

ABSTRAK

Deswita Pandansari merupakan desa wisata yang memiliki berbagai jenis paket wisata yang bisa dipilih dan dicoba oleh pengunjung yaitu paket wisata *river tubing*, *outbound*, *camping* serta *hiking* yang terletak di Kabupaten Batang, Jawa Tengah. Deswita Pandansari sudah mulai di kenal masyarakat luas, tidak hanya dikenal oleh masyarakat lokal tetapi juga sudah mulai dikenal masyarakat dari luar kota, namun masih ada beberapa keluhan terkait kualitas pelayanan yang diberikan serta fasilitas yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan dan tingkat kepuasan pengunjung Deswita Pandansari menggunakan metode *SERVQUAL*, *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Pada penelitian ini terdapat 19 atribut penelitian berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL* yang divalidasi oleh 4 ahli dengan jumlah responden dari pengunjung Deswita Pandansari sebanyak 97 orang. Berdasarkan hasil perhitungan *SERVQUAL* diketahui gap nilai rata-rata kinerja dengan nilai rata-rata kepentingan dari semua atribut bernilai negatif. Nilai rata-rata kinerja dan kepentingan yang diperoleh diolah menjadi diagram *scatter plot* IPA untuk mengetahui atribut mana yang perlu diperbaiki, diperoleh hasil bahwa atribut pemandu wisata profesional (R3) dan atribut pemandu wisata menyambut kedatangan pengunjung (D1) berada di kuadran I dan menjadi prioritas perbaikan. Pada pengolahan data CSI diperoleh hasil sebesar 84,79% yang berarti pengunjung Deswita Pandansari sudah sangat pas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Deswita Pandansari.

Kata kunci : *Customer Satisfaction Index* (CSI); *Importance Performance Analysis* (IPA); Desa Wisata; Kualitas Pelayanan; *SERVQUAL*