

ABSTRAK

The Lost World Castle (TLWC) adalah spot wisata baru di wilayah Sleman bagian utara tepatnya di Desa Kepuharjo, Cangkringan, Sleman dan dikelola langsung oleh Manajemen The Lost World. Berdasarkan survey pendahuluan yang telah dilakukan, pengunjung mengeluhkan beberapa aspek pelayanan yang kurang baik seperti, bangunan yang belum selesai, area parkir yang gersang, dan sebagainya. Pengelola harus mengetahui strategi perbaikan dan peningkatan layanan yang tepat untuk diterapkan sehingga sesuai dengan keinginan pengunjung.

Metode yang akan dipakai adalah metode Fuzzy-Servqual (Service Quality) untuk menentukan tingkat kepuasan pengunjung berdasarkan gap antara performansi dan ekspektasi. Metode berikutnya yang akan digunakan adalah Importance Performanced Analysis yang akan menentukan kriteria apa saja yang harus diperbaiki. Kemudian Indeks PGCV (Potential Gain Customer Value) akan menganalisis mengenai prioritas layanan yang diutamakan untuk perbaikan berdasarkan pernyataan yang telah dibuat.

Hasil akhirnya adalah terdapat 5 aspek yang harus mendapatkan perbaikan, yaitu harga tiket masuk, penampilan karyawan, kebersihan area TLWC, fasilitas pelayanan seperti toilet, loket dan sebagainya, serta kondisi bangunan yang kurang menarik. Selanjutnya penelitian ini akan menghasilkan strategi yang dapat digunakan oleh pengelola TLWC untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Beberapa strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah melanjutkan pembangunan, menambahkan dan memperbaiki fasilitas- fasilitas yang ada, pembuatan seragam baru untuk karyawan, dan sebagainya.

Kata Kunci: Fuzzy-Servqual, IPA, Indeks PGCV, Kepuasan Pelanggan, Wisata

ABSTRACT

The Lost World Castle (TLWC) is a new tourist spot in the northern Sleman region precisely in Desa Kepuharjo, Cangkringan, Sleman and managed directly by The Lost World Management. Based on preliminary surveys has been done, visitors complained about several aspects of inferior services like, unfinished buildings, the parking area is arid, and so on. Managers must determine improvement strategies appropriate services to be applied so that in accordance with the wishes of visitors.

The method that will be used is Fuzzy-Servqual (Service Quality) method to determine visitor's satisfaction level based on gap between performance and expectation. The next method will be used is the Importance Performanced Analysis which will determine what criteria should be improved. Then the PGCV Index (Potential Gain Customer Value) will analyze the priority of the preferred service for improvement based on the statement that has been made.

There are 5 aspects that must get improvement as the end result, they are the price of admission, employee appearance, cleanliness of the TLWC area, service facilities such as toilets, counter and so on, as well as less attractive building conditions. Furthermore, this research will produce a strategy that can be used by TLWC manager to improve service quality. Some strategies for improving service quality are continuing development, adding and improving existing facilities, creating new uniforms for employees, and so on.

Kata Kunci: Fuzzy-Servqual, IPA, Index PGCV, Customers Satisfaction, Wisata