

**EVALUATION OF SERVICE QUALITY ON TOURISM OBJECT
OF KINANTAN WILDLIFE AND CULTURE PARK BUKITTINGGI**

FINAL PROJECT REPORT

*A report submitted in fulfillment of the requirement for the award of the degree of
Bachelor in Department of Industrial Engineering, Faculty of Engineering,*

Andalas University



**DEPARTMENT OF INDUSTRIAL ENGINEERING
FACULTY OF ENGINEERING
ANDALAS UNIVERSITY
PADANG
2021**

ABSTRACT

As a tourism service provider, Kinantan Wildlife and Culture Park Bukittinggi are certainly required to provide optimal quality for the performance provided to tourists because service quality will create satisfaction for service users, so quality assurance is a top priority for a tourism object. Tourist satisfaction refers to the views expressed by tourists based on their perceptions and expectations of the services they receive from a tourism object. Parasuraman et al. (1990) stated that tourist satisfaction is strongly influenced by five dimensions of Servqual, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Tourist complaints about the Kinantan Wildlife and Culture Park Bukittinggi tourism object are evidence of service failure in the service quality attributes that were delivered unable to meet customer expectations which ultimately lead to dissatisfaction. This condition can be seen from the number of tourists visits that experience fluctuations in tourist visits every year. This research aims to analyze and evaluate the condition of service quality that is being applied (existing) by the Kinantan Wildlife and Culture Park Bukittinggi tourism object and provide strategy proposal to improve the quality of services at the Kinantan Wildlife and Culture Park Bukittinggi to increase the satisfaction of visiting tourists.

The data collected in this research was carried out by observation, interviews, and distributing online and offline questionnaires. Respondents in this research were tourists to the Kinantan Wildlife and Culture Park Bukittinggi, as many as 130 people with details of 100 research respondents and 30 validator respondents. The method used is a sequential method between Servqual (service quality) which consists of calculating the level of satisfaction and tourist expectations, Servqual score, the value of actual service quality, and the QFD method (Quality Function Deployment) which consists of designing a consumer information matrix and a technical information matrix, then modeled into the form of a House of Quality, then data processing is carried out with the help of Microsoft Excel and SPSS for Windows 26.0 software.

The results of this research indicate that the service dimension that should be prioritized to be improved is the tangibles dimension, which is the service attribute of the availability of free internet network services (Wifi), then followed by the service attribute of other service dimensions. In addition, after the sequential method between Servqual and QFD is carried out, it is obtained that the technical response that must be prioritized to be applied to improve the quality of services available at the Kinantan Wildlife and Culture Park Bukittinggi tourism object is to add and repair facilities such as free internet network (Wifi), trash cans, luggage lockers, suggestion boxes, CCTV and cage labels.

Keywords: House of Quality, tourism object, service quality, Quality Function Deployment, service attributes

ABSTRAK

Sebagai penyedia jasa wisata, Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan Bukittinggi tentunya dituntut untuk memberikan kualitas optimal atas kinerja yang diberikan kepada para wisatawan karena kualitas layanan akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi sebuah objek wisata. Kepuasan wisatawan mengacu pada pandangan yang diungkapkan oleh wisatawan berdasarkan persepsi dan harapan terhadap layanan yang mereka terima dari sebuah objek wisata. Parasuraman et al. (1990) menyatakan bahwa kepuasan wisatawan sangat dipengaruhi oleh lima dimensi Servqual yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Keluhan-keluhan wisatawan terhadap objek wisata Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan menjadi bukti kegagalan jasa (service failure) dalam atribut kualitas jasa yang disampaikan tidak dapat memenuhi harapan pelanggan yang akhirnya menimbulkan ketidakpuasan. Kondisi ini dapat dilihat dari jumlah kunjungan wisatawan yang mengalami fluktuasi kunjungan wisata setiap tahunnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan mengevaluasi kondisi kualitas pelayanan jasa yang sedang diterapkan (existing) oleh objek wisata Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan Bukittinggi dan memberikan usulan strategi untuk peningkatan kualitas layanan jasa pada Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan Bukittinggi sehingga dapat meningkatkan kepuasan wisatawan yang berkunjung.

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan observasi, wawancara, serta penyebaran kuesioner secara online dan offline. Responden pada penelitian ini merupakan pengunjung objek wisata Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan Bukittinggi, yaitu sebanyak 130 orang dengan rincian 100 orang responden penelitian dan 30 orang responden validator. Metode yang digunakan adalah sequential method antara Servqual (service quality) yang terdiri dari perhitungan tingkat kepuasan dan ekspektasi pengunjung, Servqual score, nilai kualitas pelayanan aktual, dan metode QFD (Quality Function Deployment) yang terdiri dari perancangan matriks informasi konsumen dan matriks informasi teknis, lalu dimodelkan kedalam bentuk House of Quality, lalu dilakukan pengolahan data dengan bantuan software Microsoft Excel dan SPSS for windows 26.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi pelayanan yang seharusnya diutamakan untuk diperbaiki dan ditingkatkan adalah dimensi tangibles yaitu ketersediaan layanan jaringan internet gratis (Wifi), lalu diikuti oleh atribut dari dimensi pelayanan lainnya. Disamping itu, setelah dilakukan metode berurutan antara Servqual dan QFD ini, maka diperoleh bahwa respon teknis yang harus diprioritaskan untuk diterapkan guna memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada pada objek wisata Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan adalah dengan melakukan penambahan dan perbaikan fasilitas seperti layanan jaringan internet gratis (Wifi), tong sampah, loker penitipan barang, kotak saran, CCTV, dan label kandang.

Kata kunci: House of Quality, *objek wisata*, service quality, Quality Function Deployment, *atribut pelayanan*

