

## **ABSTRACT**

*This research was conducted to determine the service attributes of customer needs and desires, identify efforts to improve the quality of service provided to customers and provide recommendations and suggestions for improving services at Yama Resort Tondano. The methods that can be used in this research are the servqual method and the canoe method. The servqual method is used to measure service quality from the attributes of each dimension to obtain a gap value or gap between expectations and perceptions of the services provided. Meanwhile, the Kano method aims to categorize predetermined attributes based on how well the product or service is able to make customers feel satisfied. The author will create a questionnaire and distribute it to the specified respondents. The data that will be used in this research is based on answers from respondents. Based on data collection, 24 service attributes were obtained. After that, the data was tested for validity and reliability. If the data is valid and reliable then proceed with data processing. If the data is not valid and reliable, the questionnaire will be rewritten. Next, the data is processed by analyzing using the servqual method. Next, determine and analyze the canoe variables. From the results of this analysis a canoe diagram can be created.*

*Based on research, the results showed that the quality of service at Yama Resort Tondano must be further improved so that customers who stay will feel more satisfied.*

*Keywords: Service Quality, Servqual, Kano, Resort*

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui atribut pelayanan kebutuhan dan keinginan pelanggan, mengidentifikasi upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan serta memberikan rekomendasi dan saran untuk perbaikan layanan pada Yama *Resort* Tondano. Metode yang dapat digunakan pada penelitian ini adalah metode *servqual* dan metode kano. Metode *servqual* digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi sehingga diperoleh nilai *gap* atau kesenjangan antara harapan dan persepsi terhadap layanan yang diberikan. Sedangkan metode kano bertujuan untuk mengategorikan atribut-atribut yang sudah ditentukan didasari seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu membuat pelanggan merasa puas. Penulis akan membuat kuesioner dan menyebarkannya kepada responden yang sudah ditentukan. Data yang akan digunakan pada penelitian ini berdasarkan jawaban dari responden. Berdasarkan pengumpulan data, didapatkan 24 atribut pelayanan. Setelah itu data dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Jika data tersebut sudah valid dan realibel maka dilanjutkan dengan pengolahan data. Jika data tidak valid dan realibel maka akan dilakukan penyusunan kembali kuesioner. Selanjutnya data diolah dengan menganalisis menggunakan metode *servqual*. Selanjutnya menentukan dan menganalisis variabel kano. Dari hasil analisis tersebut dapat dibuat diagram kano. Berdasarkan penelitian di dapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan pada Yama *Resort* Tondano harus lebih ditingkatkan agar pelanggan yang menginap akan merasa lebih puas.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *Servqual*, Kano, *Resort*