

ABSTRAK

Wisata segoro indah dalegan (WISID) adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa pariwisata di kota gresik. Wisid sebagai salah satu penyedia jasa layanan pariwisata seharusnya berusaha memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pelangganya. Selama ini ada beberapa keluhan dari pelanggan tentang kualitas pelayanan yang diberikan pihak wisid. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan jasa yang diberikan pihak wisid dan upaya untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu mengintegrasikan metode *fuzzy* dan metode *servqual*. Pengumpulan data primer dilakukan melalui observasi,wawancara, serta pemberian kuisioner. Pengumpulan data sekunder melalui literature-literature,artikel,internet serta data dari pihak manajemen perusahaan.

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa nilai *defuzzyfikasi servqual* secara keseluruhan memiliki nilai *negative* sehingga pihak wisata segoro indah dalegan (wisid) perlu melakukan perbaikan. Untuk hasil *servqual* per dimensi *reability* memiliki *gap negative* tertinggi. Sedangkan hasil *defuzzyfikasi servqual* per atribut menunjukkan bahwa kriteria X5-3 harus segera dilakukan perbaikan kualitas pelayanannya karena mempunyai *gap negative* tertinggi dibanding atribut lainnya, dan untuk harapan tertinggi pada pada atribut X4-3 sangat diharapkan oleh pengunjung.

Kata kunci : *fuzzy – servqual,Defuzzyfikai,wisata segoro indah dalegan (wisid)*