

Nurul Tarmiati Yustiana, 2017. **Analisis Statistik Kepuasan Pelayanan Pengunjung Di Kenjeran Park.** Skripsi dibawah bimbingan Dr. Ardi Kurniawan, M.Si dan Drs. Sediono, M.Si, Program Studi S-1 Statistika, Departemen Matematika, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Airlangga, Surabaya.

---

### ABSTRAK

Kenjeran Park (Kenpark) adalah salah satu ikon kota Surabaya sekaligus sebagai tempat wisata keluarga yang menyediakan wahana liburan untuk semua jenis usia mulai dari anak-anak, remaja, dewasa, sampai orang tua bisa menghabiskan waktunya untuk berwisata. Analisis kepuasan pelayanan dilakukan dengan menggunakan pengukuran kualitas jasa pada lima dimensi yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (sikap empati), dan *Tangibles* (bukti langsung). Tingkat kepuasan pelayanan pengunjung berdasarkan perhitungan CSI adalah pengunjung puas dengan pelayanan Kenpark. Pengelompokan faktor-faktor yang berkaitan dengan kepuasan pelayanan pengunjung Kenpark berdasarkan analisis faktor adalah faktor profesional pengelola, faktor keterampilan petugas, faktor prosedur pelayanan, faktor fasilitas umum, faktor pelayanan petugas, faktor kenyamanan kunjung, faktor kondisi area. Aspek-aspek pelayanan yang masih perlu diperhatikan dan ditingkatkan pelayanannya berdasarkan analisis gap yaitu memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap, ketrampilan petugas kebersihan dalam bekerja, area lingkungan Kenpark yang bersih dan nyaman, petugas memiliki pengetahuan yang luas untuk menjawab pertanyaan pengunjung, petugas selalu mencari tahu apa yang dibutuhkan pengunjung dan membenahinya, tersedianya toilet umum, dan harga tiket masuk terjangkau. Beberapa aspek tersebut menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan pelayanan.

**Kata Kunci :** *Kepuasan pelayanan, Analisis CSI, Analisis Faktor, Analisis Gap*