

STRATEGI PENANGANAN KELUHAN BERBASIS KUALITAS LAYANAN PADA PENGELOLA WANA WISATA RANCA UPAS CIWIDEY KABUPATEN BANDUNG

FAUZIYAH NUR KAMILA



**PROGRAM STUDI EKOWISATA
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**

@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

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

Perpustakaan IPB University



@Hak cipta milik IPB University

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



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul “Strategi Penanganan Keluhan Berbasis Kualitas Layanan Pada Pengelola Wisata Ranca Upas Ciwidey Kabupaten Bandung” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juni 2026

Fauziyah Nur Kamila
J1402221004



@Hak cipta milik IPB University

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

ABSTRAK

FAUZIYAH NUR KAMILA. Strategi Penanganan Keluhan Berbasis Kualitas Layanan Pada Pengelola Wisata Ranca Upas Ciwidey Kabupaten Bandung. Dibimbing oleh MELEWANTO PATABANG.

Penelitian ini membahas kualitas layanan dan strategi penanganan keluhan wisatawan di Wana Wisata Ranca Upas. Permasalahan yang dikaji meliputi kebersihan fasilitas umum, kondisi fasilitas wisata, lambatnya penanganan keluhan, dan layanan petugas yang belum konsisten. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan kuesioner dengan teknik *purposive sampling*. Analisis menggunakan metode *servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan seluruh atribut layanan memiliki nilai gap negatif sehingga belum memenuhi harapan wisatawan maupun pengelola. Prioritas perbaikan meliputi kebersihan kawasan, kelayakan fasilitas, konsistensi layanan, kecepatan penanganan keluhan, dan layanan informasi. Strategi yang diusulkan meliputi penerapan SOP, peningkatan kualitas layanan petugas, perbaikan fasilitas, serta penyediaan media pengaduan yang lebih responsif untuk meningkatkan kepuasan wisatawan.

Kata Kunci: *Importance Performance Analysis* (IPA), kualitas layanan, penanganan keluhan, persepsi pengunjung, *servqual*, standar operasional prosedur (SOP).

ABSTRACT

FAUZIYAH NUR KAMILA. *A Service Quality-Based Complaint Handling Strategy for the Management of Ranca Upas Ciwidey Tourism Site in Bandung Regency. Supervised by MELEWANTO PATABANG.*

This study examines service quality and strategies for handling tourist complaints at the Ranca Upas Nature Park. The issues examined include the cleanliness of public facilities, the condition of tourist facilities, slow complaint resolution, and inconsistent service from staff. Data were collected through observation, interviews, and questionnaires using purposive sampling. The analysis employed the servqual method and Importance-Performance Analysis (IPA). The results show that all service attributes have a negative gap value, indicating that they do not yet meet the expectations of either tourists or management. Priority areas for improvement include the cleanliness of the area, the suitability of facilities, consistency of service, the speed of complaint handling, and information services. Proposed strategies include implementing standard operating procedures (SOP), improving staff service quality, upgrading facilities, and providing a more responsive complaint channel to enhance tourist satisfaction.

Keywords: *Importance Performance Analysis* (IPA), service quality, complaint handling, visitor perceptions, *Servqual*, standard operating procedures (SOP).



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

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

Perpustakaan IPB University

RINGKASAN

FAUZIYAH NUR KAMILA. Strategi Penanganan Keluhan Berbasis Kualitas Layanan Pada Pengelola Wisata Ranca Upas Ciwidey Kabupaten Bandung. Dibimbing oleh MELEWANTO PATABANG

Wana Wisata Ranca Upas merupakan salah satu destinasi wisata alam di kawasan Ciwidey, Kabupaten Bandung, yang menawarkan berbagai daya tarik wisata seperti bumi perkemahan, penangkaran rusa, pemandian air panas, dan wisata alam pegunungan. Tingginya jumlah kunjungan wisatawan menuntut pengelola untuk menyediakan kualitas layanan yang optimal agar mampu memberikan rasa aman, nyaman, dan kepuasan bagi pengunjung. Permasalahan layanan yang masih terjadi, meliputi kebersihan fasilitas umum yang belum optimal, kondisi fasilitas wisata yang kurang terawat, lambatnya penanganan keluhan, serta layanan petugas yang belum konsisten. Strategi penanganan keluhan berbasis kualitas layanan menjadi salah satu upaya yang diperlukan untuk meningkatkan mutu layanan di Wana Wisata Ranca Upas.

Penelitian dilaksanakan pada bulan Januari hingga Maret 2026 di Wana Wisata Ranca Upas, Kecamatan Rancabali, Kabupaten Bandung, Jawa Barat. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi lapangan, wawancara dengan pihak pengelola, studi literatur, serta penyebaran kuesioner kepada 200 wisatawan menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data menggunakan metode *servqual* untuk mengukur kesenjangan antara kondisi layanan yang dirasakan dengan harapan pengunjung serta metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menentukan atribut layanan yang menjadi prioritas perbaikan.

