

ABSTRACT

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AND DEVELOPMENT STRATEGY EDUTOURISM OF SENTULFRESH INDONESIA BOGOR WEST JAVA

By

ADAM JORDAN

Edutourism of Sentulfresh Indonesia can't avoid the effects of tight business competition, so it needs to improve services quality continuously. The purpose of this research was to analyse level of services visitor satisfaction edutourism , and to formulate development strategies to increase the visitor satisfaction. This research was a descriptive study with qualitative and quantitative data. Qualitative data were obtained by in-depth interviews, whereas quantitative data were acquired using questionnaires of development strategic and level of service to analyzed by Service quality (Servqual) method. The internal and external environments were analyzed, followed by SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats) analysis. The result was used as data to formulate strategies followed by Quantitative Strategic Planning Matrix (QSPM) test to sequence priorities of the chosen strategies as strategy development edutourism of Sentulfresh Indonesia. The result stated that the quality of service at the

edutourism of Sentulfresh Indonesia has not meet the needs and desires of visitor. Based on SWOT analysis shows that the score of *Internal factor evaluation/IFE* (2,655) and Eksternal factor evaluation (2,677). The priority of alternative strategies based on QSPM test was Realizing the development of facilities on remaining land accompanied by repair and improvements to existing facilities (TAS = 6,955)

Keywords : Edutourism, Servqual, SWOT analysis, QSPM test

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN STRATEGI PENGEMBANGAN WISATA EDUKASI SENTULFRESH INDONESIA BOGOR JAWA BARAT

Oleh

ADAM JORDAN

Wisata edukasi Sentulfresh Indonesia tidak lepas dari dampak persaingan bisnis yang ketat, sehingga perlu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat pelayanan wisata edukasi terhadap pengunjung dan merumuskan strategi pengembangan untuk meningkatkan kepuasan dari pengunjung. Penelitian bersifat deskriptif, dengan data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif diperoleh dengan wawancara mendalam terhadap subyek penelitian, dan data kuantitatif diperoleh dari kuesioner strategi pengembangan dan tingkat pelayanan yang dianalisis dengan *Service Quality* (Servqual). Data yang diperoleh, dilakukan analisis lingkungan internal dan eksternal yang dilanjutkan dengan analisis *Strengths Weaknesses Opportunities Threats* (SWOT). Hasil analisis SWOT digunakan sebagai dasar perumusan strategi, yang dilanjutkan dengan uji *Quantitative Strategic Planning Matrix* (QSPM) untuk menyusun prioritas strategi terpilih sebagai strategi

pengembangan wisata edukasi Sentulfresh Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan wisata edukasi Sentulfresh Indonesia belum memenuhi kebutuhan dan keinginan pengunjung . Berdasarkan analisis SWOT menunjukan nilai *Internal factor evaluation/IFE* (2,655) dan nilai *Eksternal factor evaluation/EFE* (2,677). Strategi alternatif yang menjadi prioritas berdasarkan hasil uji QSPM adalah merealisasikan pengembangan fasilitas pada lahan tersisa disertai dengan perbaikan dan pembenahan pada fasilitas yang sudah ada (TAS = 6,955).

Kata kunci : Wisata Edukasi, Servqual, SWOT, QSPM,