

# ANALISIS KULITAS LAYANAN KONSUMEN PADA OBJEK WISATA JAWA TIMUR PARK BATU

---

 Oleh: Diah Dwi Arianti ( 05610244 )  
Management

Dibuat: 2010-03-18 , dengan 3 file(s).

**Keywords:** Kualitas Layanan, Metode Servqual

## ABSTRACT

In this research writers focus for want to know about service quality in Jawa Timur Park Batu. The first reason of this research is service quality is so important for service company. Good service can make satisfaction for the consumer and then make consumer come back for tried the service again. The second reason is Jawa Timur Park have a degrees of consumer.

This research chose five dimension from Parasuraman theory. The five dimension is tangible, reliability, responsive, assurance and empathy by Servqual method. This research do by twenty five indicator too.

The result from this research is eight indicator from twenty five indicator can be classification in a good service good service. The eighth indicator is the performance of officer, service public build, public build form, kind of game, the performance of public service, accurate of payment and the accurate information about Jawa Timur Park.

Key Word: service quality, servqual method

## ABSTRAK

Penelitian ini berfokus untuk meneliti kualitas layanan konsumen pada objek wisata Jawa Timur Park Batu. Alasan pertama dilakukannya penelitian ini adalah bahwa kualitas layanan merupakan salah satu faktor penting bagi sebuah perusahaan jasa. Adanya kualitas layanan yang baik akan membuat konsumen melakukan kunjungan ulang pada perusahaan tersebut. Alasan kedua diadakannya penelitian ini adalah adanya penurunan jumlah pengunjung pada objek wisata Jawa Timur Park.

Penelitian ini menggunakan lima dimensi yang dikembangkan oleh Parasuraman. Lima dimensi tersebut adalah, bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan serta empati dengan menggunakan metode Servqual. Selain itu penelitian ini juga menggunakan dua puluh lima indikator.

Hasil penelitian ini adalah delapan indikator dari dua puluh lima indikator yang digunakan dapat digolongkan dalam kualitas layanan yang baik. Delapan indikator tersebut adalah penampilan petugas, kesesuaian bentuk fisik bangunan, kelengkapan bangunan fasilitas umum, banyaknya jenis permainan, kerapian susunan wahana, keakuratan dalam pemberian uang kembalian serta kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang akurat seputar Jawa Timur Park.