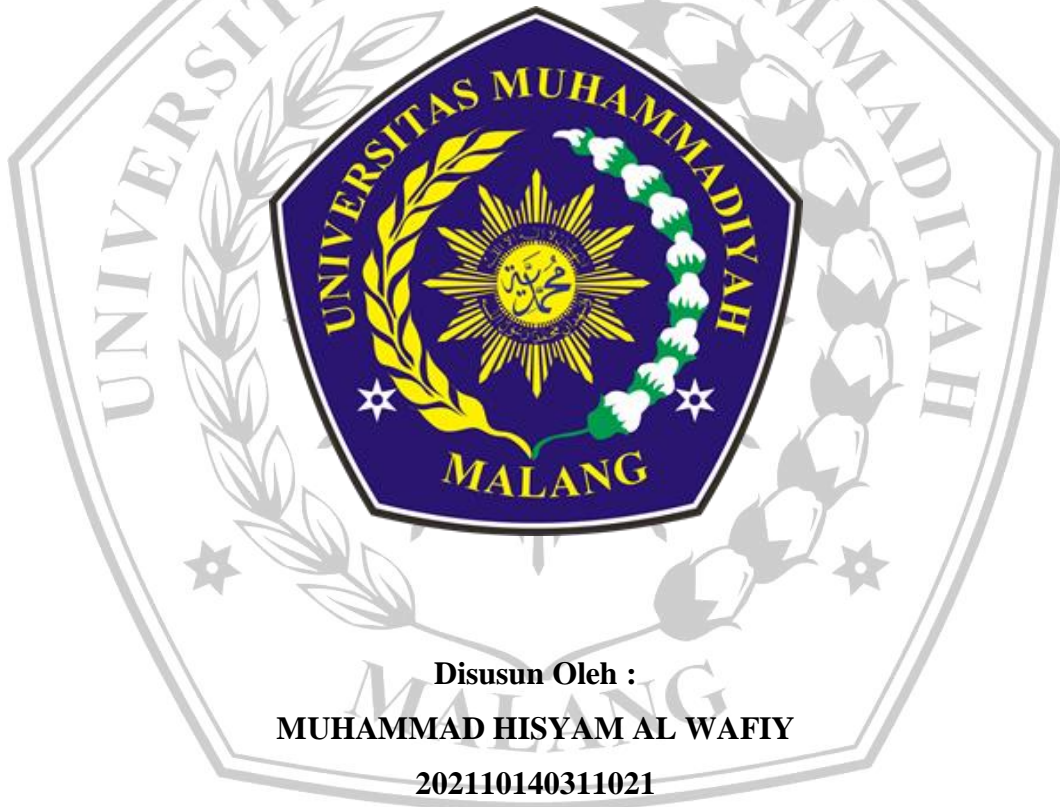


**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN
METODE SERVQUAL DAN QFD
(Studi Kasus Wisata Bahari Lamongan)**

Skripsi

Diajukan Kepada Universitas Muhammadiyah Malang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Akademik
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Teknik



Disusun Oleh :
MUHAMMAD HISYAM AL WAFIY
202110140311021

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN
METODE SERVQUAL DAN QFD
(Studi Kasus Wisata Bahari Lamongan)



Disusun Oleh :

MUHAMMAD HISYAM AL WAFIY

202110140311021

Menyetujui,

Malang, 7 November 2025

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

(Ir. Shanty Kusuma Dewi, ST., MT.)
NIP. 10811050470

(Tyas Yuli Rosiani, ST., M.Sc.)
NIP. 202301100711996

Mengetahui,

Ketua Jurusan Teknik Industri



Dr. H. Dana Marsetiya Utama, ST., MT
NIP. 10814100566



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI

Jl. Raya Tlogomas No.246 Malang Telp. (0341) 464318, 464319, 460948, 460948
 Fax (0341) 460782 Malang 65144

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI DOSEN PEMBIMBING I

Nama : MUHAMMAD HUSYAM AL YUAFIY NIM : 202110140311021

Dosen Pembimbing I: Ir. Chanty Kusuma Dewl, S.T., M.T.....

No	Tanggal	Catatan Bimbingan	Paraf Dosen
1.	29/3/25	konsultasi judul skripsi	✓
2.	12/4/25	Bimbingan BAB I	
3.	14/5/25	Revisi BAB I, menyesuaikan tata bahasa ilmiah, menambahkan data pendukung paragraf 2	✓
4.	22/5/22	Perbaiki cara mengutip.	✓
5.	24/5/22	Lanjutan BAB II	✓
6.	09/06/25	Revisi penulisan, Dimensi seragam. Lanjutan Penulisan BAB III	✓
7.	18/06/25	Revisi kuesioner dan menambahkan deskripsi tiap variabel pertanyaan	✓
8.	19/06/25	Revisi skala kuesioner.	✓
9.	26/6/25	Lanjutan Sempro	✓
10.		Acc Revisi Sempro	
11.	30/08/25	Revisi BAB IV. Atribut R1 & R2, interpretasi tabel α -IG, rumus improvement ratio	✓
12.	09/09/25	Bimbingan BAB IV Revisi	✓
13.	18/09/25	Acc BAB IV lanjut BAB V & VI	✓
14.	23/09/25	Bimbingan Revisi BAB V & VI	✓
15.	24/09/25	Revisi HOG what. BAB V	✓
16.	25/09/25	Acc Bab 5.16	✓
17.	"	Acc Ujian	✓



LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI DOSEN PEMBIMBING II

Nama : Muhammad Hidayat Al Wafiy NIM : 202110140311021

Dosen Pembimbing II : Tyas Yuli Roslani, S.T., M.Sc.

