

ABSTRAK

Kompleksnya kebutuhan masyarakat era sekarang menjadikan para pelaku industri harus bersaing lebih kompetitif untuk dapat *sustain* dalam persaingan yang ketat. Dengan melakukan identifikasi atribut layanan yang penting melalui metode SERVQUAL, maka perusahaan dapat mengetahui apa yang menjadi kelebihan dan kekurangan perusahaan. Terintegrasi dengan SERVQUAL, Kano model memberikan kategori bagi tiap atribut layanan tersebut untuk mengetahui dampak dari atribut tersebut yang terbagi dalam 6 kategori, yaitu *Attractive*, *One-dimensional*, *Must-be*, *Indifferent*, *Questionable*, dan *Reversed*. Lebih lanjut, kesan emosional pelanggan terhadap atribut layanan juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sehingga pengintegrasian menggunakan metode Kansei *engineering* diterapkan untuk mengetahui atribut layanan apa yang berpengaruh terhadap kesan emosional pelanggan. Di sisi lain, penilaian menggunakan skala likert membatasi penilaian pelanggan terhadap atribut layanan karena *human thinking* selalu akan memberikan penilaian relatif dan berbeda bagi setiap orang, oleh karena itu penerapan *fuzzification* pada metode SERVQUAL dan Kansei diharapkan dapat memberikan penilaian yang mendekati dengan *human thinking* serta dapat memberikan *tradeoff* yang lain terhadap penelitian. Setidaknya terdapat 27 atribut layanan dan 10 Kansei *Words* yang diintegrasikan, diolah, serta dianalisis untuk menemukan prioritas perbaikan yang akan dilanjutkan dengan analisis *House of Quality* untuk menemukan prioritas *design requirements* atau usulan perbaikan terhadap atribut layanan yang perlu diperbaiki. Komparasi pada penelitian ini menemukan bahwa tidak terdapat perbedaan prioritas perbaikan pada metode konvensional dan metode yang melalui proses *fuzzification*, di sisi lain komparasi prioritas perbaikan antara penerapan *fuzzy* dengan *large sample size* dan *small sample size* juga tidak terdapat perbedaan, sehingga disimpulkan bahwa penerapan *fuzzy* dapat memberikan *tradeoff* berupa penghematan pengumpulan *sample*.

Kata kunci: *Theme Park*, SERVQUAL, Kano, Kansei *Engineering*, *Fuzzification*