

ABSTRAK

Indonesia adalah salah satu negara kepulauan terbesar sektor penyumbang devisa terbesar ke-3 yaitu pada sektor pariwisata. Jawa Tengah salah satu provinsi di Indonesia dengan banyaknya wisatawan yang datang sejak tahun 2019 hingga 2021, salah satunya daya tarik wisata di Kabupaten Banyumas tepatnya di Pakunden, Desa Wisata Kampung Nopia Banyumas. Jumlah pengunjung Kampung Wisata Nopia Banyumas tahun 2019-2022 memiliki jumlah rata-rata pengunjung yang tidak stabil dan 70% pengunjung menyatakan ada beberapa keluhan mengenai *services quality* pada saat berkunjung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap *services quality*, mengetahui pelayanan yang akan ditingkatkan atau dipertahankan dan mengetahui usulan perbaikan. Peneliti menggunakan 100 responden, berdasarkan perhitungan dengan rumus *lemeshow*. Tingkat kepuasan konsumen dapat diukur dengan menggunakan dimensi 7 Sapta Pesona dan 4A. Penelitian ini menggunakan metode CSI dan Metode IPA.

Hasil perhitungan CSI tingkat kepuasan pengunjung Desa Wisata Kampung Nopia Banyumas sebesar 77,8%, masuk kedalam kategori puas. Hal ini menunjukkan pengunjung puas dengan layanan saat berkunjung ke Wisata Nopia Banyumas, meskipun terdapat kesenjangan (*gap*) antara kinerja dan kepentingan masing-masing pernyataan. Harapan pengunjung terhadap kinerja yang diberikan oleh petugas masih terlalu tinggi. Tingkat kepentingan pengunjung ditentukan dengan analisis menggunakan metode IPA, yang menghasilkan nilai rata-rata harapan sebesar 4,41 dan nilai kinerja sebesar 4,28. Namun berdasarkan hasil diagram kartesius terdapat indikator kuadran I Prioritas Utama dan III masuk dalam prioritas rendah sehingga perlu adanya perbaikan layanan untuk ditingkatkan.

Kata kunci: *Services Quality*, 7 Sapta Pesona, 4A, CSI, IPA.