No	Tanggal	Catatan Bimbingan	Paraf Dosen
1.	01/06/25	Bimbingan BAB I Revisi paragraf 1 dipersingkat dan menambahkan gambaran umum perusahaan (mendetailkan masalah pada paragraf 2	
2.	11/06/25	Acc BAB I	
3.	13/06/25	Revisi BAB II menambahkan gambar indikator QFD.	
4.	16/06/25	Revisi menambahkan penjelasan dan gambar Hog	
5.	17/06/25	Acc BAB II	
6.	27/06/25	Acc BAB III Lanjut Sempro.	
7.	29/09/25	Revisi BAB IV & V - Customer needs - kriteria goal & sales point - Respon teknis.	
8.	30/9/25	Acc Sidang	



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



FAKULTAS TEKNIK

PRODI TEKNIK INDUSTRI

industri.umm.ac.id | industri@umm.ac.id

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : **MUHAMMAD HISYAM AL WAFIY**
Nim : **202110140311021**
Jurusan : **Teknik Industri**
Judul Skripsi : **PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN
METODE SERVQUAL DAN QFD (STUDI KASUS
WISATA BAHARI LAMONGAN)**

Tanggal Pelaksanaan Sidang Skripsi: **03 Oktober 2025**

Dinyatakan : **LULUS**

Dengan Nilai : **A**

Pembimbing I :	Ir. Shanty Kusuma Dewi, ST., MT.	
Pembimbing II :	Tyas Yuli Rosiani, ST., M.Sc.	
Penguji I :	Ikhlasul Amallynda, ST., MT.	
Penguji II :	Dewi Rahmasari, ST., MT.	

Ditetapkan di : Malang

Tanggal : 22 Oktober 2025

Ketua Program Studi,



Dr. Ir. Dana Marsetiya Utama, S.T., M.T.



Kampus I

Jl. Bandung 1 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 551 253 (Hunting)
F: +62 341 460 435

Kampus II

Jl. Bendungan Sutarni No 188 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 551 149 (Hunting)
F: +62 341 582 060

Kampus III

Jl. Raya Tlogomas No 246 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 464 318 (Hunting)
F: +62 341 460 435
E: webmaster@umm.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana baik di Universitas Muhammadiyah Malang maupun di perguruan tinggi lain.

Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali Dosen Pembimbing.

Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan aturan yang berlaku.

Malang, 11 November 2025

Yang membuat pernyataan



Muhammad Hisyam Al Wafiy

202110140311021



Nomor : 0126/OL-HRD/WBL/VII/2025
Lamp. : -
Perihal : PENERIMAAN IZIN OBSERVASI/ PENELITIAN

Kepada :
Yth. Bapak/Ibu Pimpinan
Universitas Muhammadiyah Malang
Jurusan Teknik Industri / Fakultas Teknik
Di Gresik

Dengan hormat,

Sesuai dengan surat permohonan izin Penelitian (Observasi) dari Universitas Muhammadiyah Malang Jurusan Teknik Industri / Fakultas Teknik yang telah kami terima, maka dengan ini diberikan izin untuk mengadakan penelitian (observasi) dalam rangka penyusunan skripsi yang merupakan syarat wajib yang harus dipenuhi oleh setiap mahasiswa.

Adapun ketentuan pelaksanaan dan jumlah Mahasiswa yang dapat kami berikan izin untuk kegiatan tersebut sebagaimana terlampir pada surat pengajuan, yaitu :

Nama : MUHAMMAD HISYAM AL WAFIY
NIM : 202110140311021
Prodi/Jurusan : Teknik Industri / Fakultas Teknik
Tema Skripsi : Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Dan QFD (Studi Kasus Wisata Bahari Lamongan)

Demikian surat balasan ini kami sampaikan atas perhatian dan kerja samanya yang baik, Management Wisata Bahari Lamongan menyampaikan terima kasih.

Lamongan, 01 Juli 2025

ARIS SETIYONO, S.M
Asst. HRD Manager

Tembusan
1. GM Corporate
2. General Manager
3. HRM & Asst HRM
4. Dept. Hrdm Terkait
5. File

Wisata Bahari Lamongan
Jl. Raya Paciran, Lamongan
(P) +62-322-666 111
(F) +62-322-666 777

Tanjung Kodok Beach Resort
Jl. Raya Paciran, Lamongan
(P) +62-322-666000
(F) +62-322-665888

Maharani Zoo & Goa
Jl. Raya Paciran, Lamongan
(P) +62-322-666555
(F) +62-322-665444



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



FAKULTAS TEKNIK

PRODI TEKNIK INDUSTRI
industri.umm.ac.id | industri@umm.ac.id

FORM CEK PLAGIARISME LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : MUHAMMAD HISYAM AL WAFIY
NIM : 202110140311021
Judul TA : PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE SERVQUAL DAN QFD (STUDI KASUS WISATA BAHARI LAMONGAN)
Hasil Cek Plagiarisme dengan Turnitin

