



## ABSTRAK

Kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam hal peningkatan produktivitas perusahaan, khususnya di bidang jasa, baik jasa penjualan maupun jasa pelayanan, dengan kualitas pelayanan yang baik, produk wisata akan dikenal dan tertanam di benak pengunjung dan kualitas pelayanan juga merupakan salah satu faktor yang terhubung dengan kepuasan pengunjung. Tujuan kegiatan ini adalah: (1) mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan di TWAGP (2) mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas yang ada di TWAGP (3) menyusun program pelayanan dan fasilitas wisata berdasarkan kepuasan pengunjung. Kegiatan dilaksanakan pada bulan April-Juni 2022 dengan metode observasi dan kuesioner (200 orang), dengan menggunakan teknik *accidentally/convenience sampling*. Hasil dari data kepuasan pengunjung didapatkan data motivasi yang mendominasi yaitu hiking, berswafoto, kuliner khas Garut, dan menghindari kepenatan kota. Persepsi terhadap pelayanan wisata yang disukai responden di TWAGP yaitu pelayanan pengunjung (*hospitality*) dan pada pelayanan fasilitas yang paling disukai yaitu *cottage*, kolam terapi air panas, dan kantor pengelola. Peningkatan pelayanan dan fasilitas yang dirancang yaitu dengan mendesain ulang fasilitas, serta peningkatan pelayanan dengan melakukan *training* SOP, dan pelatihan pelayanan informasi, peningkatan pelayanan tersebut disusun berdasarkan penilaian terendah dari kepuasan pengunjung yang disebarluaskan melalui kuesioner.

**Kata Kunci :** fasilitas, kepuasan, pelayanan, persepsi, Taman Wisata Alam Gunung Papandayan

## ABSTRACT

*Service quality plays an important role in terms of increasing company productivity, especially in the field of services, both sales and service, with good service quality, tourism products will be known and embedded in the minds of visitors and service quality is also one of the factors connected with visitor satisfaction. The objectives of this activity are: (1) to determine the level of visitor satisfaction with services at TWAGP (2) to determine the level of visitor satisfaction to the existing facilities at TWAGP (3) to develop a program of services and tourist facilities based on visitor satisfaction. The activity was carried out in April-June 2022 using observation and questionnaire methods (200 people), using the accidental/convenience sampling technique. The results of visitor satisfaction data obtained that motivational data dominates, namely hiking, taking selfies, Garut's culinary specialties, and avoiding city fatigue. The perception of the tourist services that respondents prefer at TWAGP is hospitality services and the most preferred service facilities are cottages, hot water therapy pools, and management offices. Improvements in services and facilities designed are by redesigning facilities, as well as improving services by conducting SOP training, and information service training, the service improvements are arranged based on the lowest rating of visitor satisfaction distributed through questionnaires.*

**Keywords:** facilities, Mount Papandayan Natural Park, perception, satisfaction, service

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.