

## ABSTRAK

Pancur Aji adalah salah satu objek wisata di Kabupaten Sanggau berada di kawasan perbukitan. Tempat tersebut berada di pinggiran Teluk Sungai Kapuas bagian hilir atau pesisir barat, Kecamatan Kapuas. Objek wisata ini menampilkan keindahan air terjun yang masih alami jauh dari keramaian kota sehingga pengunjung bisa menikmati sensasi kesegaran saat berada di Pancur Aji. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi terhadap peningkatan kepuasan pelayanan terhadap pengunjung di wisata air terjun pancur aji. Hal tersebut dilakukan karena ketidakpuasan pelanggan terhadap fasilitas yang ada pada wisata pancur aji. Penelitian ini juga menghasilkan rekomendasi perbaikan dan pengembangan terhadap pelayanan yang diberikan.

Pengukuran kualitas layanan dapat dilakukan dengan banyak cara salah satunya adalah metode ZOT (*Zone Of Tolerance*), metode ZOT pada penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengukuran kualitas layanan dengan mengukur atribut untuk menentukan atribut mana yang perlu dilakukan perbaikan. Metode ZOT pada penelitian ini digunakan untuk menghitung nilai *score* dari masing-masing atribut dan menentukan atribut mana saja yang termasuk ke dalam atribut prioritas perbaikan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat 6 atribut prioritas yang harus diperbaiki dari penggunaan metode ZOT. Keenam atribut tersebut adalah Akses jalan yang ditempuh pengunjung baik (X4) dengan posisi pelayanan sekarang 0,02, Ketersediaan kamar ganti yang bersih bagi pengunjung (X6) dengan posisi pelayanan sekarang 0,48, Keamanan dan kenyamanan yang dirasakan oleh pengunjung (X19) dengan posisi pelayanan sekarang 0,19, Pengunjung merasa terjamin keamanan pada kendaraan yang diparkirkan (X20) dengan posisi pelayanan sekarang 0,09, Kemudahan menghubungi petugas objek wisata (X21) dengan posisi pelayanan sekarang 0,35 dan Petugas wisata menghormati pengunjung yang datang (X22) dengan posisi pelayanan sekarang 0,05.. Perbaikan pada penelitian ini merujuk pada 6 atribut untuk dilakukan perbaikan dan pengembangan terhadap atribut fasilitas yang ada pada objek wisata air terjun pancur aji. Atribut-atribut perbaikan tersebut diperoleh dari metode ZOT menghasilkan 6 atribut karena hasil *score* layanan atribut berada dibawah MSA (*Measure of Service Adequacy*).

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Wisata, ZOT (*Zone Of Tolerance*),

## **ABSTRACT**

*Pancur Aji is one of the tourist attractions in Sanggau Regency which is located in a hilly area. The place is located on the outskirts of the downstream Kapuas River Bay or the west coast of Kapuas Regency. This tourist attraction displays the beauty of an unspoiled waterfall away from the crowds of the city so that visitors can enjoy the sensation of freshness while in Pancur Aji. This study aims to evaluate the increase in service satisfaction to visitors to the Pancur Aji waterfall. This is done because of customer dissatisfaction with the existing facilities on Pancur Aji tourism. This research also produces recommendations for improvement and development of the services provided.*

*Measurement of service quality can be done in many ways, one of which is the ZOT (Zone Of Tolerance) method, the ZOT method in this study aims to measure service quality by measuring attributes to determine which attributes need to be improved. The ZOT method in this study is used to calculate the score for each attribute and determine which attributes are included in the priority attributes for improvement.*

*The results of this study indicate that there are 6 priority attributes that must be improved from the use of the ZOT method. The six attributes are good road access (X4) with a current service position of 0.02, Availability of a clean changing room for visitors (X6) with a current service position of 0.48, Security and comfort felt by visitors (X19) with the current service position 0.19, visitors feel guaranteed safety in parked vehicles (X20) with the current service position 0.09, the ease of contacting tourist attraction officers (X21) with the current service position 0.35 and tourist officers respect visitors who came (X22) with a current service position of 0.05. Improvements in this study refer to 6 attributes for the improvement and development of attributes of existing facilities at the Pancur Aji waterfall tourist attraction. The improvement attribute obtained from the ZOT method produces 6 attributes because the service attribute score is below the MSA (Measure of Service Adequacy).*

*Keywords: Service Quality, Tourism, ZOT (Tolerance Zone),*