No.	Komponen Pengecekan	Nilai Maksimal Plagiarisme (%)	Hasil Cek Plagiarisme (%)
1.	Bab 1 – Pendahuluan	10 %	10%
2.	Bab 2 – Landasan Teori	25 %	19%
3.	Bab 3 – Metodologi Penelitian	30 %	24%
4.	Bab 4 – Pengumpulan Pengolahan Data	30 %	18%
5.	Bab 5 – Analisa dan Pembahasan	15 %	3%
6.	Bab 6 – Kesimpulan dan Saran	5%	4%
7.	Jurnal	20%	16%

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I

Ir. Shanty Kusuma Dewi, ST., MT

Dosen Pembimbing II

Tyas Yuli Rosiani, ST., M.Sc

Mengesahkan hasil Cek Plagiasi,

Koordinator TA



Amelia Khoidir, S.T., M.Sc



Kampus I
Jl. Bandung 1 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 551 253 (Hunting)
F: +62 341 460 435

Kampus II
Jl. Bendungan Sutarni No.188 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 551 149 (Hunting)
F: +62 341 582 060

Kampus III
Jl. Raya Tlogomas No.248 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 464 318 (Hunting)
F: +62 341 460 435
E: webmaster@umm.ac.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Metode SERVQUAL dan QFD (Studi Kasus Wisata Bahari Lamongan)”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Malang.

Proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan, semangat, serta doa selama penelitian ini berlangsung. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Ir. Shanty Kusuma Dewi, ST., MT. selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Tyas Yuli Rosiani, ST., MT. selaku Dosen Pembimbing II, atas segala bimbingan, ilmu, motivasi, serta waktu yang telah diberikan dengan penuh kesabaran selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Kedua orang tua dan keluarga tercinta, atas doa, dukungan moral, semangat, dan kasih sayang yang tiada henti. Tanpa doa dan restu dari keluarga, penulis tidak akan mampu melewati proses panjang penyusunan skripsi ini dengan baik.
3. Teman-teman seperjuangan Teknik Industri angkatan 2021, khususnya rekan-rekan satu bimbingan dan sahabat dekat yang selalu memberikan semangat, berbagi pengetahuan, serta membantu dalam proses penelitian. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan tawa yang membuat perjalanan ini menjadi lebih ringan dan berkesan.
4. Terima kasih yang mendalam kepada seseorang yang istimewa, yang selalu memberikan semangat dan menjadi sumber motivasi di setiap langkah. Terima kasih atas pengertian, dukungan, dan doa yang diberikan.
5. Terima kasih yang sebesar-besarnya juga saya sampaikan kepada seluruh dosen dan staf Program Studi Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Malang atas ilmu, bimbingan, dan pengalaman berharga yang telah

diberikan selama masa perkuliahan. Ilmu dan nilai-nilai yang diperoleh menjadi bekal penting dalam penyusunan penelitian ini.

6. Pihak Wisata Bahari Lamongan, yang telah memberikan kesempatan dan dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Besar harapan penulis, semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang peningkatan kualitas pelayanan di sektor pariwisata.

Malang, 11 November 2025


Muhammad Hisyam Al Wafiy



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Wisata Bahari Lamongan (WBL) dengan mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pengunjung menggunakan metode SERVQUAL, serta merumuskan strategi perbaikan melalui pendekatan Quality Function Deployment (QFD). Permasalahan utama yang dihadapi WBL adalah ketidakstabilan jumlah pengunjung akibat layanan yang belum optimal, seperti kurangnya fasilitas dan rendahnya daya tanggap petugas. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang telah menyelesaikan aktivitas berkunjung. Data dianalisis dengan menghitung nilai gap SERVQUAL untuk menentukan dimensi pelayanan yang perlu diperbaiki, kemudian hasilnya diolah dalam matriks *House of Quality* (HOQ) guna menghasilkan respon teknis. Hasil penelitian menunjukkan seluruh dimensi pelayanan memiliki nilai gap negatif, dengan gap terbesar pada dimensi responsiveness dan tangibles, yang menandakan perlunya peningkatan kecepatan pelayanan dan perbaikan fasilitas fisik. Usulan perbaikan meliputi penyusunan SOP pelayanan cepat dan personal, peningkatan pelatihan staf, serta pengembangan fasilitas pendukung bagi pengunjung.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; SERVQUAL; QFD; House of Quality; Pariwisata; Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to improve service quality at Lamongan Marine Tourism (WBL) by identifying the gap between visitor expectations and perceptions using the SERVQUAL method, as well as formulating improvement strategies through the Quality Function Deployment (QFD) approach. The main problem faced by WBL is the instability of visitor numbers due to suboptimal services, such as a lack of facilities and low responsiveness of staff. This study uses a quantitative method by distributing questionnaires to 100 respondents who have completed their visit. The data was analyzed by calculating the SERVQUAL gap value to determine the service dimensions that needed improvement, then the results were processed in a House of Quality (HOQ) matrix to produce technical responses. The results showed that all service dimensions had negative gap values, with the largest gap in the responsiveness and tangibles dimensions, indicating the need to improve service speed and physical facilities. Proposed improvements include the development of fast and personalized service SOPs, increased staff training, and the development of supporting facilities for visitors.

