

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI BANDUNG INDAH  
WATERPARK DALAM RANGKA MENINGKATKAN KEPUASAN  
PENGUNJUNG**

**Danis Arief Ramadhana**

**1003051**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pengunjung dan hal-hal apa yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan untuk peningkatan kualitas pelayanan di Bandung Indah Waterpark. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung dari di Bandung Indah Waterpark. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 orang dengan metode *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Analisis yang digunakan adalah pentingnya dan kinerja analisis, yang dengan menghubungkan nilai kinerja indeks pada sumbu X dan nilai-nilai indeks ekspektasi pada sumbu Y, matriks diperoleh tingkat harapan dan tingkat kinerja dengan nilai rata-rata indeks dan kinerja harapan untuk menentukan kuadran pertama, kuadran kedua, kuadran ketiga dan keempat kuadran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diberikan dan harapan dari kualitas pelayanan. Berdasarkan Analisis Matrix Pentingnya Kinerja ada empat atribut di kuadran pertama, yang merupakan atribut dianggap sebagai prioritas tinggi untuk paling penting dari perbaikan, karena tingginya tingkat harapan, tetapi memiliki persepsi tingkat rendah. Maka dari itu, untuk meningkatkan jumlah kunjungan di Bandung Indah Waterpark perlu diupayakan peningkatan kualitas pelayanan melalui peningkatan fasilitas yang ada dan peningkatan kenyamanan pengunjung serta optimalisasi kinerja karyawan. Serta pihak pengelola perlu untuk menciptakan inovasi – inovasi yang menarik dalam produk wisatanya.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung, Persepsi dan Ekspektasi

# ANALYSIS OF SERVICE QUALITY IN BANDUNG INDAH WATERPARK TO INCREASE THE VISITOR'S SATISFACTION

**Danis Arief Ramadhana**

**1003051**

## **ABSTRACT**

*This study aims to identify and analyze the service quality and the level of visitor satisfaction and what things need to be improved and maintained for the improvement of the service quality in Bandung Indah Waterpark. The population in this study was the visitors of Bandung Indah Waterpark. The sample used in this study amounted to 100 people with accidental sampling method. The data was collected by distributing questionnaires to the respondents. The analysis used is the importance and performance analysis, which by linking performance index value on the X axis and the expectations index values on the Y axis, the matrix obtained expectation level and the level of performance with the average value of the index and the performance expectations as to determine the first quadrant, second quadrant, third quadrant and fourth quadrant. The results showed that there is a gap between the service quality provided and the expectation of the service quality. Based on the Matrix Importance Performance Analysis there are four attributes in the first quadrant, which is the attributes considered a high priority for the most important of repairs, due to the high level of expectations, but it have a low-level perception. Therefore, to increase the number of visits in Bandung Indah Waterpark are needed to boost the quality of services through improvement of existing facilities and increase the comfort of visitors and to optimize the performance of employees. As well as the manager need to create innovation - innovation that is interesting in its tourism product.*

**Keywords:** *Service Quality, Customer Satisfaction, Perception and Expectation*