Karakteristik responden menunjukkan bahwa mayoritas pengunjung berusia 17–25 tahun, didominasi wisatawan asal Jawa Barat luar Bandung, berpendidikan SMA/SMK, serta sebagian besar merupakan pelajar atau mahasiswa yang melakukan kunjungan pertama bersama kelompok kecil. Hasil penelitian menunjukkan seluruh dimensi kualitas layanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, masih memiliki nilai gap negatif sehingga layanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengunjung. Permasalahan utama terdapat pada aspek penanganan keluhan yang lambat, kondisi fasilitas wisata, kebersihan kawasan, konsistensi layanan, serta penyampaian informasi kepada pengunjung.

Hasil analisis menghasilkan luaran berupa buku panduan Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan keluhan wisatawan yang memuat alur penanganan keluhan, etika layanan dan komunikasi, standar waktu respons, sistem dokumentasi keluhan, serta visualisasi prosedur kerja bagi petugas. Buku panduan ini diharapkan menjadi pedoman praktis dalam meningkatkan kualitas layanan, mempercepat penyelesaian keluhan wisatawan, serta mendukung terciptanya layanan yang lebih profesional, responsif, dan berkelanjutan di Wana Wisata Ranca Upas.

Kata kunci: *Importance Performance Analysis* (IPA), kepuasan wisatawan, kualitas layanan, strategi penanganan keluhan, *Servqual*.



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2026
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

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

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



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

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

Perpustakaan IPB University

STRATEGI PENANGANAN KELUHAN BERBASIS KUALITAS LAYANAN PADA PENGELOLA WANA WISATA RANCA UPAS CIWIDEY KABUPATEN BANDUNG

FAUZIYAH NUR KAMILA

Laporan Akhir
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan pada
Program Studi Ekowisata

**PROGRAM STUDI EKOWISATA
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**

@Hak cipta milik IPB University

IPB University



Penguji pada ujian Laporan Akhir: Dyah Prabandari, SP., M.Si

@Hak cipta milik IPB University

IPB University



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

Judul Laporan : Strategi Penanganan Keluhan Berbasis Kualitas Layanan Pada
Pengelola Wana Wisata Ranca Upas Ciwidey Kabupaten Bandung

Nama : Fauziyah Nur Kamila
NIM : J1402221004

Disetujui oleh

Pembimbing:
Dr. Melewanto Patabang, S.Hut., M.Si.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi:
Kania Sofiantina Rahayu, S.I.Kom., M.Par., M.T.H.M.
NPI. 201807198501202001

Dekan Sekolah Vokasi:
Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T.
NIP. 196607171992031003



Tanggal Ujian: 22 Juni 2026

Tanggal Lulus:



@Hak cipta milik IPB University

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

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah subhanaahu wa ta'ala atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Proyek Akhir dengan judul “**Strategi Penanganan Keluhan Berbasis Kualitas Layanan Pada Pengelola Wana Wisata Ranca Upas Ciwidey Kabupaten Bandung**”. Terimakasih penulis ucapkan kepada:

1. Allah SWT atas rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan proyek akhir ini dengan baik.
2. Orang tua penulis, Bapak Pendi Kurniawan dan Ibu Titin Katini, serta keluarga penulis, yaitu Kak Helmi, Kak Hafidz, Kak Anissa, Kak Putri, dan Adik Fathir. Keluarga penulis mungkin tidak terbiasa mengungkapkan perasaan secara langsung, tetapi di balik keheningan tersebut selalu ada doa, dukungan, kasih sayang, dan harapan yang tidak pernah putus. Penulis mengucapkan terima kasih atas segala doa, restu, dan pengorbanan yang menjadi sumber kekuatan sehingga laporan proyek akhir ini dapat diselesaikan.
3. Bapak Dr. Melewanto Patabang, S.Hut., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta dukungan selama proses penelitian. Ibu Dyah Prabandari, S.P., M.Si. selaku dosen penguji, Ibu Kania Sofiantina Rahayu, S.I.Kom., M.Par., M.T.H.M. selaku Kepala Program Studi Ekowisata, seluruh dosen dan asisten dosen Program Studi Ekowisata, serta pimpinan Sekolah Vokasi IPB University yang telah memberikan ilmu, wawasan, arahan, bimbingan, dan motivasi selama proses penyusunan laporan proyek akhir.
4. Wana Wisata Ranca Upas yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian, khususnya kepada Bapak Jaka Ismawijaya selaku *Asisten Manager Site* Ranca Upas beserta seluruh staf pengelola yang telah memberikan dukungan, informasi, dan bantuan selama proses penelitian berlangsung.
5. Syifa, Amira, Flora, dan Ajira selaku teman seperjuangan penulis yang telah memberikan dukungan, semangat, dan kebersamaan selama proses penyusunan laporan proyek akhir ini.
6. Chintya, Cindy, Hany, dan Hikam selaku teman penulis yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan bantuan selama proses penyusunan laporan proyek akhir ini.
7. Andi Alamsyah yang telah memberikan dukungan, semangat, serta menjadi tempat berbagi cerita bagi penulis selama proses penyusunan laporan proyek akhir ini.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan laporan ini. Laporan ini disusun berdasarkan hasil observasi, wawancara, penyebaran kuesioner, dan studi literatur. Penulis berharap laporan ini dapat memberikan manfaat sebagai sumber informasi dan referensi mengenai kualitas layanan serta strategi penanganan keluhan berbasis Standar Operasional Prosedur (SOP) di Wana Wisata Ranca Upas, Ciwidey, Kabupaten Bandung.