Keywords: *Service Quality; SERVQUAL; QFD; House of Quality; Tourism; Customer Satisfaction.*

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Pengesahan Skripsi	ii
Lembar Asistensi Skripsi	iii
Berita Acara Ujian Skripsi	v
Surat Pernyataan Keaslian	vi
Surat Keterangan Pengambilan Data	vii
Form Cek Plagiarisme	viii
Kata Pengantar	ix
ABSTRAK	xxi
ABSTRACT	xxii
DAFTAR ISI	xxiii
DAFTAR TABEL	xxvii
DAFTAR GAMBAR	xxix
DAFTAR LAMPIRAN	xxx
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	4
BAB II	5
TINJAUAN TEORI	5

2.1	Kualitas Jasa	5
2.2	Kepuasan Pelanggan	6
2.3	Wisata.....	7
2.4	Metode SERVQUAL (<i>Service Quality</i>).....	8
2.4.1	Definisi SERVQUAL.....	8
2.4.2	Dimensi SERVQUAL	9
2.5	Metode QFD	11
2.5.1	Definisi QFD.....	11
2.5.2	Tahap penyusunan QFD	12
2.6	Penelitian Terdahulu	17
BAB III		19
METODOLOGI PENELITIAN		19
3.1	Metode Penelitian	19
3.2	Objek dan Waktu Penelitian	19
3.3	Tahap Penelitian	20
3.4	Tahap Pendahuluan	21
3.4.1	Identifikasi Masalah	21
3.4.2	Studi Literatur.....	21
3.4.3	Perumusan Masalah.....	21
3.4.4	Penentuan Tujuan Penelitian	22
3.5	Tahap Pengumpulan Data	22
3.5.1	Identifikasi Atribut	22
3.5.2	Penentuan Jumlah Sampel	26
3.5.3	Penyusunan Kuesioner	27
3.5.4	Penyebaran Kuesioner	27

3.6 Tahap Pengolahan Data.....	28
3.6.1 Uji Validitas	28
3.6.2 Uji Reliabilitas	28
3.6.3 Perhitungan SERVQUAL.....	29
3.6.4 Perhitungan QFD	30
3.6.5 Membuat <i>House of Quality</i> (HOQ).....	32
3.7 Tahap Analisis Data.....	32
3.8 Tahap Kesimpulan dan Saran.....	32
BAB IV	33
PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	33
4.1 Tinjauan Umum Perusahaan.....	33
4.2 Pengumpulan Data.....	33
4.2.1 Penyusunan Kuesioner	33
4.2.2 Penyebaran Kuesioner.....	35
4.2.3 Karakteristik Responden	35
4.2.4 Hasil Penyebaran Kuesioner.....	36
4.3 Pengolahan Data	38
4.3.1 Uji Validitas.....	38
4.3.2 Uji Reliabilitas	41
4.3.3 Perhitungan metode SERVQUAL	41
4.3.4 Perhitungan metode QFD	43
BAB V	59
ANALISA DAN PEMBAHASAN	59
5.1 Analisa Hasil Pengujian Data	59
5.2 Analisa Pengolahan Data SERVQUAL	59

5.2.1	Perhitungan gap servqual	59
5.3	Analisa Pengolahan Data QFD	61
BAB VI	71
PENUTUP	71
6.1	Kesimpulan.....	71
6.2	Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	73



