

ABSTRAK

Salah satu tempat wisata yang paling terkenal di Kabupaten Semarang adalah Umbul Sidomukti, yang berada di Jalan Goa Jepang, Desa Sidomukti Kecamatan Bandungan Kabupaten Semarang. Lokasi wisata ini berada di bawah pengelolaan PT Panorama Agrosidomukti. Kualitas pelayanan jasa, sebagai salah satu indikator terpenuhinya persepsi pengunjung (wisatawan) wisata Umbul Sidomukti Kabupaten Semarang, mengharuskan pihak pengelola untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan bagi pengunjung. Penurunan jumlah pengunjung dari tahun ke tahun, menjadi faktor yang menyebabkan target yang tidak tercapai pada lokasi wisata Umbul Sidomukti. Penelitian ini dilakukan untuk menemukan indikator- indikator yang perlu diperbaiki dalam hal kualitas pelayanan di obyek wisata Umbul Sidomukti, sehingga dapat memenuhi persepsi pengunjung (wisatawan) terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini dilakukan dengan wawancara, observasi, penyebaran kuesioner, dan dokumentasi untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung, kesenjangan antara persepsi dan harapan. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, menghasilkan gap negative dengan 25 variabel. Dipetakan pada diagram IPA, 25 variabel tersebut berada di kuadran I yang menyatakan Ekpektasi Tinggi dan Peresepsi Rendah. Maka ke 25 variabel tersebut penting untuk dilakukan perbaikan kualitas agar dapat memenuhi persepsi pengunjung.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Tourservqual, Pariwisata*