Bogor, Juni 2026

Fauziyah Nur Kamila



@Hak cipta milik IPB University

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



DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iii
DAFTAR LAMPIRAN	iii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan	2
1.4 Manfaat	2
1.5 Kerangka Pikiran	2
II. TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Kualitas Layanan	5
2.2 Kepuasan Pelanggan	6
2.3 Keluhan	6
2.4 Penanganan Keluhan	6
III KONDISI UMUM	9
3.1 Letak dan Luas	9
3.2 Sejarah Kawasan	9
3.3 Kondisi Fisik	9
3.4 Kondisi Biotik	10
3.5 Kondisi Sumberdaya Manusia	10
3.6 Kondisi Sosial Masyarakat Sekitar	10
3.7 Kondisi Kepariwisata	11
3.8 Aksesibilitas	11
IV METODE PENELITIAN	13
4.1 Waktu dan Tempat Penelitian	13
4.2 Alat Penelitian	13
4.3 Jenis Data	13
4.4 Metode Pengambilan Data	15
4.4.1 Observasi	15
4.4.2 Wawancara	15
4.4.3 Studi Literatur	16
4.4.4 Penyebaran Kuesioner	16
4.5 Teknik Pengumpulan Data	16
4.6 Analisis Data	17
4.6.1 Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Model <i>Servqual</i>	17
4.6.2 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	18
4.6.3 Uji T Berpasangan (<i>Paired Sample Test</i>)	19
4.7 Penyusunan Luaran	20
4.7.1 Buku Panduan SOP Penanganan Keluhan	20



V	HASIL DAN PEMBAHASAN	21
5.1	Kualitas Layanan	21
5.1.1	Karakteristik Responden	21
5.1.2	<i>Tangibles</i> (bukti fisik)	24
5.1.3	<i>Reliability</i> (Keandalan)	25
5.1.4	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	26
5.1.5	<i>Assurance</i> (Jaminan)	26
5.1.6	<i>Emphaty</i> (Empati)	27
5.2	Faktor Pendukung dan Penghambat	28
5.2.1	Faktor Pendukung Peningkatan Kualitas Layanan	29
5.2.2	Faktor Penghambat Peningkatan Kualitas Layanan	32
5.3	Strategi Penanganan Keluhan	36
5.3.1	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	36
5.3.2	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) oleh Pengunjung	36
5.3.3	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) oleh Pengelola	40
5.3.4	Perbandingan Penilaian oleh Pengunjung dan Pengelola	43
5.3.5	Buku Panduan SOP Layanan	45
VI	SIMPULAN DAN SARAN	47
6.1	Simpulan	47
6.2	Saran	48
	DAFTAR PUSTAKA	49
	LAMPIRAN	53
	RIWAYAT HIDUP	55

DAFTAR TABEL

1	Jenis Data yang dikumpulkan	14
2	Kuadran I-IV	19
3	Karakteristik Pengunjung	22
4	<i>Tangibles</i>	24
5	<i>Reliability</i>	25
6	<i>Responsiveness</i>	26
7	<i>Assurance</i>	26
8	<i>Emphaty</i>	27
9	Hasil Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) oleh Pengunjung	37
10	Hasil Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) oleh Pengelola	41
11	<i>Paired Sample Test</i> (Uji T berpasangan)	44

DAFTAR GAMBAR

1	Kerangka Berpikir	3
2	Peta Lokasi Wana Wisata Ranca Upas	13
3	Kuadran Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	18
4	Wawancara bersama Pihak Pengelola	28
5	Kuadran Kartesius Pengunjung	38
6	Kuadran Kartesius Pengelola	42
7	Sampul Buku Panduan SOP Layanan	46

DAFTAR LAMPIRAN

1	Hasil Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Pengunjung dan Pengelola	53
2	Dokumentasi Hasil Penyebaran Kuesioner Pengunjung dan Pengelola	54



@Hak cipta milik IPB University

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