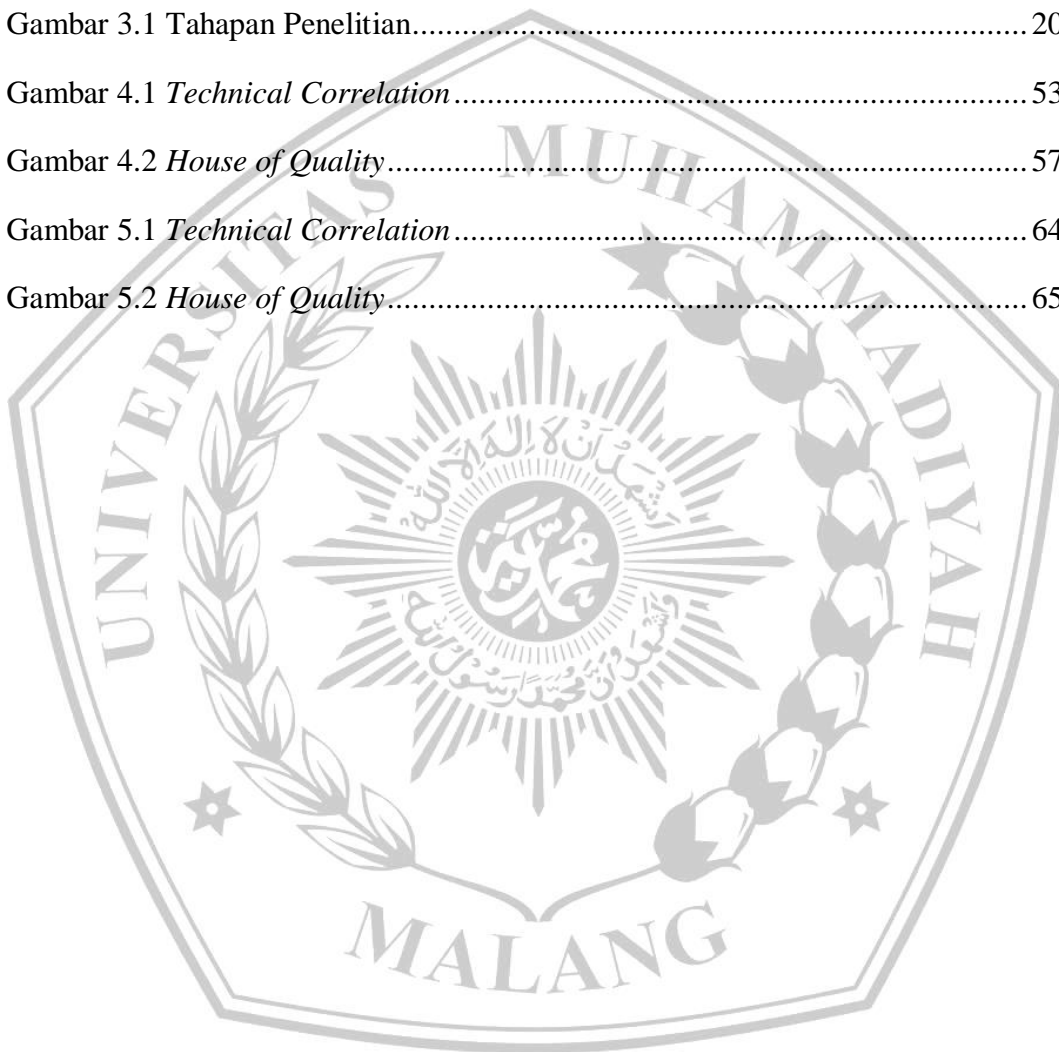
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1 Atribut Penelitian	22
Tabel 4.1 Atribut Kuesioner	33
Tabel 4.2 Karakteristik Responden.....	35
Tabel 4.3 Hasil Kuesioner Tingkat Harapan	36
Tabel 4.4 Hasil Kuesioner Tingkat Persepsi	37
Tabel 4.5 Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan	37
Tabel 4.6 Uji Validitas Harapan	39
Tabel 4.7 Uji Validitas Persepsi	39
Tabel 4.8 Uji Validitas Kepentingan	40
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas	41
Tabel 4.10 Perhitungan mean atribut	41
Tabel 4.11 Perhitungan gap servyqual.....	42
Tabel 4.12 <i>Costumer Needs</i>	43
Tabel 4.13 <i>Importance to customer</i>	44
Tabel 4.14 <i>Costumer Satisfaction Performance</i>	45
Tabel 4.15 <i>Expected Satisfaction Performance</i>	46
Tabel 4.16 <i>Goal</i>	47
Tabel 4.17 <i>Improvement Ratio</i>	48
Tabel 4.18 <i>Sales Point</i>	49
Tabel 4.19 <i>Raw Weight</i> dan <i>Normalized Raw Weight</i>	51
Tabel 4.20 Respon teknis	52
Tabel 4.21 Hubungan respon teknis dengan kebutuhan pelanggan.....	53



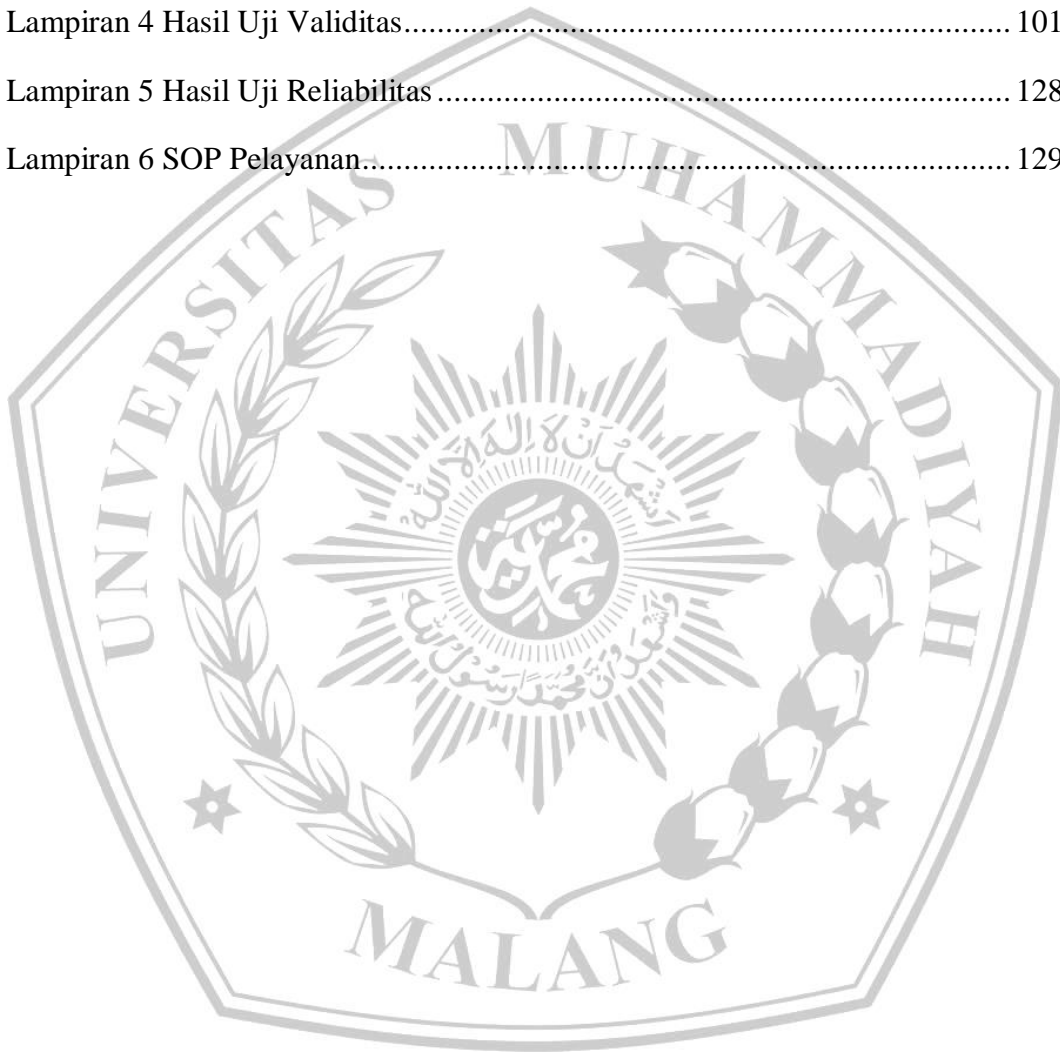
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Simbol hubungan antar respon teknis	15
Gambar 2.2 Simbol hubungan respon teknis.....	15
Gambar 2.3 Model <i>House of Quality</i>	16
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	20
Gambar 4.1 <i>Technical Correlation</i>	53
Gambar 4.2 <i>House of Quality</i>	57
Gambar 5.1 <i>Technical Correlation</i>	64
Gambar 5.2 <i>House of Quality</i>	65



