

ABSTRAK

DAYA TARIK DAN KUALITAS PELAYANAN WISATA LEMBAH AKASIA DI KECAMATAN SUKOHARJO KABUPATEN PRINGSEWU

Oleh

MARIA FRANELA CHRISTI AUDREY

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan menurunnya jumlah kunjungan wisatawan ke destinasi wisata Lembah Akasia Pringsewu sejak tahun 2022 hingga 2024. Penurunan ini diduga berkaitan dengan aspek daya tarik dan kualitas pelayanan yang dirasakan pengunjung.

Penelitian ini bertujuan untuk mengklasifikasikan daya tarik wisata yang dimiliki oleh Lembah Akasia di Kecamatan Sukoharjo, Kabupaten Pringsewu dalam menarik minat wisatawan, dan mengetahui klasifikasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola wisata terhadap kepuasan pengunjung.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode skoring terhadap indikator yang telah ditentukan. Daya tarik diukur melalui indikator aksesibilitas, fasilitas, infrastruktur, serta keamanan dan kenyamanan, sedangkan kualitas pelayanan diukur melalui dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi dengan jumlah responden sebanyak 100. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan skoring.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tarik Lembah Akasia berada dalam klasifikasi daya tarik baik dengan skor 37 dan kualitas pelayanan juga masuk dalam klasifikasi kualitas pelayanan baik dengan skor 33. Hal ini mengindikasikan bahwa Lembah Akasia memiliki potensi untuk terus dikembangkan sebagai destinasi wisata dengan memperhatikan peningkatan fasilitas dan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: daya tarik, kualitas pelayanan, wisata

ABSTRACT

ATTRactions AND QUALITY OF TOURISM SERVICES AKASIA VALLEY IN SUKOHARJO DISTRICT PRINGSEWU REGENCY

By

MARIA FRANELA CHRISTI AUDREY

This study was motivated by the issue of decline tourist visits to the Lembah Akasia Pringsewu tourist destination from year 2022 to 2024. This decline is believed to be related to the attraction and quality of service perceived by visitors. The objectives of this study are to classify the tourist attractions of Akasia Valley in Sukoharjo Subdistrict, Pringsewu Regency, in terms of their ability to attract tourists, and to determine the classification of service quality provided by tourism managers in relation to visitor satisfaction. The approach used in this study is quantitative, employing a scoring method based on predetermined indicators. Attractiveness is measured through indicators of accessibility, facilities, infrastructure, as well as safety and comfort, while service quality is measured through the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data collection techniques include observation, interviews, questionnaires, and documentation, with a total of 100 respondents. The data analysis technique used is scoring. The results of the study show that the attractiveness of Lembah Akasia is classified as good with a score of 37, and the quality of service is also classified as good with a score of 33. This indicates that Lembah Akasia has the potential to be further developed as a tourist destination by paying attention to the continuous improvement of facilities and service quality.

Keywords: attraction, service quality, tourism