan konsumen tidak puas dengan pelayanan yang ada.

**Kata kunci :** *Taman Wisata Study Lingkungan, Quality Function Deployment (QFD), Service Quality (ServQual)*

***PERBAIKAN FASILITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PENGUNJUNG TAMAN WISATA STUDY  
LINGKUNGAN DENGAN MENINTEGRASI METODE  
SERVQUAL DAN QFD***

**Dian Adi Pratama<sup>1</sup>, Tri prihatiningsih<sup>2</sup>, Dwi Iryaning<sup>3</sup>**

Jurusan Teknik Industri, Universitas Panca Marga

Jl. Yos Sudarso, Probolinggo 67271, Indonesia

E-mail:

cungkringprtama515@gmail.com<sup>1</sup>, dwiiryaninghandayani@upm.ac.id<sup>2</sup>, triprihatiningsih@upm.ac.id<sup>3</sup>

### **ABSTRAK**

The Environmental Study Tourism Park (TWSL) is one of the zoos in Probolinggo City. TWSL has conservation, education, research and also has a destination as a tourist icon in the city of Probolinggo. Quality means compliance with customer specifications. Quality is not meeting a number of criteria set by the company / agency, on the contrary quality is meeting the criteria set by customers. The key to achieving this type of quality, because it is knowing who the customers are and what they want

The Servqual method is a model that aims to categorize the attributes of a product or service according to how well the product or service is able to be accepted and its influence in satisfying the needs of visitors. The application of ergonomics in a service is better to know in advance the quality of services available in the TWSL.

The QFD method is a systematic approach in determining what consumers want and translating that desire accurately into appropriate technical design, manufacturing, and production planning.

The results of the study there is a gap between consumer perceptions and expectations, with an average perception of 3.962 and an average expectation of 4.353 with an average Gap value of -0.340. it can be concluded that all service attributes are still below consumer expectations, this shows consumers are not satisfied with the existing services.

Keywords: Taman Wisata Environmental Study, Quality Function Deployment (QFD), Service Quality (ServQual)