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	81
Lampiran 2 Karakteristik Responden	87
Lampiran 3 Hasil Kuesioner.....	88
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas.....	101
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas	128
Lampiran 6 SOP Pelayanan.....	129



DAFTAR PUSTAKA

- Al Hidayat, R., Eka Putra, M. B., & Cahya Pradipta, R. (2024). Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Taman Wisata Qween. *Jurnal Administrasi Bisnis Nusantara*, 3(1), 59–70. <https://doi.org/10.56135/jabnus.v3i1.147>
- Anggreani, H. M., & Yafi, M. M. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Metode Quality Function Deployment (QFD)(Studi Kasus Madrasah Ibtidaiyah “X”). *Nusantara Technology and Engineering Review*, 1(1), 54–61.
- Aniswandaru, B., Augusta, C. D., & Falito, M. R. (2023). Meta Analisis: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Keterikatan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *RJABM (Research Journal of Accounting and Business Management)*, 7(2), 116–124.
- Annisa Tri Wahyuni, Triwulandari SD, & Rina Fitriana. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Bank BJB KCP Fatmawati Menggunakan Metode Service Quality, Six Sigma dan Quality Function Deployment. *Jurnal Teknik Industri*, 13(3), 211–222. <https://doi.org/10.25105/jti.v13i3.19142>
- Antoro, B. (2024). ANALISIS PENERAPAN FORMULA SLOVIN DALAM PENELITIAN ILMIAH: KELEBIHAN, KELEMAHAN, DAN KESALAHAN DALAM PERSPEKTIF STATISTIK. *Jurnal Multidisiplin Sosial Dan Humaniora*, 1(2), 53–63.
- Anwar, R. S., Ikhwan, S., & Khojin, N. (2022). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Kedai Kopi He Kafei). *AURELIA: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 1(1), 88–95. <https://doi.org/10.57235/aurelia.v1i1.34>
- Apaza-Panca, C. M., Ramos, K. S. J. C., Ramos, A. P. T., Saico, C. R. Y., & Apaza-Apaza, S. (2024). Quality of service of accommodation establishments as a

factor in tourism competitiveness. *International Journal of Innovative Research and Scientific Studies*, 7(3), 1128–1139. <https://doi.org/10.53894/ijirss.v7i3.3100>

Apriantini, I., & Sabarinah, S. (2021). Kualitas Pelayanan Kontrasepsi Terhadap Pemakaian Kontrasepsi Modern pada Generasi Milineal dan Non Milineal di Indonesia (Analisis SDKI 2002/2003 dan SDKI 2017). *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 20(6), 389–393. <https://doi.org/10.14710/mkmi.20.6.389-393>

Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Publika*, 1089–1100. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n4.p1089-1100>

Chaq, M. R. M., & Fanida, E. H. (2022). Kualitas Pelayanan Braille E-Ticket and Extraordinary Access for Visual Disabilities (Brexite) Untuk Rehabilitasi Sosial Bina Netra Oleh Upt Puskesmas Janti Kota Malang. *Publika*, 1009–1024. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n3.p1009-1024>

Christata, B. R., Sukwadi, R., Bachtar, M., & Kartawidjaja, M. A. (2024). Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Teknik Industri Terhadap Kegiatan Praktikum Dengan Metode Servqual. *Industrika : Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 8(1), 89–97. <https://doi.org/10.37090/indstrk.v8i1.1183>

Fabanyo, C. M., & Syaodih, E. (2023). Pembangunan Pariwisata di Kecamatan Ternate Barat Berdasarkan Komponen Pariwisata 4A (Attraction, Amenities, Ancillary, Accesibility). *Bandung Conference Series: Urban & Regional Planning*, 3(2), 589–597. <https://doi.org/10.29313/bcsurp.v3i2.8701>

Fanany, A. U., Suhartini, S., & Basuki, G. H. M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Metode Service Quality Dan Metode Importance Performance Analysis Pada Kantor Kelurahan Berbek Kabupaten Sidoarjo. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Industri Berkelanjutan III (SENASTITAN III)*, *Senastitan Iii*. <http://ejurnal.itats.ac.id/senastitan/article/view/3879>

