

ABSTRAK

Objek wisata agroeduwisata situbolang indramayu adalah Perusahaan jasa yang bergerak di bidang pariwisata melakukan edukasi pertanian dan bermain. Permasalahan yang ada pada objek wisata agroeduwisata situbolang indramayu adalah kualitas pelayanan yang belum optimal sehingga pengunjung belum memenuhi harapan perusahaan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada di objek wisata agroeduwisata situbolang indramayu melalui peran *customer engagement* dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Data yang diperoleh adalah hasil wawancara terhadap pemilik objek wisata, dua orang karyawan objek wisata agroeduwisata situbolang indramayu dan delapan orang pengunjung objek wisata agroeduwisata situbolang indramayu. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi partisipan dan wawancara. Sedangkan Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, *display* data, dan penarikan Kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti maka hasil analisis yang diambil, bahwa indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang dilakukan belum maksimal. Hambatan yang ada pada objek wisata agroeduwisata situbolang indramayu adalah keterbatasan fasilitas seperti minimnya label pada tanaman, toilet yang terbatas (hanya 3 kamar mandi), dan jumlah gazebo yang tidak mencukupi saat ramai pengunjung.

Saran yang dapat peneliti kemukakan antara lain, sebaiknya meningkatkan fasilitas dengan menambahkan toilet, menambahkan gazebo dan membangun mushola, memperluas jangkauan promosi tidak hanya di tiktok dan *facebook*, tetapi kerjasama dengan sekolah – sekolah dan *influencer*.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *Customer Engagement*, Agroeduwisata

ABSTRACT

The Situbolang Indramayu agro-educational tourist attraction is a service company engaged in the tourism sector providing agricultural education and play. The problem that exists at the Situbolang Indramayu agro-educational tourist attraction is that the quality of service is not yet optimal so that visitors do not meet the company's expectations.

The aim of this research is to determine the quality of service at the Situbolang Indramayu agro-educational tourist attraction through customer involvement in improving service quality. This research is qualitative research. The data obtained were the results of interviews with the owner of the tourist attraction, two employees of the Situbolang Indramayu agro-educational tourist attraction and eight visitors to the Situbolang Indramayu agro-educational tourist attraction. The data collection techniques used were participant observation and interviews. Meanwhile, the data analysis techniques used are data reduction, data display, and drawing conclusions.

Based on the results of research conducted by researchers, the results of the analysis taken show that the indicators of physical evidence, efficiency, responsiveness, assurance and empathy carried out are not optimal. The obstacles that exist at the Situbolang Indramayu agro-tourism tourist attraction are limited facilities such as the lack of labels on plants, limited toilets (only 3 bathrooms), and an insufficient number of gazebos when there are many visitors.

Suggestions that researchers can put forward include improving facilities by adding toilets, adding gazebos and building prayer rooms, expanding the reach of promotions not only on TikTok and Facebook, but collaborating with schools and influencers.

Keywords: Service Quality, Customer Engagement, Agroedutourism

ABSTRAK

Obyek Wisata Agroeduwisata Situbolang Indramayu mangrupa hiji pausahaan jasa dina widang pariwisata nyadiakeun atikan jeung kaulinan tatanén. Masalah anu aya di obyek wisata agro-edukasi Situbolang Indramayu nyaeta kualitas palayanan anu teu acan optimal sahingga pengunjung henteu nyumponan ekspektasi perusahaan.

Tujuan tina ieu panalungtikan nya éta pikeun mikanyaho kualitas palayanan di Wisata Agroeduwisata Situbolang Indramayu ngaliwatan partisipasi customer dina ngaronjatkeun kualitas palayanan. Ieu panalungtikan mangrupa panalungtikan kualitatif. Data anu dimeunangkeun nya éta hasil wawancara jeung nu boga Obyek Wisata, dua pagawé Wisata Agroeduwisata Situbolang Indramayu jeung dalapan urang Wisata Agroeduwisata Situbolang Indramayu. Téhnik ngumpulkeun data anu digunakeun nya éta observasi partisipan jeung wawancara. Sedengkeun téhnik analisis data anu digunakeun nyaéta réduksi data, tampilan data, jeung nyieun kacindekan.

Dumasar kana hasil panalungtikan anu dilakukeun ku panalungtik, hasil analisis anu dilaksanakeun nunjukeun yen indikator bukti fisik, efisiensi, responsif, jaminan jeung empati anu dilaksanakeun teu optimal. Halangan anu aya di Obyek Wisata Agrowisata Situbolang Indramayu nyaeta fasilitas anu kawatesanan saperti kurangna label dina tutuwuhan, WC kawatesanan (ngan 3 kamar mandi), jeung kurangna gazebo lamun loba nu datang.

Saran anu tiasa ditepikeun ku panaliti kalebet ningkatkeun fasilitas ku nambahan jamban, nambahan gazebos sareng ngawangun mushola, ngalegaan jangkauan promosi sanés ngan ukur dina TikTok sareng Facebook, tapi kolaborasi sareng sakola sareng influencer.

Kata Kunci: Kualitas Palayanan, *Customer Engagement*, Agroeduwisata