- Fatmawati, R., & Murfi, A. (2025). *Evaluating Academic Service Quality at Universitas Sains Al-Qur ' an Wonosobo : A SERVQUAL-Based Analysis of Student Satisfaction and Improvement Priorities*. 2(1), 1–10.
- Firdausi Fikri, A., & Nawangsari, E. R. (2023). Gap Analysis To Measure Service Quality At Public Service Mall (Mpp). *Jurnal Governansi*, 9(1), 18–34. <https://doi.org/10.30997/jgs.v9i1.5534>
- Gafi, N., Bakkareng, B., & Ratu Firdaus, T. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Siswa/I) dalam Mengikuti Kursus di Lembaga Bimbingan Belajar Ganesha Operation Rimbo Data, Bandar Buat, Padang. *Ekasakti Matua Jurnal Manajemen*, 1(1), 70–76. <https://doi.org/10.31933/emjm.v1i1.801>
- Haslindah, A., Setiawan, S., Industri, T., Teknik, F., Makassar, U. I., Deployment, Q. F., & Quality, H. O. (2022). *ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR DESA KAMIRI DENGAN MENGGUNAKAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*. 03(02), 42–47.
- Holey, V. R. (2021). A Review of the Implementation of Quality Function Deployment in Various Service Areas. *International Journal of Innovations in Engineering and Science*, 6(2), 8–12. <https://doi.org/10.46335/ijies.2021.6.2.2>
- Kawisana, M. G. A., & Ekawati, N. W. (2024). THE ROLE OF PERCEIVED VALUE IN MEDIATING THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION. *Jurnal Impresi Indonesia*, 3(1), 48–58. <https://doi.org/10.58344/jii.v3i1.4602>
- Kuncoro, D. S., & Retnowati, D. (2023). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RESTORAN CEPAT SAJI DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (SERVICE QUALITY) DAN IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS)*. 6(1), 69–75.
- Mahardika, F. R., Supianto, A. A., Setiawan, N. Y., Yuwana, R. S., Suryawati, E.,

- Brawijaya, U., Informatika, P. R., Korespondensi, P., & Data, V. (2022). Surabaya Melalui Visualisasi Dashboard Hasil Klasifikasi Recommendations for Facility Development of Surabaya Hero Monument Through Dashboard Visualization of Classification. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (JTIK)*, 9(2), 363–372. <https://doi.org/10.25126/jtiik.202295655>
- Majdina, N. I., Pratikno, B., & Tripena, A. (2024). Penentuan Ukuran Sampel Menggunakan Rumus Bernoulli Dan Slovin: Konsep Dan Aplikasinya. *Jurnal Ilmiah Matematika Dan Pendidikan Matematika*, 16(1), 73. <https://doi.org/10.20884/1.jmp.2024.16.1.11230>
- Mamoun, N., E., Akroush Luai, J., Jraisat Dina, N., Kurdieh Ruba, & Qatu, A.-F. L. T. (2016). Tourism Service Quality and Destination Loyalty-The Mediating Role of Destination Image from International Tourists' Perspectives Introduction. *Tourism Review*, 71(1), 18–44.
- Mansoor, R., Shahid, M., & Masood, S. A. (2025). *INTERNATIONAL JOURNAL OF ENHANCING SERVICE EFFICIENCY IN UTILITY ORGANIZATIONS*. 32(1), 19–40.
- Maulana, I., Usman, F., & Dwi Wicaksono, A. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Destinasi Wisata Dan Tingkat Kesiapan Masyarakat Wisata Kampung Blekok, Kabupaten Situbondo. *Planning for Urban Region and Environment*, 12(4), 179–190.
- Nandika, I. K., Koeswiryono, D. P., & Praminatih, G. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pemandu Wisata Lokal Terhadap Tingkat Kepuasan Wisatawan. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(6), 1320–1325.
- Nizar, M. R., & Adriansyah, G. (2022). ANALISIS PENGUKURAN TINGKAT KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IPA (Outlet Bebicare Desa Wiyung). *JISO : Journal of Industrial and Systems Optimization*, 5(2), 122. <https://doi.org/10.51804/jiso.v5i2.122-129>

- Nugroho, A. W. (2022). Pengembangan Wisata Pantai di Kalimantan Timur Berdasarkan Persepsi Pengunjung. *Jurnal Ilmu Lingkungan*, 20(3), 597–608. <https://doi.org/10.14710/jil.20.3.597-608>
- Nugroho, T., Khuriyana Kementerian Desa, E., Daerah Tertinggal dan Transmigrasi, P., Empang Tiga Dalam No, J., & Selatan, J. (2021). Pengukuran Kualitas Layanan Pendidikan Metode Servqual dalam Rangka Menciptakan Loyalitas Peserta pada Pelaksanaan Latsar CPNS. *Jurnal Widyaaiswara Indonesia*, 2(4), 201–212.
- Nurdin, A. (2025). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Smart Tour Travel Purwokerto Untuk Kepuasan Pelanggan*. 11(10), 199–209.
- Nursalam, N., & Djaha, A. S. A. D. (2023). Pelatihan Pembuatan Kuesioner Penelitian Bagi Mahasiswa Prodi Administrasi Negara Fisip Universitas Nusa Cendana. *Jdistira*, 3(1), 25–31. <https://doi.org/10.58794/jdt.v3i1.433>
- Oktaviani, K. (2023). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Metode Servqual dan Quality Function Deployment (Studi Kasus Rumah Makan X). *E-Proceeding FTI*.
- Pipin Suryanisari, Irma Hermawati, E. A. (2024). Pengaruh Pelatihan Dan Kompetensi Pengelola Wisata Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Objek Wisata Pantai Tanjung Layar Sawarna Kabupaten Lebak Banten. *The Asia Pasific: Journal of Management Studies*, 1, 45–52. <https://ejurnal.latansamashiro.ac.id/index.php/APJMS/article/view/1140/992>
- Prambudi, J., & Imantoro, J. (2021). Pengaruh kualitas produk dan harga produk terhadap keputusan pembelian produk pada UKM Maleo Lampung Timur. *Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI*, 1(3), 687–704.
- Pratama, I. W. Y., Sudiarta, I. N., & Praminatih, G. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Loyalitas Pelanggan di Restoran Hotel Daun Bali. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(3), 682–695.
- Pulungan, M. H., Hastari, L. D., & Dewi, I. A. (2019). Perbaikan Desain Kemasan

- Produk Biskuit Brownies Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal Teknotan*, 13(2), 39. <https://doi.org/10.24198/jt.vol13n2.2>
- Puspawati, N. K., Sirna, I. K., & Susanto, P. C. (2023). Model Persepsi Kepuasan Pelanggan Ditinjau dari Service Quality Pada Hotel Tjampuhan & Spa Ubud Bali. *Jakadara: Jurnal Ekonomika, Bisnis, Dan Humaniora*, 1(2), 243–250. <https://doi.org/10.36002/jd.v1i2.2305>
- Putri, M. A., Kuhon, F. V., & Palandeng, H. M. F. (2024). Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. *Jurnal Kedokteran Komunitas Dan Tropik*, 12(2), 635–640. <https://doi.org/10.35790/jkkt.v12i2.59634>
- Putri, N. N., Pujiyanto, T., & Kastaman, R. (2021). Implementation of Quality Function Deployment (QFD) Method Integrated by Servqual Method to Improve Customer Satisfaction in Service Quality in Inaka Coffee. *Jurnal Ekonomi Pertanian Dan Agribisnis (JEPA)*, 5(4), 1037–1050. <https://doi.org/10.21776/ub.jepa.2021.005.04.7>
- Rahmawati, D., Aulawi, H., Kurniawati, R., & Fitria Sari, T. (2023). PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN BERDASARKAN DIMENSI SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DENGAN METODE ZONE OF TOLERANCE (ZOT) DAN KANO PADA PET WORLD. In *Jurnal Teknik Industri* (Vol. 18, Issue 1).
- Saputra, U. R., Suwono, I., & Sholikhah, M. (2021). Implementasi Teori Servqual Pada Layanan Akademik Satu Pintu. *Efisiensi : Kajian Ilmu Administrasi*, 18(1), 63–89. <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v18i1.32580>
- Saputra, W. (2021). *Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Objek Wisata: Studi Deskriptif Wonderland Park Samarinda*. 2(1), 167–186.
- Setiyowati, A. (2024). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan di Destinasi Gua Jeruk, Desa Kebonagung, Kabupaten Sumenep*. 10(15), 102–114.

- Sondari, S., & Suryani, A. A. (2021). Pengaruh Insentif Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kelas B Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*, 3(1), 39–48. <https://doi.org/10.37950/wpaj.v3i1.1078>
- Suhartapa, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Taman Indonesia Kaya Semarang. *Khasanah Ilmu - Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 13(2), 99–107. <https://doi.org/10.31294/khi.v13i2.12337>
- Sukma, D. I., Setiawan, I., Kurnia, H., Atikno, W., & Purba, H. H. (2022). Quality function deployment in healthcare: systematic literature review. *Jurnal Sistem Teknik Industri*, 24(1), 15–27.
- Sukrayasa, I. N., Junaedi, I. W. R., & Mertayasa, I. G. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Konsumen Menginap di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali. *JAKADARA: JURNAL EKONOMIKA, BISNIS, DAN HUMANIORA*, 1(2).
- Sukwadi, R., Josua, P. P., & Tannady, H. (2021). Penerapan Model Integrasi Fuzzy Servqual-Ipa-Qfd Dalam Analisis Kualitas Layanan Stasiun Gambir. *Jurnal Muara Sains, Teknologi, Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan*, 5(1), 181. <https://doi.org/10.24912/jmstkik.v5i1.9628>
- Syahroni, M. I. (2022). Prosedur penelitian kuantitatif. *EJurnal Al Musthafa*, 2(3), 43–56.
- Wahjoedi, T. (2022). Improve customer satisfaction by quality functions deployment: Case in Indonesian SMEs. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 13(1), 700–709.
- Warmadewa, I. M. P. G. (2023). Kualitas Pelayanan Bellboy di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(2), 410–417. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i2.317>
- Yashinta, D. A., & Pertiwi, U. (2025). *The Influence of Service Speed and Respectful Attitude of the Front Office on Guest Satisfaction at Manhattan*

Hotel Jakarta Suesilowati 1 ,. 8(2).

Yustikasari & Meirinawati. (2023). *STRATEGI PELAYANAN DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN DALAMMENINGKATKAN WISATAWAN PADA OBJEK WISATA TELAGA SARANGAN KABUPATENMAGETAN.*

